



ESPACIOS  
DE APOYO

R4V

Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

CAJA DE HERRAMIENTAS

# ESPACIOS DE APOYO

## SITUACIÓN DE VENEZUELA

SEGUNDA EDICIÓN



# Caja de Herramientas Espacios de Apoyo

Segunda Edición

**Autor:** Johan Aldana

**Coordinación general:**


Catalina Fernández Rojas, Especialista de Protección de la Niñez  
UNICEF,

Paula Andrea Uribe, Gerente Técnica de RET International

Cristina Sousa Rodríguez, Asociada de Protección-Base Comunitaria  
ACNUR

María del Pilar Peña Briceño-Oficial de Protección Basada en la  
Comunidad ACNUR

**Diseño gráfico:** Phoenix Design Aid



Este informe ha sido encargado por el equipo de coordinación regional del grupo de trabajo Espacios de Apoyo, en el marco de R4V, liderado por Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), RET International, Oficina Regional para las Américas del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

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, ACNUR y RET).



**ESPACIOS  
DE APOYO**



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

**Contenido desarrollado y coordinado como parte del esfuerzo del Grupo de Espacios de Apoyo de la Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V), 2021**

# CONTENIDO

Tabla de Contenido.....3

Carta de Presentación.....4

## 1. ¿Qué son los Espacios de Apoyo?.....7

1.1 Definición.....8

1.2 Objetivo.....9

1.3 Principios operacionales.....9

1.4 Servicios y modalidades de Espacios de Apoyo.....11

## 3. Procedimiento Operativo Estandarizado (POE).....31

3.1 Definición.....32

3.2 Manejo de datos personales.....32

3.3 Compartir información.....35

3.4 Monitoreo y reporte.....36

3.5 Mecanismos de retroalimentación y respuestas.....38

3.6 Descripción de servicios.....46

I. Orientación e intercambio de información.....46

II. Identificación y referencias seguras.....47

III. Asistencia humanitaria básica.....54

IV. Restauración de vínculos familiares.....57

V. Conectividad.....57

VI. Espacios amigables para NNA.....57

VII. Espacios para mujeres y niñas.....59

VIII. Mecanismo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS).....61

## 2. ¿Cómo establecer un Espacio de Apoyo?.....15

2.1 Instalación.....16

2.2 Estructura organizacional.....19

2.3 Personal.....20

2.4 Visibilidad y comunicación.....22

2.5 Mapeo de Servicios.....25

2.6 Medidas sanitarias y de higiene.....27

2.7 Marco legal y políticas nacionales.....29

2.8 Los Espacios de Apoyo paso a paso.....30

## ANEXOS.....65

1. Formato de incorporación a la red de Espacios de Apoyo.....66

2. Términos de Referencia Coordinador/a del Espacio de Apoyo.....67

3. Enfoques y principios rectores que rigen los Espacios de Apoyo.....69

4. Mapeo de Espacios de Apoyo y otros servicios.....73

5. Ficha interagencial de referencia de casos.....74

6. Ficha de priorización de casos con necesidades específicas.....79

7. Formato de sugerencias.....82

8. Acciones mínimas de Wash.....88

9. Ficha para la evaluación rápida e inicial del Espacio de Apoyo.....92

10. Listado de Espacios de Apoyo.....102

11. Checklist para desarrollar un mecanismo de sugerencias y quejas basado en la comunidad.....104

## Tabla de Contenido

	ÍNDICE	CONTENIDO	MATERIAL
¿QUÉ SON LOS ESPACIOS DE APOYO?	1.1 Definición <b>p. 8</b>		
	1.2 Objetivo <b>p. 9</b>		
	1.3 Principios operacionales <b>p.9</b>	• Coordinación, atención integral, comunicación de doble vía, identificación y referencias seguras, Participación de la comunidad.	Principios operacionales <b>p. 9</b>
	1.4 Servicios y modalidades de Espacios de Apoyo <b>p. 11</b>	• Servicios mínimos y adicionales. • Modalidades de Espacios de Apoyo. • Espacios de Apoyo fijos y móviles. • Coordinación con otros servicios.	Servicios mínimos y recomendados <b>p. 14</b>
¿CÓMO ESTABLECER UN ESPACIO DE APOYO?	ÍNDICE	CONTENIDO	MATERIAL
	2.1 Instalación <b>p. 16</b>	• Incorporación, compromisos al unirse, alternativas de instalación • Características del espacio físico designado.	Anexo 1 Formato de incorporación a la Red de Espacios de Apoyo <b>p. 66</b> Anexo 9 Ficha para la evaluación rápida e inicial del Espacio de Apoyo <b>p. 92</b>
	2.2 Estructura organizacional <b>p. 19</b>	• Coordinación interagencial, coordinación nacional, coordinación local y coordinación del Espacio de Apoyo.	Estructura organizacional <b>p. 19</b> Anexo 2 Términos de Referencia de la Coordinación del Espacio de Apoyo <b>p. 67</b>
	2.3 Personal <b>p. 20</b>	• Capacitaciones mínimas y complementarias. • Personal mínimo sugerido por área de intervención.	Anexo 3 Enfoques y principios de los Espacios de Apoyo <b>p. 69</b>
	2.4 Visibilidad y comunicación <b>p. 22</b>	• Logo y usos. • Métodos de comunicación para difusión. • Material de difusión y comunicación.	• Anexo 4 Formato para Mapeo de Servicios <b>p. 73</b>
	2.5 Mapeo de servicios <b>p. 25</b>	• Mapeo de Servicios. • Código QR: Mapeo de Servicios.	
	2.6 Medidas sanitarias y de higiene <b>p. 27</b>	• Recomendaciones. • Señalética para medidas sanitarias. • Protocolo de reapertura por fases.	
	2.7 Marco legal y políticas nacionales <b>p. 29</b>		
2.8 Los Espacios de Apoyo paso a paso <b>p. 30</b>	• Diagrama para la instalación de Espacios de Apoyo.		

## Tabla de Contenido

	ÍNDICE	CONTENIDO	MATERIAL		ÍNDICE	CONTENIDO	MATERIAL
<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE)</b>	3.1 Definición <b>p. 32</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principios y enfoques clave.</li> </ul>	Anexo 3: Principios y enfoques clave <b>p. 69</b>	<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE)</b>	III. Asistencia humanitaria básica <b>p. 54</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito.</li> <li>Apoyo psicosocial, primeros auxilios psicológicos, chequeos médicos y primeros auxilios, vacunación, área para madres y bebés. nutrición, baños, duchas y otras facilidades de agua, saneamiento e higiene.</li> <li>Plan de prevención y respuesta en nutrición.</li> </ul>	Tabla de servicios <b>p. 54</b> Anexo 8 Acciones mínimas WASH <b>p. 88</b>
	3.2 Manejo de datos personales <b>p. 32</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideraciones generales.</li> <li>Sistema único de manejo de información.</li> <li>Principios básicos de protección de datos personales.</li> <li>Datos personales mínimos.</li> </ul>	Flujograma manejo de información <b>p. 35</b>		IV. Restauración de vínculos familiares <b>p. 57</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito.</li> <li>Acciones.</li> </ul>	
	3.3 Compartir información <b>p. 35</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideraciones clave.</li> </ul>			V. Conectividad <b>p. 57</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósitos.</li> <li>Requisitos mínimos.</li> </ul>	
	3.4 Monitoreo y reporte <b>p. 36</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte.</li> <li>Indicadores.</li> </ul>	Presentación de reportes y sus características. <b>p. 37</b>		VI. Espacios amigables para niños, niñas y adolescentes <b>p. 57</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósitos.</li> <li>Responsabilidades.</li> <li>Principios interagenciales.</li> <li>¿Cómo instalo un espacio amigable?.</li> </ul>	
	3.5 Mecanismos de retroalimentación y respuestas <b>p. 38</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos y marcos base.</li> <li>Retroalimentación.</li> <li>Mecanismos de sugerencias y quejas, mecanismos activos y mecanismos reactivos.</li> <li>Recomendaciones clave en la instalación del mecanismo que quejas y sugerencias.</li> <li>Canales de retroalimentación y participación.</li> <li>Gestión de quejas y sugerencias.</li> <li>Comité de Reclamaciones y Quejas.</li> </ul>	Canales de retroalimentación y participación <b>p. 39</b> Flujo de gestión de quejas y sugerencias <b>p. 44</b> Flujo de análisis del comité de retroalimentación y respuestas <b>p. 45</b> Anexo 10 Formato de quejas, sugerencias y hoja de monitoreo <b>p. 102</b>		VII. Espacios para mujeres y niñas <b>p. 59</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito.</li> <li>Servicios.</li> <li>¿Cómo instalar un espacio?.</li> </ul>	
	3.6 Descripción de servicios <b>p. 46</b>				VIII. Mecanismo para la protección contra la explotación y el abuso sexual (PEAS) <b>p. 61</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición.</li> <li>Pilares de trabajo.</li> <li>Mecanismos de sugerencias y quejas basados en la comunidad (CMCM).</li> <li>Enfoque centrado en la víctima o sobreviviente y ejemplos.</li> <li>Pasos para la creación de CBCM.</li> <li>Recomendaciones para establecer un CBCM (Mecanismos de reporte basado en la comunidad).</li> </ul>	Anexo 11 Checklist para desarrollar un mecanismo de sugerencias y quejas basado en la comunidad <b>p. 104</b>
	I. Orientación e intercambio de información <b>p. 46</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito.</li> <li>Catálogo de servicios.</li> </ul>					
	II. Identificación y referencias seguras <b>p. 47</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósitos.</li> <li>Identificación.</li> <li>NNA no acompañado, separado, en riesgo o víctima de violencia, abuso, negligencia o explotación, sobreviviente de VBG.</li> <li>Persona adulta sobreviviente de VBG, víctima de trata de personas, mujer en riesgo.</li> <li>Persona viviendo con VIH, persona con discapacidad, persona mayor en riesgo, necesidades legales específicas y de protección física y persona con condición médica seria.</li> <li>Referencia.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Referencia interna y externa.</li> <li>Principios de referencia.</li> <li>Excepciones de confidencialidad, seguimiento y consideraciones.</li> </ul> </li> </ul>	Anexo 5 Ficha Interagencial de referencia de casos <b>p. 74</b> Formato de referencia <b>p. 52</b> Formato de priorización <b>p. 74</b> Anexo 6 Ficha de priorización de casos con necesidades específicas <b>p. 79</b>				

## Carta de Presentación

Más de 6 millones de personas refugiadas y migrantes de Venezuela<sup>1</sup> han salido de su país en búsqueda de protección y seguridad, viéndose expuestas a graves riesgos y situaciones de vulnerabilidad durante la salida, tránsito y llegada a los países de acogida en la región. Algunas de estas personas han accedido a mecanismos de regularización migratoria, al procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado o a la protección complementaria, sin embargo, un gran número permanece todavía en situación irregular exponiéndose a riesgos de deportación, explotación, abuso, violencia y discriminación, entre otros.

Algunas de las dificultades que las personas refugiadas y migrantes enfrentan son la falta de información confiable sobre acceso a derechos y servicios, lo que dificulta su acceso a servicios de protección, documentación, salud, nutrición, educación, vivienda, medios de vida, entre muchos otros. Esto tiene un impacto directo en su integración efectiva, exacerbando los riesgos de protección a las que se ven expuestas, incluyendo la trata y tráfico de personas, el reclutamiento forzado, crímenes, extorsión, robo, violencia de género, trabajo infantil, explotación laboral, sexo por supervivencia, entre muchos otros. Situación que incrementa también los niveles de xenofobia y discriminación resultando en un deterioro en su salud física, emocional y psicológica.

Los Espacios de Apoyo (EA) son una iniciativa regional impulsada por la Plataforma R4V, dentro del Sector Regional de Protección, que busca promover de forma coordinada y conjunta, una red de espacios donde se brinde información, orientación y servicios de calidad que respondan a las necesidades más urgentes de las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida en situación de mayor vulnerabilidad en los diferentes países de la región. Los Espacios de Apoyo trabajan de forma articulada, en red y coordinan con otras estructuras ya existentes en cada localidad. Se rigen por estándares y principios mínimos internacionalmente establecidos, cuentan con guías de atención para la identificación y referencia segura de personas con necesidades específicas y en alto riesgo, buscando prevenir y mitigar los riesgos de protección.

Esta *Caja de Herramientas* nace en el 2019 con el objetivo de establecer estándares mínimos operacionales requeridos para el establecimiento y funcionamiento de los Espacios de Apoyo. En su segunda edición en el 2021, busca proveer mayor información sobre la definición, estructura y gestión, algunos de los servicios que las personas pueden encontrar en estos lugares; así como la adaptación de servicios durante la pandemia de la COVID-19. Se espera que la información aquí contenida pueda orientar y fortalecer el funcionamiento de los Espacios de Apoyo y al mismo tiempo proporcionar estándares que faciliten la armonización, coordinación e intercambio de información a través de la red regional de Espacios de Apoyo.

### SOBRE R4V

La **Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (Plataforma R4V)**, integrada por más de 200 organizaciones nacionales e internacionales de la sociedad civil y el sistema de Naciones Unidas, apoyadas por instituciones internacionales de financiamiento y más de 30 donantes del sector privado e institucional, representa un esfuerzo colectivo para ofrecer una respuesta regional e integral a las necesidades de protección, asistencia e integración de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela. Su objetivo es acompañar, complementar y fortalecer las respuestas de los gobiernos nacionales y locales de acuerdo a los principios enunciados en la Declaración de Nueva York para Refugiados y Migrantes<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> 5,667,835 de acuerdo a la última actualización del 05 de agosto de 2021. Esta cifra representa la suma de personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo de nacionalidad venezolana reportada por los gobiernos anfitriones. <https://www.r4v.info/>.

<sup>2</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración de Nueva York para Refugiados y Migrantes, 3 de octubre 2016, A/RES/71/1, <http://www.refworld.org/docid/57ceb74a4.html>.

# 1. ¿QUÉ SON LOS ESPACIOS DE APOYO?





## 1.1 Definición

Los Espacios de Apoyo **son una herramienta de protección, asistencia e integración** que brinda un lugar para que las personas refugiadas y migrantes de Venezuela y de otras nacionalidades, las comunidades de acogida en situación de mayor vulnerabilidad, las personas retornadas y en riesgo de apatridia, entre otras, reciban información, orientación, se identifiquen sus necesidades específicas y se respondan a sus necesidades más urgentes.

El concepto de Espacios de Apoyo está basado en las buenas prácticas de los “Centros de Apoyo para la Protección de la Niñez y la Familia”, también conocidos como Puntos Azules (*Blue Dots*, en inglés), establecidos en Europa en 2016<sup>3</sup>.

En respuesta al flujo de personas refugiadas y migrantes de Venezuela que llegaban al inicio de la emergencia, las autoridades con el apoyo de los actores humanitarios establecieron en las fronteras una serie de estructuras para proveer información y orientación, primeros auxilios, vacunas, alimentación y referencias a albergues seguros, entre varios otros. Los Espacios de Apoyo nacen a partir de esas estructuras ya existentes y de iniciativas similares en áreas urbanas y semiurbanas en diferentes países de acogida. La iniciativa se basa justamente en identificar esas estructuras de atención y donde no existían, se coordinaron esfuerzos a través de los mecanismos de coordinación interagencial (e.g. Plataformas Nacionales y Plataformas Locales) para establecer las ubicaciones clave donde era necesario tener estos espacios.

A lo largo de estos tres años, los Espacios de Apoyo se han ido consolidando en la región como estructuras de atención que trabajan en red, implementando una metodología de trabajo conjunto y coordinado de la respuesta humanitaria con organizaciones civiles, Estados y organismos internacionales bajo los mismos principios y estándares. Esto permite fortale-

<sup>3</sup> Ver, por ejemplo, ACNUR, UNICEF inauguran centros Blue Dots para aumentar la protección a niños y niñas y familias en movilidad a través de Europa, 26 de febrero 2016, <http://www.unhcr.org/news/press/2016/2/56d011e79/unhcr-unicef-launch-blue-dot-hubs-boostprotection-children-families-move.html>

cer la coordinación entre los diferentes actores y mejorar la articulación de esfuerzos. A medida que las necesidades van cambiando y nuevos retos y emergencias van surgiendo, los Espacios de Apoyo se han ido adaptando y expandiéndose en puntos clave de las fronteras, a lo largo de las rutas y en comunidades de acogida.

## 1.2 Objetivo

Proveer una respuesta **integral y sostenible** en un lugar de asistencia inmediata de primera línea, a través de **servicios directos o de referencia segura** con estándares mínimos operacionales, a mujeres, hombres, niñas, niños y adolescentes que están en tránsito o residiendo en diferentes países de la región, así como población de acogida, para **fortalecer los mecanismos existentes de protección y apoyo**.

## 1.3 Principios operacionales

Los Espacios de Apoyo deberán funcionar a través de **cinco principios operacionales** para garantizar la calidad en los servicios, el apego a derechos humanos y la efectividad de su trabajo.





## 1. Coordinación

Los actores deberán **trabajar de manera coordinada** para proveer servicios eficientes que beneficien a la población en situación de movilidad humana. Se debe fomentar la colaboración y complementariedad entre los distintos actores, incluyendo gobiernos, ONGs nacionales e internacionales, agencias de Naciones Unidas, la sociedad civil y otros actores.

Los Espacios de Apoyo trabajarán de manera coordinada para **identificar, referir de manera segura y proveer servicios inclusivos**. A fin de visibilizar el trabajo en red que realizan los espacios, es indispensable que se cuente con elementos de visibilidad, como la inclusión del logo de la iniciativa que se presentará más adelante.

## 2. Atención integral

Los Espacios de Apoyo atienden a personas de **todas las edades, género y necesidades diversas sin discriminación**. Se debe garantizar el acceso a información y orientación sobre la variedad de servicios, programas y asistencia disponibles en lugares estratégicos a lo largo de las rutas.

La atención debe ser **oportuna, segura, expedita** y de acuerdo a las necesidades de protección, vulnerabilidades específicas, capacidades, recursos, competencias y herramientas personales, con respeto a su dignidad humana, sus derechos fundamentales y en el reconocimiento de su participación activa como clave en el proceso de intervención.

## 3. Comunicación de doble vía

La información deberá ser complementada con las opiniones, sugerencias y retroalimentación de las personas receptoras de los servicios. Escuchar y atender las necesidades, **promover el intercambio de ideas y hacerles parte de los procesos de toma de decisiones** es fundamental para la orientación de las acciones, además de la rendición de cuentas y la sostenibilidad de los espacios<sup>4</sup>. Para asegurar la estrategia participativa, también deberá aplicarse el enfoque favorable para la niñez y adolescencia<sup>5</sup>.

El enfoque comunitario y la participación debe aplicarse no sólo en las personas refugiadas y migrantes, también de la comunidad de acogida. Será fundamental propiciar el adecuado intercambio de ideas y la construcción colectiva de acciones que respondan a las necesidades de la comunidad. Se debe trabajar de forma constante en procesos de incidencia y abogacía con redes, organizaciones de base comunitarias y líderes y lideresas comunitarios para **erradicar prácticas como la discriminación y la xenofobia** para la integración con las comunidades y desarrollo local y promover la implementación de actividades socioculturales y recreativas para la integración con las comunidades y desarrollo local.

## 4. Identificación y referencias seguras

Las organizaciones deberán garantizar la **identificación segura y confidencial de personas en riesgo** que necesiten protección o atención especializada de forma inmediata. La información recabada con perspectiva e identidad de género, respeto a la privacidad, enfoque de diversidad y necesidades identificadas de la persona, podrá ayudar en la referencia a espacios o instituciones especializadas para garantizar un acceso oportuno a la atención y a dar seguimiento al caso.

La identificación y levantamiento de información para referencias, también ayudará a **mejorar la coordinación entre los diferentes Espacios de Apoyo** que integran la red, para dar seguimiento a casos específicos que necesiten monitoreo por su

<sup>4</sup> El trabajo de Comunicación con Comunidades (CwC) se fundamentan en lineamientos y estándares entre los que destaca la Política sobre Edad, Género y Diversidad de ACNUR, a fin de garantizar que hombres, mujeres, niños y niñas puedan disfrutar de sus derechos en condiciones de igualdad y participar de manera significativa en las decisiones que afectan a sus vidas, familias y comunidades. Buenas prácticas en CwC disponible en: <http://www.refworld.org/pdfid/4ffe4af2.pdf>

<sup>5</sup> Las mejores prácticas y la guía incluyen: Escucha y aprende: evaluación participativa de niños, niñas y adolescentes, ACNUR 2012, disponible en: <http://www.refworld.org/pdfid/4ffe4af2.pdf>

alto grado de vulnerabilidad atendiendo las recomendaciones de levantamiento de datos que se mencionan más adelante.

## 5. Participación de la comunidad

Se deberá promover la **participación equitativa entre mujeres y hombres** en la toma de decisiones, incluyendo personas de diferente edad, género y diversidad, involucrando a la comunidad de acogida para que de forma coordinada puedan trabajar en redes de voluntariado, procesos de difusión o estructuras de atención adecuadas al contexto de la zona y las necesidades detectadas.

La **participación activa** es esencial para garantizar que todos los miembros de la comunidad participen en el proceso de toma de decisiones y tengan una participación activa en todas las etapas del ciclo de gestión de operaciones. Las intervenciones se basan en una asociación real entre las comunidades afectadas y los actores humanitarios.

Las comunidades deben participar de manera significativa y sustancial en todos los aspectos de la programación que les afectan, fortaleciendo el rol de liderazgo de la comunidad como una fuerza impulsora de cambio, a eso se le denomina **enfoque basado en la comunidad**. Implica el reconocimiento de que la comunidad participa de manera activa en la toma de decisiones. La participación de la comunidad (incluidos hombres y mujeres) debe promoverse en todos los sectores, aprovechando al máximo los recursos propios de la comunidad y fomentando la autosuficiencia individual, familiar y grupal. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, implica que sus puntos de vista y sus opiniones sean debidamente valorados en función de su edad y madurez. Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados en un lenguaje amigable para su edad y madurez sobre los asuntos que les afecten. Esto incluye decisiones sobre los servicios disponibles y opciones, referencias a proveedores de servicios especializados, acogida y cuidado, seguimiento y reunificación. **Los programas deben involucrar activamente a la niñez y adolescencia** en la prevención y respuesta a los riesgos para la protección de la infancia, incluida la separación de sus progenitores o cuidadores.

### 1.4 Servicios y modalidades de Espacios de Apoyo



Los Espacios de Apoyo pueden existir en diferentes modalidades y ser manejados por **uno o varios actores**, que pueden ser estatales, de organizaciones civiles, organismos internacionales o academia, entre otros. Esto dependerá del contexto donde se implemente, las condiciones del lugar físico o la infraestructura, los actores presentes para brindar servicios mínimos y tener un plan de crecimiento a otros servicios que son altamente recomendables, una vez que las estructuras se fortalezcan y crezcan con el tiempo.

Como servicios **mínimos** el Espacio de Apoyo debe:

- ☑ Brindar **información y orientación sobre derechos y servicios** a todas las personas que acudan al lugar.
- ☑ **Identificar y referir de forma segura** necesidades específicas de protección.

**Adicionalmente**, se recomienda:

- ☑ Ofrecer servicios de **conectividad** para uso de las personas que tengan necesidad de comunicarse con familiares u obtener información relevante.
- ☑ Facilitar la **restauración de vínculos familiares** a través de la identificación de niños, niñas y adolescentes no acompañados o personas que busquen establecer contacto con sus familias.
- ☑ Contar con un **Espacio Amigable para niños, niñas y adolescentes** donde se brinde acompañamiento básico y apoyo de acuerdo a su edad.
- ☑ Establecer un **Espacio Amigable para mujeres y niñas** donde la atención sea diferenciada, de acuerdo a las necesidades de protección con perspectiva de género.
- ☑ Contar con **servicios de asistencia humanitaria básica** donde las personas pueden tener acceso digno a servicios psicosociales, de vacunación, de primeros auxilios, de nutrición, agua segura, saneamiento e higiene (**WASH**, por sus siglas en inglés), espacios de lactancia y espacios para madres y bebés, entre muchos otros.
- ☑ Brindar actividades, espacios y acceso a la población que garanticen la **integración** como clases de idiomas, inserción laboral, etc.

Los Espacios de Apoyo deberán contar con los servicios mínimos requeridos para poder formar parte de la red y se recomienda que con la experiencia, capacitación y obtención de recursos puedan ir abarcando otros servicios recomendados, con el objetivo de ofrecer servicios integrales que atiendan las distintas necesidades de protección de las personas. También, se podrán apoyar de organizaciones especializadas a las cuales se podrá referir a las personas que así lo requieran.

