© UNICEF/UNI303880/FRANK DEJONGH

NOTA TÉCNICA PARA

LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LA PRESTACIÓN DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES

PROTECTION FROM SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE

unicef | para cada infancia

Naciones Unidas

ÍNDICE

ABREVIATURAS 3

AGRADECIMIENTOS 4

MENSAJES CLAVE 5

SECCIÓN 1: ANTECEDENTES Y PROPÓSITO 6

SECCIÓN 2: RESUMEN DE LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS 7

1. Tipos de servicios 8
2. Resumen del proceso de gestión de casos para apoyar a las víctimas de EAS 9
3. Pasos para prestar asistencia a una víctima de EAS 11

SECCIÓN 3: CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA NIÑAS/NIÑOS VÍCTIMAS DE EAS 13

SECCIÓN 4: BRECHAS EN LOS SERVICIOS 15

SECCIÓN 5: COORDINACIÓN EFECTIVA E INTEGRACIÓN DE LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE EAS EN MARCOS NACIONALES 16

1. Coordinación para la asistencia a las víctimas 16
2. Integración de las vías de derivación de casos de VbG/PN en los POE de la red interagencial de PEAS 18
3. Medios de financiación 20
4. Intercambio de datos sobre asistencia a las víctimas 21

GLOSARIO 22

REFERENCIAS 24

Las fotografías que se ven en esta Nota Técnica no representan víctimas/sobrevivientes de explotación sexual o abuso.

© UNICEF/UNI367308/FAZEL

ABREVIATURAS

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
AdR	Área de Responsabilidad
BSG	Boletín de la Secretaría General
CBCM	Mecanismo de Reporte de base Comunitaria
CBPF	Fondos Comunes por Países
CCSAS	Atención Clínica a Víctimas de Agresiones Sexuales
CDT	Equipos de Conducta y Disciplina
CERF	Fondo Central de Respuesta a Emergencias
CH	Coordinador Humanitario
CMR	Gestión Clínica de la Violación
CR	Coordinador Residente
EAS	Explotación y Abusos Sexuales
FVRA	Defensores de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno
HCT	Equipo Humanitario de País
HoM	Jefe de la Misión
IASC	Comité Permanente Interinstitucional

OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
PEAS	Protección contra la Explotación y Abuso Sexuales
PFA	Primeros Auxilios Psicológicos
PN	Protección de la Niñez
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
POE	Procedimientos Operativos Estándar
PRH	Plan de Respuesta Humanitaria
RESG	Representante Especial de la Secretaría General
RRP	Plan de Respuesta para Refugiados
SVRO	Funcionarios Superiores de los Derechos de las Víctimas
UNCT	Equipos País de las Naciones Unidas
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNSDCF	Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible
VBG	Violencia de Género

© UNICEF/UNI328446/WILLOCQ

AGRADECIMIENTOS

Esta nota técnica ha sido elaborada por UNICEF, con la estrecha colaboración de la Oficina para la Defensa de los Derechos de las Víctimas de la ONU, el Servicio de Conducta y Disciplina de la ONU, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Equipo de Apoyo sobre el Terreno y el Grupo Temático de Expertos del Comité Permanente Interinstitucional (IASC) en materia de PEAS.

Gracias a Ivana Chapcakova y Georgette Schutte, que prepararon el borrador bajo la supervisión general de Katherine Wepplo. Agradecemos también a las siguientes personas y entidades, que contribuyeron a la revisión técnica y al desarrollo de la nota: Jane Connors, Hannah Clare, Lynne Goldberg, Kiyohiko Hasegawa, Alexandra Hileman, Emily Krasnor, Georgina Lund, Penelope Muteteli, Asmita Naik, Katherine Nichols, Carly Owens, Alon Plato, Kate Rougvie, Amit Sen, Yasna Uberoi, el Área de Responsabilidad de la Violencia de Género, y el Consejo Internacional de Agencias de Voluntariado (ICVA). Un agradecimiento adicional, a los colegas de UNICEF de la Sede, oficinas regionales y nacionales: Khadija Agab, Daniela Baro, Amanda Bissex, Ndeye Marie Diop, Tasha Gill, Aaron Greenberg, Christine Heckman, Sunita Joergensen, Amal Naser, Ana Catalina Fernández Rojas y Cornelius Williams por su revisión y sus contribuciones técnicas.

MENSAJES CLAVE

1. **Los Equipos de País de la ONU y los Coordinadores Residentes** son responsables de la implementación del Protocolo de la ONU sobre la Prestación de Asistencia a las Víctimas de Explotación y Abusos Sexuales (el 'Protocolo'), que incluye asegurar que la asistencia y el apoyo estén disponibles para todas las víctimas de la explotación y los abusos sexuales (EAS), independientemente de si la víctima inicia o coopera con una investigación o cualquier otro procedimiento de rendición de cuentas. Para lograrlo, los Coordinadores Residentes y los Equipos de País de las Naciones Unidas (CR/UNCT) deben integrar la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) en las estructuras y procesos de coordinación del desarrollo, incluidos los marcos de resultados estratégicos a nivel de país, como el Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (UNSDCF).
   Los CR/UNCT también deberían examinar periódicamente el estado de implementación del Protocolo con el fin de garantizar que se movilicen recursos suficientes para abordar todas las brechas en materia de violencia de género y servicios de protección de la niñez y adolescencia.

2. **Los Equipos Humanitarios de País y los Coordinadores Humanitarios**, son responsables de PEAS dentro de la respuesta humanitaria, incluso en el área prioritaria de asistencia de EAS del Comité Permanente Interinstitucional (IASC). Los EHP/CH se comprometen a garantizar que se movilicen los recursos necesarios para la programación de la violencia de género (VBG) y la protección de la niñez y adolescencia (PN) con la finalidad de tener una cobertura adecuada y calidad en sus servicios durante toda la respuesta humanitaria. Eso se puede promover garantizando que la PEAS se integre en el Ciclo de Programas Humanitarios y en los marcos conexos, como las Perspectivas de las Necesidades Humanitarias y los Planes de Respuesta.

3. **Cada entidad de la ONU a nivel país** es responsable de la asistencia general y de la prestación de apoyo a cualquier víctima de EAS perpetrada por su personal, incluidos los socios implementadores, incluso cuando pueden trabajar con otros organismos, incluidos los actores de la violencia de género y la protección de la niñez y adolescencia, para proporcionar esa asistencia. Cuando existan brechas en los servicios, las entidades de la ONU deben estar preparadas para utilizar los presupuestos internos para resolverlas. Las entidades de la ONU deberían incluir información para todo el personal sobre la manera en que se puede derivar a las víctimas para que reciban asistencia, como parte de su formación obligatoria sobre PEAS.

> **La asistencia y el apoyo serán proporcionados con un enfoque centrado en la víctima, basado en derechos, edad, discapacidad y sensible al género, no discriminatorio y culturalmente apropiado.**
>
> Protocolo de las Naciones Unidas sobre la Prestación de Asistencia a las Víctimas de la Explotacion y los Abusos Sexuales

4. **El coordinador y la red entre organismos de PEAS** son responsables de integrar las vías de derivación existentes en materia de violencia de género y protección de la niñez y adolescencia en los procedimientos operativos estándar (POE) de la red de PEAS y de proporcionar formación a todos los puntos focales de PEAS sobre cómo recibir y derivar rápidamente a las víctimas de EAS a esos servicios. Debe ser realizado con **la coordinación y el apoyo del área de responsabilidad de violencia de género y del área de protección de la niñez y adolescencia, de los subgrupos o de los grupos de trabajo.**

5. **La seguridad y la confidencialidad de las víctimas de explotación y abusos sexuales** deben ser primordiales en la prestación de asistencia por parte de todas las organizaciones y proveedores de servicios responsables, como se indica en el Protocolo y en consonancia al enfoque centrado en la víctima.

6. Como parte de la asistencia prestada, en todos los casos en los que se realicen procesos de investigación y rendición de cuentas, las organizaciones implicadas **deben ofrecer a las víctimas protección contra las represalias y la revictimización**. Debe facilitarse una persona encargada de la gestión del caso para apoyar a la víctima a lo largo de los procesos de rendición de cuentas, si así lo requiere y lo acuerda la víctima.

SECCIÓN 1

ANTECEDENTES Y PROPÓSITO

ESTA SECCIÓN ABORDA LAS SECCIONES 1 Y 2 DEL PROTOCOLO

La explotación y los abusos sexuales (EAS) cometidos por personal de las Naciones Unidas y personal relacionado[1] son una grave violación de los derechos de las personas afectadas por las crisis y un incumplimiento de nuestro deber de proteger y no hacer daño, una violación de las normas y los estándares internacionales, y una traición a los valores fundamentales de las Naciones Unidas y de la comunidad humanitaria. Detrás de cada denuncia de explotación y abuso sexual hay personas que han visto afectadas sus vidas debido a un acto grave de conducta inapropiada, y que se enfrentan a las repercusiones de tales acciones, que pueden ser de naturaleza social, emocional, psicológica, económica, física o de seguridad. Por lo tanto, es esencial que las Naciones Unidas presten asistencia temprana y efectiva a las víctimas de la explotación y abusos sexuales, y que garanticen que se adopta un enfoque centrado en la víctima desde el principio. Las víctimas tienen derecho a recibir asistencia y apoyo oportuno en condiciones de seguridad, culturalmente relevantes y adecuadas a su edad y género. La seguridad y el bienestar de niñas, niños, adolescentes, mujeres y toda persona afectada por la explotación y los abusos sexuales deben ser el factor más importante en nuestra respuesta a cada informe, denuncia o rumor. Nuestra respuesta puede tener un impacto profundo en su bienestar, sanación y recuperación.

En 2019, el Protocolo de las Naciones Unidas sobre la Prestación de Asistencia a las Víctimas de la Explotación y los Abusos Sexuales (el 'Protocolo') fue aprobado por el Grupo Directivo de Alto Nivel sobre la Explotación y los Abusos Sexuales de la Secretaría General de las Naciones Unidas, como parte de su compromiso de promover un enfoque de todo el sistema de las Naciones Unidas para el apoyo que se presta a las víctimas de EAS. El Protocolo establece un conjunto de principios básicos, normas y medidas operativas para proteger los derechos y la dignidad de las víctimas y para mejorar nuestra respuesta y apoyo a sus necesidades. El Protocolo define la responsabilidad de todas las entidades de las Naciones Unidas para garantizar que se preste una asistencia oportuna a las víctimas de EAS, así como las funciones y responsabilidades para proceder adecuadamente sobre la base de la estructura humanitaria y de las Naciones Unidas existente en cada país. En contextos humanitarios, el Comité Permanente Interinstitucional (IASC) ha priorizado la aceleración de la asistencia de EAS como parte de su trabajo general sobre PEAS a nivel de país. En Diciembre de 2018, los Directores del IASC aprobaron el Plan del IASC para Acelerar la PEAS en la Respuesta Humanitaria a Nivel de País, que prioriza la asistencia centrada en la persona sobreviviente. La Estrategia del IASC sobre PEAS (2018 - 2021) también contempla mejorar la calidad del apoyo y la protección centrados en sobrevivientes como una de las tres áreas prioritarias.

