



MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL REMOTA

PARA LAS NIÑAS Y LAS ADOLESCENTES REFUGIADAS
Y MIGRANTES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
BASADA EN GÉNERO

PROMOVIENDO Y PROTEGIENDO SUS DERECHOS



MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL REMOTA PARA LAS NIÑAS Y LAS ADOLESCENTES REFUGIADAS Y MIGRANTES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: PROMOVIENDO Y PROTEGIENDO SUS DERECHOS

Diseño y diagramación: Tinto Estudio, S.A.

Los contenidos de este documento son las opiniones de los autores y no reflejan necesariamente las políticas o los puntos de vista de UNICEF.

Se permite la reproducción total o parcial del contenido de este documento solamente para fines de investigación, abogacía y educación; siempre y cuando, no sean alterados y se asignen los créditos correspondientes (UNICEF). Esta publicación no puede ser reproducida para otros fines sin previa autorización por escrito de UNICEF. Las solicitudes de permiso deben ser dirigidas a la Unidad de Comunicación, comlac@unicef.org.

La Guía fue compilada y supervisada por Debla López, Especialista Regional de Género y Migración de UNICEF y Emma Puig De La Bellacasa, Asesora Regional de Género y Violencia Basada en Género (VBG) de HIAS; y fue realizada por Carmen Carro y Adriana Monesterolo, consultoras independientes especialistas en Protección de la Niñez y Violencia Basada en Género.

AGRADECIMIENTOS

UNICEF LACRO y HIAS desean extender un agradecimiento especial a todas las organizaciones y a las y los colegas de UNICEF que contribuyeron con su tiempo, sus conocimientos, y sus recomendaciones a la presente investigación.

Esto incluye al Grupo de Trabajo Técnico: Shelly Abdool (UNICEF), Ana Catalina Fernández (UNICEF), María Helena Ariza (UNFPA), Francesca Tabellini (OIM), Auxiliadora Alvarado (World Vision), Andria Spyridou (UNICEF), Pilar González (ACNUR) y Cristina Sousa (ACNUR); y también a Gladys Hauck (UNICEF) y Erick Solis (UNICEF) por la revisión de los documentos.

Esta guía no habría sido posible sin el valioso apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración (PRM) del Departamento de Estado de EE. UU.

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

Abril de 2021

Oficina Regional para América Latina y el Caribe
Calle Alberto Tejada, Edif. 102, Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
Apartado postal: 0843-03045
Teléfono: +507 301 7400
www.unicef.org/lac

**MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL REMOTA PARA
LAS NIÑAS Y LAS ADOLESCENTES REFUGIADAS
Y MIGRANTES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO
PROMOVIENDO Y PROTEGIENDO SUS DERECHOS**



Contenido



Lista de abreviaturas	4
1. ¿Por qué un Modelo Regional para atención psicosocial remota para las niñas y las adolescentes?	5
2. Contexto	7
2.1. Situaciones de violencia basada en género contra niñas y adolescentes	7
2.2. Efectos de la violencia basada en género en el Desarrollo Integral de las niñas y adolescentes y su proyecto de vida	9
3. Objetivo del Modelo Regional.....	10
3.1. Atención psicosocial adecuada al contexto	12
3.2. Derechos de las niñas y adolescentes sobrevivientes de violencia basada en género	14
4. Responsabilidad del estado y medidas especiales de protección	16
5. Fuentes normativas del Modelo de Atención	18
5.1. Instrumentos internacionales	18
5.2. La atención psicosocial remota en el marco de asistencia humanitaria.....	20
5.2.1. Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia.....	20
5.2.2. Principios generales	21
5.2.3. Normas para asegurar una respuesta de calidad en la protección de la niñez y adolescencia	22
5.2.4. Principios de actuación remota	22
6. Modelo de atención psicosocial remota	24
6.1. El modelo de atención en el marco de los sistemas nacionales de protección especial	24
6.2. Alcance de la atención	26
6.3. Modelo de Atención Remota como medida de protección especial.....	26
6.4. Componentes del modelo integral de atención remota.....	26
6.5. Fases del proceso de atención remota	27
7. Flujograma de atención psicosocial remota	28
7.1. Registro de casos y manejo de los expedientes	31
Anexo 1 Normas mínimas para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria	33
Anexo 2 Normas mínimas destacadas para el Modelo de Atención Psicosocial remota para las niñas y las adolescentes refugiadas y migrantes sobrevivientes de violencia basada en género	34
Fuentes bibliográficas principales	38

Lista de abreviaturas



ACNUR:

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

CDN:

Convención sobre los Derechos del Niño

CEDAW:

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer

CLACSO:

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales

COVID-19:

Coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV-2)

IASC:

Comité Permanente entre Organismos
Inter-Agency Standing Committee

NA:

niña y adolescente

NNA:

niña, niño y adolescente

OIM:

Organización Internacional para las Migraciones

PAIN:

Proyecto de atención integral a la niña

R4V:

Respuesta para venezolanos

SVBG:

Sobreviviente de violencia basada en género

UNICEF:

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

VBG:

Violencia basada en género

Adolescentes y niñas...

1. ¿Por qué un Modelo de Atención Psicosocial remota para las niñas y las adolescentes?



En muchos países de América Latina y el Caribe han sido implementadas **algunas medidas de restricción de la movilidad o confinamiento/aislamiento social a raíz de la pandemia de la COVID-19**, a partir de lo cual se ha identificado una serie de retos y problemas comunes que han afectado directamente a las niñas y las adolescentes en la región:

- ✓ Las medidas de confinamiento han tenido un impacto directo en el aumento de las distintas formas de Violencia Basada en Género (VBG), que perpetúan la subordinación de las niñas y las adolescentes en sus relaciones de familia, uniones y matrimonios forzados de pareja de las adolescentes con adultos, maternidades no deseadas, violencia sexual entre otras formas de violencia contra las niñas y las adolescentes.
- ✓ Para muchas niñas y adolescentes, y especialmente las migrantes, desplazadas forzadas y refugiadas, es difícil acceder a celulares sino es a través de una persona adulta (que puede ser su agresor) y muchas de estas niñas y adolescentes no disponen de internet para poder recibir atención, con lo cual la línea telefónica es el medio para recibir asistencia, asesoría y atención.
- ✓ Para las niñas y las adolescentes en situación de confinamiento, pedir ayuda es complicado, debido a que al momento de hacerlo pueden estar en el mismo lugar que el agresor y esto les pone en una situación de mayor riesgo y vulnerabilidad.

- ✓ Los sistemas de protección especial de cada país han establecido restricciones a los servicios de atención a las niñas y las adolescentes y muchos no tienen la autorización del estado para seguir ofreciendo asistencia presencial.
- ✓ Varios servicios especializados para sobrevivientes de VBG, como por ejemplo los albergues/casas de acogida se han visto desbordados por la alta demanda y por los retos que supone la prevención de la COVID-19 en términos de bioseguridad.
- ✓ Los servicios de salud se han visto desbordados en su capacidad de respuesta, debido a las necesidades y la demanda generada por la pandemia por la COVID-19.
- ✓ Las medidas de contención de la infección del COVID-19 impuestas por los gobiernos, como las restricciones de movilidad o la cuarentena obligatoria, pueden dificultar el acceso a los servicios presenciales todavía disponibles (como los de salud considerados esenciales).
- ✓ Los problemas de deserción/absentismo escolar de las niñas y las adolescentes presentes antes de la pandemia, pueden verse agravados con el consecuente riesgo de mayor exposición a VBG debido al aislamiento y la dificultad de continuar con la educación virtual.
- ✓ No todos los prestadores de servicios de VBG tienen la capacidad o la infraestructura necesaria para asegurar que sus servicios presenciales se adapten a las medidas de prevención del COVID-19.
- ✓ Las estructuras y los servicios de tipo comunitario o de base (por ejemplo, asociaciones, redes de apoyo, centros de salud, escuela) tienen una capacidad de actuación muy limitada en el contexto de distanciamiento social e incluso algunos de estos servicios se han cerrado y su atención es en modalidad virtual.

El contexto de movilidad humana en tiempos de COVID-19 con las medidas de aislamiento social han agravado en general la situación de las niñas y las adolescentes sobrevivientes de violencia de género. Por ello, es imprescindible implementar un modelo de atención remota que pueda brindarles la atención psicosocial que requieren.



Para efectos de este modelo, se entiende por atención psicosocial el proceso planificado que se realiza a nivel personal y comunitario en el interés superior de la niña y la adolescente, y las acciones que se ejecutan con la participación activa de la niña y la adolescente sobreviviente de VBG con el propósito de proteger sus derechos, promover su bienestar psicológico y social, prevenir la repetición de actos de VBG, brindar apoyo y acompañamiento para la construcción de su proyecto de vida y la restitución de sus derechos.

Las niñas y las adolescentes son sobrevivientes porque han sufrido violencia de género; el término «sobreviviente» incluye el concepto de resiliencia y es utilizado preferentemente en los sectores de atención social y psicológica (mientras que el de víctima se usa generalmente en el ámbito médico y jurídico)¹.

¹ Comité Permanente entre Organismos (IASC), Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria: Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación, 2015.

Situaciones de violencia...

2. Contexto

Las causas principales de VBG están relacionadas con actitudes, creencias, normas y estructuras que promueven y/o condonan la discriminación basada en género y el poder desigual.



2.1. Situaciones de violencia basada en género contra las niñas y las adolescentes

La población venezolana en contexto de movilidad humana es joven. Del total de **migrantes venezolanos, más de 4 millones en el último lustro, aproximadamente 1,1 millones son niños, niñas y adolescentes**, considerando aquellos que emigran con sus familias o lo hacen solos (UNICEF, 2019)². Los países de la región son los que mayoritariamente reciben y acogen alrededor de tres millones de personas migrantes, desplazadas y refugiadas en diversos países de América Latina³.

Las niñas y las adolescentes migrantes, desplazadas o refugiadas sea que viajen con miembros de su familia, separadas o no acompañadas se encuentran en general debilitadas en sus estructuras de protección y pueden carecer de las redes de apoyo con las

que contaban en su país de origen. El contexto de movilidad humana las ubica en situación de mayor vulnerabilidad lo cual se ha visto agravado por la emergencia de la pandemia por la COVID-19 que presenta nuevos riesgos y amenazas para su sobrevivencia, acrecienta amenazas preexistentes o el riesgo de sufrir diversas formas de VBG.

La VBG “es un término genérico que comprende cualquier acto perjudicial cometido contra la voluntad de una persona y que se basa en las diferencias atribuidas por la sociedad (es decir, las diferencias de género) entre hombres y mujeres. Incluye toda acción que provoque daños o sufrimiento físicos, sexuales o mentales, amenaza de realizar dicha acción, coacción u otro tipo de privación de la libertad. Estos actos pueden producirse en público o en privado”⁴. La VBG está conformada por actos que infringen daño o sufrimiento físico, psíquico, simbólico o

² Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, ‘Crisis migratoria en Venezuela: 1,1 millones de niños y niñas de toda la región necesitarán asistencia en 2019, según UNICEF’, Nota de prensa, 04 de abril de 2019.
³ Herrera, G., et al., Voces y experiencias de la niñez y adolescencia venezolana migrante en Brasil, Colombia, Ecuador y Perú, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2020.
⁴ Comité Permanente entre Organismos (IASC), Manual de género para acción humanitaria, 2015.

sexual contra la niña y la adolescente, cometidos por agentes estatales, parientes o extraños en los ámbitos público o privado, en tiempos de paz, en contextos de movilidad humana o de emergencias como la ocasionada por la pandemia por la COVID-19.