## ESPACIOS DE APOYO

Existen en diferentes modalidades y son manejados por uno o varios actores

### ESTATALES



### ORGANIZACIONES CIVILES



### ORGANISMOS INTERNACIONALES



### ACADEMIA



## ¿Cuáles son las distintas modalidades de Espacios de Apoyo?

**1. Espacios integrales:** Funcionan bajo la lógica de un one-stop-shop (ventanilla única, en español), buscando proveer en un solo lugar diferentes tipos de servicios a través de un paquete mínimo de calidad que respondan a las necesidades más urgentes y priorizadas por la comunidad. Los espacios integrales deberán brindar información y orientación sobre derechos y servicios, realizar identificación y referencias seguras, como parte de los **servicios mínimos**. Así como brindar los **servicios adicionales recomendados** que puedan ofrecer de acuerdo a su infraestructura y capacidad en recursos humanos. Algunos ejemplos de espacios integrales son los Centros Comunitarios y Espacios Municipales donde se realizan charlas informativas y de sensibilización, se brinda asesoría individual y colectiva en diversas temáticas, se fortalecen capacidades, se realizan actividades recreativas y culturales, entre otras, pueden fungir como espacios integrales a cargo de las autoridades comunitarias locales. Otro ejemplo, son los Espacios de Apoyo en fronteras donde debido a la emergencia humanitaria diferentes actores se organizan para brindar servicios de información y orientación, salud, vacunación, conectividad, identificación de casos con necesidades específicas y referencias a servicios especializados para seguimiento, baños y duchas seguras, entre otros (e.g. Espacio de Apoyo en el Puente Internacional Simón Bolívar en el Norte de Santander, Colombia o Espacios de Apoyo de la Operación Acogida en Boa Vista, Pacaraima y Manaos en Brasil).

**2. Puntos de información y orientación:** Se establecen a lo largo de la ruta o en zonas estratégicas de concentración de personas refugiadas y migrantes para proveer **servicios mínimos** como información actualizada y veraz, así como las referencias a servicios especializados que puedan dar seguimiento a mediano y largo plazo. Otras denominaciones que tienen son Puntos de Atención y Orientación, escritorios jurídicos, entre otros. Las Oficinas de atención de organizaciones o instituciones del Estado donde se brinda información y orientación, asesoría legal, entre otros, también están considerados en esta modalidad.

Existen estructuras preexistentes pertenecientes a organizaciones, agencias o a los gobiernos locales y nacionales de los países, algunas de estas **pueden ser otros ejemplos de Espacios de Apoyo**. Son parte de la iniciativa y funcionan de forma coordinada con los demás espacios establecidos para la respuesta, algunas estructuras pueden ser:

## DISTINTAS MODALIDADES



### ESPACIOS INTEGRALES



### PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



### ALOJAMIENTOS TEMPORALES



### CENTROS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN



### CENTROS DE INTEGRACIÓN

- **Alojamientos temporales:** Espacios que responden a las necesidades de alojamiento de las personas, sobre todo aquellas en tránsito, aunque podrían ofrecer la asistencia a personas de la comunidad o de otras aldeñas que necesiten el servicio. Pueden ser considerados Espacios de Apoyo cuando brinden servicios no solo a las personas residiendo en el alojamiento, pero también brinden los servicios mínimos a aquellas personas externas (no residentes).

- **Centros de Orientación y Recepción:** Espacio de atención que busca centralizar actividades de organismos estatales, organizaciones de la sociedad civil y de la cooperación internacional, con el fin de informar, atender y/o canalizar las necesidades de las personas refugiadas y migrantes, con el propósito de fortalecer su integración y facilitar su tránsito hacia el país de destino.

- **Centros de Integración:** Lugares especializados en fortalecer las capacidades de personas refugiadas y migrantes, ofreciendo información y orientación sobre acceso a derechos y servicios, asesoría en temas de empleabilidad, cursos vocacionales y de formación, emprendimiento, entre otros.

- **Otros:** Diversos tipos de estructuras que van surgiendo de acuerdo a las necesidades detectadas, zonas estratégicas y a la evolución del contexto.

### ¿Pueden ser los Espacios de Apoyo móviles?

Sí, los Espacios de Apoyo pueden ser estáticos, móviles o una combinación de ambos. Lo importante es que estén articulados, trabajen en red y cuenten con elementos de visibilidad.

**a) Fijos:** Se encuentran localizados en zonas estratégicas y con mayor concentración de personas refugiadas y migrantes. Por ejemplo, los espacios integrales, alojamientos temporales y los centros de integración.

**b) Móviles:** Brindan servicios itinerantes de acuerdo a la necesidad. Las estructuras móviles podrán visitar cualquier espacio pertinente de acuerdo a la concurrencia y frecuencia de asistencia de las personas refugiadas o migrantes. Por ejemplo, unidades móviles de atención a la persona refugiada y migrante y algunos puntos de información en barrios y centros urbanos.

### ¿Todos los servicios se brindan en un Espacio de Apoyo?

No, los Espacios de Apoyo no brindan todos los servicios que las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida necesitan. Son un primer punto de entrada. Es importante que los Espacios de Apoyo, independientemente del tipo de modalidad que sean, coordinen acciones con otros tipos de estructuras en cada localidad.

Para garantizar acceso a información y orientación sobre derechos y servicios, así como una atención integral y referencia a personas refugiadas y migrantes es prioritario fortalecer la coordinación y los mecanismos de atención, protección e integración en las diferentes estructuras que atienden y reciben a personas refugiadas y migrantes. En este sentido, se promoverá la cooperación y podrá mejorar la articulación entre los diferentes Estados, autoridades locales y actores humanitarios trabajando en la protección y asistencia de personas refugiadas, migrantes y comunidad de acogida en situación de mayor vulnerabilidad.

A través de esta cooperación, adicionalmente, se podrá promover el fortalecimiento, instalación de capacidades e intercambio de conocimientos de las diversas estructuras de atención, que podrá dar sostenibilidad a la atención de personas refugiadas y migrantes en el mediano y largo plazo. Estas estructuras eventualmente podrán sumarse al trabajo en red de los Espacios de Apoyo.

Un ejercicio clave para garantizar esta articulación entre los Espacios de Apoyo y otros servicios en cada localidad, es el levantamiento de información a través de un mapeo de servicios. Ver más adelante [Anexo 4](#).

# 2. ¿CÓMO ESTABLECER UN ESPACIO DE APOYO?



Foto: ©Camila Ignácio Geraldo-ACNUR.

## 2.1 Instalación

Los Espacios de Apoyo pueden ser manejados por uno o varios distintos tipos de actores, incluidas las instituciones del Estado, gobiernos locales o municipales, organizaciones de la sociedad civil nacionales, locales, o internacionales, iglesias, academia, agencias de Naciones Unidas, organizaciones de base, entre otras. La implementación dependerá de las gestiones de coordinación y presupuestos asignados para cada uno.

### ¿Cómo me incorporo a la red de Espacios de Apoyo?

Para incorporar una organización o estructura existente a la Red de Espacios de Apoyo, se deberá entregar el Formato Estandarizado de Incorporación a la red de Espacios de Apoyo que se encuentra en el [Anexo 1](#) a los/as puntos focales de Espacios de Apoyo en cada una de las Plataformas Nacionales, firmado por el representante de cada organización que se adhiera. Los/Las puntos focales acompañarán la revisión de la estructura existente para determinar si cumple con lo necesario para integrarse a la red de Espacios de Apoyo con base en la Ficha para la evaluación rápida e inicial de Espacios de Apoyo que se podrá encontrar en el [Anexo 9](#).

La organización que decide integrarse a la red de Espacios de Apoyo se compromete a:

- Incorporar los **estándares y adaptar la metodología** propuestos en esta Caja de Herramientas, incluidos los procesos de reporte y monitoreo, para trabajar de forma coordinada con las otras organizaciones de la sociedad civil, las agencias de Naciones Unidas y otros actores claves miembros de esta red;

- Colocar en un **lugar visible logos y señalética armonizados** que indiquen a las personas refugiadas, migrantes y comunidad de acogida la existencia de un Espacio de Apoyo. El logo de Espacio de Apoyo es un común identificador en todas las estructuras, por lo que adicional a la identidad, logos y visibilidad con la que ya cuente una estructura de atención, deberá llevar también el logo de Espacios de Apoyo para poder cumplir esta función de referente;
- Designar a una **persona de contacto** para facilitar la comunicación;
- Adherir y respetar los **Códigos de Conducta** y estándares para la **Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS)**.

El establecimiento ideal de un Espacio de Apoyo consiste en la instalación de todos los servicios disponibles en un solo punto físico. Sin embargo, se pueden considerar **varias alternativas** cuando esto no es posible como se explica en la sección anterior. Cada estructura perteneciente a la iniciativa de Espacios de Apoyo podrá llenar el formato del [Anexo 10](#) para identificar las organizaciones involucradas, horarios, personal y servicio.

#### A) Varios servicios operan en un mismo lugar.

- Evaluar la capacidad para incluir servicios adicionales.
- Negociar con otras organizaciones su inclusión para ampliar la oferta en un mismo espacio.

#### B) Varios servicios operan cercanos entre sí.

- Establecer un perímetro alrededor del sitio para unificar el Espacio de Apoyo o trasladar todos los servicios a un nuevo lugar seguro y accesible.
- Instalar un mapa informativo señalando de forma clara la ubicación de los servicios cercanos si no es posible unificarlos.

#### C) No hay servicios operando.

- Organizar grupos focales con personas refugiadas y migrantes, así como comunidad de acogida para identificar necesidades y servicios requeridos y espacios físicos para tener acceso a servicios.
- Realizar una visita de evaluación a los lugares para determinar la viabilidad y necesidades<sup>6</sup>.
- Hacer incidencia con actores clave, incluidos gobiernos locales, nacionales, sociedad civil, organizaciones de personas refugiadas y migrantes, actores humanitarios para visibilizar la importancia y necesidad de llegar a acuerdos para crear el Espacio de Apoyo de forma coordinada.
- En algunas ocasiones la solicitud de apertura de un Espacio de Apoyo puede venir directamente de un Gobierno, por lo que es importante llegar a acuerdos con la Plataforma Local/Nacional y luego con los actores interesados en participar y apoyar.

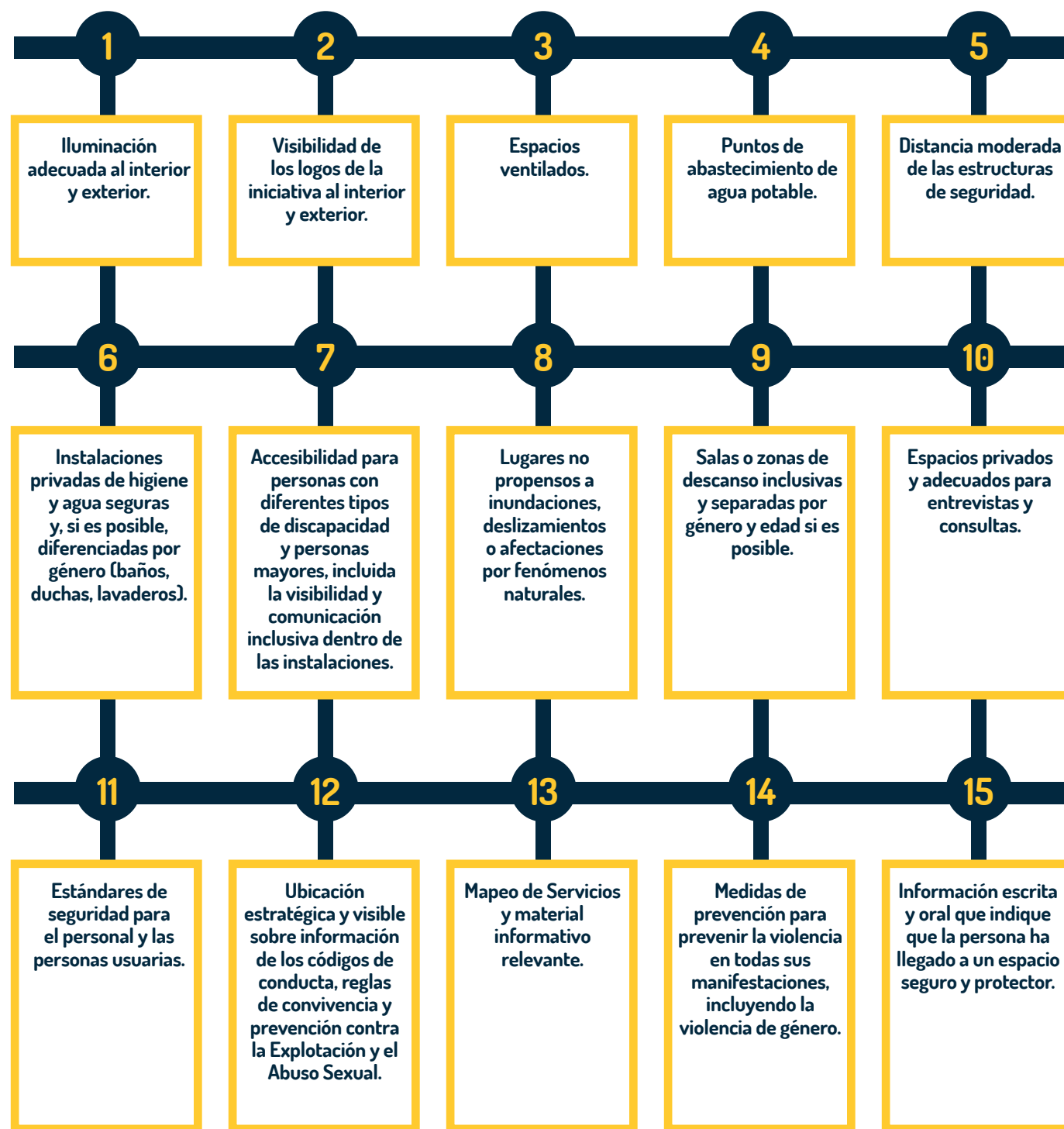
La implementación y gestión de los Espacios de Apoyo se desarrollará de acuerdo a las **dinámicas cambiantes de las personas refugiadas y migrantes**, respondiendo a sus necesidades en tránsito o en comunidades de acogida. Las coordinaciones regional y nacional evaluarán de manera continua las dinámicas y el contexto para determinar acciones de establecimiento, necesidades y adaptación.

Los Espacios de Apoyo deben ubicarse en las zonas más frecuentadas y accesibles para personas refugiadas y migrantes. Por ejemplo, a lo largo de las rutas de tránsito, en ciudades importantes o de mayor concentración de personas refugiadas y migrantes, en sitios de descanso, lugares de residencia o acogida. También, se debe considerar la evaluación de riesgos y un plan de contingencia para adaptarse a distintas emergencias y asegurar la continuidad de la **seguridad y facilidad de acceso a otros servicios**.

<sup>6</sup> Ver, por ejemplo, ACNUR, UNICEF inauguran centros Blue Dots para aumentar la protección a niños y niñas y familias en movilidad a través de Europa, 26 de febrero 2016, <http://www.unhcr.org/news/press/2016/2/56d011e79/unhcr-unicef-launch-blue-dot-hubs-boostprotection-children-families-move.html>



Las características del espacio físico deberán cumplir ciertos estándares mínimos que podrán ser ampliados de acuerdo a la capacidad en infraestructura. Algunas a tener en cuenta son las siguientes:



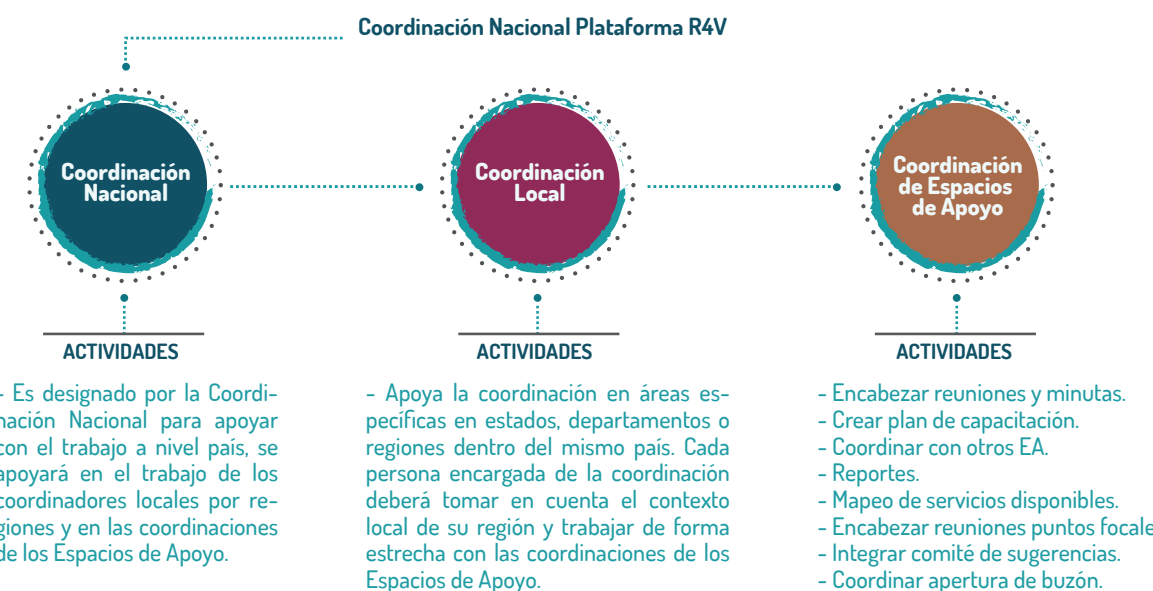
## 2.2 Estructura organizacional

Los Espacios de Apoyo son estructuras pertenecientes a una red instalada para la respuesta a personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida. Se establecen como parte del trabajo interagencial y se implementan por instituciones gubernamentales nacionales y locales, ONGs nacionales e internacionales, agencias de Naciones Unidas, organizaciones comunitarias, entre otras.

En cada país existe una **Coordinación Interagencial Nacional**<sup>7</sup>compuesta por las distintas organizaciones que trabajan para responder ante las necesidades de la población refugiada y migrante. Estas organizaciones asignan una o más personas responsables de la **Coordinación Nacional de Espacios de Apoyo** o punto(s) focal(es) de acuerdo a la estructura nacional que gestionará y coordinará el trabajo a nivel país. La Coordinación Nacional de Espacios de Apoyo o punto(s) focal(es) se enmarcan dentro del trabajo del Sector Nacional de Protección.<sup>8</sup> En algunos países la coordinación de los Espacios de Apoyo se enmarca de forma transversal a los sectores.

Para reforzar la coordinación y atención en los diversos contextos subnacionales, se cuenta con una **Coordinación Interagencial Local** que apoyará en una región específica y que asignará una o varias personas responsables de la **Coordinación Local de Espacios de Apoyo** activo en dicha área geográfica. Se deberá tomar en cuenta la estructura en el país para establecer estos roles.

A su vez, cada Espacio de Apoyo deberá contar con una **persona encargada de la coordinación**, que será el vínculo entre el personal laborando en terreno y la coordinación local y nacional. En caso de cualquier cambio, los Términos de Referencia podrán ser actualizados una vez cada año si es necesario. Los Términos de Referencia para la Coordinación del Espacio de Apoyo podrán revisarse en el [Anexo 2](#) del presente documento.



<sup>7</sup> A propósito de este y otros documentos relacionados, los términos “plataforma nacional” y “plataforma local” se refieren a las estructuras de coordinación interagenciales presentes a nivel nacional o local, por ejemplo, el Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) en Colombia o el Grupo de Trabajo sobre Personas Refugiadas y Migrantes (GTRM) en Ecuador y Perú.

<sup>8</sup> Sector de Protección o Grupo dependiendo de la estructura interagencial de coordinación en los diferentes países.

## 2.3 Personal

Asignar personal adecuado es esencial para brindar protección de calidad y asistir a las personas de acuerdo a sus necesidades específicas. La cantidad de personal contratado para prestar servicios en el Espacio de Apoyo **dependerá de las capacidades en infraestructura, recursos económicos y el número de personas beneficiarias** que se atiendan. Cada Espacio de Apoyo contará con los recursos humanos que crea necesario para **garantizar su correcta operación**.

Las personas contratadas deberán contar con la **experiencia y competencias necesarias en su profesión y para el rol que fueron designadas**, para garantizar la calidad en la prestación del servicio de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios<sup>9</sup>. Todas las personas que laboran o realizan voluntariado en los Espacios de Apoyo tendrán que ser capacitadas como mínimo en los siguientes temas:

1. Módulo sobre Derechos humanos, Derecho Humanitario y Protección.
2. Módulos sobre los protocolos, estándares y operación de los Espacios de Apoyo de acuerdo a la presente Caja de Herramientas.
3. Módulo sobre identificación y referencia segura (incluidos niños, niñas y adolescentes -NNA).

Adicionalmente, podrán ser capacitadas en módulos de temas específicos de acuerdo a las actividades y responsabilidades que tengan dentro del Espacio de Apoyo. Entre alguna de las temáticas a considerar, se encuentran:

1. Interés superior del niño, niña y adolescente.
2. Primeros Auxilios Psicológicos (dentro de las 72 horas).
3. Guías para integrar intervenciones de violencia de género dentro de la acción humanitaria.
4. Apoyo a sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un actor para VBG disponible en el área.
5. Estándares mínimos para la prevención y respuesta a la violencia basada en género en emergencias.
6. Enfoque comunitario.
7. Mecanismos de queja y respuesta.
8. Técnicas de autocuidado y desactivación.
9. Protección de datos.
10. Comunicación intercultural.
11. Métodos de atención y entrevista a personas en situación de vulnerabilidad.
12. Atención a personas con discapacidad.
13. Atención a personas LGBTIQ+
14. Atención a personas mayores
15. Atención a personas viviendo con VIH.
16. respuesta/Rendición de cuentas a las personas afectadas (AAP).

Los Espacios de Apoyo cuentan con un **Plan de Formación** que incluyen estos mínimos y otros módulos en diferentes temáticas disponibles para el proceso de empoderamiento y capacitación a coordinadores/as, puntos focales y personal que trabaja en los Espacios de Apoyo a nivel nacional y local. Es importante que se coordine con los diferentes sectores de la Plataforma R4V y actores para facilitar las sesiones.

En todo momento de la operación, las personas que laboren o realicen voluntariado, personal de apoyo y guardias de seguridad deberán **atender y respetar los Códigos de Conducta** de las organizaciones que coordinen el Espacio de Apoyo.

<sup>9</sup> Esto incluye, por ejemplo, la prevención de Violencia de Género (GBV por sus siglas en inglés) en línea con la Guía para Integrar Intervenciones de Violencia Basada en Género dentro de la Acción Humanitaria, Comité Permanente Interagencial, IASC (2015), <https://gbvguidelines.org/en/home/>

Su firma y aceptación es indispensable para poder ingresar a realizar sus actividades. Se recomienda contar con una copia de dicho código en los espacios físicos y exponer de forma clara los **principios y estándares bajo los que opera el Espacio de Apoyo** que podrán ser consultados en el **Anexo 3**.

El personal a cargo de los Espacios de Apoyo deberá también contar con capacitación sobre el manejo del mapeo regional de servicios y los procesos aplicados en los Espacios de Apoyo para poder brindar información relevante, actualizada y con perspectiva de derechos humanos, enfoque de género y diversidad. Se podrá usar el **Anexo 4** para recabar la información que alimentará el mapeo regional de servicios.

Cada Espacio de Apoyo contará con el personal necesario de acuerdo a sus **capacidades y necesidades de atención**. Puede **usar como referencia** la siguiente tabla para identificar puestos clave de acuerdo a las Áreas de Intervención con las que cuenta.

ÁREA O SERVICIO	PERSONAL SUGERIDO
Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a</li> </ul>
Identificación y referencias seguras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a</li> <li>• Especialista/s en: Trabajo social, gestión de casos, Violencia Basada en Género, protección de la infancia o psicología.</li> </ul>
Apoyo psicosocial y otros servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista/s en: Psicología, enfermería o medicina.</li> </ul>
Espacios amigables para niños, niñas y adolescentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a</li> <li>• Especialista/s en: Trabajo social o psicología.</li> </ul>
Espacios para mujeres y niñas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a</li> <li>• Especialista/s en: Trabajo social o psicología.</li> </ul>
Restauración de vínculos familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador/a</li> <li>• Especialista/s en trabajo social.</li> </ul>
Orientación e intercambio de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista/s en trabajo social o consultoría legal.</li> </ul>
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista/s en conectividad y redes (IT).</li> </ul>
Personal complementario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardias de seguridad u oficiales de policía.</li> <li>• Personal de limpieza.</li> </ul>

## 2.4 Visibilidad y comunicación

La Plataforma Regional ha creado un **logo común** para los Espacios de Apoyo, con el fin de que las estructuras que forman parte de la iniciativa puedan ser identificadas de forma clara a lo largo de las rutas y en los distintos países. Se sugiere que el logo sea empleado en las **estructuras, material de difusión y material de comunicación físico y en línea** para que las personas refugiadas y migrantes puedan reconocerlo y relacionarlo con un espacio de ayuda en su camino.