Por qué en esta nota técnica se utiliza el término "Víctima" en lugar de "Sobreviviente": La nota abarca a niñas, niños y adultos que han sido sometidos a explotación y abuso sexual por parte del personal de las Naciones Unidas y personal relacionado. También tiene en cuenta la prioridad del IASC de ampliar la asistencia de calidad a las víctimas de EAS, como parte del Plan de Aceleración del IASC sobre EAS. Para los fines de la Nota, se utiliza el término "víctima" (en lugar de "sobreviviente") para evitar una terminología múltiple y alinearse con el marco político de la ONU en esta área de trabajo, al tiempo que se tiene en cuenta que diferentes entidades utilizan terminologías diferentes. El uso del término "víctima" no pretende de ninguna manera disminuir la fuerza y el valor que se necesita para superar la victimización o la capacidad de decisión de los propios individuos para decidir cuándo se produce el cambio de "víctima" a "sobreviviente".

Esta nota técnica se elaboró para apoyar al Representante Especial de la Secretaría General (RESG), los Coordinadores Humanitarios y Residentes, los Equipos de País de las Naciones Unidas y los Equipos Humanitarios de País, los coordinadores y las redes de PEAS, los puntos focales de PEAS, los coordinadores de los subgrupos de VbG y PN y los especialistas y profesionales de otros sectores en la implementación del Protocolo. La nota también hace referencia a los compromisos pertinentes del IASC y a las estructuras de coordinación en esta área, con el fin de contribuir a la aceleración de la asistencia de EAS en la respuesta humanitaria.

Provee orientación práctica acerca de cómo:

1. Asistir a una víctima
2. Abordar las consideraciones especiales para niñas y niños víctimas de EAS
3. Abordar las brechas en los servicios
4. Apoyar la coordinación efectiva y la integración de la asistencia a las víctimas en los marcos nacionales.

Esta Nota Técnica está alineada con los esfuerzos de las Naciones Unidas para prevenir y responder a la explotación y los abusos sexuales, así como con los estándares y las orientaciones establecidas entre organismos, y debe considerarse en todos los contextos operativos, incluidos los de operaciones humanitarias, de desarrollo y de paz de la ONU.

1 Para los fines de la Nota Técnica, la expresión "personal de las Naciones Unidas y personal relacionado" se refiere a todas las entidades de las Naciones Unidas y entidades relacionadas a las que se aplica el Boletín de la Secretaría General (BSG) ST/SGB/2003/13, incluidas las fuerzas que no pertenecen a las Naciones Unidas que operan bajo un mandato del Consejo de Seguridad, y los empleados u otro personal relacionado de un socio implementador de las Naciones Unidas, según el Protocolo de las Naciones Unidas sobre las Acusaciones de Explotación y Abuso Sexuales en las que están Implicados los Socios Implementadores.

SECCIÓN 2

RESUMEN DE LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

ESTA SECCIÓN EXPLICA LA INFORMACIÓN QUE SE ABORDA EN LAS SECCIONES 3 Y 5 DEL PROTOCOLO

La asistencia a las víctimas consiste en la prestación de servicios a las personas con necesidades directamente relacionadas con la explotación o los abusos sexuales perpetrados por personal de las Naciones Unidas o personal relacionado. De acuerdo al Protocolo:

- ✔ La prestación de una asistencia segura y de calidad está incluida en las responsabilidades del sistema de las Naciones Unidas en la respuesta a la EAS
- ✔ Niñas, niños, adolescentes y adultos víctimas o denunciantes de explotación y abusos sexuales tienen derecho a recibir servicios, ya sea que la víctima coopere o no con una investigación de las Naciones Unidas u otros procedimientos de rendición de cuentas, independientemente de las decisiones de las organizaciones o de otras personas de investigar el caso e independientemente del resultado de una investigación.
- ✔ Las víctimas no están obligadas a identificar al perpetrador ni a demostrar que son víctimas de EAS para acceder a los servicios.[2]

Según lo especificado en el Protocolo (véase la sección 3), la ONU deberá prestar asistencia y apoyo a las víctimas tan pronto como se reciba la información sobre una denuncia. La asistencia y el apoyo deben ser prestados a las víctimas por proveedores de servicios cualificados y competentes, en concordancia con el enfoque de "no hacer daño" y centrado en la víctima, y respetando los principios rectores relacionados a la violencia de género, especialmente el consentimiento informado.[3] Cuando los servicios se centran en la víctima y se basan en los derechos, son específicos, apropiados para la edad y el género, accesibles cultural y físicamente, y están impulsados por las necesidades individuales de las víctimas y el apoyo a su autodeterminación y toma de decisiones[4].

Toda víctima de EAS tiene derecho a recibir asistencia y apoyo y podrá acceder a los servicios de VbG y/o PN existentes (según proceda), que deben figurar en los procedimientos operativos estándar (POE) de la red entre organismos de PEAS. Estos servicios pueden incluir asistencia inmediata, como atención médica urgente (por ejemplo, gestión clínica de la violación); seguridad y protección; asistencia material básica, como alimentos, ropa y transporte para acceder a los servicios; apoyo psicosocial, servicios legales y apoyo a niñas y niños nacidos como resultado de la explotación y los abusos sexuales. En cuanto a la asistencia a largo plazo, puede incluir atención sanitaria integral, apoyo psicosocial continuado, incluida la salud mental, asistencia legal, apoyo a los medios de subsistencia, desarrollo de capacidades y educación.[6] Es preferible que la víctima acceda a los servicios de gestión de casos si existen, incluyendo la opción de contar con un profesional formado, como un trabajador social, que le acompañe durante todo el proceso de prestación de servicios. **La víctima tiene derecho a tomar sus propias decisiones. Esto incluye la opción de rechazar la asistencia o el apoyo en cualquier momento, incluso después de haber empezado a recibirlo. También tiene derecho a acceder a la ayuda en una fase posterior si así lo decide.**

Reportar situaciones de SEA es **obligatorio** para todos los trabajadores humanitarios, el personal de las Naciones Unidas y el personal relacionado[5] que tengan conocimiento de un incidente o una denuncia. Siempre se debe informar a las víctimas sobre la existencia de límites a la confidencialidad (es decir, en relación con la notificación obligatoria y con la prestación de derivación y servicios) tan pronto como presenten una denuncia, y esto debe explicarse en su propio idioma y de manera que la información y el nivel de detalle que se notificará sean comprensibles, que se sepa quién tendrá acceso a ella y qué acciones de seguimiento podrían constituir. Esto contribuirá a que las víctimas comprendan y hagan valer su derecho a la confidencialidad, dado que puede ofrecerles la oportunidad de reflexionar sobre qué aspectos de su caso desean revelar o no. En el caso de niñas y niños de muy temprana edad para comprender, la información debe compartirse con su adulto de confianza.

2 Con el propósito de prestar asistencia a las víctimas, se asumirá que todas las personas que denuncian son víctimas, a fin de satisfacer mejor sus necesidades y también para asegurar una mayor posibilidad de recopilar evidencias a su debido tiempo.

3 Para más información, véase, por ejemplo, los Estándares Mínimos entre Organismos para la Programación de la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia (2019).

4 Para más información sobre el enfoque centrado en los sobrevivientes, véase el Manual para la Coordinación de la VBG en Situaciones de Emergencia, p.14.

5 El Boletín de la Secretaría General sobre PEA (2003, sección 3.2(e)) y las políticas relacionadas de las agencias/organizaciones obligan al personal de la ONU y a los socios implementadores a reportar rápidamente todas las preocupaciones o sospechas de PEAS por parte de colegas y otros a través de los mecanismos de reporte establecidos, sea o no el presunto perpetrador de la misma agencia.

6 Es preciso señalar que no existe una categorización establecida de "asistencia inmediata" frente a "asistencia a largo plazo" en el Protocolo y en la Estrategia Global de las Naciones Unidas sobre la Asistencia y el Apoyo a las Víctimas de la Explotación y los Abusos Sexuales Cometidos por el Personal de las Naciones Unidas y Personal Relacionado (A/RES/62/214). Esto se debe a que la asistencia dependerá de las necesidades individuales de la víctima.

Nota sobre la participación de niñas, niños y adolescentes en la toma de decisiones relativas a la asistencia: Para que niñas y niños[7] de muy temprana edad puedan comprender la información sobre sus derechos y las opciones de servicio, esta información también debe compartirse con su adulto de confianza, quien puede ayudarle a participar en la toma de decisiones. Niñas y niños de muy temprana edad se sienten seguros con los adultos que conocen y en los que confían, y pueden expresarse con mayor apertura en presencia de su adulto de confianza.

© UNICEF/UN056966/OSE

1. TIPOS DE SERVICIOS

En el cuadro siguiente se describen los tipos de servicios esenciales de apoyo a las víctimas de EAS. Las víctimas tienen derecho a la asistencia y el apoyo, los cuales deben proporcionarse de forma gratuita, y no deben acumular ningún coste, incluidos el transporte y el alojamiento, para acceder a la asistencia que necesitan.

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Seguridad	Medidas inmediatas de seguridad o protección para las víctimas, los testigos y los denunciantes, incluidos los informantes, para hacer frente al riesgo de represalias o de más violencia, como la planificación de la seguridad de los sobrevivientes, el refugio seguro (es decir, un espacio que ofrezca seguridad temporal a las personas que escapan del daño), el apoyo a la reubicación.
Atención Médica Inmediata (incluyendo la Gestión Clínica de la Violación (CMR))	Responder de forma inmediata a las lesiones, administrar medicación para prevenir o tratar infecciones y evitar embarazos no deseados. Debe proporcionarse tratamiento en un plazo de 72 horas, en particular para administrar la profilaxis posterior a la exposición (PEP) para el VIH o la anticoncepción de emergencia; los y las sobrevivientes pueden presentarse mucho más tarde de las 72 horas y aun así requerir tratamiento. La Gestión Clínica de la Violación (CMR) puede incluir el tratamiento, el asesoramiento y la atención de seguimiento, así como la recopilación de evidencias forenses y la entrega de un certificado médico. Es importante señalar que el personal médico no puede/debe determinar legalmente si una persona ha sido agredida sexualmente o no. Para las víctimas que queden embarazadas y den a luz como consecuencia de la explotación y los abusos sexuales, esto puede incluir también la atención prenatal y postnatal.
Kits de Dignidad	Los kits de dignidad se entregan generalmente a las mujeres y las niñas y suelen contener artículos de higiene estándar, como toallas sanitarias, jabón de manos, cepillos de dientes, pasta de dientes y ropa interior, así como información sobre los servicios disponibles contra la violencia de género, incluyendo dónde y cómo acceder a esos servicios.
Salud Mental y Apoyo Psicosocial	Cuidados de salud mental, apoyo emocional y práctico, ya sea individualmente (por trabajadores sociales formados) o en la comunidad. Esto incluye consejería y gestión de casos, evaluación de la necesidad de servicios, provisión de información y referencias a las víctimas a otros servicios para atender sus necesidades. Las víctimas que experimentan síntomas de salud mental más agudos podrían requerir servicios especializados prestados por profesionales de salud mental, como un psicólogo o un psiquiatra, de manera adecuada al contexto social y cultural local.

7 Para los fines de esta nota, se define a la "niña/niño" como una persona entre 0 y 18 años, independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento a nivel local.