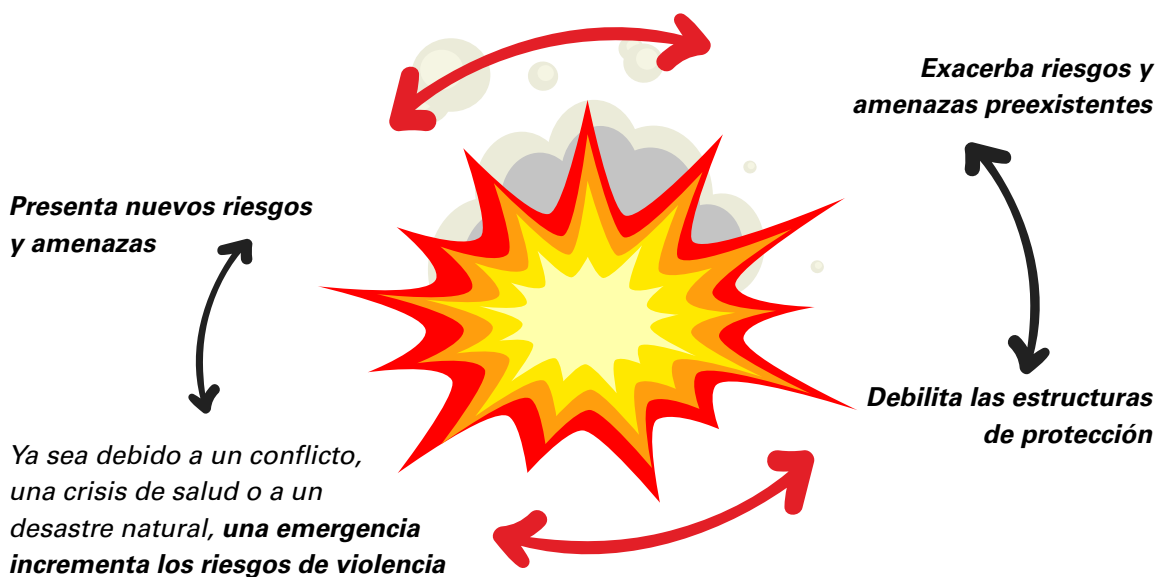
Las causas principales de VBG están relacionadas con actitudes, creencias, normas y estructuras que promueven y/o condonan la discriminación basada en género y el poder desigual.

La raíz de la violencia que tiene sus cimientos en los desequilibrios de poder y desigualdad estructural entre hombres y mujeres, la VBG se manifiesta como un mecanismo social de las relaciones sociales de las personas. Y está sustentada por normas sociales y culturales arraigadas que normalizan la VBG en las comunidades a través de la violencia simbólica. Las mujeres y las niñas son en particular el blanco de la desigualdad estructural y la opresión basadas en el género, y su dependencia de los hombres por su edad, las relaciones de familia, su situación económica y social impactan en el nivel de exposición a la violencia y refuerzan los desequilibrios de poder. El aislamiento y el acceso limitado a los servicios también aumentan su exposición.

A continuación, se listan algunas situaciones que configuran VBG y que han sido identificadas en las niñas y adolescentes de América Latina en contexto de movilidad humana:

- **Violencia sexual: acoso, abuso, violación**
- **Violencia de pareja íntima**
- **Violencia psicológica y emocional**
- **Violencia patrimonial**
- **Matrimonio y uniones forzadas de las niñas y las adolescentes con hombres que les doblan la edad**
- **Explotación sexual comercial**
- **Trata de personas sobre todo con fines de explotación sexual o laboral**
- **Sexo por supervivencia y otras formas de explotación sexual**
- **Denegación del acceso a servicios básicos de salud incluyendo salud sexual y reproductiva, educación, espacios públicos participación social.**
- **Femicidios y feminicidios**

Las expresiones de violencia y discriminación contra las niñas y las adolescentes en la familia, en la comunidad, en el trabajo y en diferentes ámbitos sociales constituyen una constante vulneración de sus derechos humanos.



2.2. Efectos de la violencia basada en género en el Desarrollo Integral de las niñas y las adolescentes y su proyecto de vida



Como se ha señalado anteriormente, el contexto de movilidad humana en el que se encuentran las niñas y las adolescentes incrementa el riesgo de sufrir de abuso y acoso sexual, violaciones o secuestros, entre otras formas de VBG⁵.



El aislamiento social es una de las claves de las situaciones de VBG, es decir, el agresor a través de las amenazas y las diferentes formas de violencia va limitando las relaciones de las sobrevivientes de violencia; impide la relación con familiares, amigos o conocidos y detrás de las amenazas se encuentra la obligación a las víctimas de guardar silencio, de no contactarse con nadie. A esta dinámica normal de la violencia como es aislar a las víctimas hay que sumar el contexto que estamos viviendo del COVID-19 cuyas estrategias son el aislamiento y el confinamiento convirtiéndose en un caldo de cultivo natural para el incremento de la violencia.



Partiendo de lo antes dicho sobre la violencia, es importante tomar conciencia de que todas y todos estamos inmersos y tenemos conductas y actitudes violentas; las actitudes y conductas violentas se manifiestan en el ejercicio del poder de unos sobre otros, en este caso de los adultos sobre las niñas y las adolescentes, y también de los y las profesionales y las instituciones (Estado) sobre los y las usuarios o en las situaciones de violencia contra las niñas y

las adolescentes sobre las propias niñas y adolescentes, así como de sus familias.

Además de la violencia específicamente relacionada con la que ocurre en el espacio privado de los hogares, la violencia en el espacio público, relacionada con el sexo transaccional, la explotación sexual y comercial y la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes especialmente de las niñas y las adolescentes, se reconoce cada vez más como una preocupación crítica; particularmente en algunas áreas limítrofes para las mujeres, las adolescentes y las niñas en movilidad y refugiadas. El inicio del proyecto migratorio además de realizarse por la extrema pobreza y explotación laboral, también es debido a la violencia de género que viven de manera constante las mujeres, las adolescentes y las niñas. Esta violencia las acompaña también durante el viaje dentro y fuera de Venezuela, generando un incremento de nuevas formas de esclavitud a través de la captación de las niñas y las adolescentes por redes de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes con fines de explotación comercial. Con frecuencia, son engañadas a través de publicaciones en los periódicos locales las redes sociales o incluso en las calles.

Es necesario que los y las profesionales y las instituciones se revisen, despojen y desaprendan las normas y comportamientos que contribuyen a la violencia o la aprueban, que están interiorizadas y las ejecutan inconscientemente.

⁵ Se considera que las niñas y las adolescentes son no acompañadas cuando no se encuentran acompañadas de la persona adulta responsable de ella, por ley o por costumbre, como sus padres, sus representantes legales o las personas que están a cargo de ella habitualmente; o separada es decir, que se encuentran cuidadas por algún adulto en ausencia de sus padres o de la persona que habitualmente los cuida.

Adolescentes venezolanas...

3. Objetivo del Modelo Regional

El modelo de atención psicosocial remota tiene como objetivo **establecer los principios, criterios y procesos metodológicos para el apoyo y acompañamiento psicológico y social que requieren las niñas y las adolescentes venezolanas** en contextos de movilidad humana (migrantes, desplazadas forzadas y refugiadas) que han sobrevivido a la VBG; atención que se brindará de manera mediata o remota debido a las medidas de contención por la pandemia de la COVID-19.

Sus objetivos específicos son:



1. Poner en práctica los principios que orientan la atención psicosocial considerando la interconexión de la asistencia humanitaria por la pandemia de la COVID-19 en el contexto de movilidad humana de las niñas y las adolescentes que han sobrevivido situaciones de VBG;
2. Definir los criterios técnicos para que la atención psicosocial integral remota a las niñas y las adolescentes sea oportuna, pertinente y efectiva en el marco de su protección integral;
3. Establecer las fases y describir los momentos de la atención remota a favor de niñas y adolescentes, con las actividades necesarias a ser realizadas y las correspondientes articulaciones con instancias del sistema de protección de cada país;
4. Elaborar herramientas para el registro de la atención remota, la referencia a las instancias con competencias y el seguimiento de la atención hasta la restitución de los derechos.

El Modelo de Atención Psicosocial remota permite⁶:

Respecto a la implementación del Modelo:

- ▶ Comprender la complejidad de situaciones de vulnerabilidad que convergen en una determinada situación:
 - Niña y adolescente
 - Violencia basada en género
 - Indígena, afrodescendiente
 - condición social, nivel de escolarización, idioma, etc.
 - Situación de salud, discapacidad incluyendo condiciones de salud mental
 - Contexto de movilidad humana
 - Contexto de emergencia por pandemia de la COVID-19
- ▶ Reconocer las necesidades de asistencia humanitaria y de protección administrativa y judicial que deben activarse para detener el/los hechos que amenazan o vulneran derechos y asegurar la protección y restitución de los derechos; y definir las prioridades de la intervención.
- ▶ Identificar el tipo de atención psicosocial que requiere cada niña o adolescente para la protección de sus derechos frente a las situaciones de VBG y que se dan en el contexto de pandemia por la COVID-19 y movilidad humana.
- ▶ Ofrecer herramientas para la evaluación y determinación del interés superior de la niña y la adolescente.
- ▶ Establecer las responsabilidades individuales y de equipo de las/los profesionales que intervendrán intersectorial o multisectorialmente.
- ▶ Contar con herramientas para la escucha activa de la opinión de la niña y la adolescente sobre su situación, sus necesidades y las posibles respuestas que considera para su protección y su proyecto de vida.
- ▶ Identificar las instancias con responsabilidad en la ejecución de las acciones que se proponen realizar y las articulaciones y coordinación que se requieren para una atención integral y efectiva de los derechos de la niña o la adolescente.
- ▶ Definir el proceso de atención psicosocial con las acciones a ser realizadas con las niñas y las adolescentes sobrevivientes de VBG y demás actores: comunidad, lideresas comunitarias, prestadores de servicios del estado o privados, agentes de asistencia humanitaria, etc.
- ▶ Realizar procesos ordenados/respetuosos de seguimiento a las acciones de cada uno de los actores que participan y/o contribuyen de manera complementaria en la ejecución de la atención psicosocial remota.
- ▶ Vincular y articular con las instancias correspondientes del Sistema Nacional de Protección de Derechos de cada país para la investigación penal.
- ▶ Hacer seguimiento para el establecimiento de la responsabilidad penal y la sanción a los responsables de la VBG contra la niña y la adolescente.
- ▶ Evaluar el proceso de atención remota e implementar las medidas correctivas que correspondan.
- ▶ Enlazar con el Sistema de Protección de Derechos de cada país y con las organizaciones comunitarias para la construcción del proyecto de vida y dar seguimiento para asegurar las condiciones materiales y de toda índole para su realización; y contribuir a la reparación integral de los derechos de la niña y la adolescente sobreviviente de VBG.

Respecto a la atención individualizada:

- ▶ Definir la respuesta que requiere cada situación a través de la atención personalizada que se brindará, en el interés superior de la niña y la adolescente, dentro del Modelo de Atención psicosocial.

Lo cual implica hacer un análisis del contexto/entorno, normas sociales, prácticas culturales que rodea a la niña o la adolescente; e identificar elementos claves para las posibles respuestas de atención psicosocial.
- ▶ Brindar atención emergente para los primeros auxilios psicológicos remotos.
- ▶ Establecer medidas para la comunicación segura con la niña o la adolescente y la mitigación de riesgos.

Este Modelo de Atención Psicosocial remota está dirigido para ser utilizado por varios tipos de actores:

- ▶ Autoridades de cada estado que tienen responsabilidad en la garantía de los derechos de las niñas y las adolescentes y la capacidad para tomar la decisión de implementar el modelo de atención remota;
- ▶ Miembros del grupo de Respuesta a la población venezolana (R4V) que brindan servicios de asistencia humanitaria; así como organizaciones locales y comunitarias;
- ▶ Equipos técnicos especializados conformados por los y las profesionales que brindarán la atención remota a las niñas y las adolescentes del área de la salud mental (psicólogos) y trabajadores sociales.