### 1. Uso del logo de Espacio de Apoyo en las estructuras (común identificador):



Este logo debe ubicarse en un lugar estratégico y visible a la entrada de la estructura. Debe estar impreso en un material resistente. Este logo es el referente para que las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida en situación de vulnerabilidad sepan que es parte de la red regional de Espacios de Apoyo.

Para decidir qué orientación del logo usar (vertical u horizontal), considere qué forma se adapta mejor al espacio disponible y con el fin de que sea lo más grande y visible posible.

Los/as coordinadores o puntos focales nacionales se encargarán de dar seguimiento a la visibilidad de los Espacios de Apoyo en cada país.

El logo deberá estar en el exterior de forma visible para ser identificado con facilidad por las personas que accedan a los servicios. Cuando exista necesidad de convivencia con logos de otras organizaciones, se deberá consultar las políticas de uso de las organizaciones para establecer un orden de mutuo acuerdo. Sin embargo, se deberá cumplir con el objetivo primordial del logo de Espacios de Apoyo, que las personas puedan identificarlo, por lo que deberá ser el más visible en el exterior para llamar la atención.

Ejemplo de uso:



### 2. Uso del logo de Espacios de Apoyo en material de comunicación:





El logo deberá ser usado de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Marca<sup>10</sup> para respetar tamaño, color, orientación y escalamiento proporcional para no deformarlo. Para tener más detalles sobre los usos correctos del logo se deberá referir a dicho manual, algunos ejemplos de lo mencionado a continuación:

#### Reducción máxima:



### 1. Uso del logo de Espacios de Apoyo en material de reporte (informes, factsheets, otros):



Se debe utilizar siempre la versión de firma conjunta que incluye el logo de R4V y evitar el uso del identificador de “Espacios de Apoyo” solo. Hay algunas excepciones previstas para contextos donde R4V ya esté referenciado de alguna otra manera.

#### Otras consideraciones

También, se deberá contar con una adecuada señalización de las recomendaciones para el uso de los servicios, incluidas las medidas de higiene y sanidad, accesos y acciones prohibidas dentro de los espacios. Esta señalética deberá estar en **lugares visibles** y el personal de trabajo deberá cumplirla e invitar a las personas usuarias a que las cumplan.

Existe una amplia variedad de **métodos de comunicación** que pueden emplearse para difundir la iniciativa de Espacios de Apoyo, cada contexto podrá reconocer las formas más efectivas para llegar a la población meta y **consolidar la presencia de los distintos espacios** presentes en la localidad y a través de las rutas. Algunos de los objetivos que se buscan alcanzar son:

- Visibilizar los Espacios de Apoyo y su ubicación.
- Difundir información sobre los servicios que ofrecen.
- Posicionar a los Espacios de Apoyo como referentes en la atención a la población refugiada, migrante y comunidades de acogida en situación de mayor vulnerabilidad.
- Atracción de fondos que apoyen en el financiamiento de los espacios.
- Procurar que la visita a un Espacio de Apoyo sea parte de las agendas de misiones de alto nivel de embajadores, autoridades de gobierno y donantes, entre otros.

El Grupo de Espacios de Apoyo en conjunto con el Grupo de Comunicación con Comunidades y Comunicación para el Desarrollo -CwC/C4D (CwC<sup>11</sup>, por sus siglas en inglés) ha desarrollado un **Plan de Comunicación para los Espacios de Apoyo** (ver Anexo 12) y creado **material de difusión** que puede ser adecuado y modificado de acuerdo al contexto en el que será usado y que puede emplearse en el espacio físico o diseminarse a través de varios medios como redes sociales, mensajes SMS y sitios Web. El material estará disponible a través del siguiente [vínculo](#):

Cada organización puede publicar sus propios comunicados o material de difusión para atender necesidades específicas de los espacios en los que participan o coordinan. Se recomienda que estas iniciativas sean **conversadas y socializadas con los coordinadores/puntos focales** para mantener una buena comunicación dentro de la red. Se deberá incorporar el logo de Espacios de Apoyo de acuerdo a lo estipulado en los apartados anteriores.

Algunos ejemplos de material de visibilidad de los Espacios de Apoyo se pueden encontrar en el Anexo 12. [Repositorio Espacio de Apoyo](#).

## 2.5 Mapeo de Servicios

Con el objetivo de contar con una herramienta que proporcione información útil sobre los Espacios de Apoyo y servicios para personas refugiadas y migrantes, se creó el **Mapeo Regional de Servicios**. Es una **aplicación Web que permite el acceso de forma gratuita** a través de teléfonos móviles y otros dispositivos digitales. Para que su Espacio de Apoyo pueda aparecer en dicha plataforma, podrá seguir los pasos detallados en el Anexo 4 y enviarlo a la Coordinación Nacional.

La información disponible por cada Espacio de Apoyo ayudará a las personas a **identificar su ubicación** a través de la localización referenciada, los horarios de atención, servicios, actividades y su estado de operación con referencia a la pandemia por la COVID-19.

En el mapeo regional de servicios las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida en situación de vulnerabilidad podrán encontrar en un solo lugar, información actualizada sobre servicios y Espacios de Apoyo.

Esta aplicación web permite también a proveedores de servicios y actores humanitarios encontrar información nacional y regional, facilitando la coordinación, articulación y referencias seguras entre las diferentes estructuras. La aplicación web ha sido adaptada a dispositivos móviles, y a través de un mapa interactivo, facilita la búsqueda de servicios a personas refugiadas y migrantes según sus necesidades. Para más información sobre cómo funciona esta herramienta consulte el Manual de Uso en: [R4V.info](#)

<sup>10</sup> [https://drive.google.com/file/d/1j0F\\_wU\\_tATj-0a1YJNBtsq96Ade1Tx5h/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1j0F_wU_tATj-0a1YJNBtsq96Ade1Tx5h/view?usp=sharing)

<sup>11</sup> El trabajo de Comunicación con Comunidades (CwC) se fundamentan en lineamientos y estándares entre los que destaca la Política sobre Edad, Género y Diversidad de ACNUR, a fin de garantizar que hombres, mujeres, niños y niñas puedan disfrutar de sus derechos en condiciones de igualdad y participar de manera significativa en las decisiones que afectan a sus vidas, familias y comunidades. Buenas prácticas en CwC disponible en: <http://www.refworld.org/pdfid/4ffe4af2.pdf>

La información del mapeo podrá ser accesible a través del link: [espacios.r4v.info](https://espacios.r4v.info) o con la lectura del código QR a través de la cámara de un dispositivo móvil con acceso a internet. Las personas que laboran en los Espacios de Apoyo **deberán informar** a las personas refugiadas y migrantes sobre su uso para orientarles en su ruta, así como tener de forma visible esta información en sus instalaciones.



**Código QR**  
**Mapeo Regional de Servicios**

Los/as coordinadores/as o puntos focales nacionales tienen la responsabilidad de contactar de forma bimensual a los Espacios de Apoyo, y reportar la información actualizada en la herramienta de Mapeo Regional de Servicios. Esto permitirá llevar un control de cuántos Espacios de Apoyo están operando en el país, por localidad y estado de funcionamiento de cada uno. Ayudará también a identificar vacíos en la atención y canalizar esfuerzos para mejorar la respuesta.

Los/as coordinadores/as o puntos focales nacionales asegurarán una comunicación fluida con el Grupo de Espacios de Apoyo Regional para el seguimiento de la iniciativa. Esto ayudará también al reporte mensual sobre el indicador de Espacios de Apoyo en el RMRP: **# de Espacios de Apoyo en funcionamiento**

La forma de usar la herramienta digital de Mapeo Regional de Servicios puede ser consultada en el [Manual de Usuario](#).

## ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE ESPACIOS DE APOYO Y SERVICIOS?



Los Espacios de Apoyo son una red regional de organizaciones que brindan información, orientación y servicios básicos en respuesta a las necesidades más urgentes de las personas refugiadas y migrantes, así como de las comunidades de acogida.



Los servicios se refieren a cualquier provisión de asistencia y apoyo en diferentes áreas, que se encuentran disponibles en la comunidad, y que no pertenecen a la red de Espacios de Apoyo. Algunos de estos servicios pueden ser especializados, por ejemplo, servicios de salud, educación, gestión de casos para sobrevivientes de violencia de género, entre otros.

## 2.6 Medidas sanitarias y de higiene

Para proteger el espacio, al personal y a las personas usuarias de enfermedades infecciosas como la COVID-19 y conservar el lugar sano y seguro para todos es importante adoptar algunas **medidas de prevención e higiene**<sup>12</sup>:

- Guarde al menos un metro de distancia entre usted y otras personas, a fin de reducir su riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan.
- Convierta el uso del cubrebocas en un accesorio indispensable en su interacción con otras personas, recuerde usar, guardar, limpiar y desecharlas de forma correcta.
- Lave sus manos cuidadosamente de forma periódica con gel hidroalcohólico o con agua y jabón.
- Evite tocarse los ojos, nariz y boca.
- Cubra su boca y nariz con un pañuelo o con el codo flexionado al toser o estornudar.
- Las superficies y lugares de trabajo deben ser limpiadas y desinfectadas de forma frecuente, especialmente los picaportes, grifos, pantallas y accesorios de uso común.
- Todas las oficinas deberán mantener una buena ventilación.
- Se recomienda identificar un área donde personas con posible infección o enfermedad transmisible puedan aislarse de forma segura, y seguir los protocolos de seguimiento para tales casos del Protocolo de Reapertura<sup>13</sup>.

Para reforzar la seguridad en el entorno, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda **evitar espacios** con las tres **“C”**: **Cerrados - Gestionados - Contacto Cercano**<sup>14</sup>.

Si su organización cuenta con **señalética** destinada a informar sobre las **medidas sanitarias y de higiene** que las personas usuarias deben seguir dentro del Espacio de Apoyo podrá emplearla, en caso contrario puede hacer uso de las diseñadas dentro de la iniciativa de Espacios de Apoyo<sup>15</sup> a fin de generar mensajes claros, accesibles e inclusivos para todas las personas, se sugiere lo siguiente:

- Utilizar imágenes y símbolos para las rotulaciones e indicaciones, a fin de que permita que toda persona pueda tener claridad del mensaje que se desea transmitir.
- Los mensajes deberán ser sencillos y claros, con palabras colo-

### MEDIDAS SANITARIAS Y DE HIGIENE



**GUARDE AL MENOS UN METRO DE DISTANCIA ENTRE USTED Y OTRAS PERSONAS**



**USAR, GUARDAR Y DESECHAR DE FORMA CORRECTA SU CUBREBOCAS**



**LAVE SUS MANOS DE FORMA PERIÓDICA CON AGUA Y JABÓN O CON GEL HIDROALCOHÓLICO**



**DESINFECTAR DE FORMA FRECUENTE LAS SUPERFICIES Y LUGARES DE TRABAJO**

12 <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

13 [https://drive.google.com/drive/folders/1QXNs2xc6h-PEehGrcGB\\_MVzrkL\\_TGu6](https://drive.google.com/drive/folders/1QXNs2xc6h-PEehGrcGB_MVzrkL_TGu6)

14 <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

15 [https://drive.google.com/drive/folders/1f9ISHuN7\\_SSebCrcSwlRtu4i0FYBpAp0](https://drive.google.com/drive/folders/1f9ISHuN7_SSebCrcSwlRtu4i0FYBpAp0)

quiales para la transmisión de indicaciones y protocolos de actuación.

- Se recomienda la traducción de la documentación y los mensajes en diversos idiomas de acuerdo con las necesidades del contexto.
- Se recomienda preparar mensajes visuales y auditivos para que toda persona pueda acceder a la información oportuna y necesaria para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la prevención de contagios.
- En caso de tener acceso a radios comunitarias, podcasts, chatbots, redes sociales, entre otros, utilizarlos para comunicar las medidas de reapertura de los Espacios de Apoyo.

### Ejemplo de señalética:



La iniciativa de Espacios de Apoyo ha diseñado un **protocolo de reapertura** por fases<sup>16</sup>, para los Espacios de Apoyo que se

encuentren en lugares donde las autoridades locales hayan establecido que se puede volver a operar en instalaciones físicas con atención directa a las personas usuarias. La reapertura por fases permite ir preparando las instalaciones de acuerdo con sus necesidades para el **cumplimiento de protocolos de bioseguridad correspondientes y mínimos**. A su vez, permite la implementación por escala, brindando espacio de mejoras en la atención.

PRIMERA FASE	SEGUNDA FASE	TERCERA FASE	CUARTA FASE
Preparación de las instalaciones acorde a las medidas sanitarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura parcial de servicios en beneficio de la población refugiada y migrante.</li> <li>• Activación de servicios remotos a través de líneas de atención.</li> </ul>	Apertura de otros servicios.	Apertura total.

### RECUERDE:

En caso de Emergencia Sanitaria, el Espacio de Apoyo deberá seguir las directrices de las autoridades nacionales para evitar riesgos y posibles contagios.

## 2.7 Marco legal y políticas nacionales

Todos los actores que provean servicios dentro de la iniciativa de Espacios de Apoyo deberán acatar las leyes y la política nacional de cada país. El Estado tiene la responsabilidad de proteger y asistir a las personas de todas las edades **sin importar su estatus migratorio** dentro de su territorio. El trabajo que realizan los Espacios de Apoyo busca fortalecer la capacidad y apoyar la respuesta de los Estados, y sus procesos deben ser coordinados con las autoridades nacionales y locales a través de un involucramiento activo para **evitar sistemas paralelos y la duplicación de esfuerzos**.

Los Espacios de Apoyo trabajan con los sistemas de protección nacional de cada país, con el fin de contar con información actualizada sobre la oferta de servicios estatales para establecer **canales de comunicación, información y articulación** con las comunidades donde se requiera.

También, se promoverá la **coordinación con otras redes y foros** que tengan incidencia en los contextos y comunidades de trabajo de los Espacios de Apoyo y que fortalezcan estructuras ya existentes. Por ejemplo, la Red Regional de Protección a Personas LGBTI+, la Red Latinoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus

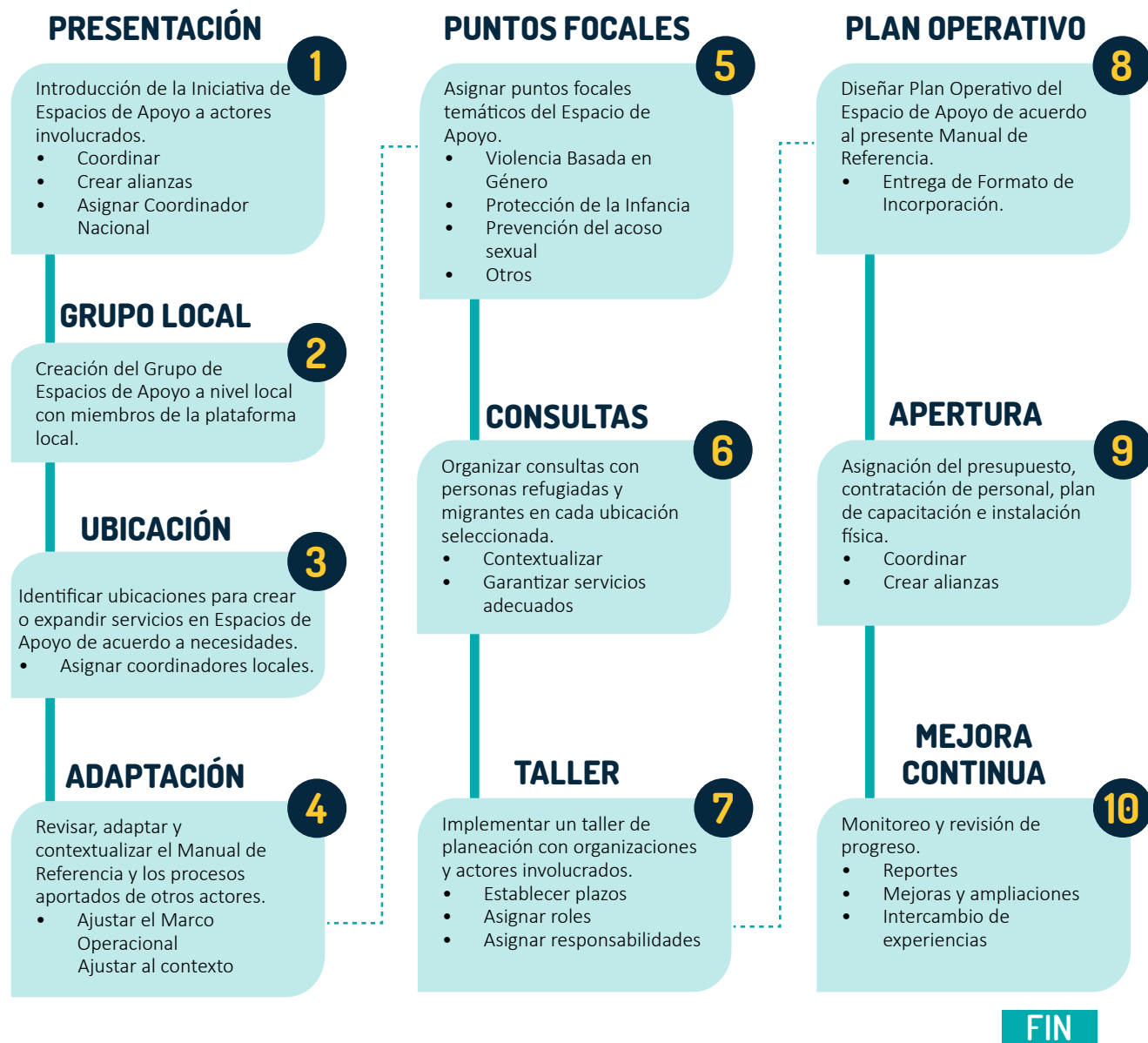
16 [https://drive.google.com/drive/folders/1QXNs2xcf6h-PEehGrcGB\\_MVzrkl\\_TGu6](https://drive.google.com/drive/folders/1QXNs2xcf6h-PEehGrcGB_MVzrkl_TGu6)

Familias (RIADIS), Red Clamor, la Red de Espacios Seguros en las Américas (RSSN<sup>17</sup>, por sus siglas en inglés) y los Centros de Orientación y Recepción Temporal/Espacios de Apoyo del Proceso de Quito como foro gubernamental de coordinación regional, entre otros.

## 2.8 Los Espacios de Apoyo paso a paso

En el siguiente diagrama encontrará un resumen de los pasos recomendados desde la identificación, implementación y monitoreo de la iniciativa de Espacios de Apoyo.

### INICIO



# 3. PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE)

17 Un ejemplo es la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN por sus siglas en inglés) en las Américas. La RSSN es una iniciativa que fue establecida en 2017 por ACNUR. En diferentes lugares de la región, se han tomado medidas para establecer una respuesta coordinada a las necesidades de las personas sobrevivientes de VBG y los NNA en riesgo. El Kit de Herramientas y Lecciones Aprendidas de la RSSN (2018) incluye una guía y herramientas útiles, que están disponibles en: <https://www.unhcr.org/5c05b97d4.pdf>

## 3.1 Definición

El Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) busca establecer los **procedimientos estandarizados** para la provisión del paquete de servicios incluidos en las Áreas de Intervención que integran en los Espacios de Apoyo.

El POE se revisará y ajustará cada seis meses si el contexto así lo amerita. Sin embargo, los **cambios específicos a situaciones particulares** se mantendrán dentro del marco general del concepto de Espacios de Apoyo y la presente *Caja de Herramientas*. Cualquier actor podrá **proponer una revisión** en caso de verificar que no se está facilitando de manera adecuada la coordinación y presentación de los servicios por falta de información o inconsistencias en lo que el POE establece.

El POE establece el funcionamiento y servicios que brindan los Espacios de Apoyo, los cuales están guiados por los siguientes principios y enfoques clave:

PRINCIPIOS Y ENFOQUES CLAVE	
Acción sin daño	Interés superior del niño, niña y adolescente
Confidencialidad	No discriminación
Consentimiento informado	Rendición de cuentas
Cooperación y coordinación	Respeto
Desarrollo de las capacidades de niños, niñas y adolescentes	Responsabilidad del Estado
Edad, género y diversidad (EGD)	Seguridad y protección
Enfoque basado en derechos	Servicios gratuitos y oportunos
Enfoque basado en el/la sobreviviente	Unidad familiar
Enfoque basado en la comunidad y su participación	

Usted podrá encontrar una definición amplia de cada uno de ellos en el [Anexo 3](#).

## 3.2 Manejo de datos personales

El manejo seguro, confidencial y oportuno de los casos individuales es esencial para asegurar que las personas en riesgo, sobrevivientes de Violencia Basada en Género, y víctimas de trata de personas reciban servicios de protección y

seguimiento adecuados. Los Espacios de Apoyo deben trabajar de la mano con los gobiernos nacionales y locales y otras redes para **fortalecer el manejo de casos de protección en toda la región** y asegurar que la gestión de casos se lleve a cabo en coordinación y respeto a los derechos humanos. Para asegurar esto, la información debe ser recopilada, analizada de forma debida, almacenada de forma segura y compartida de manera responsable de acuerdo a lo estipulado en este apartado.

CONSIDERACIONES GENERALES	
1	La toma de datos personales es un proceso voluntario y abierto a todas las personas refugiadas y migrantes, sin distinción de edad, raza, religión, género y orientación sexual, identidad y expresión de género.
2	La confidencialidad de los datos personales debe ser respetada en todo momento por cada proveedor de servicios que maneje los datos.
3	Las personas de quienes se recopilan sus datos deben dar su consentimiento, ya sea de forma verbal o por escrito.
4	La información siempre es solicitada directamente a la persona contenida, incluyendo a niños, niñas y adolescentes cuando sea posible.
5	Se tomarán las medidas necesarias para acomodar las necesidades de mujeres, niños, niñas y personas con necesidades específicas para la toma de datos.
6	Los datos confidenciales de casos individuales <b>nunca</b> se discuten en reuniones de coordinación, medios escritos, de mensajería electrónica o alguna otra forma de comunicación formal o informal.
7	El registro, almacenamiento e intercambio de información sobre personas asistidas debe realizarse en concordancia con las guías de confidencialidad y política de protección datos de cada organización y en apego a los estándares internacionales <sup>18</sup> .
8	El registro de datos debe en todo momento facilitar el acceso a los servicios disponibles y desarrollar vías de referencia, y apoyar a las personas en mayor riesgo, incluidas las mujeres, sobrevivientes de violencia basada en género (VBG), niños, niñas y adolescentes, entre otros.
9	La información recogida debe ser debidamente analizada y utilizada para diseñar una respuesta programática adecuada.
10	Evaluar los riesgos de protección y seguridad antes de iniciar la recopilación de datos particularmente sobre la niñez y la adolescencia y casos de sobrevivientes de VBG.
11	Identificar y capacitar al personal que forma parte de los Espacios de Apoyo para que garanticen la confidencialidad y una referencia segura de acuerdo a los estándares y lineamientos establecidos en el POE de los Espacios de Apoyo.
12	Las estrategias y protocolos de manejo de casos deben ser condensados por los actores implicados.
13	Limitar la recopilación de información sobre casos de alto nivel de riesgo y exposición (vida, libertad, seguridad e integridad física), y referir al actor competente. El manejo de estos casos se debe realizar siguiendo los protocolos de atención existentes en cada país.

18 UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), Policy on the Protection of Personal Data of Persons of Concern to UNHCR, May 2015, disponible en: <http://www.refworld.org/docid/55643c1d4.html>



Para poder asegurar un manejo seguro de casos, sin revictimización y con respeto a los derechos humanos se recomienda contar con un **sistema de manejo de información** único o con estándares mínimos entre los Espacios de Apoyo y una base de datos en común.

Un sistema único de manejo de la información y base de datos asegurará un **manejo eficiente y confidencial** de los datos individuales y facilitará un mejor análisis y reporte, contribuyendo a que las personas no tengan la necesidad de repetir sus datos personales y su historia múltiples veces a distintas personas lo que puede resultar doloroso y re victimizante.

**La responsabilidad de la instauración** de un sistema único de información y base de datos recae en el Grupo Regional de Espacios de Apoyo en coordinación con el Sector Regional de Protección. Se coordinará con los países las diferentes alternativas para su diseño, implementación y adopción respetando los estándares de protección de datos y protocolos informáticos de seguridad. Sin embargo, todos los proveedores de servicios deberán **recolectar información básica** de quienes acceden a sus servicios.

Toda información personal es catalogada como **confidencial** y se debe tener el **consentimiento, oral o escrito**, de cada persona que sea registrada. Cada Espacio de Apoyo y organización podrá hacer uso de sus **propios formatos** para recabar la información de las personas, pero deberán comprometerse a seguir los protocolos para un manejo de casos seguro, el respeto de los derechos humanos y **principios básicos de protección de datos personales**<sup>19</sup>. El levantamiento de la información deberá ayudar a priorizar y sistematizar los siguiente:

1. La identificación de personas con necesidad de protección y asistencia.
2. La evaluación preliminar de necesidades específicas y riesgos de protección.
3. La intervención de protección (No devolución en frontera, reubicación, etc).
4. Facilitar el acceso a servicios básicos y las referencias a servicios especializados.
5. Mejorar la programación de las actividades para la prevención y respuesta.