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Servicios Legales	Servicios de asistencia legal, incluyendo asesoramiento legal gratuito por parte de un abogado/proveedor de asistencia legal de su elección, representación legal, abogacía y otro tipo de apoyo. La asistencia legal puede formar parte de las vías de derivación de la VbG y la PN y/o incluirse en una instancia de atención única, como parte de un enfoque holístico. Un coordinador y/o especialista del subgrupo de VbG/PN puede asistir a las víctimas en la localización de proveedores de servicios legales. En el caso de los procesos de rendición de cuentas que implican a múltiples jurisdicciones, puede ser necesaria la asistencia legal transnacional, cuando sea necesario y en función de los deseos de la víctima.
Material de Asistencia Básica, Capacitación Socioeconómica / Medios de Subsistencia	Provisión de alimentos, ropa, alojamiento, asistencia educativa (para evitar el abandono o promover la reinserción escolar) y apoyo a los medios de subsistencia (por ejemplo, iniciativas de generación de ingresos, formación profesional y dinero a cambio de trabajo para los adultos y formación en habilidades y planes de ahorro para adolescentes mayores). Cuando las víctimas son niñas, niños y adolescentes, sus cuidadores deben tener acceso a la ayuda para su propia subsistencia según sus necesidades y las de la niña, el niño o adolescente.
Apoyo a niñas / niños nacidos como consecuencia de EAS	Atención médica y psicosocial y seguimiento de las denuncias de paternidad y manutención de hijas e hijos, junto con los gobiernos nacionales pertinentes. La ONU también puede facilitar la búsqueda de denuncias de paternidad y manutención de hijas e hijos, así como de prestaciones complementarias, como la nacionalidad o la ciudadanía para niñas/niños nacidos a consecuencia de la EAS. Este proceso lo podría tramitar un tutor o la niña/ el niño. La ONU debe derivar a las víctimas a la asistencia legal de acuerdo con sus deseos y pueden ponerlas en contacto con los funcionarios adecuados del país en el que deseen presentar su denuncia[8].

2. RESUMEN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS PARA APOYAR A LAS VÍCTIMAS DE EAS

Puede resultar útil para las víctimas que el principal punto de contacto para la asistencia sea un profesional formado con un amplio conocimiento de los servicios de asistencia a las víctimas de EAS y VbG, y con la compasión y la empatía necesarias para proporcionar apoyo moral. Dado que las víctimas pueden necesitar una serie de servicios en distintos sectores, un enfoque de gestión de casos suele ser integral para la prestación efectiva de asistencia. Un enfoque de gestión de casos suele implicar que un agente de apoyo psicosocial o de servicios sociales se responsabilice de asegurar que las víctimas estén informadas de todas las opciones que tienen a su disposición y que se identifiquen sus necesidades y se haga un seguimiento coordinado de los servicios, según sus necesidades y deseos, y proporcionar a la víctima apoyo emocional durante todo el proceso[9]. Es importante recordar que no todas las víctimas querrán o necesitarán servicios de gestión de casos.

En ocasiones, las víctimas pueden ser reacias a recibir servicios de apoyo por miedo a ser estigmatizadas y a perder la asistencia, especialmente si el presunto perpetrador es empleado de la organización que presta el servicio. Si puede evitarse, no debe elegirse la organización que emplea al perpetrador y debe identificarse otro proveedor de servicios para que brinde servicios a la víctima. Si esto no es posible (es decir, los servicios requeridos no están disponibles en otro proveedor en ese lugar), se recomienda que la persona encargada del caso siga estas mejores prácticas:

- ✔ Si la víctima es una persona adulta, explíquele los riesgos asociados a esta opción (como las represalias, el acoso, etc.) para que pueda tomar una decisión informada sobre cómo desea proceder y si quiere recibir servicios de esa organización, siendo plenamente consciente de los riesgos.
- ✔ Si la víctima es una niña/un niño, dependiendo de su edad y nivel de comprensión, se le debe consultar sobre su preferencia. En el caso de niñas/niños de temprana edad (de 0 - 12 años), se debe consultar siempre al adulto de confianza que identifiquen y tener en cuenta su interés superior a la hora de tomar una decisión en su nombre[10].
- ✘ No debe prestar servicios un proveedor de servicios de la organización que emplea al perpetrador si existe la posibilidad de que la víctima niña/niño entre en contacto con el perpetrador.

8 Los Estados Miembros tienen el deber de facilitar los asuntos relacionados con las denuncias de paternidad del personal militar o policial. Como medida práctica, la SG ha solicitado a los Estados Miembros que proporcionen la información de contacto de un punto focal apropiado dentro de su sistema legislativo nacional para recibir y asesorar sobre las denuncias de paternidad y manutención de hijas/hijos de los nacionales de los países en los que sus ciudadanos sirvieron con la ONU. (https://conduct.unmissions.org/remedial-paternity)

9 Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia de Género, p. 8.

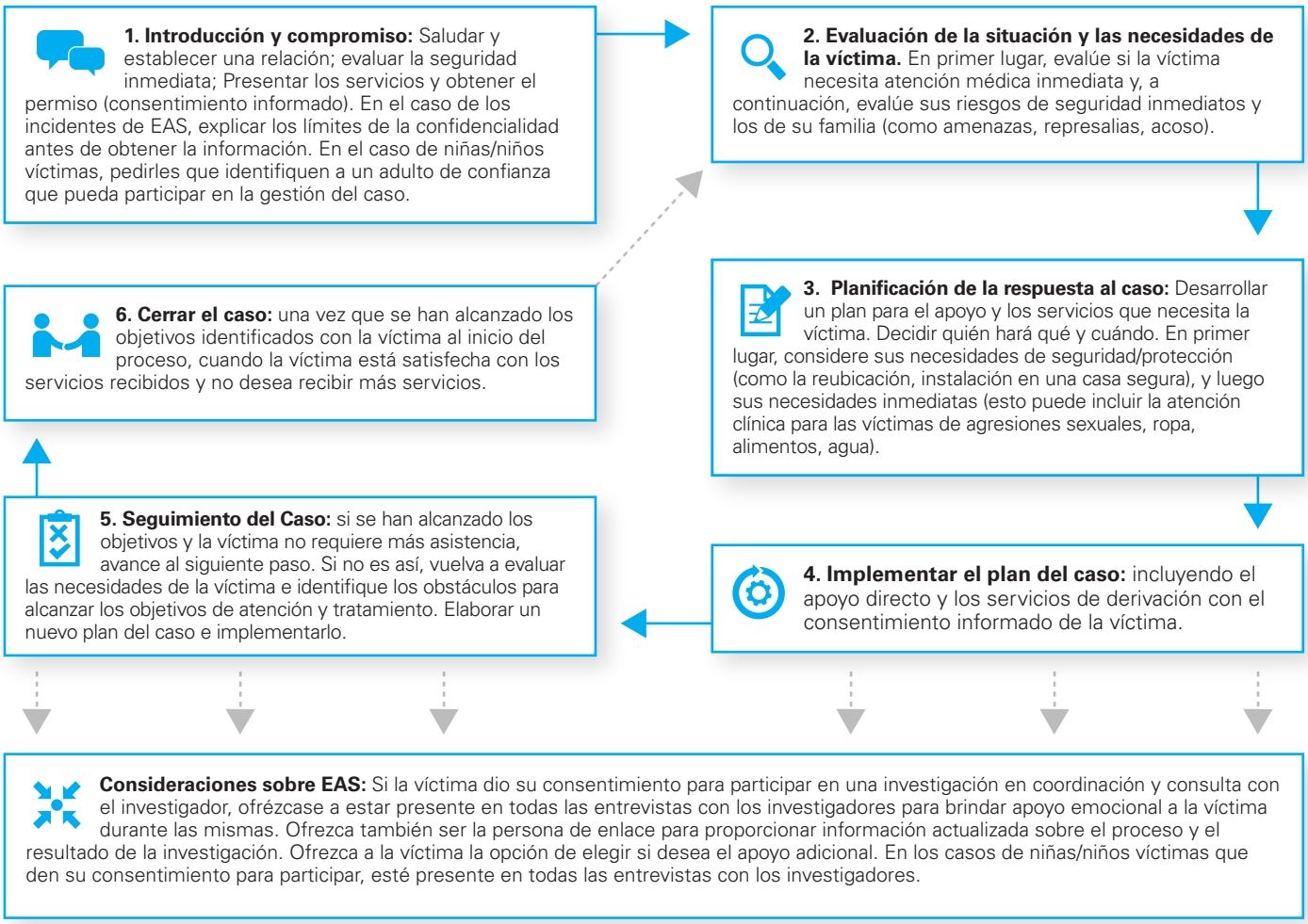
10 En la página 102 de Cuidados para Niñas/Niños Víctimas de Abuso Sexual se ofrece orientación para aplicar el principio del "interés superior de la niñez" para determinar las medidas de seguridad y protección que deben adoptarse.

- Explicar la disponibilidad de otras opciones de servicio y ofrecer apoyo a la víctima para que acceda a ellas (ya sea en otro lugar o a través de otro proveedor de servicios), en función de la gravedad de los riesgos.
- La elaboración de un **plan de seguridad o protección** inmediata para abordar los riesgos de protección puede ser necesaria. Si la reubicación es posible y la víctima está de acuerdo, puede ser trasladada a un **lugar seguro** en función de las necesidades y los medios disponibles.

La gestión de casos debe ser proporcionada por un proveedor de servicios especializado y competente, formado en el proceso de gestión de casos de VbG. **No es función de un coordinador de PEAS, de un punto focal de PEAS, de un coordinador del subgrupo / AdR de VbG o PN o de un Defensor de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno (FVRA) proporcionar directamente la gestión de los casos.**

El siguiente diagrama de flujo detalla los pasos de la gestión de casos para una persona adulta y una niña/un niño[11]. Se han incluido consideraciones específicas para las víctimas de EAS, para que los proveedores de servicios de VbG y PN sean conscientes de las cuestiones adicionales a las que deben prestar atención al asistir a una víctima de EAS.

PASOS DE LA GESTIÓN DE CASOS PARA PERSONAS ADULTAS Y NIÑAS/NIÑOS, CON CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LAS VÍCTIMAS DE EAS



11 Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia de Género

3. PASOS PARA PRESTAR ASISTENCIA A UNA VÍCTIMA DE EAS

CUANDO SE RECIBE UNA DENUNCIA DE EAS QUE NO PROVIENE DE LA VÍCTIMA

Cuando una denuncia o un incidente de EAS no sea denunciado directamente por una víctima (por ejemplo, si es denunciado por otro miembro de la comunidad, si se trata de un rumor, si la denuncia se deriva a través de un canal de terceros, etc.), el receptor de la información deberá adoptar las siguientes medidas para garantizar el principio de "no hacer daño":

Todo el personal:

- ✔ Derivar la información a su punto focal de PEAS, respetando la confidencialidad de la información y de la persona que hace la denuncia. Cuando esté presente, también puede informar de una denuncia a un Funcionario Superior de Derechos de las Víctimas/Defensor de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno (SVRO/FVRA).
- ✘ Recordar, **NO** acudir a la víctima para proporcionarle asistencia, ya que esto puede crear un riesgo de daño a la víctima. Proporcionar información sobre los recursos y el apoyo que pueden estar disponibles sobre la base de las vías de derivación de VbG/PN existentes o un mapa de servicios para esa zona y motivar a la persona a compartir esta información de forma segura y confidencial con la víctima.