6 UNICEF (2018), Modelo de Atención y Sistema de Gestión de Casos que articule los SEPES y los CAVV.

3.1. Atención psicosocial adecuada al contexto

El contexto que incluye las medidas adoptadas por los estados para enfrentar la pandemia por la COVID-19 tiene incidencia en la modalidad en la que se presta la atención psicosocial para las niñas y las adolescentes migrantes y refugiadas sobrevivientes de VBG.

La atención psicosocial remota es una respuesta oportuna y adecuada que sirve para el apoyo y acompañamiento a las niñas y las adolescentes en tiempos de COVID-19. Puede ser aplicado en una modalidad mixta que combine la atención remota con espacios de encuentros presenciales, de acuerdo con las medidas de prevención del contagio que cada país decida.

La tabla siguiente desarrolla algunos criterios distintivos de la modalidad de atención psicosocial remota en relación con la mixta y la presencial. Además de visibilizar las características específicas del servicio remoto esta tabla tiene la finalidad de aportar algunos elementos que pueden ser de utilidad al momento de analizar la pertinencia y/o conveniencia de brindar la atención en modalidad mixta según el contexto.



ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Criterio	REMOTA	MIXTA	PRESENCIAL
Disponibilidad del servicio	Disponibilidad amplia: 24 horas (pueden establecerse turnos de atención)	Con horarios de atención reducida	NO disponible por pandemia de la COVID-19
Disponibilidad de horarios de atención	Según necesidades de la NA	Según necesidades de la NA	Reducidos por pandemia de la COVID-19
Lugar físico	No existe	Puede haber un espacio físico de referencia y/o para encuentros	Espacio físico permanente
Medio por el que se presta	A distancia por chats de redes sociales, línea de teléfono o llamadas de WhatsApp, Skype, etc.	A distancia combinada con eventuales encuentros presenciales	Presencial "cara a cara"
Relación física	No existe	Esporádica (asuntos puntuales y/o emergentes)	Presencial "cara a cara"
Obtención del asentimiento y consentimiento informado	De manera verbal por vía telefónica o medios electrónicos. De manera escrita por chat. Se guarda con contraseña	De manera verbal por vía telefónica. De manera escrita por chat. Se guarda con contraseña	De manera verbal y con documento escrito firmado en presencia de profesional

Criterio	REMOTA	MIXTA	PRESENCIAL
Medidas de Seguridad	Específicas para el servicio para evitar suplantación de identidad. Codificación de seguridad para el acceso a la información	Específicas para el servicio para evitar suplantación de identidad y comprobar que la persona que asiste al espacio presencial es la misma	Generales relacionadas con el agresor
	Seudónimo	Seudónimo	No es necesario
	Código de identificación		No es necesario
Confidencialidad	Sistema de protección cifrada de archivos digitales. No se graban sesiones	No se graban las sesiones	No se graban las sesiones ni se toman fotos
Registro del asentimiento o consentimiento informado	En ficha de detección. Se graba el otorgamiento del consentimiento informado o captura de pantalla del consentimiento expresado por mensajería escrita	En ficha de detección	En documento escrito
Medidas en caso de pérdida de contacto	Referente de confianza (familiar o no)	Espacio físico puede ser el de encuentro. Referente de confianza (familiar o no)	Referente de confianza (familiar o no)
Acuerdos	Verbales/registra profesional y envía por mensajería/chat	Verbales/registra profesional y envía por mensajería/chat	Escritos
Atención/Proyecto de Vida	No se utilizan materiales escritos	No se utilizan materiales escritos	Se cuenta con materiales escritos
Manejo de expedientes	Programa informático	Programa informático	Programa informático y/o documentos escritos
Archivo	Gestión de archivo digital	Gestión de archivo digital	Gestión de archivo digital y/o documental en físico

3.2. *Derechos de las niñas y las adolescentes sobrevivientes de violencia basada en género*

El derecho internacional de los Derechos Humanos se sustenta en principios que rigen la aplicación de los mismos: pro persona, no discriminación, e interdependencia e indivisibilidad de derechos.

Las niñas y las adolescentes tienen derecho a disfrutar en condiciones de igualdad de todos los derechos y no podrán ser discriminadas por ningún motivo, tales como por su edad, género, etnia origen o nacionalidad, condición migratoria propia o de sus progenitores.

Los países deben asegurar medidas para prevenir cualquier clase de discriminación de las niñas y las adolescentes, para su protección cuando se encuentran en contextos de movilidad humana y/o han sido sobrevivientes de cualquier tipo de violencia.

La migración, el desplazamiento o refugio son situaciones complejas que pueden poner en riesgo el ejercicio de los derechos de las niñas y las adolescentes. La VBG contra niñas y adolescentes incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad. Es una violación de los derechos humanos e impide a las niñas y las adolescentes gozar total o parcialmente de sus derechos humanos.

Las niñas y las adolescentes tienen el derecho de gozar de una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como privado⁷ y a la protección especial frente a cualquier perjuicio, abuso físico o mental, malos tratos y en general cualquier vulneración de sus derechos⁸. Los derechos específicos que tienen las niñas y adolescentes sobrevivientes de violencia basada en género en el marco del Modelo de Atención⁹ Psicosocial son:

DERECHOS

- ▶ El derecho a **vivir con dignidad**, que incluye el derecho a la vida (que conlleva el deber de preservar la vida si estuviere amenazada y el deber de no rehusar ni impedir que se preste la asistencia necesaria para salvar vidas). La dignidad exige el respeto de cada niña y adolescente, con inclusión de los valores y las creencias propias y de las comunidades, y el respeto de los derechos que le son inherentes entre ellos la libertad, la libertad de conciencia y las prácticas religiosas.
- ▶ El derecho a **un nivel de vida adecuado**, que incluye alimentos y agua en calidad y cantidad suficiente y una vivienda adecuada, así como los medios necesarios para mantener la salud.
- ▶ La dignidad va **más allá del bienestar físico**; exige el respeto de la persona, con inclusión de los valores y las creencias de los individuos y las comunidades, y el respeto de los derechos humanos que les corresponden, entre ellos la libertad, la libertad de conciencia y las prácticas religiosas.
- ▶ El derecho a recibir **asistencia humanitaria** es un elemento indispensable del derecho a vivir con dignidad.
- ▶ El derecho a la **protección y a la seguridad personal**

⁷ Convención Belem Do Pará, Art. 3

⁸ Convención sobre los derechos del Niño, Art. 19.

⁹ El Proyecto Esfera, 2011 complementado con los instrumentos internacionales de derechos humanos.

El interés superior de la niña y la adolescente incluye el **derecho de la protección** y a una posibilidad de desarrollarse de forma armoniosa, en los términos que siguen:

- i. Protección contra toda forma de sufrimiento, abuso o descuido, incluidos el abuso o el descuido físico, psicológico, mental y emocional;
- ii. Desarrollo armonioso. Toda niña y adolescente tiene derecho a crecer en un ambiente armonioso y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. En el caso de una niña o adolescente que haya sido traumatizada, deberán adoptarse todas las medidas necesarias para que disfrute de un desarrollo saludable.



La migración, el desplazamiento y el refugio son situaciones complejas que pueden poner en riesgo el ejercicio de los derechos de las niñas y las adolescentes.

Derecho a la participación

Toda niña y adolescente tiene derecho a expresar libremente y en sus propias palabras sus creencias, opiniones y pareceres sobre cualquier asunto, y a aportar su contribución, especialmente a las decisiones que le afecten, incluidas las adoptadas en el marco de cualquier proceso administrativo o judicial, y a que esos puntos de vista sean tomados en consideración, según sus aptitudes, su edad, madurez intelectual y la evolución de su capacidad.

Derecho a un trato digno y comprensivo que incluya:

- Ser tratadas con tacto y sensibilidad a lo largo de la atención remota, tomando en consideración su situación personal y sus necesidades inmediatas, su edad, sexo, impedimentos físicos y nivel de madurez y respetando plenamente su integridad física, mental y moral.
- Ser tratadas como personas, con sus propias necesidades, deseos y sentimientos.
- La injerencia en la vida privada de la niña deberá limitarse al mínimo necesario, manteniéndose al mismo tiempo normas exigentes en la reunión de pruebas a fin de garantizar un resultado justo y equitativo del proceso de justicia.
- Evitar a la niña y a la adolescente mayores sufrimientos. Las entrevistas, exámenes y demás tipos de investigación deberán ser realizados por profesionales capacitados que actúen con tacto, respeto y rigor.

Derechos de las niñas y las adolescentes...

4. Responsabilidad del Estado y medidas especiales de protección

Los Estados, al ratificar los instrumentos internacionales, asumen un conjunto de compromisos que se concretan en las obligaciones de **RESPECTO**, de **PROMOCIÓN**, que incluye la de prevenir las situaciones de VBG, y las de **PROTECCIÓN para las niñas y las adolescentes**.



Derechos de la niña y de la adolescente

La protección integral en la *Convención sobre los Derechos del Niño* implica un despliegue importante de acciones estatales para garantizar y hacer efectivos todos y cada uno de los derechos que se reconocen a favor de la niñez y adolescencia; todo lo cual será posible con la implementación y funcionamiento de sistemas nacionales de protección y en donde se requiere de políticas públicas, servicios y medidas especiales de protección para la restitución de los derechos que han sido vulnerados.

La garantía de los derechos por parte de los Estados se ha complejizado por la llegada masiva de la población venezolana, que ha demandado por un lado flexibilizar las políticas migratorias y de refugio e implementar sobre la marcha medidas para atender a las necesidades de la población migrante y desplazada

cuya movilidad las expone a mayor vulnerabilidad y a diferentes tipos de riesgos como los de la violencia de género.

Por ello, los Estados deben adoptar medidas integradas para prevenir, mitigar y eliminar la violencia contra todas las niñas, adolescentes y mujeres; estudiar las causas estructurales y consecuencias de la violencia en las niñas y las adolescentes y la eficacia de las medidas de prevención, mitigación y respuesta; erradicar la trata de niñas y adolescentes con cualquier finalidad de explotación de personas, así como los matrimonios y uniones forzados de niñas con personas adultas, prestar asistencia y garantizar la protección a quienes sobreviven a las diferentes formas de VBG además de promover la participación de las niñas y las adolescentes en la toma de decisiones. Es deber de los Estados prevenir, erradicar, castigar los actos de violencia contra las niñas y las adolescentes y asegurar las medidas de reparación integral.

En este contexto, el Modelo de Atención psicosocial remota, pretende contribuir para que los estados a través de los sistemas de protección de los derechos cumplan con su deber de asegurar medidas especiales¹⁰ y que garanticen sus derechos a favor de las niñas y las adolescentes, las cuales son medidas **REFORZADAS** respecto a las que se adoptan para las personas adultas; y adoptar medidas **ESPECÍFICAS** a favor de las niñas y las adolescentes que se encuentran en circunstancias de especial vulnerabilidad e indefensión, como en contexto de emergencia por la pandemia por la COVID-19 que afecta a las niñas y las adolescentes en movilidad humana y en donde puede existir una situación de facto de desprotección. Adicionalmente, se requieren medidas especiales de protección cuando las niñas y las adolescentes han sido vulneradas en sus derechos, como es la violencia, en cualquiera de sus manifestaciones respecto a sus derechos a una vida libre de violencia, la vida e integridad personal.

Es deber de los Estados prevenir, erradicar, castigar los actos de violencia contra las niñas y las adolescentes y asegurar las medidas de reparación integral.