Los niños, niñas y adolescentes deben ser consultados y se les dará toda la información necesaria para que puedan tomar una decisión informada usando técnicas adecuadas que les permita expresarse libremente **según su edad y madurez**. Siempre se debe tomar en cuenta el **interés superior** del niño, niña o adolescente estén acompañados o no, y en caso de estar con padres/madres o tutores, también se debe obtener su consentimiento.

Los datos sobre casos de Violencia Basada<sup>20</sup> en Género deben respetar el consentimiento de las personas sobrevivientes de acuerdo a los **estándares mínimos**<sup>21</sup> y principios de confidencialidad. Estos datos deben ser **recopilados y almacenados** siguiendo las normas internacionales.

Se espera que cada formato contenga los **datos mínimos** presentados a continuación, para permitir que el intercambio con otros Espacios de Apoyo pueda llevarse a cabo sin información faltante e incluir las necesidades específicas, a fin de facilitar la identificación de las personas en mayor riesgo y asegurar un mejor seguimiento y respuesta. Si su Espacio de Apoyo **no cuenta con un formato propio**, podrá encontrar en esta **Caja de Herramientas**<sup>22</sup> una **propuesta que podrá adaptar** siguiendo las recomendaciones ya enunciadas, tomando en cuenta un enfoque de edad, género y diversidad para no pasar por alto necesidades específicas.

19 Política sobre la protección de datos personales de las personas de interés del ACNUR. Disponible en: <https://www.acnur.org/filead-min/Documentos/Publicaciones/2016/10909.pdf>

20 Para mensajes clave, ver la Guía de Bolsillo del Comité Permanente Interagencial (IASC por sus siglas en inglés), Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando un actor VBG no está disponible en su área, disponible en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV\\_PocketGuide021718.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf).

21 Ver página 33 de Documentación, Almacenamiento e Intercambio de Casos, disponible en: [http://www.gbvim.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-CaseManagement-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.gbvim.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-CaseManagement-Guidelines_Final_2017.pdf)

22 Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/GBViE.MS\\_FINAL\\_ESP\\_12-22\\_0.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/GBViE.MS_FINAL_ESP_12-22_0.pdf)

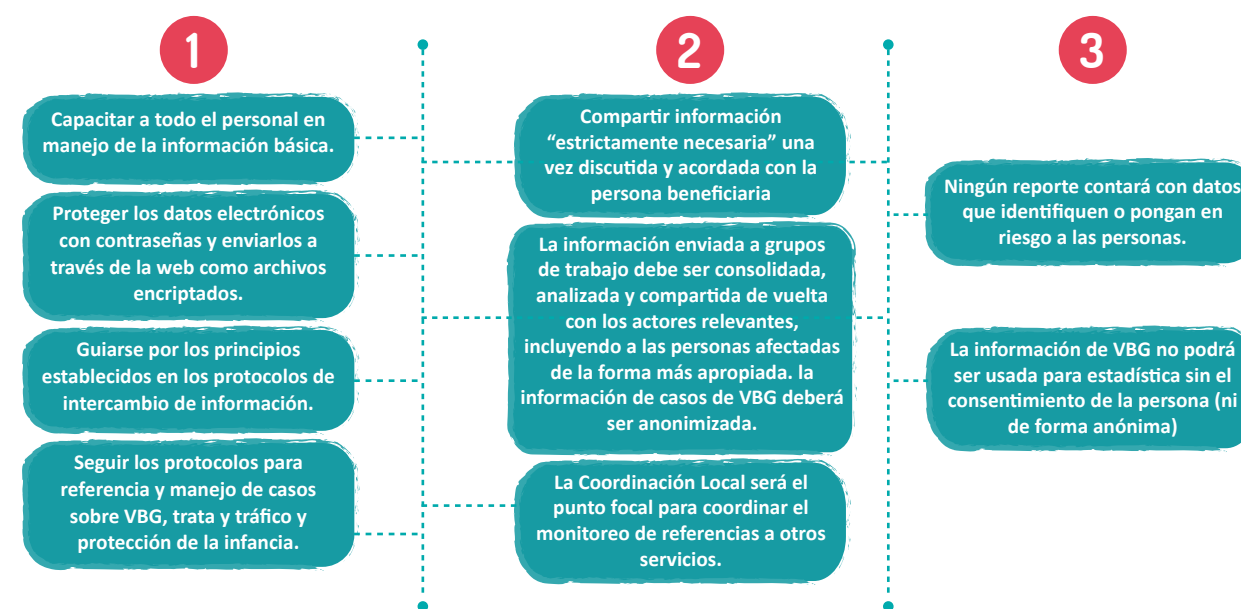
DATOS PERSONALES MÍNIMOS	
<b>DATOS PERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Fecha de nacimiento</li> <li>• Género con el que se identifica</li> <li>• País de origen y en qué otros han estado</li> <li>• Si se considera parte de algún grupo étnico</li> <li>• Número de identificación si cuenta con uno</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cuenta con alguna discapacidad y de qué tipo</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Nivel educativo</li> <li>• Si viaja con familiares y cuántos</li> </ul>
<b>ASISTENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de llegada</li> <li>• Motivo de la visita</li> <li>• Duración en el país</li> <li>• Persona en tránsito o con intención de quedarse</li> </ul>
<b>CONTACTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección actual o persona de contacto</li> <li>• Número de celular, WhatsApp o correo electrónico</li> </ul>

Cada organización será responsable de asegurar que los datos registrados estén **seguros y protegidos**<sup>23</sup>, e implementará procedimientos apropiados para **mantener la confidencialidad**, la capacitación del personal y el mantenimiento de la seguridad física de las instalaciones o equipos de trabajo donde se guarde dicha información.

### 3.3 Compartir información

La información sobre casos de protección reportados se compartirá con el Sector de Protección Nacional y Local de forma **armonizada y consolidada** a fin de contribuir a identificar, abordar, priorizar acciones, mejorar la **coordinación interagencial y programación para esfuerzos de prevención y respuesta e incidencia**. Un protocolo de intercambio de información (*ISP*, por sus siglas en inglés) será desarrollado y acordado como parte de esta Caja de Herramientas. Cuando comparta información debe asegurarse que:

#### Consideraciones Clave



23 UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), Policy on the Protection of Personal Data of Persons of Concern to UNHCR, May 2015, available at: <http://www.refworld.org/docid/55643c1d4.html>

## 3.4 Monitoreo y Reporte

Cada organización que implementa servicios dentro de los Espacios de Apoyo es **responsable del monitoreo y la evaluación continua** de sus actividades. Esta información debe realizarse siguiendo el reporte de la Plataforma R4V en Activity Info.

Indicador RMRP 2022:

**# de Espacios de Apoyo en funcionamiento**

### Ejemplo de indicador y descripción para el RMRP 2022

<b>CÓDIGO</b>	RE-PR1
<b>SECTOR/SUBSECTOR/GT</b>	Proteccion/Grupo de Espacios de Apoyo
<b>OBJETIVO_SECTOR</b>	Brindar asistencia crítica de protección y servicios especializados, incluida la gestión de casos y la referencia para abordar las necesidades de protección prioritarias de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela.
<b>INDICADOR</b>	#de Espacios de Apoyo en funcionamiento
<b>HASHTAG</b>	#supportspaces
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR/RACIONAL</b>	Se refiere a todos los Espacios de Apoyo en funcionamiento, incluidas las nuevas estructuras que se incorporan a la iniciativa. El indicador busca medir el número total de Espacios de Apoyo que prestan servicios. El indicador debe ser reportado por los puntos focales de Espacios de Apoyo en las Plataformas Nacionales para evitar una doble contabilización. Se deberá reportar mensualmente. Si no hay nuevas estructuras que informar o no hay cambios en el funcionamiento de las estructuras, se debe registrar el número del mes anterior.
<b>CVA</b>	No
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Mecanismo/Abogacía
<b>DEFINICIONES</b>	Debido al contexto de la COVID-19, se entenderá que un Espacio de Apoyo está operando incluso si está brindando servicios remotos o virtuales.
<b>DESAGREGACIÓN</b>	N/A
<b>COBERTURA</b>	Regional

Por otro lado, el número de personas refugiadas y migrantes de Venezuela asistidas se reportará no como indicador de Espacios de Apoyo sino de forma transversal en todos los servicios brindados por los diferentes actores. Los actores deberán indicar a momento de reportar sus actividades si los servicios fueron realizados en un Espacio de Apoyo sí o no. Esta información será reportada con la desagregación de edad, género y diversidad. Para mayor información ver Guía de Reporte RMRP.

Los/as coordinadores/puntos focales de los Espacios de Apoyo a nivel nacional tendrán la responsabilidad de monitorear el reporte del indicador de Espacios de Apoyo, así como el reporte de actividades realizadas en los Espacios de Apoyo. Esta labor de monitoreo se la debe realizar en coordinación y con el apoyo de colegas de Manejo de Información. La Coordinación del Grupo Regional de Espacios de Apoyo realizará asimismo un monitoreo de este reporte a nivel regional y coordinará el seguimiento con sus contrapartes a nivel nacional.

Adicionalmente, con el objetivo de analizar los resultados e impacto de la iniciativa, la Coordinación del Grupo Regional de Espacios de Apoyo se encargará de sistematizar los resultados regionales de **forma trimestral**. Esto permitirá una evaluación y monitoreo continuo de la iniciativa, identificar vacíos, retos y oportunidades. Esta buena práctica se recomienda también a nivel de Coordinación Nacional de los Espacios de Apoyo.

El reporte trimestral podrá contener las características mínimas establecidas a continuación. Los datos recabados para los reportes no contendrán información o datos personales identificables a cada individuo.

### REPORTES Y MONITOREO





### 3.5 Mecanismos de retroalimentación y respuestas



Norma Humanitaria Esencial Calidad y rendición de cuentas<sup>24</sup>

Los Espacios de Apoyo **se basan en** los “Compromisos sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas” del Comité Permanente entre Organismos (IASC), a la Norma Humanitaria Esencial en materia de Calidad y Rendición de cuentas (*Core Humanitarian Standard*) en cuanto a mecanismos de retroalimentación y quejas en las respuestas humanitarias<sup>25</sup>.

Lo anterior exige que los equipos de respuesta de los Espacios de Apoyo informen, identifiquen impresiones, escuchen y actúen respecto de las opiniones, prioridades y sugerencias de las personas afectadas, garantizando que tanto las personas refugiadas y migrantes, como las comunidades de acogida tengan una influencia significativa en la toma de decisiones sobre los programas y servicios, de manera inclusiva, no discriminatoria, receptivos a la diversidad y accesible a los grupos más vulnerables.

La **retroalimentación** proporciona información sobre la experiencia de las personas frente a la calidad de los servicios, el personal y los procedimientos dentro del Espacio de Apoyo, y responde a la Norma Humanitaria Esencial<sup>26</sup>, que plantea que las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias **conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan** en todas las decisiones que les conciernen.

Mientras que los **mecanismos de retroalimentación y respuestas** permiten identificar, atender y hacer seguimiento a situaciones concretas relacionadas con la calidad y la cantidad de los servicios (quejas programáticas, sugerencias) o a denuncias de explotación, abuso sexual y acciones antiéticas o ilegales como fraude y corrupción. Estos mecanismos responden a la **Norma Esencial 5**. Las comunidades y personas afectadas tienen acceso a **mecanismos seguros y ágiles para gestionar su retroalimentación** cuyo propósito es que las personas refugiadas, migrantes y usuarias proporcionen de manera segura y ágil información sobre la calidad y pertinencia de los servicios, las brechas de acceso, capacidad de respuesta, niveles de satisfacción, al igual que aclarar posibles rumores y desinformación<sup>27</sup>.

Cada Espacio de Apoyo, de acuerdo a la modalidad, al contexto sociocultural y a las características de la población debe definir:

- Los mecanismos y su manejo: los procesos para recopilar y sistematizar la recepción, resolución de quejas y evaluación

### ACCIONES EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

LOS EQUIPOS DE RESPUESTA DE LOS ESPACIOS DE APOYO DEBEN INFORMAR



IDENTIFICAR LAS IMPRESIONES DE LAS PERSONAS AFECTADAS



ESCUCHAR Y ACTUAR RESPECTO DE LAS SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS AFECTADAS



TOMA DE DECISIONES SOBRE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE MANERA INCLUSIVA RECEPTIVOS A LA DIVERSIDAD



24 Página 4. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Core%20Humanitarian%20Standard%20-%20Spanish.pdf>

25 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Spanish\\_Start-Network\\_-Feedback-and-Complaints-in-MM-learning-piece\\_Final.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Spanish_Start-Network_-Feedback-and-Complaints-in-MM-learning-piece_Final.pdf)

26 Idem.

27 [https://app-inclusion-psea.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/UNICEF\\_AAP\\_Handbook\\_ES\\_0.pdf](https://app-inclusion-psea.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/UNICEF_AAP_Handbook_ES_0.pdf)

- de las sugerencias para integrarlas en la operación y en las actividades de monitoreo y evaluación.
- Los canales de comunicación a doble vía más adecuados al contexto.

Las organizaciones deben asegurarse que **el mecanismo sea fácil de utilizar, accesible y confiable para la población** y que los equipos se encuentren capacitados para integrar el proceso en sus labores cotidianas.

Los Espacios de Apoyo se acogen a la propuesta de *Start Network* y se consideran mecanismos activos y mecanismos reactivos<sup>28</sup>.

## MECANISMOS ACTIVOS

Los Mecanismos Activos son integrales a las acciones cotidianas de los equipos en campo, permiten contar con retroalimentación permanente en todos los ciclos del programa / proyecto en el que se enmarca el Espacio de Apoyo, contribuyendo a mejorar la calidad, gestión y sostenibilidad de las acciones. Ejemplo: Entrevistas de salida, entrevistas de seguimiento, encuestas de percepción y satisfacción, reuniones con la comunidad, preguntas de retroalimentación en otras actividades de recopilación de datos.

## MECANISMOS REACTIVOS

Los Mecanismos Reactivos, por su parte, permiten que la retroalimentación se dé a conveniencia de la población, cuando una situación particular se presente e incluye los buzones de sugerencias y reclamaciones (análogos y digitales), líneas directas (telefónica o WhatsApp) entre otros.

En el **establecimiento** de un mecanismo de retroalimentación y respuesta, se recomienda seguir las acciones claves previstas en la Norma Humanitaria Esencial:

- Consultar con diferentes grupos de las comunidades y personas afectadas sobre el **diseño, la ejecución y el seguimiento** de los procesos de gestión de quejas: ¿cuáles son sus hábitos y preferencias? ¿cómo tomamos en cuenta su contexto? ¿A quién estamos incluyendo o excluyendo? También es importante vincular a las comunidades cercanas a los Espacios de Apoyo como se explica en el apartado de Enfoque Comunitario.
- Recibir y aceptar las quejas**, así como informar sobre cómo se puede acceder al mecanismo correspondiente y cuál es el alcance de los asuntos que trata.
- Gestionar las quejas de manera **oportuna, justa y apropiada**, dando prioridad a la seguridad de aquellos que reclaman y a los que se han visto afectados en todas las etapas.

28 [http://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Spanish\\_Start-Network\\_-Feedback-and-Complaints-in-MM-learning-piece\\_Final.pdf](http://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Spanish_Start-Network_-Feedback-and-Complaints-in-MM-learning-piece_Final.pdf)



Foto: @Migueroth\_Adra\_Ecuador.

Adicionalmente,

1. Cuando el Espacio de Apoyo está conformado por varias organizaciones, se debe garantizar que el mecanismo sea colectivo, es decir, construido, socializado e implementado conjuntamente con compromiso común frente a la implementación, seguimiento y socialización.
2. Los Espacios de Apoyo desarrollan y acogen una cultura en relación a la rendición de cuentas, por lo tanto, el personal debe ser capacitado, orientado y apoyado para la implementación de los mecanismos.
3. Garantizar que el mecanismo sea accesible e inclusivo considerando la edad, género y discapacidad, para ello se recomienda que se implementen mecanismos activos y reactivos usando canales análogos y digitales de acuerdo al contexto.
4. Elaborar, socializar e implementar procedimientos operativos y directrices en materia de ética, confidencialidad y tratamiento de datos.
5. Tener un enfoque basado en la comunidad, es decir, incentivar la incorporación de soluciones locales y estructuras existentes con enfoque de edad, género y diversidad.
6. Que tenga carácter colectivo y que el personal esté capacitado y cuente con recursos para atender, sistematizar y responder a las quejas y sugerencias.
7. Campañas efectivas de sensibilización comunitaria frente a los mecanismos y su uso para adaptar la respuesta.
8. Promover un enfoque participativo, no solo de consulta u opinión.
9. Garantizar respuestas a las necesidades inmediatas de protección.
10. Identificar reclamaciones sensibles, e incentivar el reporte seguro y confidencial de incidentes. Se deberán desarrollar procesos específicos para explotación y abuso sexual, discriminación o fraude (al igual que garantizar que su manejo sea cuidadoso y atendido con la sensibilidad que merece).
11. La retroalimentación debe contribuir a mejorar la calidad, pertinencia y calidad de los programas y servicios.
12. Cuando el Espacio de Apoyo está implementado sobre una ruta de tránsito hay que definir mecanismos y canales ágiles de retroalimentación (y promover activamente su uso).

13. Prever los diferentes escenarios de cambios en el contexto a nivel demográfico, normativo, seguridad y sanitarios (COVID-19 y otras enfermedades). Se deberá analizar de forma constante la retroalimentación para monitorear los cambios en la percepción de la población de acogida que puedan generar situaciones de violencia y xenofobia.
  14. Hacer una evaluación de riesgos para determinar si los datos recogidos por los mecanismos de retroalimentación, sugerencias y reclamaciones pueden utilizarse con fines políticos, incluso en contra del interés superior o los deseos de las personas afectadas, e identificar las medidas de mitigación.
- Los Espacios de Apoyo podrán contar con los **mecanismos activos y reactivos que mejor se adapten a su contexto** y a los desafíos específicos asociados a la participación de las personas afectadas en el diseño de programas, para encontrar vías de información para recibir retroalimentación y hacer seguimiento **considerando la movilidad de las personas** a lo largo de las rutas.

De allí la importancia de fortalecer la comunicación entre los diferentes Espacios de Apoyo, incluido a nivel transfronterizo y compartir los aprendizajes obtenidos en un espacio puede contribuir no sólo a mejorar su actuación, sino también contribuye a mejorar la actuación de otros espacios en los diferentes países de acogida.

## Canales de retroalimentación y participación

Es importante que los espacios tengan diversos canales de retroalimentación, se recomienda hacer un análisis del contexto para elegir los más adecuados. Se proponen a continuación algunas opciones, pero se anima a desarrollar otros canales que sean innovadores y respondan a los desafíos del contexto y las particularidades de la población.

## CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

---

### BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS




---

### LÍNEAS DIRECTAS, MENSAJES DE TEXTO SMS O APLICACIONES MÓVILES




---

### CORREO ELECTRÓNICO U OTRAS PLATAFORMAS WEB




---

	CANAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
<b>RECOMENDACIÓN</b>		<p>Se recomienda que el Espacio de Apoyo instale un buzón, el cual podrá recibir sugerencias y quejas de todas las personas que sean atendidas. Se deberá crear un comité encargado de la apertura del buzón.</p> <p><i>Proceso de Manejo</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se abrirá dos días a la semana (por ejemplo, cada martes y viernes) al final del día laboral o los días acordados.</li> <li>2. Una vez el buzón sea abierto, se deberá atender de <b>forma expedita las quejas y recomendaciones</b> a través de un proceso que garantice el seguimiento y resolución, de acuerdo en lo descrito en la sección de <i>Manejo de la Información</i>.</li> </ol>
<b>ESTÁNDARES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar ubicados en el área de la recepción, en un lugar visible y accesible para todas las personas que ingresen a la estructura, incluidas personas con discapacidad. Se recomienda que el lugar ofrezca privacidad para que las personas se sientan cómodas haciendo uso de él.</li> <li>• Deben contar con el logo del Espacio de Apoyo.</li> <li>• Debe tener una visibilidad apropiada (incluidos afiches y folletos) e información acerca del mecanismo de sugerencias y quejas, incluyendo la definición de PEAS, la ruta de denuncia y el número de contacto gratuito, los cuales deben estar ubicados junto al buzón.</li> <li>• Incluir copias suficientes de los Formatos de Sugerencias y Quejas estandarizados que pueden ser consultados en el <a href="#">Anexo 7</a>.</li> <li>• Garantizar la privacidad y confidencialidad de la información de las personas son de suprema importancia.</li> <li>• La persona que presenta una queja puede incluir su nombre, teléfono o dirección de contacto, pero no debe ser obligatorio. Si se proporciona suficiente información, las quejas que denuncien casos relacionados con PEAS serán evaluadas incluso si son presentadas de manera anónima.</li> <li>• Las sugerencias pueden ser también anónimas y pedir datos de contacto solo si es necesario y se obtiene el consentimiento.</li> <li>• Se podrá proveer asistencia para diligenciar el formato, previa solicitud.</li> </ul>
	CANAL	LÍNEAS DIRECTAS, MENSAJES DE TEXTO SMS O APLICACIONES MÓVILES
<b>RECOMENDACIÓN</b>		<p>Se recomienda que cada Espacio de Apoyo cuente con una línea directa y específica para la recepción de sugerencias y reclamaciones. Se debe considerar que, aunque tiene un alcance amplio es posible que se excluya a personas que no suelen usar la tecnología o que algunos EA se encuentran en zonas con baja cobertura de internet.</p> <p>Los Centros de Llamadas pueden ser muy efectivos en lugares con alto número de Espacios de Apoyo y población refugiada y migrante, a través de una línea telefónica única que pueda ayudar a canalizar las demandas.</p> <p>En algunos contextos tener un sistema de mensajes de texto SMS puede ayudar a garantizar de que las personas reciban información actualizada, sobre todo cuando hay limitaciones en el acceso al internet.</p> <p>El uso de las redes sociales presenta una oportunidad para mantener un mecanismo continuo de retroalimentación y respuesta que no se ve afectado por la ubicación física de las personas. No necesita recursos a largo plazo para su implementación, aunque si deben considerarse recursos para su mantenimiento. La priorización de canales de comunicación que usan las personas refugiadas y migrantes es esencial a la hora de definir los mecanismos de quejas y retroalimentación. Buenas prácticas como evaluaciones de necesidades de información y comunicación interagencial<sup>29</sup> es clave para identificar estos canales inclusivos, así como los vacíos y oportunidades existentes en cada localidad.</p>
<b>ESTÁNDARES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe implementarse un protocolo de atención y registro de la información, al igual que los datos de contacto si la persona así lo decide. No olvide informar a las personas de los tiempos de respuesta estimados para manejar sus expectativas.</li> <li>• Requieren esfuerzos de promoción y generación de confianza sobre su uso.</li> <li>• Debe prestarse suma atención a las cuestiones relativas a la privacidad y seguridad de los datos ya abordados.</li> <li>• Asegurar la capacitación de los equipos y de las personas responsables de la gestión de la línea.</li> </ul>

29 <https://www.r4v.info/es/documents/details/73683>

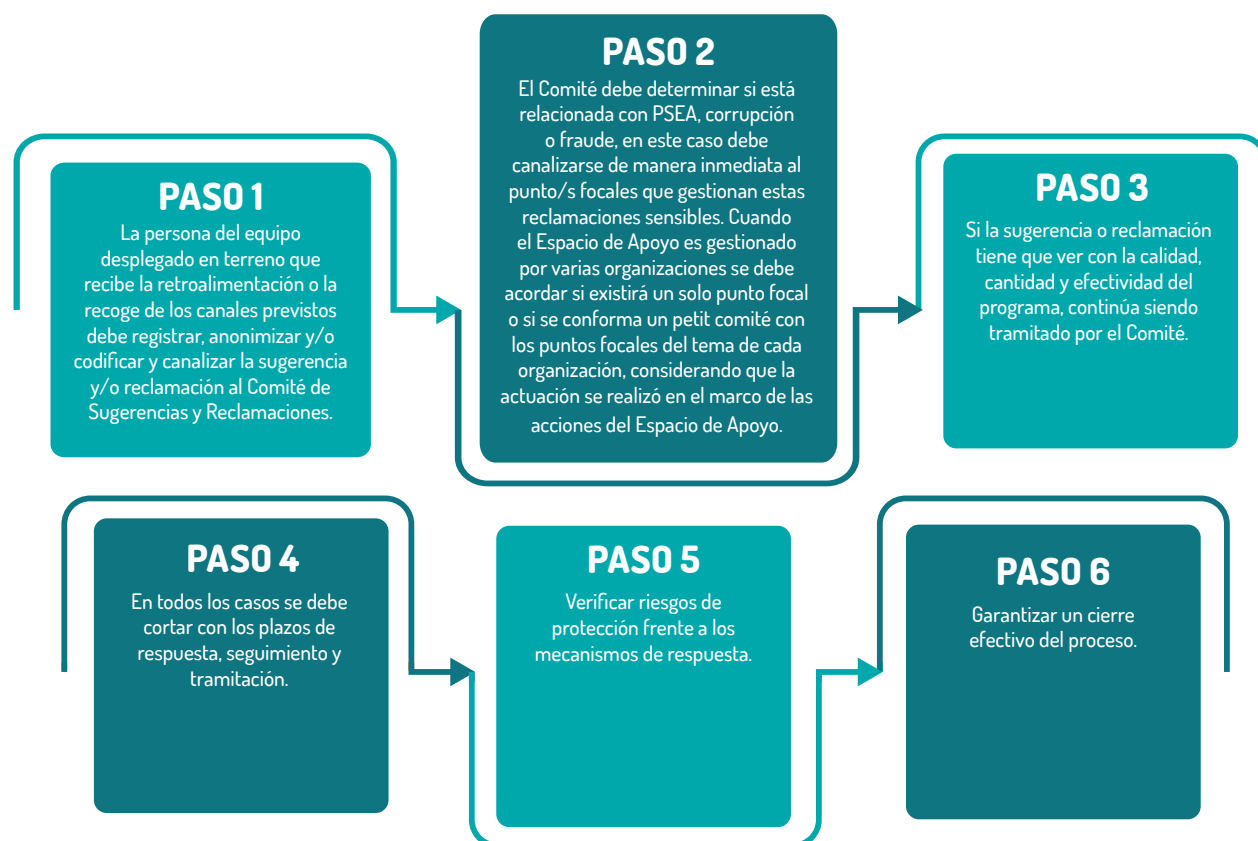


	CANAL	CORREO ELECTRÓNICO U OTRAS PLATAFORMAS WEB
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Al igual que el canal anterior se debe considerar que al ser un medio digital puede ser que no tenga un alcance a todos los grupos de población, sobre todo a aquellos que no cuentan con acceso a conectividad y cuyo nivel de conocimiento y uso de herramientas digitales puede representar una barrera. Sin embargo, para aquellas poblaciones con acceso a conectividad puede resultar muy útil sobre todo durante las emergencias (e.g. pandemia COVID-19).	
<b>ESTÁNDARES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe implementarse un protocolo de atención y registro de la información, al igual que los datos de contacto si la persona así lo decide. No olvide informar a las personas de los tiempos de respuesta estimados para manejar sus expectativas.</li> <li>• Requieren esfuerzos de promoción y generación de confianza sobre su uso.</li> <li>• Debe prestarse suma atención a las cuestiones relativas a la privacidad y seguridad de los datos ya abordados.</li> <li>• Asegurar la capacitación de los equipos y de las personas responsables de la gestión de la línea.</li> </ul>	

Se recomienda realizar lluvias de ideas con los equipos en campo y con la población afectada, a veces las ideas creativas y sencillas son las más accesibles y exitosas, por ejemplo, poner carteles en la pared que describa las sugerencias y como se han incorporado en la acción. Incluya informes amigables sobre la gestión del programa.