Puntos Focales de PEAS, SVRO/FVRA:

- ✔ Informar al coordinador de PEAS sobre el informe de acuerdo con los POE de la red de PEAS entre organismos, sin compartir información identificable.
- ✔ Realizar un seguimiento de la persona u organización que denunció la EAS para confirmar si se ha ofrecido y/o prestado asistencia, de acuerdo con las necesidades y deseos de la víctima. Proporcionar todo el apoyo adicional necesario para poner a la víctima en contacto con los proveedores de asistencia adecuados).
  - Si la víctima decide participar en una investigación, coordinar entre los investigadores y sus proveedores de servicios para garantizar que se le proporcione protección y asistencia durante la investigación, como parte de un enfoque centrado en la víctima.

Puntos focales de PEAS, SVRO/FVRA:

- ✔ Proactivamente, efectuar una **evaluación del riesgo de EAS y actividades de concienciación** en las zonas seleccionadas para identificar los riesgos de EAS, involucrar a las comunidades en la EAS y proporcionar información sobre cómo denunciar la EAS y recibir asistencia. Esto debe incluir información sobre los **derechos de las víctimas** y los **servicios disponibles**, con el objetivo de garantizar que las víctimas obtengan el apoyo que necesitan y animarlas a denunciar los incidentes.
- ✔ Coordinarse con los coordinadores de los subgrupos de VbG y PN / AdR, para compartir información sobre el riesgo de EAS y cómo recibir asistencia, y para señalar problemas y preocupaciones.
- ✔ Tratar la información sobre una denuncia de forma confidencial durante las actividades de sensibilización para no causar daño a la víctima y evitar un estigma que pueda recaer sobre la comunidad en la que se centran las actividades de sensibilización.

CUANDO SE RECIBE UN REPORTE DE EAS DIRECTAMENTE DE UNA VÍCTIMA

Las víctimas pueden optar por contar su historia a cualquier persona de confianza, incluidos familiares, amistades, líderes de la comunidad y actores ajenos a la VbG. Es crucial que las víctimas puedan acceder a información clara, precisa y oportuna para apoyarlas en el proceso de recibir asistencia y participar en una investigación si así lo deciden. Esto puede ayudar a las víctimas a sentirse con mayor control del proceso y apoyar su toma de decisiones. Las víctimas deben ser tratadas con dignidad, y es nuestro deber informarles adecuadamente de la asistencia a la que tienen derecho. Si un adulto o niña/niño se presenta con una pregunta o preocupación, el personal que recibe la notificación puede transmitir empatía y proporcionar apoyo a las víctimas siguiendo estas directrices:

Todo el personal:

- ✔ Escuchar, apoyar y derivar rápidamente a la víctima a la persona adecuada dentro de la organización (es decir, al punto focal de PEAS), o a los servicios de su elección utilizando las vías de derivación de la VbG/PN. Para obtener una orientación práctica sobre cómo derivar a la víctima, consulte el procedimiento OBSERVAR, ESCUCHAR, ENLAZAR descrito en la Guía de Bolsillo sobre la VBG. Estos son los cinco pasos de este proceso:

  1. Tras presentarse (su nombre y su función en la organización), realizar un control de seguridad para evaluar las necesidades inmediatas de seguridad y protección. Si la víctima está en peligro inmediato o inminente de sufrir daños graves, y precisa de una acción de protección inmediata, derivar el caso al agente principal de VbG o al agente de protección de la niñez si la víctima es niña/niño.
  2. Informar a la víctima sobre sus derechos y su obligación con respecto a la notificación obligatoria y explique las limitaciones de la confidencialidad para que la víctima pueda evaluar sus opciones y los posibles resultados de

sus decisiones (riesgos y beneficios) antes que la víctima dé su consentimiento informado o asentimiento (para niñas/niños)[12].

3. Escuchar y validar las experiencias de las víctimas repitiendo y parafraseando lo que le han dicho. Permitir que la víctima comparta tanta o tan poca información sobre el incidente como desee; no le obligue a dar información y no haga preguntas de sondeo.
4. Informar sobre los recursos y proporcionar derivaciones según las necesidades y deseos de las víctimas. Conocer quién es el coordinador de PEAS de su organización y tener acceso a las vías de derivación de VbG/PN o a la lista de servicios disponibles para que las víctimas puedan ser derivadas a los servicios de su elección. Una víctima también puede ser derivada al coordinador entre organismos de PEAS y/o a la SVRO/ FVRA, cuando estén presentes.
5. Revisar la información proporcionada y confirmar si la víctima desea que se le contacte para el seguimiento y cómo.

La función de todo el personal finaliza una vez que la víctima ha sido derivada al punto focal apropiado y/o a los proveedores de servicios para recibir asistencia. El personal deberá entonces seguir los procedimientos de notificación establecidos por su organización para informar sobre las denuncias de EAS.

Un punto focal de PEAS, SVRO/FVRA:

- ✔ Conocer los servicios de VbG y PN que existen, así como los servicios no especializados para la derivación de las víctimas (véase la sección 7 para ejemplos de servicios no especializados.) Si la víctima ha pedido mantener la comunicación con el punto focal de PEAS/SVRO/FVRA, esto debe hacerse de manera confidencial y segura.
- ✔ Ofrecer orientación a las víctimas sobre "lo que viene después" y lo que ocurrirá con el informe.
- ✔ Realizar un seguimiento de la persona u organización que denunció la EAS a fin de confirmar si se ha ofrecido y/o prestado asistencia, de acuerdo con las necesidades y los deseos de la víctima. Proporcionar todo el apoyo adicional requerido para vincular a la víctima con el o los proveedores de asistencia apropiados).
  - Si la víctima decide participar en una investigación, coordínese entre los investigadores y el/los proveedor/es de servicios para garantizar que se le proporcione protección y asistencia durante la investigación, como parte de un enfoque centrado en la víctima.

La organización/agencia del presunto perpetrador:

- ✔ Garantizar la prestación de asistencia inmediata a la víctima por parte de proveedores de servicios cualificados. Esto puede implicar la derivación a proveedores de servicios según las necesidades y el consentimiento de la víctima (en un **plazo de 24 horas** o según lo estipulado en los POE de la red entre organismos de PEAS); si el organismo/agencia ha recibido la denuncia directamente de la víctima.
- ✔ Derivar a la víctima a un proveedor de servicios que pueda ofrecer la gestión de su caso y proporcionarle un trabajador social (si existe, si no, a un proveedor de servicios que haya sido identificado por la Red de PEAS o punto focal de PEAS) si la víctima está de acuerdo.
- ✔ A través del punto focal de PEAS de la organización en cuestión o del Jefe de la Agencia, informar al coordinador de PEAS sobre el incidente tal y como se estipula en los POE de la red de PEAS, sin compartir información identificable[13].

El coordinador de PEAS, los copresidentes de la red de PEAS:

- ✔ Garantizar que los POE de la red entre organismos de PEAS se integren en las vías de derivación de la VbG/PN, y que todos los puntos focales de PEAS reciban formación sobre cómo dirigir a las víctimas a través de las vías de derivación en caso de recibir una denuncia de EAS.
- ✔ De acuerdo con los POE de la red entre organismos de PEAS, proporcionar apoyo para garantizar que cualquier víctima de EAS que se presente sea derivada inmediatamente para recibir asistencia, independientemente de la afiliación del organismo que reciba la denuncia y/o de la afiliación del presunto perpetrador.
- ✔ Informar al CR/CH que el incidente se notificó dentro del plazo acordado según los POE de la red de PEAS y compartir información actualizada sobre si la asistencia fue ofrecida oportunamente, sin compartir información identificable.
- ✔ Derivar a la víctima al servicio de su elección e informar a la organización correspondiente según los POE de la red PEAS.

Proporcionar información a las víctimas de manera segura, ética y confidencial, en su propio idioma, sobre sus derechos y opciones para denunciar y acceder a la atención (incluidos los posibles riesgos de hacerlo), es una responsabilidad de TODOS los actores que interactúan con las poblaciones afectadas.

12 Para mayor orientación, véanse las Preguntas Frecuentes sobre PEAS Interinstitucional FAQ No 45: ¿Cómo respetar tanto el consentimiento de la víctima como las obligaciones de notificación obligatoria? y las Directrices de Atención a Niñas / Niños Sobrevivientes de Abuso Sexual (pp. 91-95) para obtener una orientación exhaustiva sobre cómo cumplir adecuadamente con la notificación obligatoria que puede aplicarse tanto a adultos como a niñas/niños. Para explicar la confidencialidad a niñas/niños, consulte la página 97.

13 El coordinador de PEAS está informado de las denuncias de EAS para analizar las tendencias sobre la asistencia a las víctimas, lo que ayudará a la red de PEAS a identificar las brechas en los servicios, lo que a su vez mejorará la programación y los esfuerzos de defensa.

SECCIÓN 3

CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA NIÑAS/ NIÑOS VÍCTIMAS DE EAS

EN ESTA SECCIÓN SE EXPLICA LA INFORMACIÓN QUE SE ABORDA EN LA SECCIÓN 6 DEL PROTOCOLO

La niñez, incluidos los adolescentes de ambos sexos, es especialmente vulnerable a la explotación y el abuso sexual debido a su edad, género y dependencia de otros. En algunos casos, esto incluso puede incluir la utilización de niñas y niños para solicitar la EAS en nombre de los adultos perpetradores. Por lo tanto, la protección y la asistencia a niñas, niños y adolescentes víctimas es un componente fundamental del Protocolo. Todas las decisiones relacionadas con la prestación de asistencia a niñas, niños y adolescentes deben basarse en la comprensión del interés superior de la niña/el niño, incluso cuando estos últimos puedan participar en los procesos de rendición de cuentas. La asistencia a niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas debe estar a cargo de profesionales formados que puedan proporcionarles una atención centrada en la niñez y adolescencia. Esto incluye servicios sanitarios, psicosociales, educativos y legales, tal y como se indica en el Protocolo, en un entorno adecuado para la niñez y adolescencia, que sea apropiado para su edad y su etapa de desarrollo. En todos los casos en los que haya niñas y niños involucrados, los organismos y organizaciones interesadas pueden trabajar en estrecha consulta con UNICEF (véase el párrafo 6.2 del Protocolo) para garantizar que se respeten los derechos y el interés superior de la niña/el niño. UNICEF puede orientar sobre cómo apoyar a niñas y niños y adolescentes que son víctimas de una manera segura y apropiada, incluso a través de los servicios especializados de PN que puedan estar disponibles. La asistencia a niñas, niños y adolescentes debe incluir también a los que puedan ser testigos de EAS, dadas las graves consecuencias potenciales para su salud y bienestar. Esta asistencia debe incluir asistencia psicosocial adecuada a la edad y otros servicios, según corresponda y teniendo en cuenta el interés superior de la niña/el niño.

CONSIDERACIONES SOBRE LA ASISTENCIA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DURANTE LOS PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Los procesos de rendición de cuentas (es decir, la investigación y las medidas disciplinarias y/o judiciales) que se aplican a las denuncias de EAS pueden repercutir directamente en la asistencia que necesitan las víctimas si éstas deciden participar en el proceso de rendición de cuentas y lo han consentido / asentido. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a participar, de acuerdo con sus deseos y su capacidad evolutiva, en el proceso de investigación y/o el proceso judicial. Para facilitar esto y garantizar un enfoque de "no hacer daño", se debe proporcionar la siguiente asistencia:

- **Apoyo psicosocial** antes, durante y después de una entrevista de investigación.
- **Acompañamiento de la persona que gestiona del caso** durante el proceso de investigación. Una víctima adulta puede solicitar que la persona que gestiona el caso u otra persona de confianza la acompañe a las entrevistas, en el caso de niñas, niños y adolescentes víctimas siempre deben estar acompañados por la persona que gestiona su caso y su adulto de confianza con quien se sientan "seguros".
- **Un agente de protección/seguridad le acompañará** a las citas durante los procesos de investigación.
- **Apoyo logístico** a la víctima, como traducción y transporte para las entrevistas y medidas de adaptación para las personas con discapacidad.
- **Provisión de información a las víctimas sobre el estado de sus casos**, ya que todas las víctimas tienen derecho a recibir actualizaciones periódicas de su asistente social o persona de contacto.
- De acuerdo con el enfoque centrado en la víctima, **se le debe notificar si hay una investigación** y si el perpetrador ha sido informado de la acusación en su contra. Esta información es importante para la planificación de su seguridad y debe proporcionarse a las víctimas independientemente de que participen en una investigación.