Las medidas especiales de protección requieren un conjunto de condiciones y actuaciones positivas por parte del estado para que se cumpla con su objetivo de proteger y restituir de manera integral los derechos. La atención remota que este Modelo de Atención desarrolla es un servicio que concreta la adopción de medidas especiales para la protección especializada a las niñas y las adolescentes, revertir los efectos de la violencia basada en género, en el ámbito psicosocial y acompañar su empoderamiento, su derecho al control de las decisiones sobre su cuerpo y su proceso de construcción de su proyecto de vida para la restitución integral de los derechos de las niñas y adolescentes sobrevivientes.

El servicio psicosocial debe asegurar la atención centrada en cada niña y cada adolescente. Durante todo el proceso se evaluará su interés superior y se brindará una atención personalizada que tenga en cuenta necesidades diferenciadas por ser niña o adolescente, su identidad personal, las dimensiones de la persona y sus características y necesidades que hacen de cada niña y cada adolescente una persona única, de modo que el apoyo a acompañamiento sea individualizado e integral.

¹⁰ Convención sobre los Derechos del Niño, Art. 19.

Derechos humanos...

5. Fuentes normativas del Modelo de Atención



...el Modelo de Atención Psicosocial es para la protección de las niñas y las adolescentes que se encuentran en contextos de movilidad humana con situaciones de desplazamiento forzado y refugio además de la situación de la pandemia por la COVID-19.

5.1. Instrumentos internacionales

Este Modelo de Atención Regional se sustenta en la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) considera otros instrumentos internacionales de derechos humanos que los países de América Latina han ratificado y en donde han asumido el compromiso de garantizar los derechos de las niñas y las adolescentes.

Sistema Universal de Derechos Humanos

- *Declaración de los Derechos Humanos (1948)*
- *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), adoptado en 1966, que entró en vigor en 1976.*
- *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), adoptado en 1966, y que entró en vigor en 1976.*
- *Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que está en vigor desde 1976.*
- *Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, adoptada en 1984 y que está en vigor desde 1987.*
- *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) de 18 de diciembre de 1979*
- *III Conferencia Mundial sobre la Mujer (Nairobi, 1985)*
- *IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995)*

Sistema Regional de Derechos Humanos

- *Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica, suscrita el 22 de noviembre de 1969.*
- *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales o Protocolo de San Salvador, suscrito el 17 de noviembre de 1988.*
- *Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos Relativo a la Abolición de la Pena de Muerte, aprobado en Asunción, Paraguay, el 8 de junio de 1990.*
- *Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, adoptada en Cartagena de Indias el 9 de diciembre de 1985.*
- *La Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, adoptada en Belem do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994.*
- *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer o Convención de Belem do Pará, adoptada en Belem do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994.*
- *Carta Democrática Interamericana, aprobada el 11 de septiembre de 2001 en Lima, Perú.*

Convergen instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos como la Convención sobre los Derechos del Niño (1979), tratado que desarrolla la protección integral a la que tienen derechos todos los niños, las niñas y las adolescentes sin discriminación como sujetos plenos de derechos y que en América Latina ha significado un cambio de paradigma en la responsabilidad del estado respecto a la niñez y adolescencia, entre otros del sistema universal y regional sobre violencia contra las niñas y las adolescentes; así como del derecho humanitario, porque el Modelo de Atención es para la protección de las niñas y las adolescentes que se encuentran en contextos de movilidad humana con situaciones

de desplazamiento forzado y refugio además de la situación de la pandemia por la COVID-19.

El Modelo de atención tiene como centro la dignidad de las niñas y las adolescentes como sujetos plenos de derechos y se sustenta en los siguientes instrumentos internacionales del sistema universal y del sistema regional de los derechos humanos.

Los instrumentos internacionales son complementarios y deberán ser considerados en la atención a las niñas y las adolescentes. Para efectos de este Modelo de Atención Regional, cada país aplicará los instrumentos internacionales vinculantes

y las normas de su derecho interno que aseguren una mayor protección de los derechos de las niñas y las adolescentes. En el seno del sistema de Naciones Unidas se fue configurando la denominada perspectiva de género para visibilizar y referir a relaciones que a consecuencia de la estructura familiar-patriarcal sustentada en las diferencias de los sexos establecía relaciones y roles desiguales, en el ámbito privado como público, y que a lo largo de la historia han justificado y sostenido desigualdades y discriminación entre ambos sexos.

En este contexto, la noción de “violencia de género” en varios instrumentos internacionales es una privación de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres, a partir de lo cual surge el reconocimiento del derecho a una vida libre de violencia (física, sexual, psicológica, simbólica y patrimonial) y el compromiso de los estados en la erradicación de la violencia de género a través de un conjunto de actuaciones en los ámbitos legislativo, ejecutivo y judicial.

5.2. *La atención psicosocial remota en el marco de asistencia humanitaria*

El Modelo de Atención se crea para dar respuesta idónea a las niñas y las adolescentes que se encuentran en contextos de movilidad humana debido a la crisis humanitaria de Venezuela y el contexto de distanciamiento social por la pandemia de la COVID-19.

La atención psicosocial que se desarrolla en este Modelo Regional se realiza en el contexto de la crisis humanitaria donde la asistencia debe atender a los efectos que las emergencias producen a nivel social y psicológico de las personas y de las comunidades, así como a aquellos problemas preexistentes, anteriores a la emergencia y que se profundizan o agravan con la misma¹¹.

El Comité Permanente entre Organismos (IASC), establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas ha desarrollado seis principios¹² fundamentales que rigen las intervenciones en emergencia, y el Proyecto Esfera¹³ que integra la Carta Humanitaria y un conjunto de normas mínimas para las respuestas de emergencia humanitaria¹⁴.

5.2.1. *Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia*

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) ha determinado los Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia que deben ser aplicadas en situaciones de emergencia para prevenir y responder a la violencia de género.

Son estándares base: la participación de las comunidades que con un rol activo contribuyen a poner fin a la violencia de género y promover el acceso a los servicios de las niñas, las adolescentes y las mujeres sobrevivientes; el apoyo a los sistemas nacionales de protección para el fortalecimiento de capacidades, la promoción de normas sociales y de género positivas y la recolección y uso de datos. Estos estándares deben ser integrados en todas las acciones y son considerados en el Modelo en el cual, sin desconocer la relevancia de cada estándar, se establecen como prioritarios la participación de la niña y la adolescente (estándar 1), el acceso a la atención psicosocial (estándar 6) y la seguridad (estándar 7) de las niñas y las adolescentes.



11 https://mhpscollaborative.org/wp-content/uploads/2020/04/unicef-april-2020-covid-19-operational-guidance-for-mhps-implementation-and-adaptation_field-test-version-1.pdf

12 IASC, Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes, <https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinespanish.pdf>.

13 El Proyecto Esfera (2011), complementado con los instrumentos internacionales de derechos humanos.

14 En el ANEXO 1 constan las normas mínimas para asegurar una respuesta de calidad en la protección de las niñas y adolescentes en situación de emergencia.

5.2.2. Principios generales

El Modelo Regional también tendrá como referencia el Proyecto Esfera que integra la Carta Humanitaria y un conjunto de normas mínimas para las respuestas de emergencia humanitaria. En el 2015 se realiza una contextualización de las normas mínimas para su implementación global cuyos principios rectores son¹⁵:

**Principio 1:**

Evitar exponer a las personas a daños adicionales como resultado de sus acciones.

Respecto a los niños, niñas y adolescentes se deberá precautelar su exposición a mayores peligros o a la violación de sus derechos. Para ello, los y las profesionales a cargo del servicio de atención psicosocial remota analizarán las relaciones actuales entre NNA y adultos y entre NNA para reducir tensiones o conflictos de intereses para:

- *Comprender comportamientos y normas sociales*
- *Promover participación significativa y segura*
- *Evitar restringir los servicios para categorías específicas de NNA*
- *Garantizar confidencialidad, privacidad y consentimiento informado*
- *Establecer protocolos de salvaguarda de los NNA*

**Principio 2:**

Velar por que las personas tengan acceso a una asistencia imparcial. Se asegurará la atención sin discriminación alguna por causa personal o de la familia de la niña y la adolescente para lo cual se considerará:

- *Causas de exclusión: etnia, posición social, quehaceres domésticos, horarios de trabajo, movilidad, discapacidad, tipo de cuidado (¿familiar?, ¿hogar encabezado por NNA?, ¿en cuidado alternativo institucional?)*
- *Necesarias intervenciones de PI creativas e innovadoras que aseguren la consulta con los NNA*

**Principio 3:**

Proteger a las personas de los daños físicos y psíquicos causados por la violencia.

- *Todas las intervenciones deben evitar la exposición de la niñez a los riesgos*

**Principio 4:**

Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos, obtener reparación y recuperarse de los efectos de los abusos sufridos.

- *Promover el registro del nacimiento y hacer esfuerzos para proteger o reemplazar los documentos perdidos*
- *Permitir acceso a recursos como la reparación legal*
- *Apoyar para que hagan valer sus derechos ante la ley (herencia, restitución de bienes, etc.)*

**Principio 5:**

Fortalecer los Sistemas de Protección a la Infancia

- *Utilizar las capacidades y estructuras existentes; y evitar crear estructuras paralelas*
- *Las acciones son complementarias y contribuyen al fortalecimiento de los sistemas locales de protección a la niñez y adolescencia a fin de garantizar la integralidad de la atención*

**Principio 6:**

Fortalecer la resiliencia de los niños, niñas y adolescentes en la acción humanitaria.

- *Reconocer la participación activa de las niñas y adolescentes en su vida cotidiana y la forma en la que resuelven sus problemas*
- *Vulnerabilidad surge cuando se enfrenta a varios riesgos y tiene a su alcance pocos factores de protección, por ejemplo, estar en contexto de movilidad humana*
- *Fortalecer la resiliencia implica contribuir para aumentar los factores de protección y minimizar los factores de riesgo, así como brindarles habilidades para resolver problemas y para tomar decisiones*

15 El Proyecto Esfera (2011), complementado con los instrumentos internacionales de derechos humanos.

5.2.3. Normas para asegurar una respuesta de calidad en la protección de la niñez y adolescencia¹⁶⁻¹⁷

Las normas mínimas para la protección de la niñez y adolescencia en el accionar humanitario siguen el formato del Proyecto Esfera. El Proyecto Esfera es la Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria. Es en el 2012 y 2019, cuando se realiza una contextualización de las normas mínimas para su implementación global.

Para el Modelo de Atención remota, aunque todas las normas mínimas son importantes consideramos que hay algunas que son fundamentales, de las 18 normas mínimas se han seleccionado y constan en el Anexo 2 aquellas que son las que van a sostener el Modelo de Atención remota.



5.2.4. Principios de actuación remota

➤➤➤ Seguridad

Los servicios esenciales deben dar prioridad a la seguridad de las usuarias. Esto implica la evaluación de riesgos y planificación de la seguridad y protección, tomando en cuenta los riesgos tanto a corto como a mediano y largo plazo.

Este principio se refiere tanto a la seguridad física como a la sensación de seguridad psicológica y emocional. Es importante considerar las necesidades de seguridad de cada sobreviviente, de los miembros de su familia y de aquellos que brindan atención y apoyo.

Estos riesgos son específicos de las circunstancias individuales de cada persona sobreviviente y deben ser analizados a la luz del contexto de aislamiento social domiciliario/cuarentena o limitaciones a la movilidad de las personas.

➤➤➤ Confidencialidad

La confidencialidad se refiere al derecho de una persona a que la información que ella brinda sea recolectada, utilizada y almacenada de manera segura, y que no sea divulgada o utilizada si no se cuenta con el consentimiento informado de la sobreviviente.