## Gestión de quejas y sugerencias

Una vez obtenida la retroalimentación por parte de la persona afectada por cualquiera de los canales establecidos:



## Comité de Reclamaciones y Quejas

Con el fin de garantizar que los procesos se cumplan y que el mecanismo funcione en favor de las personas beneficiarias, cada Espacio de Apoyo instalará un Comité de Sugerencias y Quejas de acuerdo a las siguientes consideraciones:



## 3.6 Descripción de servicios

Cada uno de los servicios que se ofrecen en los Espacios de Apoyo, mínimos y adicionales, abarcan **distintas acciones de ayuda y asistencia** para la satisfacción de las necesidades de las personas refugiadas y migrantes y la alimentación del mapeo de servicios. El abanico de posibilidades que cada Espacio de Apoyo ofrezca dependerá de su **capacidad en infraestructura, recursos financieros y personal**, de tal forma que algunos podrían incluso ofrecer más servicios de los planteados en este manual.

Se recomienda que los espacios puedan incorporar con el tiempo nuevos servicios adicionales de acuerdo a su crecimiento, capacidad y disponibilidad de recursos.



### I. Orientación e intercambio de información

Su propósito es proporcionar **información, orientación, asesoría y apoyo** a personas refugiadas y migrantes de una manera **segura y confidencial**.

Los servicios que se ofrecen a través de esta área pueden ser, aunque no están limitados, a los siguientes:

- Información sobre servicios disponibles en el Espacio de Apoyo y otros servicios brindados en la localidad.
- Información de contexto del territorio en donde está y los posibles riesgos de protección y seguridad de la zona.
- Información y asesoría sobre el procedimiento de la condición de refugio, así como alternativas migratorias existentes en el país.
- Información sobre políticas públicas, incluyendo acceso a atención médica, educación, registro, regularización y registro

de nacimiento entre otros.

- Asesoría legal y acompañamiento.
- Asistencia para el registro o la obtención de documentos legales.
- Información sobre derechos y servicios especializados para mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas LGBTIQ+ y otros grupos en riesgo, asegurando servicios seguros y oportunos de respuesta y prevención multisectorial para la prevención de la VBG.
- Establecimiento de diálogo e interacción para la recepción de comentarios, retroalimentación y sugerencias.
- Contar con traductores o intérpretes de acuerdo a las características del contexto y personas que asisten a los servicios.
- Informar las medidas nacionales, y sobre todo las locales, de prevención y restricciones de movilidad, de acuerdo a la situación del territorio (toques de queda, medidas de control para salidas de ciudadanos, como el pico y cédula en Colombia, entre otros).

La información será comunicada a través de **medios apropiados, preferidos y acostumbrados** en el idioma, **formato y medios culturalmente apropiados y accesibles** a todos los grupos de la comunidad. Incluidas personas indígenas, con discapacidad, niños, niñas y adolescentes.

Es importante asignar el tiempo suficiente para **escuchar las preocupaciones y preguntas** para responder con claridad y detalle. Se debe responder con empatía y la información deberá ser veraz y verificable. Los equipos de respuesta deberán contar con mujeres calificadas en caso de que las mujeres prefieren ser atendidas por personas de su género.

### II. Identificación y referencias seguras

Su propósito es garantizar que las personas con necesidades específicas de protección, incluyendo a sobrevivientes de Violencia Basada en Género (VBG), víctimas de trata de personas y niños, niñas y adolescentes en riesgo, indígenas, población LGBTIQ+, adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos que requieren protección sean identificados de manera segura y oportuna, con asistencia y protección inmediatas, y **referidas a servicios especializados**<sup>30</sup>.

#### Identificación<sup>31</sup>

El personal laborando en los Espacios de Apoyo debe recibir información sobre identificación segura para garantizar no solo que las personas en riesgo y con necesidades específicas puedan **comunicar por sí mismas sus preocupaciones o situación**, sino que además **el personal pueda identificar factores de riesgo o incidentes de protección** (secuestro, extorsión, acoso, violación, etc.) prestando atención a las interacciones entre las personas. La identificación puede darse en los **puntos de prestación de servicios o de información**.

Las agencias proveedoras de servicios designarán de manera colectiva a un miembro del personal como **punto focal para los casos con necesidad de protección**. Esta persona debe recibir capacitación y tener las competencias para **responder y atender en los casos identificados**. Si el tamaño del Espacio de Apoyo lo amerita, se podrán designar puntos focales de protección por área de intervención o necesidades identificadas.

A continuación podrá encontrar una tabla con las **acciones clave** en caso de identificar personas con necesidades específicas o riesgos de protección que le informarán sobre las acciones clave que deben seguirse por parte del personal que hace la identificación y la persona especializada a la que será referida y le dará el seguimiento correspondiente. Tome en cuenta que estas acciones sirven de guía, pero **deberán complementarse con el contexto y la situación particular** de cada persona que necesite la atención.

<sup>30</sup> Incluye puntos de apoyo y orientación (PAO), centros de información y orientación, puntos de información y otras denominaciones.

<sup>31</sup> ACNUR utiliza un conjunto estandarizado de necesidades específicas y códigos para ayudar a identificar y administrar la información de personas con necesidades específicas. Esta categorización estandarizada y estos códigos ayudan al personal a detectar personas en riesgo, proveer protección y asistencia apropiadas, y manejar información. La Guía Sobre el Uso de Códigos Estandarizados de Necesidades Específicas, ACNUR, ANEXO OIM 030-FOM 030-2009 está disponible en: <https://cms.emergen-cy.unhcr.org/documents/11982/43248/UNHCR%2C+Guidance+on+the+Use+of+Standardized+Specific+Needs+Codes+Annex-+2+IOM+030-FOM+030-2009/ cf93c655-c996-4573-8681-23b3824d058d>.

NECESIDADES ESPECÍFICAS Y/O RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIONES CLAVE		NECESIDADES ESPECÍFICAS Y/O RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIONES CLAVE		
	TODO EL PERSONAL	PERSONAL ESPECIALIZADO		TODO EL PERSONAL	PERSONAL ESPECIALIZADO	
<b>NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE NO ACOMPAÑADO<sup>32</sup></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar al NNA acerca de la presencia de un punto focal de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>2. Asesorar al NNA y pidiendo su consentimiento referirse con el punto focal de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer la entrevista y evaluación de acuerdo al Manejo de Casos de Protección de la Niñez y Adolescencia<sup>33</sup>.</li> <li>2. Identificar y suministrar la atención apropiada.</li> <li>3. Iniciar proceso de Restauración de Vínculos Familiares y Rastreo Familiar si está de acuerdo al interés superior del NNA.</li> <li>4. Referir a un servicio de apoyo.</li> <li>5. Monitorear el caso de acuerdo al plan de seguimiento.</li> </ol>	<b>PERSONA ADULTA SOBREVIVIENTE DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO<sup>37</sup></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No buscar de manera activa a las personas sobrevivientes de VBG hasta identificarlas. Mostrarse disponible por si alguien pide apoyo y cree un ambiente seguro donde las personas se sientan cómodas para revelar algún incidente.</li> <li>2. Si la persona revela algún incidente, de tranquilidad, hágale saber que lo que pasó no es su culpa y usted le cree.</li> <li>3. Haga una evaluación rápida de las preocupaciones inmediatas en términos de daños, riesgos y seguridad.</li> <li>4. Pregunte si la persona se sentiría cómoda hablando con el punto focal. Si la persona va acompañada, no asuma que es seguro hablar frente al acompañante.</li> <li>5. Es clave mencionar la importancia en caso de violencia sexual de ir a un centro médico para minimizar el riesgo de contraer una enfermedad de transmisión sexual (72 horas para la profilaxis post-exposición para prevenir el VIH)</li> <li>6. Informar a la persona sobre los puntos focales de VBG y PEAS, la organización especializada y los servicios a su disposición. Recuerde obtener siempre el consentimiento de la persona.</li> <li>7. Referir el caso al punto focal si la persona es consciente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar que las conversaciones con la persona sobreviviente se realicen en un lugar seguro y confidencial y que la escucha es libre de juicios o expresiones.</li> <li>2. Todos los servicios deben estar basados en procesos interagenciales para la prevención y respuesta a VBG.</li> <li>3. Proteja la integridad y seguridad de la persona. No escriba, tome fotografías ni comparta información que haga posible su identificación o su experiencia, incluido su supervisor y deje de lado aparatos electrónicos para evitar que la persona se preocupe de que su voz pueda ser grabada<sup>38</sup>.</li> <li>4. NO exagere sus habilidades ni haga falsas promesas o provea información falsa.</li> <li>5. NO ofrezca consejos u opiniones propias sobre el mejor camino a seguir o qué hacer a continuación.</li> <li>6. Todos los actores en la respuesta deben entender las leyes y las obligaciones sobre el reporte obligatorio en casos de VBG.</li> <li>7. Confirmar con el actor especializado si recibió la referencia y si brindó la asesoría o servicios necesarios.</li> </ol>	
<b>NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE SEPARADO<sup>34</sup></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar al NNA y a su cuidador acerca de la presencia de un punto focal de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>2. Asesorar al NNA y a los cuidadores pidiendo su consentimiento para referirlos con el punto focal de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>3. Tomar nota sobre cualquier muestra de angustia y desconexión entre el NNA y el cuidador e informar al punto focal de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer la entrevista y evaluación de acuerdo al Manejo de Casos de Protección de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>2. Evaluar y confirmar el parentesco o relación para la seguridad del NNA.</li> <li>3. Iniciar proceso de Restauración de Vínculos Familiares y Rastreo Familiar si está de acuerdo al interés superior del NNA.</li> <li>4. Referir a un servicio de apoyo.</li> <li>5. Monitorear el caso de acuerdo al plan de seguimiento.</li> </ol>		<b>VÍCTIMA DE TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO DE PERSONAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar que cualquier conversación con la víctima sea en un lugar seguro y confidencial, pida a la víctima que no divulgue información confidencial ni detalles con usted.</li> <li>2. Evalúe de forma rápida las preocupaciones inmediatas de la víctima relacionados a daños, riesgo y seguridad para determinar necesidades de protección.</li> <li>3. Informe a la persona sobre los servicios disponibles y el actor responsable.</li> <li>4. Refiera a la víctima al punto focal si así lo consiente.</li> <li>5. Informe a la persona sobre las organizaciones especialistas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar que toda conversación sea en un lugar seguro y confidencial y que la escucha sea hecha sin juicios.</li> <li>2. Apoyar e informar a la víctima sobre el procedimiento del país y rol de la autoridad competente para la identificación y protección de víctimas de trata.</li> <li>3. Conformar con el actor especializado que la referencia fue recibida y los servicios necesarios brindados.</li> </ol>
<b>NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE EN RIESGO<sup>35</sup> O VÍCTIMA DE VIOLENCIA, ABUSO, NEGLIGENCIA O EXPLOTACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar al NNA sobre los servicios especializados a su disposición y sobre el punto focal de Protección de la Infancia. Obtener su consentimiento informado para hacer su referencia.</li> <li>2. Si es un NNA acompañado por un cuidador, buscar también su consentimiento. Si el cuidador es el presunto perpetrador, informar a la institución de protección de la infancia de forma inmediata.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar las necesidades de protección, los riesgos, capacidades y fortalezas del NNA.</li> <li>2. Organizar el cuidado seguro del NNA en caso que el perpetrador sea su cuidador.</li> <li>3. Referir a los servicios de apoyo, incluyendo a la asistencia legal.</li> <li>4. Monitorear y apoyar de acuerdo al plan de seguimiento.</li> </ol>				

32 Los niños y las niñas no acompañados son menores que han sido separados de ambos padres y de otros parientes, y que no están al cuidado de ningún adulto que, por ley o costumbre, es responsable de hacerlo. Por favor tener en cuenta que algunos Estados todavía se refieren a esta población como “menores no acompañados” en sus legislaciones y políticas; ACNUR utiliza el término “Niño/a, adolescente no acompañado/a”.

33 En caso de que estos POEs no existan, deberán ser establecidos. Incluso en contextos donde hay protocolos nacionales establecidos, los POEs interagenciales proveen el marco necesario para aclarar roles y responsabilidades y estandarizar la respuesta entre los actores colaboradores. Ver Guía para la Evaluación y Determinación del Interés Superior del NNA, noviembre 2018, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

34 Niños y niñas separados son aquellos que han sido separados de ambos padres, y de un anterior tutor primario legal o consuetudinario, pero no necesariamente de otros parientes. Esta categoría, por lo tanto, puede incluir NNA acompañados de otros miembros adultos de la familia.

35 Niños y niñas en riesgo son aquellos que están en peligro de afrontar violencia, explotación, abuso, o negligencia como resultado de su exposición a riesgos en un entorno de protección más amplio o riesgos que resultan de circunstancias individuales. Niños y niñas en riesgo incluyen, pero no están limitados a: NNA no acompañados y separados, particularmente aquellos que provienen de hogares encabezados por niños o niñas, así como aquellos acompañados por adultos abusadores o explotadores; menores apátridas; menores que son padres; menores víctimas de trata y abuso sexual, entre otros.

37 Para mensajes clave, ver la Guía de Bolsillo del Comité Permanente Interagencial (IASC por sus siglas inglés). Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando un actor VBG no está disponible en su área, disponible en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV\\_PocketGuide021718.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf).

38 Varias de estas recomendaciones aplican también a otras categorías de necesidades específicas, tomar en cuenta la confidencialidad y protección de los datos.

NECESIDADES ESPECÍFICAS Y/O RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIONES CLAVE		NECESIDADES ESPECÍFICAS Y/O RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIONES CLAVE	
	TODO EL PERSONAL	PERSONAL ESPECIALIZADO		TODO EL PERSONAL	PERSONAL ESPECIALIZADO
MUJER EN RIESGO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identifique la situación de riesgo y/o necesidades específicas de la mujer (lactancia, cabeza de familia, sola, minoría étnica, trabajadora sexual, entre otras).</li> <li>Asesorar sobre derechos y servicios específicos de acuerdo a su situación de riesgo o necesidades para referirse a la organización especializada con su consentimiento.</li> <li>Informar sobre la presencia de puntos focales de VBG, PEAS, Protección de la Niñez y Adolescencia y Mujeres donde estén presentes. Informe sobre el Espacio Amigable para mujeres y niñas.</li> <li>Refiera de forma oportuna a servicios de apoyo adecuados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevista, evalúe y apoye de acuerdo a procedimientos de manejo de casos de protección.</li> <li>Suministre atención adecuada de acuerdo a la situación de riesgo.</li> <li>Garantice que toda conversación sea en un lugar cómodo, seguro y confidencial y que la escucha sea sin juicios.</li> <li>Confirme con el actor de referencia que los servicios necesarios fueron brindados.</li> <li>Si la mujer no habla la lengua del lugar donde se encuentra, identifique a un intérprete que pueda facilitar la comunicación (este punto aplica también para otras personas).</li> </ol>	PERSONA MAYOR EN RIESGO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Refiera a una agencia que proporcione servicios de apoyo a personas mayores si la persona da su consentimiento.</li> <li>Acompañe a la persona si esta no cuenta con alguien que pueda ayudarla.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluar y dar apoyo de acuerdo a los procedimientos interagenciales para personas con necesidades específicas.</li> <li>Confirme con el actor de referencia si se brindó la asesoría y servicios necesarios.</li> </ol>
			PERSONAS CON NECESIDADES LEGALES ESPECÍFICAS Y DE PROTECCIÓN FÍSICA		
PERSONA VIVIENDO CON VIH	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informar a la persona sobre la disponibilidad de servicios sobre VIH.</li> <li>Referir a la persona al punto focal designado, centro médico u organización que estén proporcionando asesoría y tratamiento para el VIH/SIDA. Si la persona está sola y necesita apoyo, será necesario acompañarla.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Confirmar con el actor de referencia que la asesoría y servicios necesarios fueron brindados.</li> </ol>	PERSONA CON CONDICIÓN MÉDICA SERIA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe a la persona sobre la disponibilidad de servicios de salud.</li> <li>Refiera a la persona al centro médico, si es necesario, acompañala.</li> <li>Si es un niño, niña o adolescente, informe a la persona a su cargo antes de realizar cualquier acción.</li> <li>Las mujeres con embarazos complicados deberán ser asesoradas sobre la importancia de acudir a los servicios de salud materna, reproductiva, nutrición e informadas sobre derechos y servicios específicos.</li> <li>Referirse al centro médico que provea servicios a mujeres embarazadas e informar al punto focal si la mujer da su consentimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Confirme con el actor de referencia la recepción y su brindó la asesoría y servicios necesarios.</li> <li>En caso de mujeres y adolescentes con embarazo de alto riesgo, identifique si hay otros riesgos o necesidades de protección (matrimonio temprano o forzado, desnutrición, mujer sola, VIH, entre otros.)</li> <li>Acompañe a la mujer, en especial a sus hijos e hijas, y si no cuenta con alguien que le ayude. Si sus hijos o hijas están en riesgo, refiere el punto focal de protección de la infancia u organización especializada.</li> <li>Confirme con el actor de referencia si brindó la asesoría y servicios necesarios.</li> </ol>
PERSONA CON DISCAPACIDAD	<ol style="list-style-type: none"> <li>Refiera a una agencia que proporcione servicios de apoyo a personas con discapacidad si la persona da su consentimiento.</li> <li>Acompañe a la persona si esta no cuenta con alguien que pueda ayudarla.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluar y dar apoyo de acuerdo a los procedimientos interagenciales para personas con necesidades específicas.</li> <li>Confirme con el actor de referencia si se brindó la asesoría y servicios necesarios.</li> </ol>			



## Referencia

Una vez que se haya llevado a cabo el proceso de identificación de la persona con necesidades de protección por parte del personal responsable, el punto focal de protección es **responsable de referirla para que reciban la atención adecuada a su situación**. Esta referencia deberá darse de **manera oportuna**, con un enfoque centrado en la persona, respetando sus derechos humanos, su consentimiento informado, su identidad de género y, si es menor de 18 años de edad, el interés superior del niño, niña o adolescente.

La **referencia** es el proceso de **solicitar servicios<sup>39</sup> de manera formal** a otro actor y hacer seguimiento del caso a través de un procedimiento o formato establecido de acuerdo a las necesidades específicas y la urgencia de una intervención. En caso de que no se cuente con un **Formato de Referencias**, en el **Anexo 5** podrá encontrar uno sugerido que puede ser adaptable a sus necesidades, así como un **Formato de Priorización** que le ayudará a identificar de forma más fácil la urgencia en el **Anexo 6**.

**Referencia interna:** La realiza **cualquier miembro del personal** del Espacio de Apoyo que identifique un caso y lo remita a los puntos focales designados.

**Referencia externa:** La realizan los **puntos focales designados** y remiten al actor especializado o el proveedor de servicios.

Todas las referencias hechas deberán seguir los siguientes principios:

- Seguridad
- Dignidad
- Confidencialidad de la persona
- Consentimiento informado
- No revictimización<sup>40</sup>

En este último punto es muy importante, que quienes tomen los datos se aseguren de hacerlo con claridad y exactitud para evitar volver a entrevistar a las personas para tener todos los datos necesarios. El actor que hace la referencia tiene la responsabilidad de **hacer el seguimiento correspondiente**. Esto significa verificar si se tomaron acciones de manera oportuna y solicitar retroalimentación sobre las acciones que fueron tomadas. Sin embargo, no podrá conocer detalles o información que se considere confidencial.

En algunos casos, por obligaciones de los marcos legales nacionales los datos personales son requeridos para iniciar procesos de protección bajo las leyes e instancias legales. En este caso se deberá hacer un **análisis exhaustivo** antes de tomar la decisión. Algunos ejemplos en los cuales se podrían compartir los datos de una persona son los siguientes:

- Si la persona referida está en riesgo de lastimarse a sí misma o sufrir daño de otros.
- Si el interés superior del niño o niña así lo indica.
- Casos de explotación sexual y abuso cometido por miembros del personal humanitario.

Es de suma importancia **evitar la revictimización** de las personas. Si se trata de personas sobrevivientes a Violencia Basada en Género (VBG), víctimas de trata de personas y explotación sexual, niños, niñas y adolescentes o personas LGBTQ+, víctimas de grupos armados y/o redes del crimen organizado, trata y tráfico de personas **no se debe realizar más de una entrevista** y si es necesario deberá realizarla un especialista y se deberán realizar de acuerdo a los procesos, políticas nacionales y recursos con los que cuente la comunidad. Por ejemplo, las referencias de casos de niños, niñas y adoles-

39 Ver ANEXO – 3 como ejemplo. Otros formatos están disponibles para casos de protección de menores y VBG dentro de las herramientas de la Red Regional de Espacios de Apoyo (RSSN por sus siglas en inglés) en [https://acnur.org/5c05b97d44#\\_ga=2.19806008.1834196660.1545065037-812882126.1545065037](https://acnur.org/5c05b97d44#_ga=2.19806008.1834196660.1545065037-812882126.1545065037). Ver también La Guía Interagencial para Manejo de Casos y Protección a Menores, disponible en: [http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG\\_.pdf](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf).

40 En este punto es muy importante que quienes tomen los datos se aseguren de hacerlo con claridad y exactitud. En la práctica, en ocasiones el proceso no se hace de manera exhaustiva, y se hace necesario volver a entrevistar a las personas para tener todos los datos necesarios.



Foto: ACNUR\_Santiago Escobar\_Jaramillo\_Cucuta\_Colombia.



centes deben hacerse de acuerdo al Sistema Nacional de Protección de la Niñez vigente o con base en los procedimientos estandarizados interagenciales sobre Manejo de Casos de Protección de la Niñez y Adolescencia.