Para garantizar una coordinación adecuada en la prestación de asistencia a niñas/niños que han sido víctimas, el punto focal de PEAS designado debe estar en contacto con el gestor del caso (o similar) y el investigador. A efectos de los POE de la red de PEAS, la red de PEAS puede considerar la posibilidad de añadir algunas directrices básicas para garantizar que la niñez que ha sido víctima reciba apoyo y asistencia en relación con los procesos de rendición de cuentas, incluidas las investigaciones.

MODELO DE DIRECTRICES SOBRE LA PERSONA QUE PRESTA APOYO A LA NIÑA/EL NIÑO QUE HA SIDO VÍCTIMA DURANTE LA INVESTIGACIÓN Y EL PROCESO JUDICIAL.[14]

Las siguientes directrices tienen por objeto proteger y apoyar a niñas, niños y adolescentes víctimas durante las investigaciones de EAS, de acuerdo con el principio de "no hacer daño" y con el fin de evitar la re-traumatización. Para apoyar a la niñez y adolescencia y facilitar el proceso de investigación, además de investigadores formados con conocimientos y habilidades específicas sobre cómo entrevistar a niñas, niños y adolescentes, se recomienda contar con una "persona de apoyo" adulta, que le apoye a lo largo del proceso de entrevista de la investigación y de los procedimientos legales. A continuación, se describen los requisitos, la función y las responsabilidades de dicha "persona de apoyo".

Requisitos recomendados para la persona de apoyo

- La persona de apoyo puede ser nombrada si se considera que es en el interés superior de la niña/el niño y si la persona tiene el perfil apropiado para apoyarle.
- La persona de apoyo no puede ser un testigo o potencial testigo, ni alguien que tenga una implicación personal en el caso y no podrá ser madre, padre o cuidador principal de la niña/el niño. (Esto no excluye la presencia de familiares durante las entrevistas, a petición de la niña/el niño).
- La persona de apoyo será un oficial de protección de la niñez, un trabajador social, un trabajador de la comunidad o un psicólogo que trabaje con las Naciones Unidas o con un socio implementador identificado de UNICEF que brinde asistencia a la niñez, o de una organización calificada que brinde servicios a niñas/niños víctimas de VbG.
- Es responsabilidad de la persona de apoyo familiarizarse con las circunstancias de la niña/el niño y su situación emocional.
- Es recomendable que en los casos en que la víctima sea una niña, siempre que sea posible, la persona de apoyo sea una mujer. Si el niño a entrevistar es un varón, se decidirá en consulta con el niño si la persona de apoyo debe ser mujer u hombre.
- La persona de apoyo no intervendrá antes, durante o después de los interrogatorios de manera que comprometa la investigación o socave la credibilidad de la niña/el niño víctima/testigo (por ejemplo, guiándole, " entrenándole" o manipulándole).

Funciones y responsabilidades recomendadas

Antes y durante la entrevista

- La función de la persona de apoyo es proporcionar soporte emocional a la niña/el niño antes, durante y después de la entrevista de investigación, según sea necesario, de forma que su presencia durante la entrevista sea reconfortante y tranquilizadora para la niña/el niño. Si el testimonio de la niña/el niño es necesario en un procedimiento judicial, la persona de apoyo debe acompañarle y debe comprobar y abogar para que se apliquen medidas de confidencialidad y protección.
- La persona de apoyo localizará e informará a la niña/el niño y a su madre/padre sobre la entrevista (en la medida de lo posible y apropiado).
- Previo a la entrevista, la persona de apoyo comunicará al investigador o investigadores cualquier pregunta o preocupación que la niña/el niño haya expresado en relación con la entrevista, así como cualquier necesidad especial o adaptación que pueda tener o requerir.
- Antes de iniciar la entrevista, los investigadores entrevistadores explicarán a la niña/el niño, con la ayuda de una persona de apoyo, el propósito y las reglas básicas de la entrevista en su lengua materna y con sensibilidad al género y a la edad.
- La persona de apoyo comunicará a los investigadores si la niña/el niño expresa de alguna forma señales de cansancio o angustia.
- La persona de apoyo no participará en la entrevista: no intervendrá, respondiendo, haciendo preguntas o incitando a la niña/el niño. La persona de apoyo también deberá vigilar su propio lenguaje corporal y expresiones faciales para evitar transmitir cualquier emoción o intención hacia la niña/el niño y, en la medida de lo posible, se mantendrá fuera de la visión de la niña/el niño, pero se desplazará para confortarla/lo físicamente si surge la necesidad.
- La persona de apoyo no traducirá (lo hará un traductor profesional) y no tomará notas durante la entrevista.

Después de la entrevista

- La persona de apoyo verificará el impacto de la entrevista en el estado emocional de la niña/el niño y lo reconfortará y tranquilizará si es necesario. Se asegurará de que la niña/el niño no se quede solo, sino que esté cerca un adulto responsable de confianza luego de la entrevista.
- Tras la entrevista, la persona de apoyo informará a los investigadores de cualquier observación clave sobre el bienestar o la seguridad de la niña/el niño en relación con la entrevista o la investigación.
- La persona de apoyo puede compartir con UNICEF cualquier preocupación relativa a la metodología de la entrevista u otras circunstancias que afecten al bienestar de la niña/el niño relacionadas con la entrevista, para que UNICEF las plantee al organismo de investigación correspondiente si lo considera necesario.

Cumplimiento de la confidencialidad

- La persona de apoyo firmará un acuerdo de confidencialidad antes que tenga lugar la entrevista, mediante el cual la persona de apoyo se compromete a no revelar ninguna información relativa a las entrevistas a los medios de comunicación o a cualquier otra persona u organización.
- El incumplimiento de la confidencialidad, tal como se exige en el acuerdo anterior, puede ser motivo de medidas disciplinarias o incluso de finalización del contrato y despido sumario de la persona de apoyo por parte del empresario.

14 Adaptado del proyecto de directrices elaborado por UNICEF, MONUSCO CDT, OIOS/NIOS, UNFPA para su uso en la República Democrática del Congo (RDC).

SECCIÓN 4

BRECHAS EN LOS SERVICIOS

Es posible que en algunas localidades no se disponga de servicios especializados en materia de VbG/PN. En algunos casos, las víctimas pueden tener acceso a servicios proporcionados a través de enfoques de prestación de servicios a distancia. En estos casos, es importante derivar a la víctima a los servicios disponibles en su localidad, según sus preferencias. El coordinador de PEAS debe trabajar con otros líderes del sector (junto con los coordinadores de los subgrupos/AdR de VbG/PN) para identificar los servicios existentes que pueden ponerse a disposición de las víctimas de EAS cuando no se dispone de servicios especializados.

A continuación, se presentan algunas opciones que podrían considerarse y ofrecerse cuando no se disponga de servicios especializados:

- **Seguridad:** Basado en el plan de seguridad elaborado con la víctima; puede incluir el transporte/reubicación en un lugar seguro.
- **Atención médica:** Derivación a cualquier centro de salud disponible en la localidad para el tratamiento o para proporcionar la medicación básica y al UNFPA o al UNICEF para obtener kits de dignidad, si procede.
- **Salud Mental y Apoyo Psicosocial:** Las opciones podrían incluir estructuras/servicios comunitarios que permitan ofrecer algún tipo de apoyo emocional, por ejemplo, grupos de mujeres/niñas y niños/jóvenes.
- **Servicios Legales:** Trabajar con organismos como la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para identificar organizaciones que presten apoyo legal o sirvan de enlace con las estructuras estatales que prestan apoyo legal. Debido a lo sensible de los casos de EAS, las derivaciones legales deben ser cuidadosamente evaluadas y realizadas a una red de proveedores de servicios legales que puedan proporcionar una asistencia legal sensible y adecuada al género y a la edad.
- **Material de asistencia básica:** Si los organismos pertinentes no están presentes, la organización cuyo personal es responsable de la denuncia debe comprar los artículos que la víctima pueda necesitar inmediatamente, como alimentos, ropa, kits de dignidad, medicamentos.
- **Programas o servicios que funcionan a distancia** (es decir, a través de comunicación electrónica o telefónica), como líneas de atención telefónica que pueden proporcionar servicios de asesoramiento e información a distancia, cuando las víctimas disponen de la tecnología necesaria para acceder a estos servicios).
- **Colaboración con las comunidades locales** para identificar los servicios de apoyo, como las instituciones religiosas y de fé, los grupos de mujeres y las organizaciones de servicios para discapacitados, que pueden prestar algún tipo de apoyo a las víctimas.

Estas opciones deben ser reforzadas, como mínimo, para poder satisfacer las necesidades de las víctimas. Sin embargo, la prioridad debería ser invertir en servicios de VbG y PN y ampliarlos. La red de PEAS debería abogar por que los servicios especializados de respuesta a la VbG y la PN estén disponibles en todas las zonas en las que los actores humanitarios o de desarrollo estén presentes, desde el inicio de la respuesta, y animar a las entidades a responder a las necesidades específicas de las víctimas de EAS.

La falta de disponibilidad de servicios de VbG y PN a nivel local no exime a las organizaciones implicadas de tener que tomar medidas para garantizar que las víctimas reciban asistencia. Cuando los servicios no están disponibles localmente para las víctimas, los organismos de último recurso están obligados a encontrar una manera de proporcionar asistencia y esto puede significar actuar como trabajador del caso para una víctima. Como último recurso[15] si el acceso a otros servicios no es posible para las víctimas, debe derivarse a las organizaciones y misiones de la ONU para la prestación de servicios, por ejemplo:

- UNICEF es proveedor de último recurso para niñas y niños víctimas y el UNFPA para los adultos mayores de 18 años.
- Los recursos internos de las entidades de las Naciones Unidas, incluido el Fondo Fiduciario (véase la sección 5 para más detalles).
- Los presupuestos de las misiones pueden activarse para prestar este tipo de asistencia a las víctimas cuando los servicios locales no estén disponibles.
- Los servicios especializados, incluyendo PEAS, VbG y PN, deben incluirse y financiarse en el PRH, RRP o similares. También pueden utilizarse los fondos humanitarios mancomunados -Fondos Comunes por Países (CBPF) y el Fondo Central de Respuesta a Emergencias (CERF).