Una de las preocupaciones principales de la prestación de servicios remota es la confidencialidad, ya que los riesgos de brechas aumentan en varias partes del proceso. Algunos de los riesgos principales son: la suplantación de la identidad, el acceso no autorizado a las informaciones almacenadas en la plataforma digital usada por la comunicación y la limitada privacidad en la casa.

¹⁶ Normas Mínimas para la Protección a la Infancia en la acción humanitaria. Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia (CPWG) (2012).

¹⁷ Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, La Alianza, 2019.

Para responder a estos nuevos desafíos, será necesario, a nivel institucional, establecer protocolos de confidencialidad adaptados al trabajo remoto que establezcan normas sobre el almacenamiento de la información, reglamentos para aumentar la seguridad informática y otras normas para garantizar la confidencialidad.

➤➤➤ **Dignidad y autonomía progresiva**

Los servicios de atención remota tienen como objetivo restablecer la dignidad y la autonomía progresiva de las niñas y adolescentes sobrevivientes, reconociendo que las situaciones de violencia basada en género provocan consecuencias serias en todas las dimensiones de su vida y proyecto de vida. Parte de este derecho es reconocer y aceptar las decisiones de la persona sobreviviente, garantizar su empoderamiento e incluso si su decisión es rechazar los servicios o no seguir acciones legales ante la violencia.

No respetar este principio puede aumentar sus sentimientos de impotencia, vergüenza y falta de control sobre la situación. También puede llevar a sentimientos de culpa y, definitivamente, puede reducir las posibilidades de brindar una respuesta efectiva y causar mayor daño o la revictimización de las sobrevivientes.

➤➤➤ **No discriminación**

Este principio busca brindar servicios de asistencia remota en los que no existan situaciones de discriminación por motivos de género, edad, condición migratoria, discapacidad, pertenencia étnica, idioma, creencias religiosas o políticas, orientación sexual, diversidad de género o clase social, entre otras.

En este sentido, es importante que las y los operadores de servicios remotos, realicen

la asistencia desde un enfoque de derechos humanos, y cumpliendo con el precepto de no discriminación establecido como principio fundamental de estos derechos humanos.

En la mayor parte de los países, las acciones de discriminación institucional o en el marco de los servicios públicos, están sancionadas y son sujetos de denuncia ante las instancias de derechos humanos y defensorías del pueblo, correspondientes a cada país.

➤➤➤ **Salvaguardar información**

Este principio busca salvaguardar el derecho de las usuarias y los usuarios (niñas, adolescentes, familias, grupos y comunidades) a una relación de confianza, intimidad y confidencialidad, así como al uso responsable de la información, la obtención y difusión de la información o datos que ofrezcan las familias, niñas y adolescentes.

El uso de la información se realizará en función del riesgo que corran las personas, manteniéndolas informadas de su necesidad y utilización.

No se divulgará información sin el conocimiento y consentimientos previos de las familias, niñas y adolescentes, excepto si estas no son responsables o puede perjudicar gravemente a otras personas.

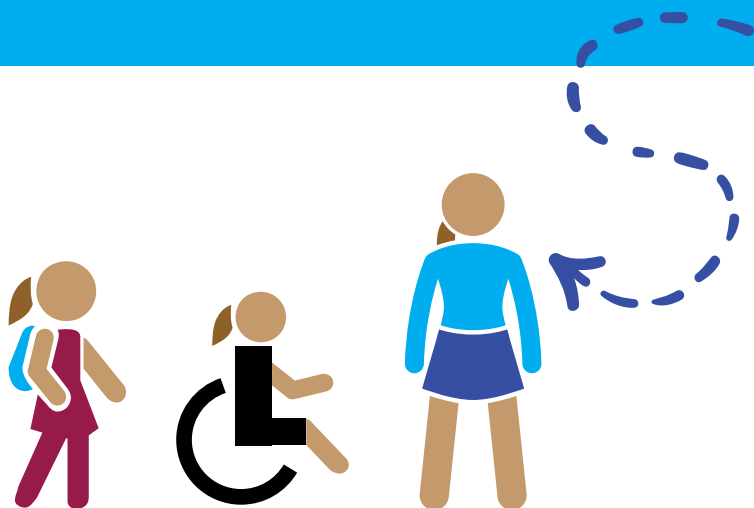
➤➤➤ **No utilización de medidas coercitivas**

Las y los profesionales no deben hacer uso de medidas coercitivas (uso del poder, amenaza o manipulación, entre otros) para conseguir los objetivos o para que las niñas y las adolescentes realicen sus procesos. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas en favor de una de las partes involucradas cuando se puede perjudicar gravemente.

Los mecanismos éticos para el trabajo con personas son: el diálogo, la concertación, los acuerdos y consensos.

Protección especial...

6. Modelo de atención psicosocial remota



El hecho de que la niña y la adolescente se encuentren en tránsito en un país o no deseen permanecer en este, no es razón para que el Estado no cumpla con su obligación de investigar los actos de VBG que constituyen delito.

6.1. El modelo de atención en el marco de los sistemas nacionales de protección especial

La protección se refiere a todas las acciones y actividades que tienen como objetivo asegurar el pleno respeto de los derechos intrínsecos de todas las niñas y de las adolescentes de conformidad con el derecho internacional (derecho internacional humanitario, derechos humanos y legislación sobre refugiados) teniendo en cuenta las diferencias de edad, género, minoría u otros orígenes¹⁸.

La expresión **sistema de protección** designa la forma en que los países de América Latina se organizan y funcionan para garantizar los derechos de las personas y, para efecto de este Modelo de Atención, a las niñas y las adolescentes.

La atención psicosocial remota que se brindará con este Modelo de Atención, siendo importante en el contexto de emergencia, será insuficiente si no se cuenta con una adecuada articulación con los sistemas de protección que funcionan en cada Estado. Por ello, es necesario tomar en consideración los siguientes puntos:

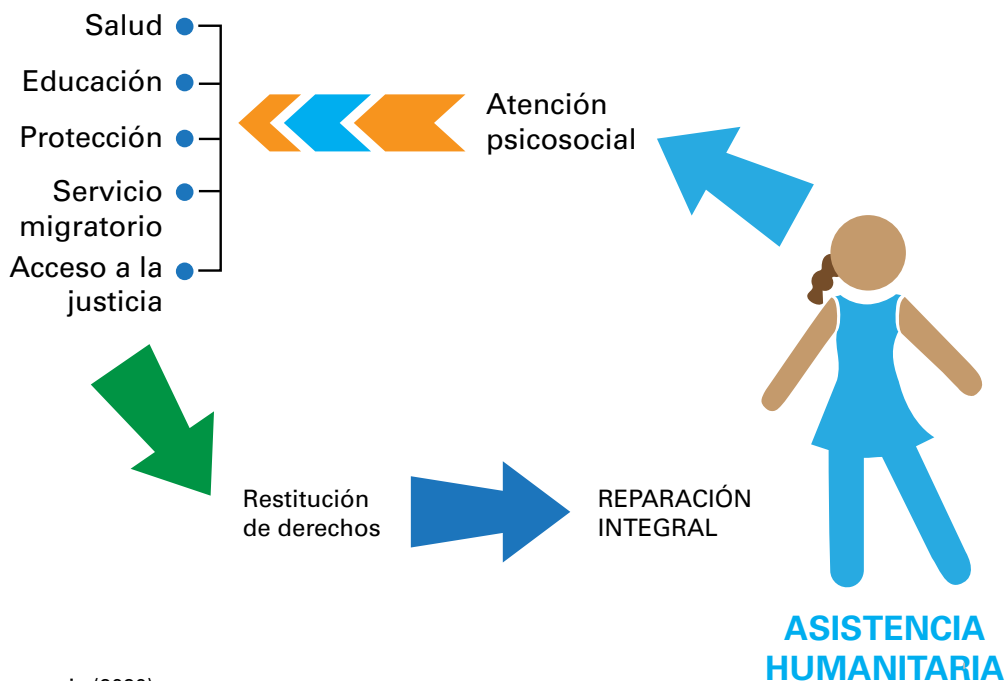
¹⁸ Comité Permanente entre Organismos (IASC), Manual de género para acción humanitaria, 2015.

- ▶ **Integrar** en la atención psicosocial el acceso a otros servicios que la niña y la adolescente necesita, especialmente para la atención integral de las niñas y la construcción del proyecto de vida de la adolescente: salud, seguridad ciudadana, educación, necesidades de regulación migratoria o de protección internacional, etc.
- ▶ **Proteger** los derechos de las niñas y las adolescentes migrantes y refugiadas; y abogar por el cumplimiento de los compromisos internacionales sobre la materia y su aplicación frente a medidas de detención arbitraria, separación de su familia u otras amparadas en políticas migratorias restrictivas.
- ▶ **Alinear** los esfuerzos de atención psicosocial con políticas, el monitoreo de la protección que se brinde a las niñas y adolescentes, la gestión de la información, así como medidas afirmativas para la inclusión social de las niñas y las adolescentes que sean atendidas.
- ▶ **Asegurarse** de que la persona que está ofreciendo atención psicosocial cumpla con las consideraciones de confidencialidad, seguridad y de salvaguarda de

la información especialmente cuando el servicio se brinda desde su lugar de residencia.

- ▶ **Velar** porque la persona que brinde el servicio esté articulada con el sistema de administración de justicia para la investigación sobre la existencia de posibles delitos contra las niñas y adolescentes, la identificación de los responsables y la sanción penal que corresponda. Cabe indicar, que el hecho de que la niña y la adolescente se encuentren en tránsito en un país o no deseen permanecer en este, no es razón para que el Estado no cumpla con su obligación de investigar los actos de VBG que constituyen delito.

La asistencia humanitaria a favor de la población venezolana migrante o refugiada es la base que posibilita la sospecha o identificación de una situación de VBG contra una niña o una adolescente. El gráfico indica cómo a partir de la asistencia humanitaria que se brinda en el contexto de emergencia se accede a la atención psicosocial, la cual, desde la interdependencia de los derechos y para garantizar la integralidad, debe coordinar y articular con los diferentes servicios y organismos del Estado de modo que la niña y la adolescente accedan a la atención que necesiten.



6.2. Alcance de la atención

El Modelo de Atención se aplica desde que se alerta o se identifica una niña o adolescente en contexto de movilidad humana y pandemia por la COVID-19 que ha vivido o vive VBG hasta la evaluación y seguimiento del proceso de atención psicosocial remota. Este Modelo de Atención remota requiere para su implementación de dos tipos de recursos: los tecnológicos y los humanos.

Los recursos tecnológicos son indispensables debido al carácter remoto de la atención que propone el sistema y se refieren a las condiciones de plataformas y medios digitales con los que debe contar el prestador del servicio, así como a indagar sobre la disponibilidad y acceso a llamadas, cobertura de internet, telefonía móvil, computadora, webcam con las que pueden contar las niñas y las adolescentes.

Los recursos humanos también son imprescindibles y están conformados por profesionales del área de la psicología y de trabajo social, capacitados en protección integral y en enfoque de género con habilidades interpersonales para una adecuada relación y comunicación con la niña y la adolescente sobreviviente de VBG.

6.3. Modelo de Atención remota como medida de protección especial

El Modelo de Atención psicosocial remota propone una intervención centrada en la niña y la adolescente y se sustenta en su bienestar físico y mental y su dignidad y en el reconocimiento de que cada niña y cada adolescente tiene su propia individualidad de modo que atienda a todas las dimensiones y considere además el contexto de movilidad humana y de pandemia por la COVID-19. Esta centralidad, constituye el eje de la evaluación y determinación del interés superior de la niña y la adolescente y requiere, en cualquiera de las fases o etapas de intervención de




una mirada personal e institucional (es decir de todos los actores que se detallan en las diferentes fases que constan en el flujograma) y que debe considerar diferentes niveles:

1. La situación personal;
2. El contexto familiar y comunitario;
3. El contexto socio cultural e histórico.¹⁹

El respeto a la niña y la adolescente como sujeto pleno de derechos exige informar y explicar de una manera que ella pueda comprender, de acuerdo con su edad, desarrollo evolutivo, idioma, cultura, entre otros, el proceso de apoyo y acompañamiento psicosocial y, debidamente informada pueda otorgar el consentimiento libre y voluntario a fin de que la niña y la adolescente pueda decidir por sí misma y otorgue el consentimiento informado.