### III. Asistencia humanitaria básica

Su propósito es **responder a las necesidades psicológicas, emocionales y físicas** de las personas. Los servicios que ofrezca el Espacio de Apoyo responderán a su capacidad en infraestructura y personal, pero podrán verse ampliados de acuerdo a la necesidades identificadas del contexto. Algunas recomendaciones son las siguientes:

SERVICIO	¿QUIÉN PRESTA EL SERVICIO?	¿QUIÉN RECIBE EL SERVICIO?	ESTÁNDARES
Apoyo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una organización o persona especializada en la implementación de acompañamiento psicosocial.</li> <li>El Espacio Amigo de la Infancia en caso de niños y niñas.</li> <li>El Espacio para Mujeres y Niñas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas que se encuentren en situación de aflicción o buscan protección y apoyo en los servicios brindados.</li> <li>Las personas recibirán el servicio una vez otorguen su consentimiento y sean referidas al proveedor especializado para su evaluación y seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de Apoyo Psicosocial y Salud Mental en Contextos de Emergencia del Comité Permanente Interagencial<sup>41</sup>.</li> <li>Guía para Integrar Intervenciones de Violencia Basada en Género dentro de la Acción Humanitaria<sup>42</sup>.</li> </ul>
Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal capacitado en Primeros Auxilios Psicológicos y disponible en terreno en horas pico y en lugares accesibles donde pueda operar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas que requieran primeros auxilios psicológicos de forma visible o solicita.</li> <li>Sobrevivientes de Violencia Basada en Género (VBG), víctimas de trata de personas, mujeres y niñas o niños y adolescentes en riesgo que puedan requerir atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primeros Auxilios Psicológicos: Guía para trabajadores en terreno de <i>WHO, War Trauma Foundation y World Vision</i><sup>43</sup>.</li> </ul>
Chequeos médicos y primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actor en salud capacitado, autorizado y designado en coordinación con el Ministerio de Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas que necesiten atención médica o primeros auxilios.</li> <li>Si es necesario un tratamiento médico adicional, serán referidas al proveedor de salud designado en el área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar y promover la privacidad entre la persona atendida y el médico o paramédico.</li> </ul>
Vacunación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actor de salud capacitado, autorizado y designado en coordinación con el Ministerio de Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas o familias que después de la averiguación inicial, no cuenten con la vacuna que se les va a suministrar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre el programa de vacunación en el país, ya que puede ser distinto al de su país de origen.</li> <li>Expedición de certificado de vacunación con fecha, tipo de vacuna y firma de quien la administró.</li> <li>Estándares internacionales de salud.</li> </ul>

SERVICIO	¿QUIÉN PRESTA EL SERVICIO?	¿QUIÉN RECIBE EL SERVICIO?	ESTÁNDARES
Áreas para madres y bebés (MBA, por sus siglas en inglés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las áreas para madres y bebés son espacios privados para descanso y cuidado para amamantar y recibir información sobre higiene menstrual, salud sexual y reproductiva, cuidado infantil, salud materna, parto seguro, nacimiento y servicios de salud materna disponibles en el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madres y bebés permitiendo el intercambio de experiencias, retos, ideas e información entre ellas en un espacio tranquilo y privado para fortalecer sus vínculos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las áreas para madres y bebés deberán estar separadas de los Espacios Amigables de la Infancia para evitar hacinamiento.</li> </ul>
Nutrición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado o especializado en nutrición en coordinación con las autoridades de salud y nutrición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casos identificados con dificultades de alimentación en niños y niñas menores de dos años.</li> <li>Personas con desnutrición y necesidad de asistencia y seguimiento inmediatos.</li> <li>Asesoramiento y orientación sobre alimentación de bebés lactantes y niños y niñas pequeños.</li> <li>Mujeres embarazadas y lactantes sobre nutrición materna para prevenir la desnutrición.</li> <li>Suplementos nutricionales para niños y niñas menores de 5 años y comprimidos diarios de micro nutrientes para mujeres embarazadas y lactantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares nacionales e internacionales de nutrición y salud.</li> </ul>
Baños, duchas y otras facilidades de agua, saneamiento e higiene. El programa completo puede ser consultado en el Anexo 8.	El actor responsable de agua, saneamiento e higiene en coordinación con entes del Estado encargados de la recogida de residuos y otros servicios para asegurar áreas limpias, operacionales y bien iluminadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las personas que soliciten servicios o asistan al Espacio de Apoyo podrán hacer uso de baños y duchas separados por género, accesibles para personas mayores y con discapacidad y si es posible diferenciados por edad. También lavamanos, puntos de recolección de agua potable, basureros y puntos de reciclaje.</li> <li>Actividades de promoción y concientización en temas de higiene, higiene menstrual y autocuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones de agua y saneamiento contarán con productos esenciales para la higiene menstrual y su manejo.</li> <li>Se deberán establecer cerca de los servicios de salud y nutrición.</li> <li>Accesibles a personas mayores y con discapacidad.</li> <li>Cambiador cómodo y seguro para bebés y accesible para padres y madres.</li> </ul>

41 Comité Permanente Interagencial (IASC), Guía sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Contextos de Emergencia, disponible en: [https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/guidelines\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](https://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf).

42 Comité Permanente Interagencial (IASC), IASC Guía para la Integración de Intervenciones VBG en la Acción Humanitaria, disponible en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines\\_lo-res.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines_lo-res.pdf).

43 Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y World Vision Internacional, Primeros Auxilios Psicológicos: Guía para Trabajadores en Terreno, disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789241548205\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789241548205_eng.pdf).

## Plan de prevención y respuesta en nutrición

Se recomienda que se cuente con un **plan de prevención y respuesta** en nutrición que incluya las siguientes acciones mínimas:

OBJETIVO	ACCIONES
1. Realizar una <b>evaluación rápida</b> de las necesidades nutricionales para tener una idea de la cantidad de grupos vulnerables que necesitan apoyo nutricional para prevenir la desnutrición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la población necesitada: bebés menores de 6 meses, bebés y niños y niñas de 6 a 24 meses, niños y niñas menores de 5 años y mujeres embarazadas y lactantes.</li> <li>• Evaluar las prácticas de alimentación de la niñez de 0-24 meses: prácticas y dificultades de la lactancia materna, diversidad dietética en los niños y las niñas, solicitudes de apoyo para la alimentación, nutrición del bebé y estado de salud.</li> <li>• Evaluar si las mujeres embarazadas y lactantes reciben comprimidos de micronutrientes (hierro/ ácido fólico).</li> </ul>
2. Medidas de apoyo para prevenir la desnutrición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar los sustitutos de la leche materna, los productos lácteos y biberones. La alimentación con fórmula infantil siempre conlleva riesgos, y estos aumentan en circunstancias en las que puede que no haya agua limpia para preparar la fórmula infantil o para limpiar biberones y tetinas. Los sustitutos de la leche materna solo deben ser usados como último recurso con el apoyo de personal técnico capacitado.</li> <li>• Asegurar el acceso a agua potable para beber y lavarse las manos (presencia de jabón necesaria), y el acceso a instalaciones de saneamiento separadas por sexo, accesibles, en cantidad suficiente, con inspección de limpieza y equipada de manera apropiada.</li> <li>• Proporcionar asesoramiento de alimentación para bebés y niños pequeños (enfocado en niños de 0-24 meses), por un profesional de la salud calificado.</li> <li>• Proporcionar un suplemento nutricional para niños de 6 a 59 meses si las prácticas de alimentación no son adecuadas (Suplemento a base de lípidos de cantidad media (MQ-LNS), 50g) - 1 bolsita (50 g) por día por niño o niña.</li> <li>• Proporcionar comprimidos diarios de micronutrientes a mujeres embarazadas y lactantes (incluido hierro / ácido fólico).</li> </ul>
3. Medidas de apoyo para tratar la desnutrición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo una evaluación nutricional de niños y niñas menores de 5 años con cinta métrica MUAC para identificar a niños y niñas con desnutrición aguda. Buscar signos visibles de desnutrición e informes sobre casos de diarrea.</li> <li>• Remitir casos de desnutrición aguda a servicios de salud para recibir tratamiento especializado.</li> </ul>

## IV. Restauración de vínculos familiares (RFL, por sus siglas en inglés)

Su propósito es prevenir la separación, restaurar y mantener el contacto entre los miembros de las familias y **esclarecer el destino** de las personas reportadas como desaparecidas<sup>44</sup>.

Las personas que reclamen haber **perdido un pariente o busquen establecer conexión** con un miembro de su familia podrán ser remitidos a los servicios de restauración de servicios familiares. Algunos de los servicios a los que podrán tener acceso son los siguientes<sup>45</sup>, que dependen de la capacidad de infraestructura del Espacio de Apoyo, el cual podrá apoyarse en los actores especializados en el servicio en el país.

- Buscar personas en nombre de sus familias.
- Restaurar y mantener el contacto con la familia.
- Registrar y monitorear a los individuos, con el objetivo de prevenir desapariciones, e informar a sus familias sobre sus paraderos.
- Reunificar y repatriar a miembros de la familia.
- Ayudar a las autoridades a esclarecer lo que ha sucedido con las personas desaparecidas.
- Recolectar, administrar e informar acerca de las personas fallecidas.

## V. Conectividad

Su propósito es brindar **conexión a internet y acceso a llamadas telefónicas** para mujeres, hombres, niños y niñas que visiten el Espacio de Apoyo. El actor encargado será responsable de **instalar los equipos y mantener su funcionamiento**. Algunas de las actividades y requisitos para el funcionamiento son:

- Equipo de cómputo funcional con acceso a internet.
- Estaciones o enchufes de carga para teléfonos celulares o tabletas electrónicas.
- Teléfonos fijos o celulares con líneas telefónicas funcionales.
- Servicio de internet inalámbrico (WiFi)<sup>46</sup>

Se deberá garantizar que el acceso a este servicio sea **universal** para todas las personas que lo requieran. Si es posible, se recomienda instalar estos servicios en los Espacios para Mujeres y Niñas y en espacios para adolescentes para poder conectarse a **sesiones de información**.

## VI. Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes (CFS, por sus siglas en inglés)

Su propósito es proveer a niños, niñas y adolescentes de todas las edades con un ambiente seguro para socializar, aprender y recuperarse. También busca fomentar la **resiliencia y su bienestar** con acceso a servicios básicos de agua y saneamiento.

Este espacio es establecido y operado por el actor especializado en Protección de la Infancia, quien organizará actividades para **jugar, socializar, aprender y expresarse** a medida que experimentan un **ambiente estimulante, adecuado y seguro**<sup>47</sup> donde se da una primera respuesta a sus necesidades específicas<sup>48</sup>.

44 Comité Internacional de la Cruz Roja, Restaurando Vínculos Familiares en Desastres – Manual de Campo, disponible en [http://icrcndresourcecentre.org/wp-content/uploads/2016/12/RFL\\_Disasters\\_and\\_After\\_Disasters\\_LR\\_1-1.pdf](http://icrcndresourcecentre.org/wp-content/uploads/2016/12/RFL_Disasters_and_After_Disasters_LR_1-1.pdf).

45 Esta lista pertenece al paquete de servicios estándar que hace parte del RFL. No todos los servicios están disponibles en todas las ubicaciones. Por favor contactar al ICRC y la Sociedad Nacional de la Cruz Roja en los respectivos países para contextualizar la lista. En los Espacios de Apoyo en los que los servicios de RFL son proveídos por actores diferentes al ICRC/Sociedad de la Cruz Roja, por favor consultar con dicho actor para actualizar/contextualizar la lista.

46 Un ejemplo es la Iniciativa de Conectividad para Refugiados de ACNUR que pilotea la provisión de servicios de conectividad a través de Wi-Fi hotspots en Espacios de Apoyo en Colombia y Perú de manera inclusiva y sostenible, pretendiendo expandir la intervención a otros países de la región. Para conocer más ver: <https://www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-refugees/>



Foto: UNICEF\_Boa Vista,RR\_Daniel Tancredi.

Aun cuando la estadía de niños, niñas y adolescentes sea corta, por ejemplo en puntos fronterizos, se podrá proveer de un lugar seguro para el cuidado infantil mientras sus padres o tutores completan los procedimientos legales y hacen los preparativos para poder continuar su viaje. Las responsabilidades del personal encargado de los Espacios Amigables cuentan entre ellas:

- Contactar a familias y niños y niñas para incentivar la participación durante el día.
- Tomar las medidas de protección y seguridad necesarias para el ingreso y salida de niños y niñas.
- Brindar un espacio para niños, niñas y adolescentes no acompañados donde se sientan seguros y se atiendan sus necesidades.
- Garantizar a la niñez de todas las edades el acceso sin discriminación.
- Complementar los servicios educativos con actividades extracurriculares, grupos de apoyo a tareas y actividades recreativas adecuadas a las distintas edades.
- Crear un espacio abierto a personas refugiadas, migrantes en tránsito o residentes, y comunidades de acogida para promover la cohesión social.
- Organizar actividades adecuadas para adolescentes.
- Identificar a niños, niñas y adolescentes en riesgo y referir al punto focal de protección.
- Brindar apoyo y seguimiento en la recuperación de casos referidos.

Existen **seis principios interagenciales** que promueven buenas prácticas en el diseño e implementación de los espacios amigables:

1. Son ambientes seguros y protectores.
2. Proveen un ambiente de apoyo y estimulación.

47 Save the Children, Espacios Adecuados para Niños en Emergencias: un Manual para el Personal de Save the Children, disponible en: <https://www.savethechildren.org/content/dam/global/reports/education-and-child-protection/cfs-handbook-08.pdf>.

48 Comité Permanente Interagencial (IASC), Guía para Espacios Adecuados para Niños/as en Emergencias (Versión de Evaluación en Terreno), disponible en: [https://www.unicef.org/protection/Child\\_Friendly\\_Spaces\\_Guide\\_lines\\_for\\_Field\\_Testing.pdf](https://www.unicef.org/protection/Child_Friendly_Spaces_Guide_lines_for_Field_Testing.pdf).

3. Se construyen con las capacidades y estructuras existentes dentro de la comunidad.
4. Usan un enfoque completamente participativo en el diseño e implementación.
5. Ofrecen servicios y programas integrales.
6. Son inclusivos y no discriminan.

### ¿Cómo instalar un Espacio Amigable?<sup>49</sup>

Para la instalación de un espacio amigable es importante tomar en cuenta los siguientes pasos de acuerdo a la capacidad del Espacio de Apoyo y el personal necesario para su operación:

1. **Integrar la protección de niñas y niños:** Comprende un entendimiento general de los derechos de los niños y las niñas<sup>50</sup>, así como los estándares mínimos de protección<sup>51</sup>.
2. **Realizar una evaluación:** Una evaluación es esencial como punto de partida en la instalación de un Espacio Amigable. Es importante evaluar si es pertinente en el contexto, cómo localizarlo en el mejor sitio, diseñar de acuerdo a los recursos y necesidades, así como la implementación.
3. **Seleccionar un lugar adecuado:** Invite a los niños y niñas, cuidadores y otros miembros de la comunidad a participar en un mapeo para encontrar un sitio donde los niños se sientan y estén seguros. Incluya niños y niñas de distintas edades y áreas, así como los distintos grupos que asistirán al espacio y tome en cuenta las necesidades específicas.
4. **Equipar el espacio:** El espacio deberá ser seguro y protector, cómodo y saludable para niños y niñas. Deberá contar con buena ventilación, clima interior apropiado de acuerdo al contexto, agua bebible, baños separados y seguros por género y áreas de lavado de manos con jabón, alfombra para reducir lesiones, juguetes adecuados y limpios, sistema de seguridad, kit de primeros auxilios, productos de higiene menstrual para niñas adolescentes, extinguidor, desinfectante y material educativo. Adicionalmente, deberá cumplir con todas las medidas sanitarias y de higiene que estén implementadas en el Espacio de Apoyo debido a la pandemia por COVID-19.
5. **Selección del personal:** Se debe contar con una persona encargada de la coordinación del espacio y con personal de implementación que se encargará de la facilitación, seguridad y limpieza.
6. **Capacitación, supervisión y mentoría:** Todas las personas que realicen actividades en el espacio amigable, desde la coordinación hasta los voluntarios, deberán recibir capacitación inicial y de reforzamiento mientras laboren en el espacio.
7. **Monitoreo y evaluación:** El espacio amigable deberá contar con un sistema de monitoreo y evaluación que será desarrollado e integrado a la planeación e implementación. Esto ayudará a aclarar los objetivos y saber si el plan se está desarrollando de forma adecuada.

Las actividades y planes que serán implementados deberán responder al contexto, necesidades de las niñas, niños y adolescentes y los recursos con los que se cuente. Existen muchas actividades lúdicas que pueden implementarse de forma sencilla. Para conocer algunas de ellas y un formato de planeación propuesto puede referirse a la Guía operativa para espacios amigables en situaciones humanitarias<sup>52</sup> (*Operational Guidance for Child Friendly Spaces in Humanitarian Setting*, en inglés).

## VII. Espacio para Mujeres y Niñas

Su propósito es **proveer un lugar seguro y confidencial** para fortalecer el empoderamiento, cuidado, bienestar, solidaridad, liderazgo y resiliencia teniendo en cuenta los **enfoques de género, edad y diversidad**, entre otros. Esto promoverá la interacción para compartir sentimientos, pensamientos y retos que mejorará sus redes de apoyo promoviendo la participación y el trabajo conjunto.

Es importante contar con espacios para mujeres y niñas dentro de los Espacios de Apoyo, ya que se sabe que ellas son

49 <https://reliefweb.int/report/world/operational-guidance-child-friendly-spaces-humanitarian-settings-enar#:~:text=The%20Operational%20Guidance%20for%20Child,CFS%20managers%20and%20facilitators%20Fanimators.&text=Working%20with%20caregivers%20and%20community%20members>

50 <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>

51 <https://www.unicef.org/lac/informes/normas-minimas-para-la-proteccion-de-la-infancia-en-la-accion-humanitaria>



afectadas de manera diferenciada por las crisis debido a sus necesidades específicas y exposición a riesgos pre existentes de desigualdad y discriminación de género.

Los espacios para mujeres y niñas **deberán ser:** accesibles, disponibles, pertinentes, autónomos, participativos y ofrecer servicios de autocuidado y referencia oportuna y segura.

Los espacios para mujeres y niñas en los Espacios de Apoyo les garantizarán el acceso al resto de servicios con **perspectiva de género**, y en caso de que así lo prefieran, con el apoyo de mujeres capacitadas para ayudarlas. Algunos de los servicios que podrán aplicarse con perspectiva de género en estos espacios son:

- Apoyo psicosocial, asistencia legal y acompañamiento.
- Información sobre derechos y servicios (incorporación socioeconómica, autocuidado, salud sexual y reproductiva, etc.).
- Kits de higiene, higiene menstrual y adaptados a sus necesidades.
- Información sobre mecanismos y servicios para sobrevivientes de Violencia Basada en Género.
- Referencia a servicios especializados.
- Promoción del acceso y participación de las mujeres en los diferentes servicios del Espacio de Apoyo.

### ¿Cómo instalar un espacio para mujeres y niñas?

El establecimiento de un espacio para mujeres y niñas debe seguir las siguientes recomendaciones para garantizar su diseño e implementación adecuados<sup>53</sup>:

- 1. Evaluación inicial:** El primer paso es reunir información básica sobre las necesidades, preferencias, desafíos y fortalezas de las mujeres y niñas que asistirán. Se tendrá que tomar en cuenta la seguridad, el lugar, el tiempo, las actividades y servicios que se harán y las alianzas que colaborarán en la instalación e implementación del espacio.
- 2. Personal:** Se asignan los roles y puestos necesarios para la correcta operación del espacio, así como un plan de capacitación.
- 3. Actividades y servicios:** Algunos de los servicios básicos que ofrece un espacio son el apoyo a sobrevivientes de violencia basada en género, actividades psicosociales y recreativas, proveer información y crear conciencia, así como la prevención.
- 4. Monitoreo y evaluación:** Planear desde el inicio es indispensable para alcanzar los objetivos que busca el espacio, el monitoreo constante y el compromiso con las mujeres y niñas debe ser constante.



**5. Transición:** Es necesario realizar un plan de transición a un plan de recuperación más extenso consultado con las comunidades y otras organizaciones participantes para el desarrollo de capacidades locales con perspectiva de género.

### VIII. Mecanismo para la integración de la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS)

La Explotación y el Abuso Sexual (EAS) son una forma de violencia de género (VBG) cometida por el personal de una respuesta o programa, ya sean actores humanitarios, de desarrollo o de mantenimiento de la paz. En el marco de la iniciativa de Espacios de Apoyo, el personal incluye **a toda persona que trabaja o representa una organización miembro, incluyendo voluntarios**. Estas organizaciones pueden ser agencias de Naciones Unidas, ONG internacionales, nacionales y locales y los socios implementadores. Por lo tanto, es fundamental que los líderes de la respuesta desde el nivel local hasta el regional, estén a la vanguardia de las medidas de protección, prevención y respuesta.

#### Pilares de trabajo en PEAS

Los Estándares Operativos Mínimos del Comité Permanente Interagencial (IASC por sus siglas en inglés) establecen **cuatro pilares** a nivel para el trabajo en protección contra la explotación y el abuso sexual, los cuales pueden formar parte de un plan de acción a nivel nacional, local y organizacional para la iniciativa de Espacios de Apoyo.



52 <https://reliefweb.int/report/world/operational-guidance-child-friendly-spaces-humanitarian-settings-enar#:~:text=The%20Operational%20Guidance%20for%20Child,CF%20managers%20and%20facilitators%2Fanimators.&text=Working%20with%20caregivers%20and%20community%20members>

53 <https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/UNFPA%20UNFPA%20Women%20and%20Girls%20Safe%20Spaces%20Guidance%20%5B1%5D.pdf>

Por lo tanto, la responsabilidad de cada persona involucrada en los Espacios de Apoyo es realizar actividades de protección contra la explotación y el abuso sexual e **integrarlas de manera coherente y sistemática** a la respuesta regional.

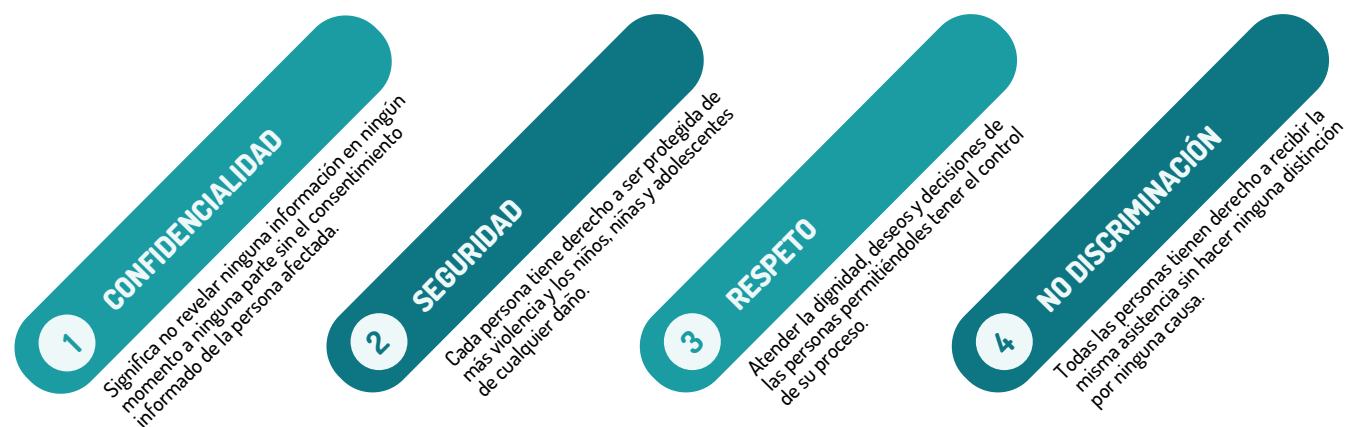
Para garantizar que las personas afectadas estén en el centro de cualquier iniciativa de PEAS, se debe establecer un claro vínculo entre el Mecanismo de Rendición de Cuentas del Espacio de Apoyo y las acciones y actores de PEAS. Por su parte, las plataformas nacionales y locales deben garantizar que las estrategias, las redes y los mecanismos de presentación de informes estén estrechamente vinculados.

En los países de la plataforma en los que exista la figura de Task Force de PEAS o Red PEAS (PSEA Network) las acciones en materia de PEAS deben ser articuladas con este grupo de trabajo.