15 IASC Global SOPs, sección 4.2.2.

© UNICEF/UNI227277/ALHATTAB

SECCIÓN 5

COORDINACIÓN EFECTIVA E INTEGRACIÓN DE LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE EAS EN MARCOS NACIONALES

EN ESTA SECCIÓN SE EXPLICA LA INFORMACIÓN QUE SE ABORDA EN LA SECCIÓN 7 DEL PROTOCOLO

1. COORDINACIÓN PARA LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

El funcionario de mayor rango de la ONU (Jefe de Misión/RESG, CR/CH) es el máximo responsable de la PEAS entre organismos en el país, lo que incluye la aplicación del Protocolo. El CR/CH preside el UNCT/EHP a nivel estratégico, formado por los jefes de las organizaciones, y el organismo de mayor rango tiene la responsabilidad principal, la toma de decisiones y la autoridad de supervisión de las actividades colectivas de PEAS a nivel de país. Estas obligaciones se ven más reforzadas al interior de la estructura de coordinación humanitaria según el Plan del IASC para Acelerar la PEAS en la Respuesta Humanitaria a Nivel de País, y la PEAS también forma parte de las funciones clave del CR/CH, como se indica en el Manual del CR/CH[16].

La implementación del Protocolo depende de la estructura de coordinación entre organismos en el país y la tabla que aparece a continuación describe las acciones propuestas que deben comprometerse con la asistencia a las víctimas en cada nivel, cuando estos cargos existan. Estas acciones son complementarias a las funciones y responsabilidades generales de todo el sistema de la ONU en materia de asistencia a las víctimas de EAS que se describen en el propio Protocolo.

16 Liderazgo en la Acción Humanitaria: Manual para el Coordinador Residente y Humanitario de la ONU (p. 52).

NIVEL		PROCEDIMENTOS
ESTRATÉGICO	**Jefe de Misión/RESG** **Coordinador Humanitario/ Residente (CH/CR)** **Equipo Humanitario de País (EHP)/Equipo de País de las Naciones Unidas (UNCT)/ Comité Directivo del PEAS**	■ El CR/CH desempeña la función de líder en materia de EAS para el UNCT/EHP, en contextos *que no sean de misión*, y es responsable de la coordinación de la prestación de asistencia a las víctimas y de la presentación de informes sobre las medidas adoptadas en el país para prevenir y responder a la EAS. ■ Cuando hay una operación de mantenimiento de la paz o una misión política especial, el Jefe de Misión (HoM) es el funcionario de las Naciones Unidas de mayor rango responsable del país en la PEAS, en colaboración con el CR/CH.
	Copresidentes de la Red de PEAS	■ Los copresidentes de las organizaciones apoyan al coordinador y a la red de PEAS para abordar cualquier brecha en la cobertura de la asistencia, en coordinación con los actores pertinentes de la VbG y la PN.
TÉCNICO	**Coordinador de PEAS**	■ Es responsable de garantizar que los POE de la red de PEAS entre organismos incluyan las vías de derivación de VbG/PN, y que todos los puntos focales de PEAS reciban formación sobre cómo utilizarlas. ■ Coordina con los subgrupos/AdR de VbG y PN, Coordinadores de grupos de trabajo en la prestación de asistencia a las víctimas de EAS e identifica las brechas en los servicios. ■ Informa directamente al CH/CR sobre las carencias y necesidades de asistencia a las víctimas.
	Equipos de Conducta y Disciplina (CDT)	■ En las misiones de mantenimiento de la paz y en las misiones políticas especiales, el CDT coordina la prestación de asistencia a las víctimas de EAS perpetradas por el personal de las misiones de las Naciones Unidas. El CDT se coordina con los SVRO/FVRA cuando están presentes.
	Oficial Superior de Derechos de las Víctimas/ Defensor de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno	■ Apoya el monitoreo y la coordinación de la provisión de asistencia y apoyo para garantizar que se respeten los derechos de las víctimas, en conjunto con el CR/CH, o el HoM. ■ Apoya al RESG o al CR/CH en un enfoque centrado en las víctimas a nivel de todo el sistema en relación con la PEAS.
	Red entre Organismos de PEAS **Puntos focales de PEAS de las organizaciones de la ONU, ONG, etc.**	■ Integra las vías de derivación de las víctimas a los servicios existentes de VbG y de Protección de la Niñez en los POE de la red entre organismos de PEAS. ■ Se coordina con el subgrupo/grupo de trabajo de VbG/PN y/o los especialistas disponibles en VbG y PN para formar a los no especialistas en primeros auxilios psicológicos (PFA), vías de derivación y en cómo derivar a los servicios (es decir, utilizando la Guía de Bolsillo de VbG), ya que por lo general son los trabajadores de primera línea y es probable que se encuentren con víctimas de EAS. ■ Trabaja con actores que no se relacionan con la VbG/PN para identificar servicios alternativos para derivar a las víctimas (junto con los actores de la VbG/PN). ■ Se coordina con los miembros de la red PEAS para sensibilizar a las comunidades en las que están presentes en relación con los derechos de las víctimas, incluido el derecho a la asistencia, y los servicios que existen y cómo acceder a ellos. ■ Se compromete con las comunidades a señalar los problemas y las preocupaciones relacionadas con la asistencia a las víctimas de EAS para que la red realice un seguimiento.
	Subgrupos de VbG/PN/AdR/ Coordinadores de grupos de trabajo de VbG	■ Los coordinadores del subgrupo/AdR de VbG/PN apoyan la implementación de la derivación y asistencia a sobrevivientes y proporcionan orientación técnica, incluso sobre la adhesión a los principios rectores de la VbG en la prestación de asistencia a las víctimas.

Para una visión completa de las funciones y responsabilidades del Protocolo, véase la sección 7 del Protocolo.

© UNICEF/UNI189982/QUARMYNE

2. INTEGRACIÓN DE LAS VÍAS DE DERIVACIÓN DE CASOS DE VBG/PN EN LOS POE DE LA RED INTERAGENCIAL DE PEAS

La asistencia a las víctimas de EAS se proporciona generalmente a través de los servicios de VbG o PN,[17] mediante la vía de derivación existente. Una vía de derivación es un mecanismo flexible que vincula de forma segura a las víctimas con servicios de calidad, competentes y de apoyo, que pueden incluir uno o varios de los siguientes: apoyo sanitario, psicosocial, de seguridad y protección, legal y/o de medios de vida/reintegración económica. La tabla siguiente ofrece ejemplos de buenas prácticas y acciones que deben evitarse al integrar las vías de derivación de la VbG/PN en los POE de la red de PEAS.

✓ BUENAS PRÁCTICAS	✗ SE DEBE EVITAR
El coordinador de PEAS, bajo el liderazgo del CH/CR y los copresidentes de la red de PEAS, deben garantizar que las disposiciones del Protocolo se reflejen en los POE de la red entre organismos de PEAS, y que las vías de derivación de la VbG/PN se integren formalmente y se revisen con regularidad, abordando toda brecha en los servicios.	El coordinador o la red de PEAS no deben desarrollar las vías de derivación de forma aislada, al margen de las vías de derivación de VbG/PN. Todo problema o brecha existente en las vías de derivación debe ser planteado y elevado para su seguimiento por los subgrupos de Protección, VbG y/o PN, respectivamente.
Todos los actores garantizan el acceso de las víctimas de EAS a los mismos servicios que los de otras formas de VbG o, si no están disponibles, a los servicios identificados por la red de PEAS.	La red de PEAS no debe generar servicios separados para las víctimas de la EAS (cuando sea necesario, las Naciones Unidas deben considerar la posibilidad de apoyar el desarrollo de nuevos servicios, pero sin desarrollar estructuras duplicadas[18]).
El coordinador de PEAS (junto con los especialistas en VbG/PN) debe integrar las vías de derivación existentes de VbG/PN en los POE de la red de PEAS y seguir los procedimientos estándar[19].	El coordinador o la red de PEAS no deben prestar asistencia directa a las víctimas.
El coordinador de PEAS (junto con los especialistas en VbG/PN) debe indicar en los POE de la red de PEAS cómo facilitar la derivación y la prestación de asistencia a través de otros medios y proveedores de último recurso, cuando no existan servicios especializados en VbG/PN.	El coordinador o la red de PEAS no son responsables de garantizar que se preste asistencia a todas las víctimas/sobrevivientes (es decir, tener una función de supervisión para cada caso individual).

17 Dependiendo del contexto, la prestación de servicios se realiza en gran medida a través del gobierno o de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), mientras que, en otros, las organizaciones internacionales pueden suplir algunas o todas las carencias.

18 Estrategia Global de la ONU de Asistencia y Apoyo a las Víctimas de EAS (2007)

19 Véanse las páginas 6, 36 de las Preguntas Frecuentes sobre PEAS entre organismos (OIM, abril de 2020) para conocer las vías de derivación de las denuncias y los servicios de asistencia a las víctimas

PASOS PARA INTEGRAR LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS EN LOS POE DE LA RED DE PEAS

Los Procedimientos Operativos Estándar (POE) de la red de PEAS tienen por objeto proporcionar coherencia en la forma en que se reciben, gestionan, registran y derivan las quejas y denuncias de EAS por parte de los miembros de la red de PEAS y otras organizaciones para la investigación u otros procesos de rendición de cuentas y para la prestación de apoyo y asistencia a las víctimas de EAS. Los mecanismos efectivos para la derivación son esenciales para garantizar que las víctimas reciban apoyo y sean dirigidas con brevedad y ética, independientemente de a quién decidan revelar la información, de modo que reciban asistencia multisectorial basada en sus necesidades y deseos.

Los POE de la red de PEAS sobre la derivación de denuncias de EAS deben integrar las vías de derivación existentes de la VbG/PN y esbozar los estándares y directrices apropiadas para derivar a las víctimas a la asistencia, de modo que todos los actores comprendan claramente cómo debe fluir el procedimiento y sus responsabilidades individuales y colectivas para la prestación de asistencia a las víctimas centrada en las y los sobrevivientes. Los procedimientos operativos estándar también son de vital importancia para garantizar que todas las denuncias se deriven de forma oportuna, coherente y profesional, y que se adhieran a los principios descritos en el Protocolo para proteger y promover la seguridad y el bienestar de las víctimas que se presenten. Los procedimientos de derivación deben tener como objetivo aclarar los siguientes aspectos:

- ¿A qué servicios deben ser derivadas las víctimas?
- En el caso que aplique, ¿cómo deben efectuarse las derivaciones y qué formularios deben utilizarse?
- ¿Cómo pueden los puntos focales de PEAS/el personal y las organizaciones garantizar que las derivaciones se realicen de forma segura, especialmente en lo que respecta a niñas/niños, y con el consentimiento/asentimiento de la víctima?
- ¿Qué información se necesita para derivar a las víctimas a los proveedores de servicios para la asistencia?
- ¿Cuál es el proceso de seguimiento de una organización una vez que ha realizado la derivación?

Los POE pueden otorgar orientación respecto a todos estos puntos, de modo que se puedan seguir prácticas coherentes para todas las denuncias, a fin de garantizar la seguridad de las derivaciones.

¿Qué información debe incluirse?

Considere la siguiente información para incluir en los POE:

- Una lista de los diferentes tipos de servicios disponibles para las víctimas en el contexto de su país y una orientación acerca de cómo acceder a las vías completas de derivación de VbG y PN y a quién dirigirse.
- Un proceso paso a paso que debe seguirse y las funciones clave de todos los actores, organizaciones y organismos interesados, cuando se recibe una denuncia y se deriva a la asistencia para víctimas.
- Descripciones de los principios y estándares que deben seguirse y cualquier directriz sobre los plazos para derivar las denuncias e iniciar la asistencia a las víctimas y cuándo debe completarse cada paso.
    - Por ejemplo, el Protocolo establece que la asistencia debe iniciarse desde el momento del reporte. Algunos POE lo han reflejado incluyendo directrices para notificar al coordinador de PEAS (es decir, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la denuncia por parte de la organización) y para notificar a la organización interesada (es decir, también dentro de las 24 horas), de manera que puedan iniciar la respuesta necesaria para la asistencia a las víctimas y los procesos de rendición de cuentas en un plazo máximo de 24 a 48 horas tras la recepción de la denuncia.