6.4. Componentes del modelo integral de atención remota

La atención que propone este modelo es integral porque está orientada a acompañar a las niñas y las adolescentes sobrevivientes de VBG en todas sus dimensiones y por ello está conformada por los componentes básicos que estarán integrados, de acuerdo con las necesidades específicas, en las distintas fases del proceso de atención:

-  Componente de **comunicación** con la niña o la adolescente sobreviviente de violencia basada en género
-  Componente de **identificación de riesgos y su mitigación**
 - Componente de emergencia y pérdida de contacto
-  Componente de **primeros auxilios psicológicos**

¹⁹ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Procedimiento especial unificado de actuación para situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes, 2019.

Componente de **acompañamiento remoto y de apoyo psicosocial**

- Componente de autocuidado por parte de la niña y la adolescente

Componente de **coordinación y articulación interinstitucional**

El componente inicial de comunicación responde al carácter remoto de la atención que se brindará en el contexto de las restricciones por la pandemia de la COVID-19 además de las circunstancias de aislamiento y control en el que se puede encontrar la niña o la adolescente sobreviviente de violencia.

Cabe indicar que todos los componentes están presentes durante el proceso de atención remota con las actividades que se desarrollan en las fases de la intervención; según la situación y las necesidades específicas de la niña o la adolescente un componente podrá requerir más atención que otro a través de actividades concretas.

6.5. Fases del proceso de atención remota

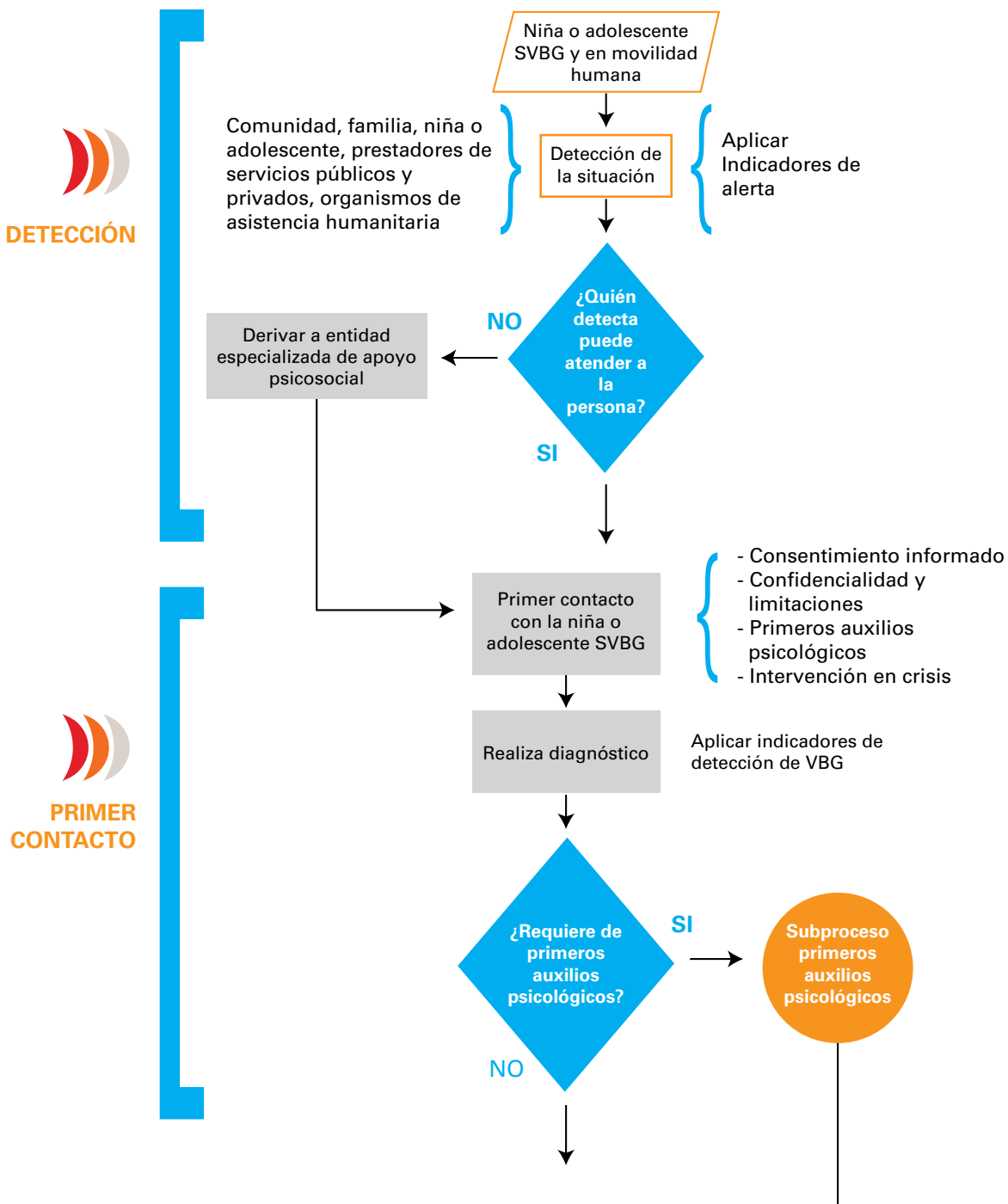
El modelo de atención remota se estructura y organiza en seis fases secuenciales a través de las cuales se procura abordar de manera planificada e integral el proceso de apoyo y acompañamiento psicosocial de la niña y la adolescente sobreviviente de VBG.

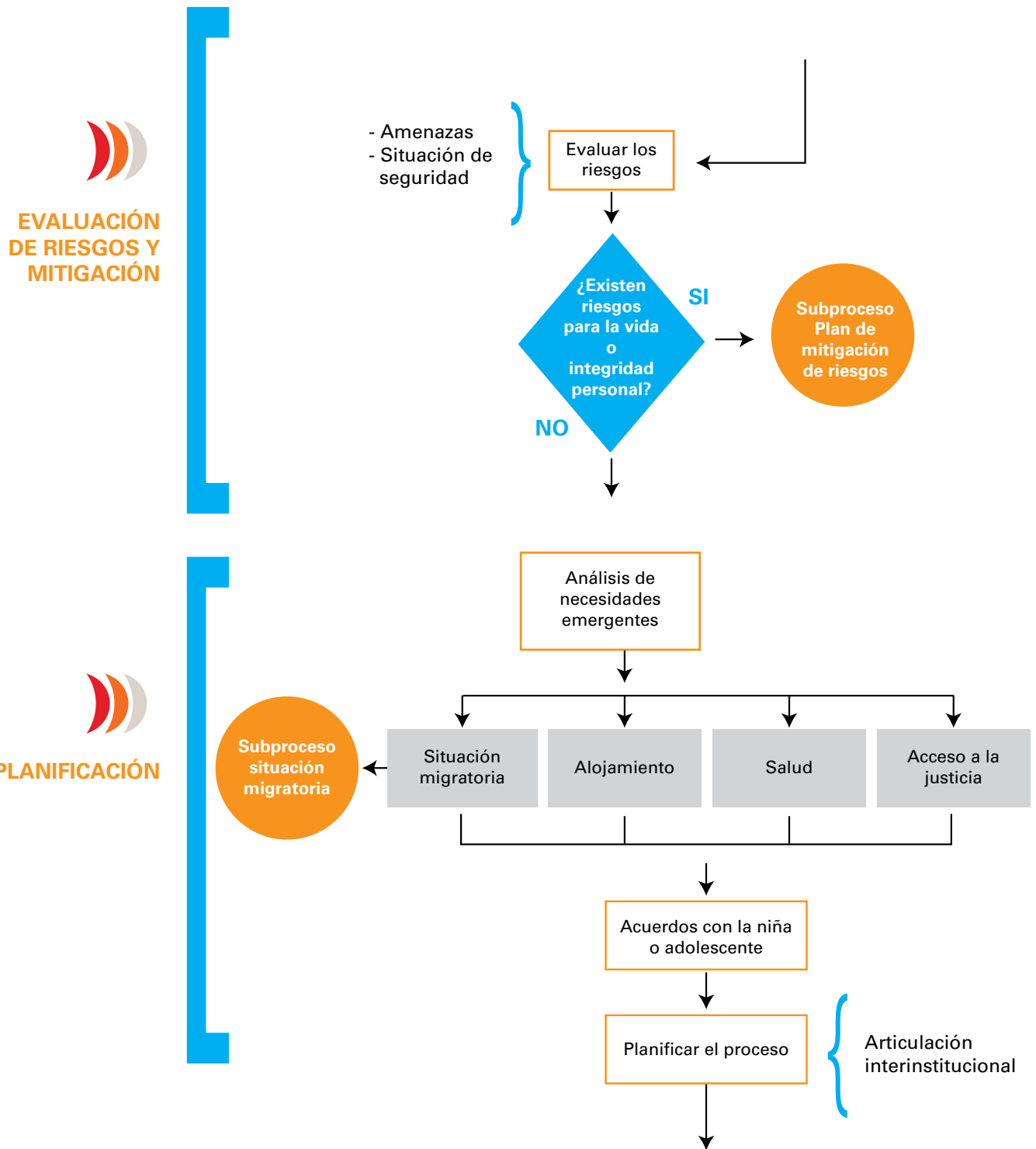
Estas fases son:



El Modelo de Atención Psicosocial remota propone una intervención centrada en la niña y adolescente y se sustenta en su bienestar físico y mental y su dignidad y en el reconocimiento de que cada niña y cada adolescente tiene su propia individualidad de modo que atienda a todas las dimensiones y considere además el contexto de movilidad humana y de pandemia por la COVID-19.