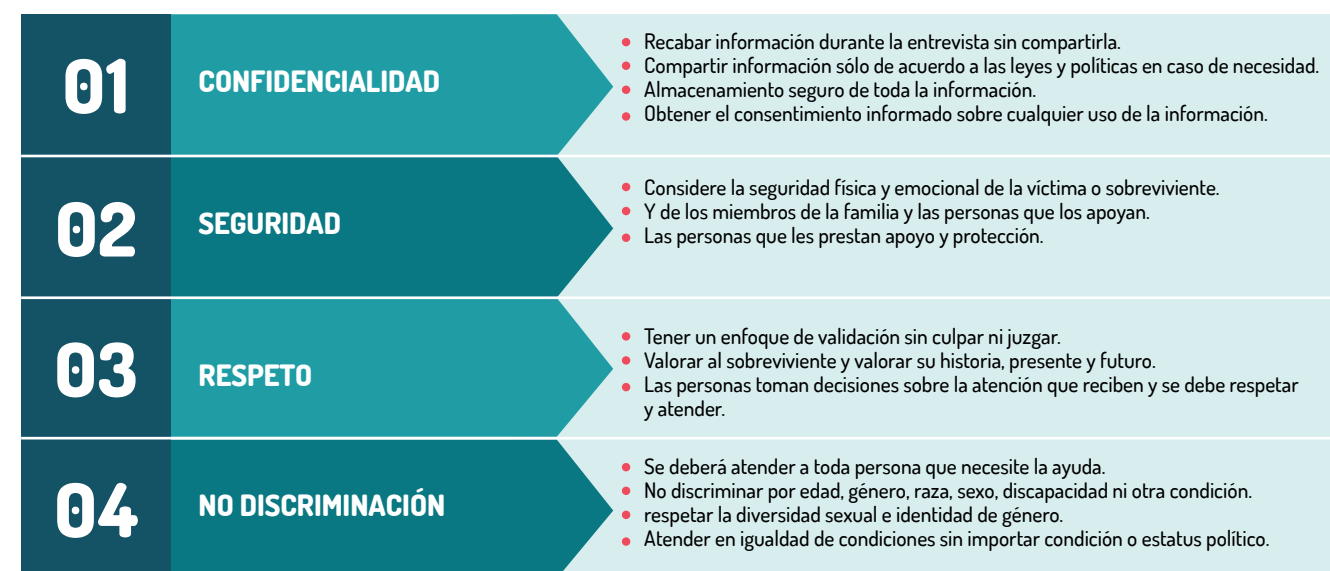
### Mecanismos de sugerencias y quejas basados en la comunidad

El objetivo de un **mecanismo de reporte basado en la comunidad** (CBCM, por sus siglas en inglés) es permitir que las poblaciones afectadas reporten casos o sospechas de explotación y abuso sexual de Explotación y Abuso Sexuales (EAS) de una manera segura, eficaz y culturalmente apropiada. Se debe tener en cuenta aspectos prácticos, como el contexto local, las culturas, los idiomas y los niveles de alfabetización, y los mecanismos de queja deben estar acordes con los estándares mínimos establecidos a nivel global (seguridad, accesibilidad, transparencia y confidencialidad) y sensibles a las características y necesidades de las personas de acuerdo con el curso de vida, el género, la etnia, la situación de discapacidad). Dado que los aspectos relacionados al EAS son, usualmente, de naturaleza privada, es importante considerar cómo las poblaciones afectadas se sienten seguras y cómodas para denunciar este tipo de abuso. El CBCM debe basarse en las necesidades y prioridades de las poblaciones afectadas.

Para asegurar el respeto de los derechos humanos se debe emplear el **enfoque centrado en la víctima o sobreviviente**, que tiene como objetivo poner los derechos de cada persona al centro de todas las acciones y garantizar que sea tratada con dignidad y respeto. Al situar a la víctima o sobreviviente en el centro del proceso, se promueve su recuperación, reduce el riesgo de daños y refuerza su capacidad de acción y autodeterminación. Es establecer una relación con la persona víctima o sobreviviente para promover **su seguridad emocional y física, y recuperar el control de su vida**.



### Ejemplos



### Pasos para la creación de CBCM

- Mapear los canales actuales de sugerencias y quejas disponibles, formales e informales, y un estudio documental. No solo deben ser accesibles a los diferentes grupos poblacionales, deben contar con parámetros de confidencialidad y seguridad

  - Canales internos:** ¿Son accesibles para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes? ¿Son accesibles para personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTQ+? ¿Son accesibles para personas de diferentes niveles educativos y que no hablen el idioma local?
  - Canales de autoridades locales:** ¿El gobierno cuenta con mecanismos de quejas y sugerencias sobre EAS? ¿Se ha tomado en cuenta el acceso equitativo de las distintas poblaciones? ¿Los canales son seguros y confidenciales? ¿Se garantiza la protección de la persona denunciante? ¿Confía la comunidad en estos canales?
  - Canales interinstitucionales:** Trazar los canales existentes en caso de que los grupos temáticos (VBG, protección, género, etc.) hayan establecido y/o creado sus propios canales de información.
- Consultar y diseñar con la participación de la población.

  - Consultar con la población a todos los niveles para garantizar que los canales tengan en cuenta la edad, el género y la diversidad.
  - Las personas que realicen las consultas deberán estar capacitadas en el manejo seguro y confidencial sobre EAS y protección de datos personales.
  - Consultar con el Task Force de PEAS/ la Red PEAS y los/las puntos focales PEAS de las entidades SNU/ organizaciones miembros a nivel nacional y territorial.
  - Consultar con otros proveedores de servicios y socios clave, como instituciones especializadas o las autoridades.

3. Campañas eficaces de sensibilización a la comunidad.

a. Para poder denunciar la explotación y los abusos sexuales, las y los miembros de la comunidad deben saber identificarla y que tienen derecho a reportar y buscar protección frente a esta situación. Una vez que se haya establecido el mecanismo con la plena participación de los miembros de la comunidad, hay que comunicar que cualquier queja es tratada de forma objetiva de acuerdo al conjunto de normas estándar de organizaciones/entidades que establecen acuerdos de acuerdo con la dinámica territorial.

4. Actualizar el mapa y analizar los diferentes canales como parte del trabajo continuo.

a. Si el uso del mecanismo de reporte es limitado, es decir, si no se reciben muchos reportes a lo largo del tiempo, se deberá analizar para descubrir la razón.

b. Aceptar y reconocer que las quejas pueden ser difíciles, pueden revelar problemas que pueden ser incómodos, que requieren mucho tiempo y que son políticamente difíciles de abordar.

5. Capacitación al personal.

a. Cuando se capacite al personal, asegúrese de abordar posibles cuestiones como el conflicto de intereses o la confidencialidad: ¿qué significa y cómo se ve en la práctica? ¿retroalimentación? ¿cómo debe hacerse y quién debe hacerlo? No olvide considerar la seguridad del personal que gestiona el CBCM.

### Recomendaciones para establecer un CBCM

1. Importancia de trabajar en articulación con los equipos/subgrupos/sectores de VBG.
2. Implementar el Procedimiento Operativo Estándar a nivel local que garantice la debida diligencia y el proceso desde la recepción de las denuncias, el reconocimiento, el registro de la queja, la asistencia adecuada de acuerdo con el Protocolo de las Naciones Unidas para la provisión de asistencia a las víctimas de explotación y abuso sexual (2019).
3. Analizar, reflexionar y aprender de los comentarios y las quejas.
4. Implicar y adaptar los sistemas para satisfacer las necesidades de las comunidades.
5. Establecer un proceso para todas las eventualidades. Por ejemplo, cómo se abordarán las denuncias anónimas.
6. Vías de derivación para el apoyo de las personas sobrevivientes y garantizar que los/las profesionales de los servicios estén informados sobre la EAS.

En el [Anexo 11](#), podrá revisar un Checklist a considerar en el desarrollo de un mecanismo de sugerencias y quejas basado en la comunidad.



# A NEXOS



## ANEXO - 1

### FORMATO DE INCORPORACIÓN A LA RED DE ESPACIOS DE APOYO

Yo ..... representante de la organización..... libremente acuerdo en que la organización que represento sea parte de la iniciativa regional de Espacios de Apoyo impulsada por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela.

Al ser parte de la Red Regional de Espacios de Apoyo me comprometo a:

- Incorporar la metodología propuesta y a trabajar de forma coordinada con las otras organizaciones de la sociedad civil, las agencias de Naciones Unidas y otros actores claves miembros de esta Red;
- Colocar en un lugar visible logos y señalización armonizados que indiquen la existencia de un Espacio de Apoyo;
- Designar a una persona de contacto para facilitar la comunicación;
- Adherir y respetar los Códigos de Conducta y los estándares para la Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual. (PEAS, por sus siglas en inglés).

Por último, al firmar esta nota, autorizo a que el nombre de mi organización, su logo y la información de contacto aparezcan en los recursos de información (folletos, redes sociales, páginas web) disponibles para responder a la situación de personas refugiadas y migrantes de Venezuela.

#### INFORMACIÓN ESPACIO DE APOYO

Nombre Espacio de Apoyo	
Organización encargada	
País	
Ciudad	
Municipio	
Coordenadas (GPS longitud y latitud)	

#### ACUERDO Y FIRMAS

Organización	Nombre del Punto Focal	Firma	Fecha

## ANEXO - 2

### TÉRMINOS DE REFERENCIA COORDINADOR/A DEL ESPACIO DE APOYO

#### CONTEXTO

Los Espacios de Apoyo (EA) hacen parte de una iniciativa promovida por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (en adelante "Plataforma Regional"), con el objetivo de proveer un espacio de apoyo de primera línea, ya sea a través de servicios directos o referencias a servicios especializados, para mujeres, hombres, niñas y niños con diversos perfiles, que estén en tránsito o residiendo en diferentes países de la región.

El presente Términos de Referencia (TdR por sus siglas) aplica para el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo, quien realizará las labores descritas a continuación, además de sus labores regulares, de acuerdo a lo definido por la organización contratante.

#### RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

El/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo tiene la responsabilidad de facilitar el buen funcionamiento de este espacio y garantizar la coordinación sistemática de los servicios brindados dentro del marco de los Espacios de Apoyo. La coordinación del Espacio de Apoyo no es un cargo separado, sino una función asignada a un profesional senior de uno de los proveedores de servicios que operan dentro del Espacio de Apoyo.

En estrecha consulta con la plataforma local y el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo, el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo realizará las siguientes tareas, incluyendo pero sin limitarse a:

- Supervisar el manejo del Espacio de Apoyo y garantizar la operatividad eficiente de los servicios, de acuerdo con el Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de los Espacios de Apoyo.
- Facilitar la constante comunicación y la respuesta efectiva de los servicios, a través del diálogo y el apoyo a los puntos de entrega dentro del Espacio de Apoyo.
- Representar al Espacio de Apoyo en asuntos oficiales, conferencias y reuniones a nivel local, y en la comunicación con la plataforma local.
- Coordinar el monitoreo de referencias de casos dentro del Espacio de Apoyo y apoyar los procesos de referencia a los servicios especializados fuera del Espacio de Apoyo.
- Promover la cooperación y el continuo intercambio de información entre las organizaciones que hacen parte del Espacio de Apoyo y las plataformas nacionales/locales.
- Ser el punto focal para la revisión y actualización de la herramienta de Mapeo de Servicios y Contactos de Información (ANEXO - 4 POE de los Espacios de Apoyo), y su divulgación entre los proveedores de servicios.
- Facilitar la implementación de herramientas armonizadas para el intercambio de información básica y estandarizadas con fines de elaborar reportes de estadísticas y análisis de tendencias y desarrollos clave.
- Preparar y distribuir reportes periódicos para el/la Coordinador/a Nacional de los Espacios de Apoyo, la plataforma nacional, y las organizaciones del Espacio de Apoyo, incluyendo reportes estadísticos periódicos.
- Servir de enlace y coordinar con la plataforma local, y con otros organismos de coordinación técnica (p. ej. Violencia Basada en Género (VBG), Grupos de Protección de Niñez y Adolescencia), para mejorar la respuesta y el impacto de los servicios de protección en el Espacio de Apoyo. Esto podría incluir la organización y la facilitación de capacitaciones para el personal que trabaja en el Espacio de Apoyo, incluyendo temas como, por ejemplo, Códigos de Conducta y Prevención de la Explotación y el Abuso Sexuales (PEAS por sus siglas en inglés).
- Elaborar un plan de formación con los proveedores de servicios de los Espacios de Apoyo, identificando temas de

- protección clave y necesidades de formación para implementar el programa de formación del personal.
- Revisar las sugerencias y quejas recibidas a través del Mecanismo de Sugerencias y Quejas y, en consulta con la plataforma local y el personal especializado, proporcionar una respuesta apropiada.
- Mantenerse en contacto con las autoridades pertinentes con respecto a la disponibilidad de los servicios necesarios en los Espacios de Apoyo.
- Facilitar el acceso a un curso en línea sobre Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS) para todas las personas que trabajan en el Espacio de Apoyo, y dar seguimiento al cumplimiento de estos estándares conjuntamente con los proveedores de servicios.
- Apoyar el cumplimiento de los “Enfoques y Principios Claves que rigen a los Espacios de Apoyo” descrito en el ANEXO – 3 del POE, así como la promoción de los principios éticos y valores descritos en el Código de Conducta, asegurando el cumplimiento de los mismos por parte de todo personal, trabajadores y voluntarios.
- Llevar a cabo las tareas necesarias para brindar soporte al funcionamiento del Espacio de Apoyo.

Estos Términos de Referencia no pretenden ser una lista completa de tareas y responsabilidades, sino indicar algunas de las áreas principales ligadas a la función de Coordinador/a del Espacio de Apoyo.

### SUPERVISIÓN Y REPORTE

Las funciones descritas en los Términos de Referencia se agregan a las otras responsabilidades funcionales propias de su trabajo habitual. El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo se reporta a su supervisor/a, tal como aparece descrito en el nombramiento (conforme a su acuerdo contractual con la organización empleadora).

Al tiempo que implementa las funciones descritas en estos Términos de Referencia como Coordinador/a del Espacio de Apoyo se reportará al Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo y a la plataforma local.

### ELECCIÓN, DURACIÓN DEL CARGO Y AUSENCIA DE REMUNERACIÓN

- El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo es elegido/a a nivel de la plataforma local. Cualquier miembro de la plataforma local puede ser candidato/a para el cargo de Coordinador/a bajo un sistema de rotación, a fin de distribuir la carga de trabajo y las capacidades y recursos de los actores. Las organizaciones interesadas en proponer a un/a Coordinador/a del Espacio de Apoyo deben expresar su interés en las reuniones de la plataforma local, la cual se encargará de tomar una decisión consensuada. En caso de que la plataforma local no estuviera presente, la decisión será tomada por la plataforma nacional.
- La persona designada con el rol de Coordinador/a del Espacio de Apoyo cumplirá las funciones por un periodo de seis meses. En consenso con los miembros de la plataforma local, el cargo de Coordinador/a del Espacio de Apoyo podrá ser extendido por seis meses, o por un plazo inferior. Al finalizar estas funciones, la responsabilidad del cargo será otorgada a un profesional de otra organización con presencia en el Espacio de Apoyo. Es importante que haya un periodo de transición entre la persona recién nombrada como coordinador/a y su predecesor/a con el fin de garantizar una transición fluida.
- La persona que desempeñe la función de Coordinador/a del Espacio de Apoyo no recibirá remuneración adicional, salvo que se haya estipulado a nivel de la plataforma local/nacional que sea un cargo independiente con retribución propia asumido por la organización que lo propone.

## ANEXO – 3

### ENFOQUES Y PRINCIPIOS RECTORES QUE RIGEN A LOS ESPACIOS DE APOYO

**ACCIÓN SIN DAÑO:** El principio de “acción sin daño” consiste en tomar todas las medidas necesarias para evitar la exposición de las personas a mayores daños como resultado de las acciones de los actores humanitarios.

**CONFIDENCIALIDAD:** La confidencialidad de la información personal debe respetarse y aplicarse en todas las etapas de la recopilación y el procesamiento de datos. Todos los actores humanitarios e individuos que representan a terceros, que están autorizados a acceder y procesar datos personales están sujetos a la confidencialidad. La información confidencial no debe solicitarse ni exigirse a las poblaciones afectadas a menos que sea esencial para la provisión de protección y asistencia. La divulgación de información confidencial sin consentimiento sólo debe hacerse para evitar daños graves, previsible e inminentes. Cuando sea necesario, se debe divulgar la menor cantidad de información confidencial y sólo a las personas, organizaciones y autoridades pertinentes. Cada persona ha de ser informada antes de que se compartan sus datos.<sup>1</sup>

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:** “Consentimiento” es cualquier indicación libre e informada de un acuerdo por parte de una persona, que puede ser otorgada ya sea por una declaración escrita u oral o por una acción afirmativa clara. Antes de recibir asistencia o acceder a los servicios, refugiados/as y migrantes deben dar libremente su permiso, con el conocimiento de los beneficios y potenciales riesgos. Inherente al derecho a dar su consentimiento es también el derecho a rechazar la asistencia. El consentimiento es un proceso que incluye el suministro de información a refugiados/as y migrantes, brindándoles la oportunidad de hacer preguntas, verificando la comprensión de la información que se les proporciona, clarificando y reafirmando la información, y documentando el consentimiento.

En el caso de niños, niñas y adolescentes generalmente se debe obtener el consentimiento de los padres o tutor del niño/a, así como el consentimiento o la aprobación del niño, niña o adolescente de acuerdo con su edad y madurez. “Asentir” se refiere a la voluntad o al consentimiento expresados por el menor. El consentimiento de los padres/tutores no es necesario cuando no sea compatible con el interés superior del niño o de la niña o cuando los padres/tutores no estén disponibles. La información proporcionada y la forma en la que se expresa el consentimiento/asentimiento deben ser adecuadas a la edad y capacidad del niño o la niña y a las circunstancias particulares en que la que se proporciona.

**COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN:** Los Espacios de Apoyo funcionarán en coordinación con las autoridades locales y nacionales, los actores humanitarios, y las comunidades. Esto implica una colaboración y coordinación activa, servicios de referencia, evaluaciones y programas conjuntos e incidencia. El trabajo en los Espacios de Apoyo se basará en la complementariedad de recursos, experiencias y competencias para mejorar la protección de refugiados/as y migrantes, incluyendo específicamente a niños, niñas y adolescentes, y reconociendo la contribución de todos los actores en la construcción de una respuesta integral.

**DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Este concepto no solo reconoce que niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser escuchados y que sus puntos de vista sean reflejados en las decisiones y acciones tomadas en favor de ellos, sino además que los actores promuevan, respeten y protejan las fortalezas y capacidades de niños, niñas y adolescentes para que se responsabilicen de las decisiones y acciones que toman por sí mismos.

<sup>1</sup> En el caso de manejo de casos, la confidencialidad es limitada cuando los/as trabajadores/as sociales identifican problemas de seguridad y necesitan comunicarse con otros proveedores de servicios para obtener asistencia (por ejemplo, en salud), o cuando la ley les exige que denuncien acciones delictivas. Niños, niñas y adolescentes, y los padres deben ser informados sobre estos límites en el momento en que se obtiene el consentimiento informado o en los procesos de asentimiento. Los supervisores y los trabajadores sociales deben colaborar estrechamente para tomar decisiones en los casos en que se necesita romper la confidencialidad, Interagency Guidelines for Case Management and Child Protection (2014), available at: <http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/09/Interagency-Guidelines-for-Case-Management-and-Child-Protection.pdf>

**EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD:** a través de la aplicación sistemática de un enfoque de Edad, Género y Diversidad (EGD), todos los/as refugiados/as y migrantes disfrutan de sus derechos en igualdad de condiciones y pueden participar plenamente en las decisiones que afectan sus vidas y las vidas de sus familiares y comunidades.

- **EDAD** se refiere a las diferentes etapas en el ciclo de vida de una persona. Es importante saber en qué etapa se encuentra una persona ya que sus capacidades y necesidades cambian con el transcurso del tiempo. La edad influye, y puede aumentar o disminuir, sobre la capacidad de una persona de ejercer sus derechos.
- **GÉNERO** se refiere a los roles socialmente construidos para hombres y mujeres, los que con frecuencia son fundamentales en la forma en que las personas se identifican y son identificadas por los demás. Los roles de género son aprendidos, cambian con el tiempo y varían dentro de cada cultura, así como de una cultura a otra. El género a menudo define las funciones, responsabilidades, limitaciones, oportunidades y privilegios de las mujeres y los hombres en cada contexto. La igualdad de género se refiere al disfrute igualitario de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres, hombres, niñas y niños. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y los derechos de hombres y mujeres sean respetados.
- **DIVERSIDAD** se refiere a los diferentes valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, aptitudes, salud, estatus social, habilidades y otras características personales específicas. Mientras que las dimensiones de edad y género están presentes en todas las personas, otras características varían de persona a persona.

**ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS:** El enfoque basado en los derechos enfatiza que las personas no son receptores pasivos de ayuda, sino titulares de derechos, con derechos legales a la protección y asistencia. El enfoque basado en los derechos se basa en los principios de participación y empoderamiento de individuos y comunidades para permitirles ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

**ENFOQUE BASADO EN EL/LA SOBREVIVIENTE:** El enfoque centrado en el/la sobreviviente complementa el enfoque basado en los derechos humanos al colocar derechos, necesidades y deseos de los/las sobrevivientes de Violencia Basada en Género (VBG) en el centro del sistema de atención. Esto requiere la consideración de las múltiples necesidades y vulnerabilidades de la persona sobreviviente, y el impacto de las decisiones y acciones tomadas para darle apoyo. Este enfoque garantiza que los servicios se ajusten a los requisitos y prioridades particulares de los/las sobrevivientes, reconociendo el papel principal que desempeñan en su recuperación.

**ENFOQUE BASADO EN LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN:** Un “enfoque basado en la comunidad” implica que las comunidades participen de manera significativa y sustancial en todos los aspectos de la programación que les afecten, fortaleciendo el rol de liderazgo de la comunidad como una fuerza impulsora de cambio. Implica el reconocimiento de que la comunidad participa de manera activa en la toma de decisiones. La participación de la comunidad (incluidos hombres y mujeres) debe promoverse en todos los sectores, aprovechando al máximo los recursos propios de la comunidad y fomentando la autosuficiencia individual, familiar y grupal. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, implica que sus puntos de vista y sus opiniones sean debidamente valorados en función de su edad y madurez. Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados sobre los asuntos que les afecten. Esto incluye decisiones sobre los servicios disponibles y opciones, referencias a proveedores de servicios especializados, acogida y cuidado, seguimiento y reunificación. Los programas deben involucrar activamente a la niñez y adolescencia en la prevención y respuesta a los riesgos para la protección de la infancia, incluida la separación de sus progenitores o cuidadores.

**INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE:** El interés superior del niño, niña o adolescente debe ser una consideración primaria en todas las acciones relacionadas o que afectan a la niñez y adolescencia como grupo, grupos específicos de niños y niñas, y niños y niñas individualmente. El principio del interés superior establece que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar de manera significativa en las decisiones que afectan sus vidas, incluso en la identificación de su interés superior.

**NO DISCRIMINACIÓN:** El principio de no discriminación implica que los procedimientos y servicios brindados en los Espacios de Apoyo no son discriminatorios y que personas refugiadas, migrantes, retornadas y apátridas tienen acceso a la asistencia oportuna y relevante, independientemente de su edad, género, identidad, etnia, religión, nacionalidad o falta de ella, discapacidad, condición médica u orientación sexual.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** Puede entenderse como un compromiso activo por parte de los actores y las organizaciones humanitarias para ejercer el poder de manera responsable, tomando consideración y rindiendo cuentas a las personas a las que se trata de apoyar. Se refiere al uso responsable del poder en la acción humanitaria, combinado con una programación efectiva y de calidad que reconoce la dignidad, la capacidad y las capacidades de las poblaciones afectadas.

**RESPECTO:** El principio reconoce que las diferencias entre las personas, ya sean reales o percibidas, pueden ser características que desempeñan un papel central en la determinación de las oportunidades, capacidades, necesidades y vulnerabilidad de la persona. La promoción sistemática de este principio con resultados medibles es esencial para garantizar una protección adecuada para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes de todas las edades y orígenes atendidos. Todas las personas deben ser aceptadas sin juzgar sus antecedentes, situación, cultura, raza, e ideología política.

**RESPONSABILIDAD DEL ESTADO:** De acuerdo con sus obligaciones internacionales, el Estado es responsable de brindar servicios a aquellos que necesiten protección y asistencia humanitaria. Esta responsabilidad se define especialmente en el caso de solicitantes de asilo, refugiados/as y apátridas. En el caso de niños, niñas y adolescentes, el Estado es el principal responsable de su protección a través del establecimiento e implementación de sistemas de protección de la infancia, garantizando el acceso a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo su jurisdicción.

**SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:** La seguridad y protección de todo el personal que trabaja en los Espacios de Apoyo, así como de refugiados/as, migrantes y comunidad de acogida, deben estar garantizados. Todas las intervenciones deben planificarse y realizarse con el fin de garantizar que las personas no se pongan en riesgo.