Las víctimas/sobrevivientes con frecuencia necesitan información sobre intervenciones y servicios legales relacionados con los procesos de rendición de cuentas. Puede resultar útil incluir también en los POE orientaciones específicas sobre los recursos y procedimientos para proporcionar información y derivaciones a la asistencia jurídica y a las intervenciones legales relacionadas con el proceso de rendición de cuentas. El coordinador de PEAS y los colíderes de la red deben mantener una lista de organismos locales de justicia y legales y de contactos por localidad, si están disponibles, y si esta información aún no ha sido incluida en las vías de derivación de la VbG/PN.

Es responsabilidad de los puntos focales de PEAS de cada organismo tener acceso a las vías de derivación existentes de VbG/PN o a una lista de servicios disponibles para que puedan derivar a las víctimas de EAS. Los coordinadores de VbG/PN deben compartir estos documentos con los puntos focales de PEAS. Para obtener información adicional sobre cómo integrar las vías de derivación de VbG/PN en los POE de la red de PEAS, la coordinación entre los especialistas de PEAS y de VbG, y cómo proceder si los servicios están ausentes o son limitados, véase el Manual de la AdR de VbG para La coordinación de VbG en Situaciones de Emergencia (Sección 1.8) y las Preguntas frecuentes sobre PEAS Entre Organismos.

EJEMPLO DE CLÁUSULAS DE LOS POE PARA LOS PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN SEGUIRSE AL RECIBIR Y DERIVAR UNA DENUNCIA PARA LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

Nota: Las cláusulas de ejemplo pueden ser revisadas y adaptadas para garantizar que el procedimiento refleje la realidad del contexto específico de su país.

- El coordinador de PEAS y los colíderes de la red trabajarán con los mecanismos de coordinación de la VbG y la PN (es decir, los subgrupos/AdR de VbG/PN o los coordinadores de los grupos de trabajo) para garantizar que las personas sobrevivientes de EAS tengan acceso a servicios de calidad centrados en las víctimas. La asistencia a las víctimas de EAS se prestará de acuerdo con las vías de derivación existentes en materia de VbG y de PN, siempre que estén establecidas y disponibles.
- Tras la recepción de la denuncia, la red de PEAS y el coordinador de PEAS se encargarán de la derivación inmediata de la víctima para que reciba asistencia (generalmente en un plazo de 24 a 48 horas) tras la revelación, de acuerdo con el Protocolo y los principios aplicables centrados en la víctima.
- La persona que reciba y registre la denuncia debe garantizar que la víctima o el denunciante estén informados de la política de confidencialidad y de cualquier limitación a la confidencialidad derivada de los requisitos de reporte obligatorio, y proporcionar información clara sobre cómo se utilizará la información y a quién se le comunicará la denuncia, de modo que la persona denunciante/sobreviviente pueda tomar una decisión informada sobre la información que desea revelar.
- La persona que reciba la denuncia debe proporcionar a la víctima información sobre la asistencia y el apoyo disponibles según las vías de derivación de la VbG/PN establecidas, cuando existan, y facilitar la prestación de servicios (es decir, esto puede incluir la derivación a los servicios de VbG/PC o a otros servicios elegidos por la víctima) en un plazo de 24 horas y con el pleno consentimiento del sobreviviente.
- Se obtendrá el consentimiento y la autorización de las víctimas antes de intercambiar información confidencial. Una vez obtenido el consentimiento, la información se intercambiará únicamente a efectos de la derivación, la planificación de la intervención y los esfuerzos de coordinación.
- La información confidencial será tratada con la mayor discreción por la persona que registre la denuncia y por cualquier otra persona que tenga acceso a esta información de acuerdo con su función y responsabilidad en la gestión y/o el seguimiento de la denuncia de EAS, tal y como se indica en los POE de la red PEAS.

3. MEDIOS DE FINANCIACIÓN

(En esta sección se explica la información que se aborda en la sección 7 del Protocolo)

En marzo de 2016, la Secretaría General creó el Fondo Fiduciario en Apoyo a las Víctimas de la Explotación y el Abuso Sexuales. El Fondo Fiduciario apoya a las entidades y organizaciones de la ONU y externas a ella que prestan servicios de asistencia y apoyo a las víctimas. El Fondo Fiduciario se utiliza para: a) apoyar la prestación de servicios existentes para las víctimas de la explotación y los abusos sexuales, incluida la atención médica, los servicios legales y el apoyo psicosocial; b) abordar las deficiencias de los servicios en la prestación de asistencia y apoyo; c) implicarse en la participación de la comunidad; d) financiar los medios de comunicación para las víctimas y niñas/niños nacidos como resultado de explotación y abusos sexuales. El Fondo Fiduciario no es un programa de compensación financiera y no desembolsa fondos directamente a las víctimas individuales y/o a niñas/niños nacidos como resultado de la explotación y los abusos sexuales. El Fondo Fiduciario proporciona financiación a entidades u organizaciones elegibles que prestan servicios de asistencia y apoyo a estos beneficiarios.

Las redes de entidades de la ONU (redes de PEAS y de VbG), los profesionales de la conducta y la disciplina, los SVRO y las FVRA pueden identificar e informar a la Oficina de Implementación del Fondo Fiduciario[20] de cualquier carencia de servicios de asistencia y apoyo local que pueda ser abordada a través del Fondo Fiduciario. También pueden generar ideas para proyectos y coordinar propuestas de proyectos. Pueden presentar sus propuestas e ideas de proyectos[21] las entidades del sistema de la ONU (Secretaría, organismos, fondos y programas) y las organizaciones ajenas a la ONU que proporcionan asistencia y apoyo a las víctimas y a niñas/niños nacidos como consecuencia de la EAS. Para obtener información sobre cómo presentar una propuesta, visite la página del Fondo Fiduciario.

Los Planes de Respuesta Humanitaria, los Planes de Respuesta para Refugiados, el UNSDCF, los Fondos Mancomunados por País, los Fondos Centrales de Respuesta a Emergencias y otras convocatorias similares contribuyen con recursos a los resultados de la EAS y deben ser aprovechados para brindar asistencia a las víctimas de EAS, como parte del trabajo general sobre EAS, VbG y PN.

20 El Departamento de Estrategia de Gestión, Política y Cumplimiento (DMSPC) es la Oficina de Implementación del Fondo Fiduciario (IO). El gestor del programa del Fondo Fiduciario es el Servicio de Conducta y Disciplina (CDS) de la Oficina de Recursos Humanos / División de Derecho Administrativo del DMSPC.

21 Se recomienda que las ideas y los procesos del proyecto se discutan informalmente con la Oficina de Implementación del Fondo Fiduciario antes de la presentación para que ellos también puedan discutir con el VRA.

4. INTERCAMBIO DE DATOS SOBRE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

(En esta sección se explica cómo aplicar los principios de "no hacer daño" y de confidencialidad a la recopilación e intercambio de datos sobre la asistencia a las víctimas, tal como se indica en la sección 3.1 del Protocolo)

La recopilación y utilización de datos de asistencia a las víctimas debe hacerse de forma segura y ética para reforzar los esfuerzos de prevención y respuesta. Un procedimiento de intercambio de información entre organismos, con la orientación de los especialistas en VbG/PN, debe incorporarse a los POE de la red de PEAS para orientar a los agentes sobre cómo debe compartirse la información sobre el caso o la denuncia de la EAS con el coordinador de PEAS y por el coordinador de PEAS con el CR/CH y la organización interesada. El propósito es facilitar un enfoque coherente en todas las denuncias recibidas que cumpla con las mejores prácticas en la recopilación e intercambio de datos sobre VbG. De este modo, se evita que los actores revelen información que no cumple con las mejores prácticas. Para mantener los registros y compartir la información sobre la asistencia a las víctimas de EAS se deben respetar los principios de "no hacer daño" y de confidencialidad, y la información personal identificable de la víctima debe ser confidencial. No todas las víctimas consentirán que se comparta esta información, lo cual es su derecho y debe ser respetado. Consulte los Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia para obtener orientación sobre los datos de las víctimas.

Para garantizar que toda víctima que desee recibir asistencia de conformidad con el Protocolo, el coordinador de PEAS deberá proporcionar actualizaciones periódicas al CH/CR con información no identificable sobre las denuncias recibidas y derivadas para recibir asistencia. Esto permitirá que el CH/CR y el EHP/UNCT sean informados con prontitud de cualquier brecha en la disponibilidad general de la asistencia, como parte de sus funciones y responsabilidades descritas en el Protocolo. El coordinador de PEAS debe proporcionar dicha información de manera que se ajuste a los POE de la red entre organismos de PEAS. En ausencia de POE, los jefes de agencia pueden acordar si se pueden divulgar datos adicionales. La recopilación de información y tendencias sobre la asistencia a las víctimas ayudará a la red de PEAS a identificar a) las deficiencias de los servicios en las distintas localidades, b) los obstáculos para denunciar los casos de EAS y c) las acciones emprendidas para responder a las deficiencias de los servicios y las medidas de prevención para mejorar la programación y los esfuerzos de defensa. La información personal identificable relativa a casos e individuos específicos es confidencial y no debe ser compartida. La información debe agregarse y analizarse para realizar adaptaciones del programa[22].

De conformidad con las obligaciones de todo el sistema de la ONU en materia de EAS, todas las entidades de la ONU deben informar a la Secretaría General de la ONU sobre las denuncias de EAS, incluyendo información sobre la asistencia prestada a las víctimas. Esta información se comunica a través del iReport SEA Tracker, que es confidencial para la organización. Esta información generalmente se recopila a través de los socios implementadores (IP por sus siglas en inglés), que deben adherirse al principio de confidencialidad y respetar el derecho a la privacidad de las víctimas y a no compartir información personal identificable. La información recopilada incluye:

1. Categoría de edad **2.** Edad **3.** Género **4.** Denuncia de paternidad **5.** Paternidad establecida	**6.** Asistencia prestada: **a.** Asistencia médica de urgencia **b.** Asistencia médica general **c.** Asesoramiento **d.** Asistencia legal **e.** Refugios seguros **f.** Hogar seguro **g.** Escolarización de emergencia **h.** Centro comunitario **i.** Asistencia psicosocial **j.** Cuidados prenatales o postnatales para la madre/su bebé **k.** Cuidados médicos para el bebé/niña, niño **l.** Reubicación asistida **m.** Otros **n.** No - la víctima se negó **o.** No - la víctima no solicitó asistencia **p.** No - víctima no localizada **q.** No – víctima sin identificar **r.** Desconocido
	7. Asistencia prestada por [por ejemplo, nombre de la entidad].

22 Por ejemplo, decir que un muchacho víctima de EAS en x localidad recibió servicios de gestión clínica de la violación (CMR) puede ser identificar a la víctima si sólo hay un servicio de CMR disponible en esa localidad y sólo un muchacho que recibió este servicio. Si esta información se difunde ampliamente, sería posible identificar al joven y posiblemente a la organización responsable. Esto podría poner en riesgo al joven, a su familia, a la comunidad y al servicio.