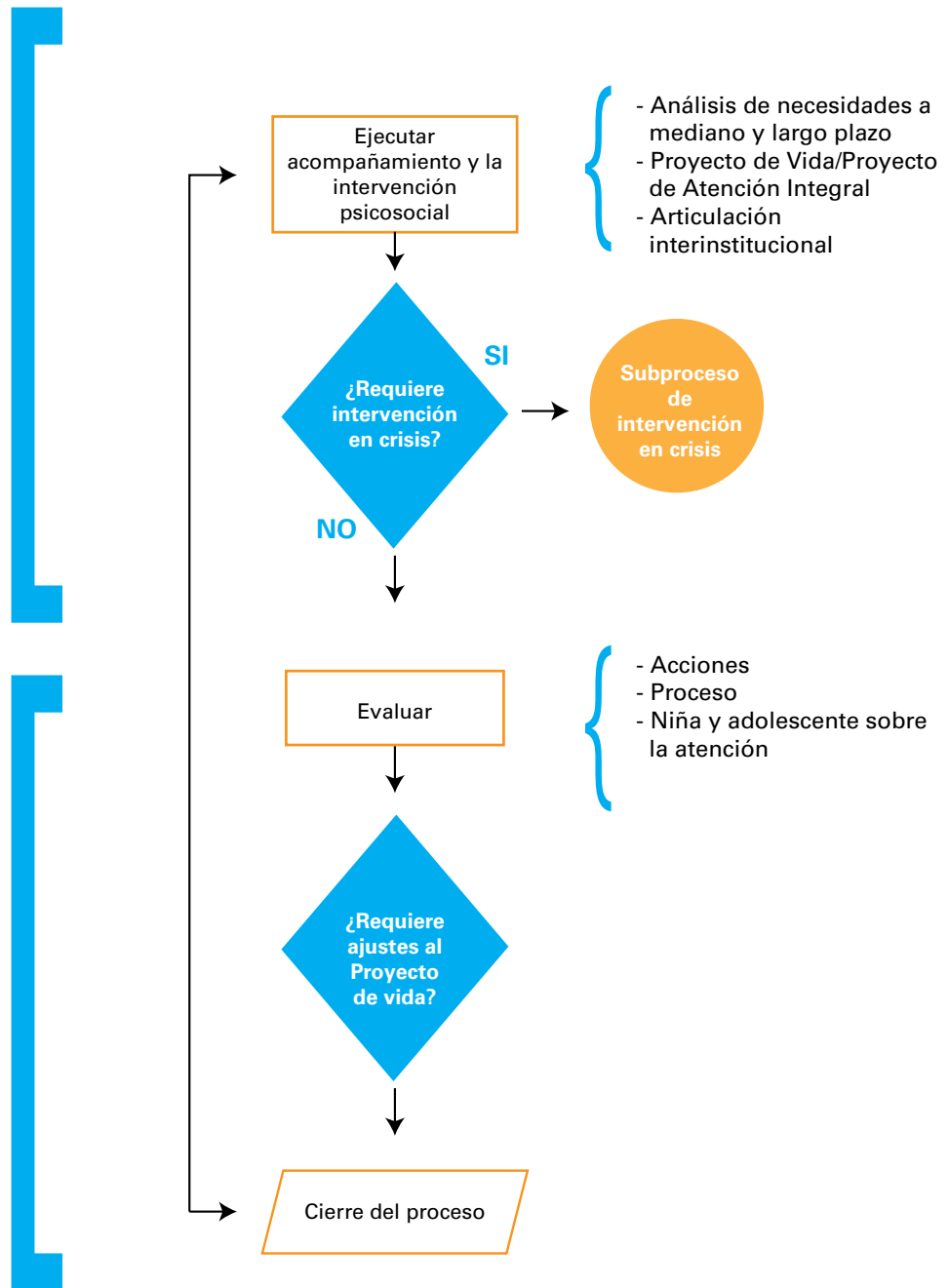
7. Flujograma






**ACOMPANIAMIENTO
PSICOSOCIAL**


**EVALUACIÓN Y
SEGUIMIENTO**



7.1. Registro de casos y manejo de los expedientes²⁰

El respeto a intimidad personal exige la reserva de los datos y la información relativa a las situaciones de las niñas y adolescentes que son atendidas en los servicios de atención remota.

Se entregará información, debidamente autorizada por la niña o la adolescente únicamente para poner en conocimiento de las autoridades a efectos de la protección de los derechos de las niñas y las adolescentes en sede administrativa o judicial y cuando autoridad competente la requiera durante las acciones investigativas en el ámbito penal.

En cada servicio de atención remota es necesario que se designe una persona responsable del manejo reservado de la información, y asegure el registro del proceso de atención y que la acción es articulada para el seguimiento de los casos. Cuando la persona que brinda el servicio lo hace desde su casa es primordial resguardar el acceso a los dispositivos con los que realiza la atención a través de código de seguridad o claves, así como cualquier registro o documento físico en los que exista información confidencial, los cuales deberán ser custodiados bajo llave.



Registro de casos

El Registro de casos es la constancia que se deja a lo largo del proceso de la actuación que realiza el equipo interdisciplinario. Forma parte integrada del Modelo de Gestión de Casos pues permite analizar y evaluar las intervenciones realizadas, así como la capacidad del servicio para brindar la atención prevista.

El Registro de los casos debe:

- ▀ Ser comprensible para otros/as profesionales del equipo.
- ▀ Ser completo de manera que conste la información clave que da cuenta de las razones por las cuáles se definieron las acciones.
- ▀ Permitir conocer el proceso para evitar retrocesos.
- ▀ Establecer las atenciones que se brindan desde las diferentes áreas de atención.
- ▀ Identificar los avances y retrocesos del proceso que se realiza.
- ▀ Permitir contar con información cualitativa del proceso.
- ▀ Brindar también información cuantitativa como base para el monitoreo y evaluación.





a) Manejo de expedientes

Expedientes son el conjunto de documentos, reunidos y ordenados, que dan cuenta del proceso seguido en el caso. Entre sus principales utilidades es que permite “respaldo” la intervención del equipo, al contener la “constancia” documental de la información.

Los expedientes, con toda su documentación, son reservados. En este sentido, se maneja bajo los

²⁰ Unicef (2018), SEPES.

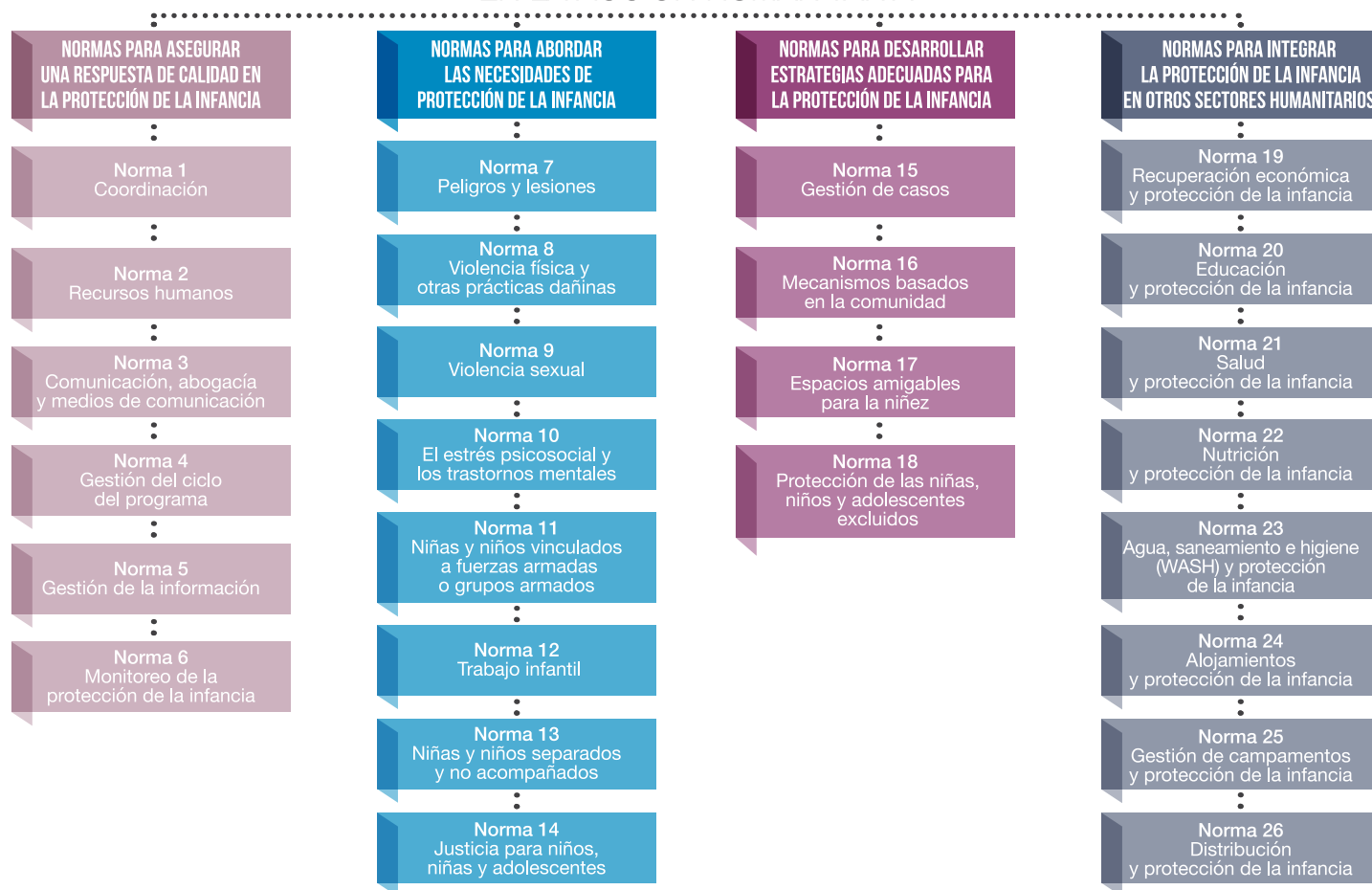
criterios de la reserva de la información, que es un derecho de las niñas y las adolescentes²¹, por tanto se requiere contar con medidas para la protección de los expedientes, tales como:

-  Contar con una persona en el servicio de atención remota que tenga la “custodia” total de los expedientes, lo cual implica guardarlos del acceso indebido y asegurarse del adecuado mantenimiento de los documentos.
-  Prohibición de sacar los expedientes del espacio físico donde se presta el servicio o de obtener copias de los datos que consten en bases digitales, ninguna persona del equipo técnico puede acceder a información reservada de las niñas y de las adolescentes, sacar los expedientes fuera de las oficinas, en caso de que sea necesario contar con la información frente a la convocatoria a audiencias ante autoridades judiciales o administrativas competentes, la persona responsable de la custodia de los mismos entregará un acta de responsabilidad frente a la reserva de la información.
-  Prohibición de entregar copias o permitir el acceso a los documentos del expediente, a terceras personas. Únicamente pueden acceder las personas directamente involucradas, siempre y cuando la información y documentos a los que acceden no estén respaldados por el criterio ético-profesional de reserva de la información, y/o no corresponda a entrevistas reservadas con la niña y la adolescente.
-  Para el registro de los datos como para el manejo de los expedientes, sobre todo cuando el servicio se presta de manera mediata o remota, se pueden manejar códigos de modo que la información se conserve anonimizada así como establecer en los sistemas informáticos diferentes niveles de acceso a la información según la función que cumpla cada profesional.

21 La explicación del Derecho a la Reserva consta en la Ruta de la Denuncia.

Anexo 1

NORMAS MÍNIMAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA EN LA ACCIÓN HUMANITARIA



El Manual Esfera cuenta con una serie de normas complementarias: las Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en la acción humanitaria, las Normas Mínimas de INEE para la educación en situaciones de emergencia, las normas y directrices para intervenciones ganaderas en emergencias (LEGS), y las normas mínimas de recuperación económica en postcrisis (SEEP). Así, Esfera amplía su alcance a fin de satisfacer nuevas necesidades que se han generado dentro del sector humanitario.

Anexo 2

Normas mínimas destacadas para el Modelo de Atención Psicosocial remota para las niñas y los adolescentes refugiadas y migrantes sobrevivientes de violencia basada en género

Coordinación

Norma 1 Coordinación

Las autoridades pertinentes y responsables, agencias humanitarias, organizaciones de la sociedad civil y representantes de las poblaciones afectadas coordinan sus esfuerzos de protección de la niñez para garantizar una respuesta completa, eficiente y oportuna.

La coordinación contribuye a garantizar que se prioricen las respuestas de protección a la niñez y que sean eficientes, predecibles y efectivas. Además, evita respuestas parciales o duplicadas y asegura que se identifique un proveedor de último recurso cuando las contrapartes no sea capaces de responder a las necesidades identificadas. Asimismo, permite que todos los que participan en la protección de la niñez alcancen un consenso sobre un conjunto de objetivos comunes y sobre la división del trabajo. De esta manera, ayuda a crear una respuesta interagencial o multisectorial que fortalece el Sistema de Protección Nacional o Comunitario a largo plazo.

Información

Norma 5 Gestión de la Información

La información actualizada necesaria para la programación se recolecta, usa, almacena y comparte con el debido respeto a la confidencialidad y de acuerdo con el principio de “no hacer daño” y el interés superior del niño.