GLOSARIO

ESTA SECCIÓN AMPLÍA Y COMPLEMENTA LAS DEFINICIONES DE LA SECCIÓN 4 DEL PROTOCOLO

Centrado en la Niñez
El enfoque en la niñez (o centrado en la niñez) es aquel que tiene en cuenta las necesidades de niñas y niños en todas las intervenciones, permitiéndoles la oportunidad de participar en las decisiones que les afectan, incluyendo las decisiones sobre la asistencia a las víctimas, y coloca el interés superior de la niñez en el centro de todas las acciones y decisiones tomadas en su nombre.

Consentimiento informado
El consentimiento informado significa la toma de una decisión informada, libre y voluntaria, por personas en una relación de poder igualitaria. Es un punto clave para iniciar la prestación de asistencia a la víctima, que debe ser informada de todas las opciones disponibles y comprender plenamente a qué está dando su consentimiento, incluidos los riesgos, los límites de la confidencialidad y los beneficios, antes de aceptar. Debe presentarse a la víctima toda la gama de opciones, independientemente de las creencias individuales del proveedor de servicios. No se debe presionar a la víctima para que dé su consentimiento a ningún servicio, entrevista, examen, evaluación, etc. La víctima puede retirar su consentimiento en el momento que lo desee.

Coordinador de PEAS
Se trata de la persona que, siendo parte de su función de apoyo a la PEAS entre organismos en el país bajo el CR/CH, coordinará la red de PEAS a nivel nacional e implicará activamente a los sectores de la VbG y la PN para garantizar un apoyo coherente a las víctimas de la EAS.

Derivación
Los procesos por los cuales una víctima se contacta con profesionales y/o instituciones en relación con su caso y los procesos por los cuales los diferentes sectores profesionales se comunican y trabajan juntos, de manera segura, ética y confidencial, para proporcionar a la víctima una respuesta generalmente multisectorial que incluye varios servicios.

El asentimiento informado se refiere a la voluntad expresa de participar en los servicios. En el caso de niñas y niños, que por definición son demasiado jóvenes para dar su consentimiento informado, pero tienen edad suficiente para comprender y aceptar participar en los servicios, se busca el "asentimiento informado" de la niña/niño.

El principio de "no hacer daño" consiste en tomar todas las precauciones necesarias para evitar exponer a las víctimas a un daño mayor como resultado de nuestras acciones, al prestarles asistencia. Esto significa proteger a las víctimas de más acoso, intimidación, represalias, traumas o victimización. Los actores pueden reforzar el principio de "no hacer daño" siguiendo los Principios Rectores de la VbG.

El reporte es el proceso de revelar información sobre una experiencia/incidente de EAS; se trata de la forma en que el personal se entera de la EAS directamente por una víctima o indirectamente por otra persona (es decir, madre, padre/cuidador) que actúa en el mejor interés de la víctima. Si bien cualquiera puede estar en condiciones de recibir una revelación y debe saber cómo hablar con la víctima de manera segura y ética, los especialistas en VbG/PN y PEAS están formados para dar seguimiento a la divulgación de EAS.

Enfoque centrado en la víctima
El enfoque centrado en la víctima (también denominado enfoque "centrado en el sobreviviente") tiene como objetivo crear un entorno de apoyo en el que se respeten los derechos, los deseos y la autodeterminación de cada víctima y en el que la persona sea tratada con dignidad y respeto.

Explotación y Abuso Sexual (EAS)
La "explotación sexual" es todo abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de confianza con fines sexuales, incluyendo, pero sin limitarse a ello, el beneficio monetario, social o político de la explotación sexual de otra persona. El "abuso sexual" es la intrusión física real o la amenaza de intrusión de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Esto incluye la explotación y el abuso sexual sin contacto y en línea.

Información identificable (o información personal identificable)
Datos incluidos en registros escritos que permiten reconocer o conocer directa o indirectamente a una persona concreta; incluye nombres, direcciones, fechas de nacimiento, etc.

La confidencialidad es un principio fundamental presente en el núcleo de la asistencia a las víctimas. La confidencialidad es la responsabilidad de proteger la información que otra persona ha compartido y sus decisiones sobre la divulgación. Las víctimas tienen derecho a elegir a quién contarán o no su historia, y cualquier información sobre ellas sólo debe compartirse con su consentimiento informado.

Persona no especializada
En este documento, una persona no especializada es un actor que no tiene experiencia o conocimientos específicos sobre la VbG o la PN.

Principios rectores de la VbG
Una serie de principios que guían el trabajo de todos los actores -independientemente de su función- en todas sus interacciones con las personas que han sufrido VbG. Estos principios incluyen el derecho a la seguridad, la confidencialidad, la dignidad y la autodeterminación y la no discriminación.

Procedimientos Operativos Estándar (también llamados POE de la red PEAS)
Consisten en el modo de trabajo acordado y formalizado para el programa de PEAS, tal y como ha sido aprobado por los altos cargos del país, incluyendo el compromiso colectivo de asistencia a las víctimas. Los POE pueden incluir los procedimientos acordados para tramitar las denuncias y derivarlas entre las organizaciones y el modo en que se vinculará a las víctimas/sobrevivientes con los servicios de asistencia, incorporando las vías de derivación de VbG/PN, así como las funciones de las partes interesadas en el país, los estándares y principios en los que se basan los trámites de las denuncias y las derivaciones, y la gestión de la información sobre las denuncias de EAS en el país.[23] Algunos países se refieren a estos acuerdos como procedimientos operativos estándar de los mecanismos de denuncia de base comunitaria ("CBCM"). Para obtener más información, consulte los Procedimientos Operativos Estándar Globales sobre la Cooperación entre Organismos en los CBCM, 2016.

Protección de la Niñez (PN)
La prevención y la respuesta al abuso, la negligencia, la explotación y la violencia en contra de niñas y niños.

Punto focal de PEAS
Se trata de la persona designada dentro de una organización que colabora con su jefe de oficina para cumplir los estándares mínimos en materia de EAS. Es responsable, por ejemplo, de la formación de sus colegas en materia de EAS; recibirá las denuncias de EAS para su organización y representará a la misma en la red de EAS.

Reporte obligatorio
El reporte obligatorio en el contexto del Boletín de la Secretaría General sobre EAS (2003) se refiere a la obligación de reportar las EAS perpetradas por el personal de la ONU o el personal relacionado, las fuerzas que no son de la ONU que operan bajo un mandato del Consejo de Seguridad, y el personal de los socios implementadores y el personal relacionado con los procedimientos de reporte establecidos. Todas las organizaciones tienen el mandato de contar con protocolos para responder a la EAS. Al margen de este contexto, el reporte obligatorio generalmente se refiere a las leyes y políticas estatales que obligan a los trabajadores de ciertas profesiones (por ejemplo, maestros, trabajadores sociales, proveedores de atención médica, etc.) a reportar, generalmente a la policía o al sistema legal, situaciones conocidas o sospechosas de abuso o negligencia que involucren a personas vulnerables como niñas y niños, personas con discapacidades y adultos mayores. En muchos países el reporte obligatorio se aplica principalmente al abuso y maltrato a niñas y niños, pero en otros se ha ampliado a la denuncia de agresiones sexuales y violaciones o violencia de pareja contra cualquier persona.

Servicios especializados en VbG/PN
Son los servicios que han sido identificados por los subgrupos/grupos de trabajo de VbG y PN de un país y que se han integrado en las vías de derivación de VbG. Esto significa que el proveedor de servicios ofrece atención y apoyo de calidad a las víctimas de la VBG y que su personal está provisto de los conocimientos técnicos necesarios para asistir adecuadamente a las víctimas de la VbG adhiriéndose a los principios rectores para trabajar con niñas, niños y adultos víctimas de la VbG. Estos son los servicios que deben facilitarse a los sobrevivientes de EAS.

Víctima
Para el propósito de la nota, se utiliza el término "víctima" (en lugar de "sobreviviente") para evitar una terminología múltiple, teniendo en cuenta que diferentes entidades utilizan términos diferentes, y de acuerdo con la definición del Glosario de la ONU sobre EAS. La nota se refiere a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales perpetrados por el personal de las Naciones Unidas y el personal relacionado, tal como se define en el Protocolo de las Naciones Unidas sobre las denuncias de explotación y abuso sexuales en las que intervienen los Socios Implementadores. En los sectores de apoyo psicológico y social se prefiere el término "sobreviviente" para referirse a una persona que ha sufrido EAS u otras formas de violencia sexual o de género pues se considera que implica resiliencia. Aunque la gran mayoría de las víctimas de EAS son mujeres y niñas, los niños y los hombres pueden sufrir EAS.

Violencia basada en el Género (VbG)
Se trata de un término genérico que designa cualquier acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y que se basa en las diferencias socialmente atribuidas entre mujeres y hombres (es decir, el género). Incluye los actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, las amenazas de tales actos, la coacción y la privación de libertad. La explotación y el abuso sexual son formas de VbG.

23 Tal y como lo aprueban los directores del IASC en los POE Globales del IASC sobre la Cooperación Interinstitucional en los CBCM (2016)

© UNICEF/UNI137664/FRIEDMAN-RUDOVSKY

REFERENCIAS

Caring for Child Victims of Sexual Abuse: guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings, International Rescue Committee and UNICEF, 2012

Frequently Asked Questions on Inter-Agency PSEA (IOM, April 2020)

GBV AoR Coordination Handbook

Gender Based Violence Area of Responsibility

Generic PSEA Coordinator TORs

How to Support a Victim of Gender-Based Violence When There is no GBV Actor in your Area – GBV Pocket Guide 2018 (GBV Guidelines Reference Group)

IASC Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms, 2016

Inter-Agency Gender-Based Violence Case Management Guidelines, First Edition, 2017

Inter-Agency Guidelines for Case Management and Child Protection: A Guide for Policy and Programme Managers and Case Workers, Global Protection Cluster: Child Protection, January 2014

IASC Global Standard Operating Procedures on Inter-Agency Cooperation in Community-Based Complaint Mechanisms, 2016

Inter-Agency Standing Committee Plan for Accelerating Protection from Sexual Exploitation and Abuse in Humanitarian Response at Country-Level (IASC, 2018)

IASC Interim Technical Note – Protection From Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) during Covid-19 response

Key Initiatives to Prevent and Address Misconduct – United Nations Peace Operations (May 2018)

Minimum Standards for Prevention and Response to Gender-Based Violence in Emergencies

Presentation: Improving the Quality of Sexual Exploitation, Abuse Harassment Investigations, IASC Follow-Up Meeting of Investigatory Bodies, 2019

Protection from Sexual Exploitation and Abuse: UNICEF IASC Championship 2018-2019

Terms of Reference Victims' Rights Advocate

The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming, GBV Area of Responsibility, 2019

Trust Fund in Support of Victims of Sexual Exploitation and Abuse

United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel (2007)

UN Office of the Victims' Rights Advocate (OVRA) Annual Report 2020

UN Protocol on Allegations of Sexual Exploitation and Abuse Involving Implementing Partners

UN Protocol on the Provision of Assistance to Victims of Sexual Exploitation and Abuse 2019

UNHCR Guidelines on Assessing and Determining the Best Interests of the Child, 2021

unicef | para cada infancia

OCTUBRE DE 2021

Para información adicional, formación y asistencia técnica
disponible en UNICEF, por favor contacte a:
Katherine Wepplo en kwepplo@unicef.org
Ivana Chapcakova en ichapcakova@unicef.org