En el contexto de una respuesta humanitaria hay tres categorías de actividades en las que se aplica la norma sobre gestión de la información:

- ✓ La información sobre un niño, niña o adolescente se recolecta, almacena y comparte siempre y cuando sea necesario.
- ✓ La información sobre la situación general de los niños, niñas y adolescentes se recolecta y se coteja en un contexto determinado teniendo en cuenta los factores de riesgo y los patrones de violación.
- ✓ La información se recolecta, procesa y se usa para ilustrar el panorama general de la respuesta.

Protección

Norma 6 Monitoreo de la Protección de la Niñez

Se recolecta de manera ética la información objetiva y oportuna sobre las preocupaciones relacionadas con la protección de la niñez, que activa u orienta de manera sistemática las actividades de prevención y de respuesta.

El monitoreo sistemático de los problemas de protección de la niñez se llevará a cabo desde las etapas iniciales de la emergencia. Por monitoreo se refiere a la recolección continua de información que indique los niveles y patrones de violencia, explotación, abuso y abandono. En algunos casos, esto incluirá la recolección de información sobre incidentes o violaciones específicas. Las inquietudes o problemas que se deben monitorear variarán considerablemente según el contexto y pueden incluir, por ejemplo: secuestro, abuso, detención arbitraria, trabajo infantil peligroso, bienestar mental y físico, asesinatos, mutilaciones, reclutamiento, separación, explotación sexual, violencia sexual y trata de niños, niñas y adolescentes.

Norma 8 Violencia física y maltrato físico y emocional

Las niñas y niños están protegidos contra la violencia física y otras prácticas dañinas, y los supervivientes tienen acceso a respuestas culturalmente apropiadas y específicas para cada grupo de edad.

En las situaciones humanitarias, se acentúan los patrones de violencia. Las familias y otras fuentes de protección se encuentran generalmente bajo una gran presión y el entorno protector de los niños, niñas y adolescentes queda debilitado, lo que pueda dar lugar a que miembros de la familia o comunidad abusen de ellos, exponiéndoles así a un mayor riesgo de violencia doméstica, violencia sexual y físico y de castigo corporal y embarazo forzado y no deseado. Las familias pueden recurrir a prácticas dañinas como mecanismos de supervivencia después de una emergencia. Así, por ejemplo, podrían llegar a concertar un matrimonio o unión forzada temprana o la mutilación genital de sus hijas para mantenerlas o mejorar la situación económica de la familia. Estas prácticas dañinas son una forma extrema de violencia y abuso.

Norma 9 Violencia Sexual y violencia de género

Las niñas, niños y adolescentes están protegidos contra la violencia sexual, y los supervivientes de la violencia sexual tienen acceso a información apropiada para su edad, así como a una respuesta segura, efectiva e integral.

Puede suceder una variedad de tipos de violencia sexual circunstancias y situaciones. Por ejemplo, la violación cometida por un familiar conocido o un miembro de la comunidad; violaciones por desconocidos, violaciones durante conflictos armados; sexo exigido a cambio de favores; abuso sexual de niños, niñas y adolescentes con discapacidad; explotación de niños, niñas y adolescentes en el ámbito de la prostitución, y trata de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación sexual. En el caos que sigue a una emergencia, los niños, niñas ya adolescentes se encuentran particularmente expuestos a la violencia sexual, debido a la ausencia del estado de derecho, la falta de difusión de información, a su limitado poder en la toma de decisiones y su nivel de dependencia. Los niños, niñas y adolescentes son explotados y coaccionados más fácilmente.

La violencia sexual tiene consecuencias físicas, emocionales, espirituales y psicosociales en las niñas, niños y adolescentes y requiere una respuesta multisectorial. La violencia sexual está presente en todas las emergencias, aunque a menudo este oculta. Se deben abordar siempre los problemas y aproximarse a las sobrevivientes, tanto potenciales como reales, de manera respetuosa y profesional.

Norma 10 El estrés psicosocial y los trastornos mentales

Se fortalecen las estrategias de afrontamiento y la resiliencia de las niñas, niños y adolescentes, y los que están más gravemente afectados reciben el apoyo adecuado.

Mientras que los organismos del sector de salud tienden a hablar de salud mental, las agencias las agencias de ayuda humanitaria que están fuera de este sector lo hacen refiriéndose a “apoyo al bienestar psicosocial”. El término “salud mental y apoyo psicosocial” sirve para reunir a un amplio y variado grupo de actores y resalta la necesidad de adoptar enfoques diferentes y complementarios para brindar el apoyo adecuado.

La mayoría de los niños, niñas y adolescentes que han pasado por situaciones estresantes mostrarán al inicio cambios en sus relaciones sociales, de comportamiento, reacciones físicas, emocionales y espirituales. Las reacciones, como problemas de sueño, pesadillas, ideas de suicidio, aislamiento y problemas de concentración y sentimiento de culpa, son normales y se pueden superar con el tiempo y con apoyo psicosocial.

Norma 13 Niñas y niños separados y no acompañados

Se evita y responde a la separación de la familia, y se cuida y protege a los niños, niñas o adolescentes separados y no acompañados de acuerdo con sus necesidades específicas y su interés superior.

Los niños, niñas y adolescentes separados de sus padres y familias por causa de un conflicto, desastre o desplazamiento de población, o por motivos económicos o sociales, están más expuestos al riesgo de violencia, abuso, explotación y negligencia en una situación de emergencia. Estos niños, niñas y adolescentes se ven privados del cuidado y de la protección de sus familias en el momento en que más lo necesitan.

Norma 14 Justicia para los niños, niñas y adolescentes

Todos los niños, niñas y adolescentes que entran en contacto con los sistemas judiciales, ya sea como víctimas, testigos o presuntos infractores, son tratados de conformidad con las normas internacionales.

Las situaciones de emergencia aumentan generalmente la posibilidad de que los niños, niñas y adolescentes entren en contacto con el sistema judicial como presuntos infractores, víctimas o testigos, o como una combinación de estos roles. El sistema judicial incluye los tribunales, la policía, los centros correccionales y los sistemas informales, como, por ejemplo, los que trabajan bajo leyes tradicionales y consuetudinarias.

Los riesgos y necesidades que pueden llevar a los niños, niñas y adolescentes a entrar en contacto con el sistema judicial incluyen:

- ✓ La detención arbitraria y la privación de la libertad.
- ✓ La tortura y otras formas de maltrato.
- ✓ La trata de niños, niñas y adolescentes o el reclutamiento por fuerzas o grupos armados, incluidos los grupos criminales organizados.
- ✓ La violación de derechos humanos y el derecho humanitario.
- ✓ La violencia en el hogar y en la comunidad, incluidos en los campamentos de personas desplazadas internamente o de refugiados, o en lugares de refugio como escuelas, iglesias, mezquitas y centros de atención social.
- ✓ La explotación para la adopción.
- ✓ El trabajo infantil.
- ✓ La herencia y la custodia.
- ✓ Los matrimonios y uniones infantiles, tempranas y forzadas.

Norma 15 Gestión de casos para sobrevivientes de VBG

Se identifica a los niños, niñas y adolescentes con necesidades urgentes de protección y se les provee de información culturalmente aceptable y acorde con su edad, así como de una respuesta multisectorial efectiva y amigable mediante proveedores pertinentes que trabajan de manera coordinada y responsable.

Los sistemas de gestión de casos para sobrevivientes de VBG pueden ser particularmente importantes para facilitar la referencia a otros servicios y, por lo tanto, comprenden un componente central de apoyo integral a la respuesta a riesgos clave de la protección de la niñez en emergencias, incluido el apoyo a las niñas, niños y adolescentes vinculados a fuerzas y grupos armados, separados y no acompañados, y niñas, niños y adolescentes sobrevivientes a la violencia, abuso y explotación, matrimonios y uniones forzadas y tempranas.

Norma 16 Mecanismos basados en la comunidad

Las niñas y niños están protegidos/as contra el abuso, la violencia, la explotación y el abandono mediante mecanismos y procesos basados en la comunidad.

El mecanismo de protección infantil basado en la comunidad es una red o grupo de individuos de la comunidad que trabajan de manera coordinada para alcanzar los objetivos de la protección de la niñez. Estos mecanismos se pueden activar y apoyar internamente (una mezcla de influencias tradicionales y externas) o externamente. En el ámbito internacional, se afirma cada vez con mayor frecuencia –cómo los comités de bienestar del niño- se establecen en muchas ocasiones de manera ineficaz e inapropiada, y que menoscaban el sentido de apropiación existente, así como los recursos disponibles. Incluyen estructuras locales y procesos tradicionales o informales para promover o apoyar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Norma 18 Protección de las niñas, niños y adolescentes en situación de exclusión

Todos los niños, niñas y adolescentes en situaciones humanitarias tienen acceso a servicios básicos y protección, y se identifican y abordan las causas y medios de exclusión de los niños, niñas y adolescentes.

La exclusión afecta básicamente al desarrollo del potencial total de un niño, niña o adolescente, ya que bloquea el acceso que pueda tener a derechos, oportunidades y recursos. Los niños, niñas y adolescentes excluidos son más vulnerables a la violencia, el abuso, la explotación y al abandono. Las crisis y las respuestas humanitarias pueden empeorar los ciclos de exclusión y crear nuevos niveles de exclusión, aunque también pueden generar oportunidades para el cambio.

Fuentes Bibliográficas principales

1. Naciones Unidas, En condiciones de seguridad y dignidad: respuesta a los grandes desplazamientos de refugiados y migrantes: Informe del Secretario General, A/70/59, Naciones Unidas, Nueva York, 21 de abril de 2016.
 2. Piras, C., et al., *Violencia contra las mujeres (VCM) en el contexto de COVID-19 lecciones y herramientas para América Latina y el Caribe*, Banco Interamericano de Desarrollo, s. l., 2020.
 3. Ceja Cárdenas. Ireri, et al., *Voces y experiencias de la niñez y adolescencia venezolana migrante en Brasil, Colombia, Ecuador y Perú*, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 1ra. ed., Buenos Aires, 2020.
 4. Asociación Esfera, *El Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*, 4ta. ed., Asociación Esfera, Ginebra, Suiza, 2018.
 5. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response*, IASC, s. l., 2020.
 6. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Manual de género para acción humanitaria*, IASC, s. l., 2015.
 7. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*, versión resumida, IASC, Ginebra, 2009.
 8. Ministerio de Salud de Chile, *Recomendaciones para equipos de salud: Contingencia COVID-19*, Ministerio de Salud, Santiago, 2020.
 9. Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia (CPWG), *Normas mínimas para la protección a la infancia en la acción humanitaria*, CPWG, s. l., 2012.
 10. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y Ministerio de Justicia del Ecuador, *Modelo de Atención y Sistema de Gestión de Casos que articule los SEPES y los CAVV*, UNICEF y Ministerio de Justicia del Ecuador, Quito, sin publicar.
 11. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y Consejo de la Judicatura del Ecuador, *Procedimiento especial unificado de actuación para situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes*, UNICEF y Consejo de la Judicatura del Ecuador, Quito, sin publicar.
 12. United Nations Children's Fund, *Humanitarian Action for Children*, UNICEF, Nueva York, 2019.
 13. Fondo de Población de las Naciones Unidas, *Guía técnica de servicios remotos: Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género*, UNFPA Oficina Regional para América Latina y el Caribe, s. l., 2020.
 14. Fondo de Población de las Naciones Unidas, *Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia*, UNFPA, Nueva York, 2015.
-

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

Abril de 2021

Oficina Regional para América Latina y el Caribe
Calle Alberto Tejada, Edif. 102, Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
Apartado postal: 0843-03045
Teléfono: +507 301 7400
www.unicef.org/lac