**SERVICIOS GRATUITOS Y OPORTUNOS:** Todos los servicios en los Espacios de Apoyo son gratuitos para refugiados/as, migrantes y población de acogida. Refugiados/as, migrantes y población de acogida serán informadas de forma oportuna y accesible, y de manera amigable para los niños, niñas y adolescentes que no se les cobrará por los servicios prestados y que los mecanismos de queja están presentes en caso de que se les solicite el pago de parte de cualquiera de los proveedores de servicios.

**UNIDAD FAMILIAR:** La unidad familiar es un principio fundamental del derecho internacional. La integridad de la familia es un principio legal y un objetivo humanitario; también es un marco esencial de protección y una clave para el éxito de soluciones que pueden brindar a refugiados/as y migrantes la aproximación a una vida normal.





Foto: © ACNUR/Santiago Escobar-Jaramillo.

A continuación un ejemplo de la información mínima que se necesita para el mapeo de Espacios de Apoyo y otros servicios. Para acceder a la herramienta digital en línea para el llenado de esta información contacte a el/la coordinador/a nacional de los Espacios de Apoyo de su país.

## ANEXO - 4 MAPEO DE ESPACIOS DE APOYO Y OTROS SERVICIOS

DÓNDE			
País	Provincia-Departamento-Estado	Municipio-Distrito-Cantón	Localidad
Seleccione un país de la lista (por favor no lo escriba)	Seleccione Una provincia de la lista (por favor no lo escriba)	Seleccione un municipio-distrito de la lista (por favor no lo escriba)	Por favor escriba la localidad donde se implementa la actividad
QUIÉN			
Organización Implementadora	Tipo de Organización Implementadora	Organización Encargada	
Nombre de la organización que implementa la actividad	Seleccione el tipo de organización de la lista	Indique el nombre la organización encargada de la estructura	
QUE			
Tipo de Organización	Nombre Estructura	Sector	
Seleccione el tipo de organización de la lista	Indique el nombre de la estructura	Indique el sector	
QUE			
Subsector	Tipo de Servicio	Detalle Actividades	
Indique el subsector	Seleccione el servicio que se brinda en la estructura del menú desplegable, si no aparece escríbalo	Breve descripción de las actividades	
CUANDO			
Horario de Atención	Longitud	Latitud	
Indique los días y horario de atención	Por favor inserte el GPS de la localidad donde se implementa la actividad (SOLO si la información se puede compartir y no representa riesgo)	Por favor inserte el GPS de la localidad donde se implementa la actividad (SOLO si la información se puede compartir y no representa riesgo)	
CONTACTO			
Dirección	Numero de teléfono para compartir	Email/web para compartir	
Por favor escriba la dirección exacta donde se implementa la actividad	Teléfono oficial de la estructura/oficina de atención	Correo electrónico de la estructura/oficina de atención	
NOTAS			
Notas			
Comentarios y observaciones			

## ANEXO - 5

### FICHA INTERAGENCIAL DE REFERENCIA DE CASOS

- Elija un lugar adecuado para hablar con la persona, respete su privacidad y mantenga la confidencialidad de la información obtenida.
- Preséntese, explique su rol y la organización que representa.
- Escuche y observe activamente, sea paciente, no juzgue.
- Trate a la persona con dignidad y respeto, respete sus decisiones.
- Disponga de mujeres en el equipo para prestar atención a personas que así lo prefieran.
- Proporcione información veraz y completa sobre los servicios y la asistencia disponibles.
- Tome en cuenta las capacidades de las personas y sus sugerencias, involúcrese para que sean parte de la respuesta de cómo mejorar su situación.
- Para los/as sobrevivientes de violencia basada en género (VBG), las víctimas de la trata y los/as niños, niñas y adolescentes (NNA) en riesgo, utilice los correspondientes Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y herramientas interagenciales existentes.
- Obtenga el consentimiento informado y refiera a la persona preservando su seguridad y dignidad.
- Antes de tomar cualquier acción, obtenga el asentimiento del NNA, y consentimiento de sus padres/cuidadores cuando sea posible y tomando en cuenta el interés superior del NNA.
- Utilice el ANEXO – 6 de este POE como guía para realizar una priorización de las necesidades específicas de protección de cada persona y evaluar el nivel de riesgo de cada una de estas necesidades.
- Asegúrese de que el caso que refiera reciba el seguimiento necesario.

1. Información sobre la persona referida			
Nombre		Género	
Fecha de nacimiento		Edad	
Número de identificación		Tipo de identificación	
Nacionalidad		Número de teléfono	
Número de miembros de la familia (solo familiar nuclear) / indique relación de parentesco con la persona referida.			
Fecha de entrada al país			
Dirección actual			
Destino (persona en tránsito)			
Nombre del cuidador/a (en caso de NNA)			
Relación con el/la cabeza de familia			

2. Necesidades específicas de protección	
<input type="checkbox"/> Persona con discapacidad	<input type="checkbox"/> NNA no acompañado/a
<input type="checkbox"/> Condición médica grave	<input type="checkbox"/> NNA separado/a
<input type="checkbox"/> Estrés emocional	<input type="checkbox"/> NNA en riesgo
<input type="checkbox"/> Sobreviviente de VBG	<input type="checkbox"/> Madre/Padre solo o cuidador/a
<input type="checkbox"/> Mujer en riesgo	<input type="checkbox"/> Mujer embarazada o lactante
<input type="checkbox"/> Víctima de trata	<input type="checkbox"/> Persona mayor en riesgo
<input type="checkbox"/> Sin documentos de identidad	<input type="checkbox"/> Unidad familiar
<input type="checkbox"/> En situación irregular	
<input type="checkbox"/> Necesidades específicas de protección legal y/o física	<input type="checkbox"/> Otro
3. Motivos de referencia y recomendaciones (por favor proporcionar detalles)	
4. Servicios requeridos	
<input type="checkbox"/> Acogimiento de emergencia	<input type="checkbox"/> Salud Sexual y Reproductiva
<input type="checkbox"/> Medidas de cuidado alternativo	<input type="checkbox"/> Seguridad alimentaria/Nutrición
<input type="checkbox"/> Manejo de Casos (VBG, Protección de la Infancia, Persona con Necesidades Específicas)	<input type="checkbox"/> Alojamiento
<input type="checkbox"/> Salud mental y apoyo psicosocial	<input type="checkbox"/> Artículos (no-alimentarios) de primeros auxilios
<input type="checkbox"/> Búsqueda de familiares/Reunificación familiar	<input type="checkbox"/> Asistencia financiera
<input type="checkbox"/> Asistencia legal	<input type="checkbox"/> Medios de vida



4. Servicios requeridos	
<input type="checkbox"/> Seguridad física (ej. Alojamiento de emergencia seguro)	<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Educación	<input type="checkbox"/> Salud
Por favor indicar cualquier servicio o asistencia ya brindada y por parte de quién, si aplica:	

#### Priorización del caso:

SEGUIMIENTO INMEDIATO (dentro de las próximas 24 horas)	SEGUIMIENTO URGENTE (hasta 48 horas)	SEGUIMIENTO REGULAR (dentro de los próximos 15 días)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emergencia	Riesgo alto	Riesgo mediano a bajo

5. Referencia hecha por:		6. Referencia hecha a:	
Nombre		Nombre	
Organización		Organización	
Prioridad (ver tabla arriba)		Lugar	
Fecha		Principal razón de la referencia	
A través de: <input type="checkbox"/> Teléfono (sólo para casos urgentes) y/o <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona			
¿Se ha realizado una evaluación? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
En caso afirmativo, ¿por quién?			
7. Consentimiento para compartir la información			
Yo, _____ (iniciales de la persona), entiendo que el propósito de esta referencia y el de compartir esta información con _____ (organización a la que se refiere) es para garantizar mi seguridad y la continuidad del servicio de atención entre los proveedores de servicios. El proveedor de servicio, _____ (organización que hace la referencia), me ha explicado con claridad el procedimiento para la remisión y ha proporcionado la información que debe ser compartida. Al firmar este formulario, autorizo compartir esta información.			
Firma (en caso de NNA firma el cuidador/a):		Fecha:	
El niño/niña manifiesta su asentimiento:			
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Firma (quien hace la referencia):		Fecha:	

### 8. Seguimiento (por parte de quien refiere)

- Referencia recibida dentro de las 24 horas
- Referencia recibida dentro de las 48 horas
- Ninguna respuesta de la organización a la que refirió el caso
- Ninguna acción tomada por la organización a quien refirió el caso
- Otro

Comentarios:

## ANEXO - 6

### FICHA DE PRIORIZACIÓN DE CASOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS

Seguimiento con carácter URGENTE (* casos más urgentes que exigen seguimiento INMEDIATO)	Seguimiento necesario
<b>Niño/a o adolescente (NNA) en riesgo</b>	
<input type="checkbox"/> **NNA sometido a las peores formas de trabajo infantil <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> *NNA víctima de violencia, abuso, explotación y/o negligencia <input type="checkbox"/> *NNA en riesgo/sobreviviente de violencia y/o abuso <input type="checkbox"/> *NNA víctima de reclutamiento de fuerzas armadas o grupos <input type="checkbox"/> *NNA en procesos con la ley <input type="checkbox"/> Embarazo adolescente <input type="checkbox"/> NNA cónyuge	<input type="checkbox"/> NNA con necesidades educativas especiales <input type="checkbox"/> NNA involucrado/a en otras formas de trabajo infantil <input type="checkbox"/> NNA en riesgo de no asistir a la escuela <input type="checkbox"/> NNA con discapacidad física o intelectual <input type="checkbox"/> NNA sin documentación <input type="checkbox"/> NNA en riesgo de apatridia
<b>NNA no acompañado/a o separado/a</b>	
<input type="checkbox"/> *NNA no acompañado/a <input type="checkbox"/> NNA cabeza de familia	<input type="checkbox"/> NNA separado/a <input type="checkbox"/> NNA bajo cuidado institucional <input type="checkbox"/> NNA en cuidado alternativo
<b>Adulto/a mayor en riesgo</b>	
<input type="checkbox"/> *Persona mayor con necesidad de cuidado y sin cuidador/a <input type="checkbox"/> *Persona mayor maltratado/a y/o descuidado/a por su cuidador/a <input type="checkbox"/> Persona mayor solo/a con NNA y sin apoyo <input type="checkbox"/> Persona mayor con condición médica grave	<input type="checkbox"/> Persona mayor cabeza de familia <input type="checkbox"/> Persona mayor confinado/a al hogar <input type="checkbox"/> Persona mayor solo/a sin apoyo comunitario
<b>Padre/madre o cuidador/a solo/a</b>	
<input type="checkbox"/> Padre/madre solo/a, sin apoyo familiar/comunitario <input type="checkbox"/> Cuidador/a solo/a, sin apoyo familiar/comunitario	
<b>Persona con discapacidad</b>	
<input type="checkbox"/> *Persona con discapacidad severa incapaz de cuidar de sí mismo/a y sin cuidador/a <input type="checkbox"/> **Persona con discapacidad víctima de violencia física y/o psicológica <input type="checkbox"/> Cabeza de familia con discapacidad/impedimento nuevo (menos de 1 año) grave <input type="checkbox"/> Persona con discapacidad sola (sin familia/apoyo) bajo cuidado institucional <input type="checkbox"/> Persona sola cabeza de familia con persona con discapacidad a cargo <input type="checkbox"/> Familia con más de una persona con discapacidad	<input type="checkbox"/> Persona con discapacidad confinado al hogar <input type="checkbox"/> Persona con impedimento nuevo (menos de un año) incapaz de cuidar de sí mismo/a y con cuidador/a <input type="checkbox"/> Cabeza de familia con discapacidad imposibilitado/a de trabajar <input type="checkbox"/> Padre/madre o cuidador/a solo/a con discapacidad moderada o con NNA con discapacidad <input type="checkbox"/> NNA con discapacidad que no acude a la escuela en riesgo de no ir a la escuela
<small>2 The worst Forms of Child Labour. International Labour Organization. (ILO) <a href="https://www.ilo.org/ipec/Campaignandadvocacy/Youthin-action/C182-Youth-orientated/worstforms/lang--en/index.htm">https://www.ilo.org/ipec/Campaignandadvocacy/Youthin-action/C182-Youth-orientated/worstforms/lang--en/index.htm</a></small>	

Condición médica grave	
<input type="checkbox"/> **Condición médica crítica <input type="checkbox"/> Lesiones corporales causadas por tortura y/o violencia <input type="checkbox"/> Adicción <input type="checkbox"/> Embarazo difícil <input type="checkbox"/> Enfermedad mental <input type="checkbox"/> Malnutrición	<input type="checkbox"/> Enfermedad crónica <input type="checkbox"/> Condición médica que requiere intervención de atención primaria <input type="checkbox"/> Otra condición médica
Mujer en riesgo	
<input type="checkbox"/> *En riesgo/sobreviviente de VBG	<input type="checkbox"/> Mujer cabeza de familia <input type="checkbox"/> Mujer lactante
Sobreviviente de VBG	
<input type="checkbox"/> *Sobreviviente de VBG en país de origen <input type="checkbox"/> *Sobreviviente de VBG en país de asilo o acogida <input type="checkbox"/> *Sobreviviente de VBG durante la huida <input type="checkbox"/> *Matrimonio forzado/precoz <input type="checkbox"/> *Sexo de supervivencia <input type="checkbox"/> *En riesgo de violencia o crimen de honor	<input type="checkbox"/> En riesgo de VBG
Unidad Familiar	
<input type="checkbox"/> Búsqueda urgente de familiares debido al perfil	<input type="checkbox"/> Reunificación familiar requerida
Sobreviviente de Tortura	
<input type="checkbox"/> Impedimento físico/psicológico debido a tortura <input type="checkbox"/> Testigo de violencia física/muerte contra otros/as	<input type="checkbox"/> Miembro de una minoría religiosa, social o étnica <input type="checkbox"/> Sin documento de identidad vigente
Necesidades físicas y legales de protección	
<input type="checkbox"/> *En riesgo de deportación o devolución <input type="checkbox"/> *Detenido/a o en riesgo de detención <input type="checkbox"/> Víctima de desalojo o en riesgo de desalojo <input type="checkbox"/> Muerte violenta/asesinato de un familiar o persona cercana <input type="checkbox"/> En riesgo o sobreviviente de violencia, negligencia y/o abuso (no-sexual) <input type="checkbox"/> Sin comida, agua, u otras necesidades básicas <input type="checkbox"/> Sin hogar <input type="checkbox"/> Persona escondida por miedo a ser identificado/a o encontrado/a	<input type="checkbox"/> Desplazamientos múltiples debido al conflicto armado en país de refugio <input type="checkbox"/> Victimizado/a por la comunidad <input type="checkbox"/> Marginalizado/a por la sociedad o comunidad

SEGUIMIENTO INMEDIATO	SEGUIMIENTO URGENTE (hasta 48 horas)	SEGUIMIENTO NECESARIO (dentro de los 15 días)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dentro de las 24 horas Las casillas seleccionadas en rojo con (*) deben ser atendidas en 24 horas - Extremadamente urgentes -Emergencia	Las casillas seleccionadas en rojo (sin*) deben ser atendidas dentro de las 48 horas - Urgentes	Una o más casillas seleccionadas en amarillo

## ANEXO -7

### A. FORMATO DE SUGERENCIAS

#### Instrucciones

##### Procedimiento para sugerencias

El procedimiento para sugerencias le permite compartir comentarios acerca del funcionamiento y la eficacia de los servicios disponibles en el Espacio de Apoyo.

**¿Cómo funciona el procedimiento para sugerencias?** Un Comité asignado recolectará, evaluará, y tomará medidas de acuerdo a las sugerencias y el principio de confidencialidad. Las sugerencias pueden ser también anónimas. Si usted requiere mayor información puede agendar una cita con la organización que presta el servicio.

##### ¿Cómo presento una sugerencia?

Por favor diligencie la sugerencia en el formato a continuación, agregando toda la información solicitada. Si necesita apoyo para llenar el formato por favor solicite asistencia.

Cuando complete el formato, por favor introducirlo dentro del Buzón de Sugerencias y Quejas.

¿Cómo medirá su grado de satisfacción general con respecto a los siguientes servicios?			
<b>Información y Orientación</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Identificación y referencia segura de casos</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Atención médica</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Apoyo psicosocial y otros servicios</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Restauración de vínculos familiares</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Conectividad</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:



<b>Espacio Amigable para niños, niñas y adolescentes</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Espacio para mujeres y niñas</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:
<b>Otro, especifique:</b>	<input type="checkbox"/> Altamente satisfecho/a <input type="checkbox"/> Satisfecho/a <input type="checkbox"/> Podría mejorar	<input type="checkbox"/> Insatisfecho/a <input type="checkbox"/> Servicio no disponible	Comentarios:

Me gustaría brindar las siguientes sugerencias:

## B. FORMATO DE QUEJAS

### Instrucciones

#### Proceso de Quejas

El proceso de quejas le permite denunciar cualquier acto contrario a los principios y estándares que rigen a los Espacios de Apoyo, así como todo acto delictivo y de mal comportamiento cometido por personal de trabajo del Espacio de Apoyo.

#### ¿Cómo funciona el proceso de quejas?

El proceso de quejas ha sido establecido para tomar medidas frente a cualquier incidente o mal comportamiento del personal de trabajo del Espacio de Apoyo. Un Comité asignado recolecta, evaluará y tomará medidas de acuerdo a la queja, respetando la confidencialidad.

El formato de quejas no es un medio para solicitar asistencia. Si usted requiere información sobre la asistencia, favor referir su solicitud a la organización encargada.

Las quejas pueden ser anónimas.

#### ¿Cómo presentar una queja?

Por favor diligencie el Formato de Quejas que aparece a continuación, agregando toda la información requerida. Si necesita apoyo para diligenciar el formato por favor solicitar asistencia.

Luego de completar el formato, por favor introducirlo dentro del Buzón de Sugerencias y Quejas.

#### ¿Cómo presentar una queja?

Nombre:
Dirección:
Número de contacto:

Nombre de la persona contra la cual presenta la queja (Por favor indicar el sobrenombre, el cargo, la agencia, o describir a la persona si no conoce su nombre).

Nombre:
Cargo:
Organización para la cual trabaja el/la acusado/a:
Descripción física de el/la acusado/a (en caso de que no conozca su nombre):

#### Detalles de la queja:

¿Cuándo ocurrió el incidente?
¿Dónde ocurrió el incidente?
¿Qué sucedió durante el incidente? (Por favor utilice más papel si este espacio no es suficiente)

Aseguró que toda la información mencionada anteriormente es verdadera y correcta, de acuerdo a lo que conozco y me consta. Entiendo que esta queja será tratada con total confidencialidad y que será informado/a dentro de un periodo de tiempo específico. También reconozco que acusar falsamente a alguien es considerado un crimen que puede llevar a juicio por las autoridades de acuerdo a la ley.

Firma de la persona que presenta la queja

\_\_\_\_\_

Fecha y lugar

\_\_\_\_\_



### C. HOJA DE MONITOREO DE SUGERENCIAS

Lugar:

# de Sugerencia	# Fecha de Sugerencia	Tema de Sugerencia	Detalles de la sugerencia	Medida a tomar	Seguimiento de la medida (Sí/No)
1					
2					
3					
4					
5					

### D. HOJA DE MONITOREO DE QUEJAS

Lugar:

# de Quejas	Nombre de quien remite la queja	Número de contacto	Nacionalidad	Necesidades específicas	Fecha de la queja	Queja sobre (persona/organización)	Detalles de la queja	Medida a tomar	Seguimiento de la medida (Sí/No)
1									
2									
3									
4									
5									

### E. FOLLETO BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS



#### BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Este buzón debe ser utilizado para:

Denunciar cualquier acto contrario a los principios y estándares que rigen a los Espacios de Apoyo.

Reportar toda falta de conducta o comportamiento inadecuado cometido por el personal del Espacio de Apoyo.

Por favor comparte tus sugerencias para que podamos mejorar los servicios que se brindan en los Espacios de Apoyo.



## ANEXO – 8

### ACCIONES MÍNIMAS DE WASH

OBJETIVO	OBJETIVOS
<p><b>Todos los Espacios de Apoyo mantienen Normas Mínimas de WASH para contribuir a la salud de las personas refugiadas y migrantes y a los servicios prestados en el Espacio de Apoyo.</b></p>	<p>Refugiados/as y migrantes acceden a servicios de WASH adaptados y adecuados en el Espacio de Apoyo.</p> <p>El Espacio de Apoyo incluye los servicios WASH necesarios para habilitar otros servicios prioritarios (como vacunación, evaluación nutricional, espacio para niños y niñas, etc.)</p>

RESULTADO		ACCIONES
<p><b>Acceso y agua (cantidad y calidad)</b></p>	<p>Personas refugiadas y migrantes tienen libre acceso a una cantidad suficiente de agua segura para satisfacer sus necesidades de consumo y bebida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar un suministro de agua confiable de suficiente cantidad y calidad, apropiado para los Espacios de Apoyo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la fuente de agua más adecuada</li> <li>- Determine cuánta agua se requiere y los sistemas necesarios para entregarla.</li> <li>- Asegure el drenaje apropiado del punto de agua en las instalaciones comunitarias de lavado, baño y lavado de manos.</li> <li>- Determine el método más apropiado para garantizar agua potable segura en el punto de consumo o uso.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Acceso y uso de baños.</b></p>	<p>Personas refugiadas y migrantes tienen baños adecuados, apropiados y aceptables para permitir un acceso rápido y seguro en todo momento.</p> <p>Las instalaciones de gestión de excretas, la infraestructura y los sistemas en el Espacio de Apoyo son seguros, gestionados y mantenidos para garantizar la prestación del servicio y el mínimo impacto en el entorno que lo rodea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar suficientes instalaciones de eliminación de excrementos para limitar la transmisión de enfermedades.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifique las opciones técnicas más apropiadas para los inodoros. Si está disponible, evalúe las instalaciones existentes y las mejoras necesarias.</li> <li>- Cuantifique los requisitos de inodoros de la población.</li> <li>- Proporcione instalaciones apropiadas dentro de los inodoros para lavar y secar o desechar los materiales de higiene menstrual e incontinencia.</li> <li>- Asegúrese de que las necesidades de suministro de agua de las opciones técnicas puedan cumplirse de manera factible.</li> <li>- Establezca instalaciones en Espacios de Apoyo recientemente construidos o aquellos con infraestructura sustancialmente dañada para contener inmediatamente las excretas.</li> <li>- Diseñe y construya todas las instalaciones de gestión de excrementos en función de una evaluación de riesgo de contaminación potencial de cualquier fuente de agua subterránea o superficial cercana.</li> <li>- Contenga y deseche las heces de niños/as y bebés de manera segura y asegúrese de que el bebé cambie de espacio.</li> <li>- Diseñe y construya todas las instalaciones de gestión de excretas para minimizar el acceso a la excreta por vectores problemáticos.</li> <li>- Desaloje la instalación de contención de forma segura, teniendo en cuenta tanto a quienes realizan la recolección como a quienes los rodean.</li> <li>- Asegúrese de que los trabajadores espaciales tengan la información, los medios, las herramientas y los materiales para construir, limpiar, reparar y mantener sus baños.</li> <li>- Confirme que el agua necesaria para el transporte de excretas se pueda obtener de las fuentes de agua disponibles, sin ejercer una presión excesiva sobre esas fuentes.</li> </ul> </li> </ul>

RESULTADO		ACCIONES
<b>Acceso a Higiene y Promoción de la Higiene</b>	<p>Personas refugiadas y migrantes son conscientes de los riesgos clave para la salud pública relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene, y pueden adoptar medidas individuales, domésticas y comunitarias para reducirlos.</p> <p>Los artículos apropiados para apoyar la higiene, la salud, la dignidad y el bienestar están disponibles y utilizados por refugiados/as y migrantes y trabajadores/as de Espacios de Apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcionar información y productos de higiene esenciales para garantizar y promover la higiene en el espacio y más allá.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifique los principales riesgos para la salud pública y las prácticas de higiene actuales que contribuyen a estos riesgos.</li> <li>- Trabaje con personas refugiadas y migrantes para diseñar y gestionar la Promoción de la Higiene y la respuesta más amplia de WASH.</li> <li>- Utilice los comentarios de la comunidad y los datos de vigilancia de la salud para adaptar y mejorar la promoción de la higiene, de acuerdo con la Estrategia de Promoción de la Higiene (más allá del Espacio de Apoyo).</li> <li>- Identifique los artículos de higiene esenciales que necesitan las personas, los hogares y las comunidades.</li> <li>- Proporcione acceso oportuno a artículos esenciales.</li> <li>- Trabaje con las autoridades locales y otros actores para planificar cómo las personas recolectarán o accederán a los artículos de higiene en el Espacio de Apoyo u otros puntos cercanos.</li> <li>- Busque comentarios de las personas afectadas sobre la idoneidad de los artículos de higiene elegidos y su satisfacción con el mecanismo para acceder a ellos.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Manejo de la higiene menstrual e incontinencia</b>	<p>Mujeres y niñas en edad de menstruación, y hombres y mujeres con incontinencia, tener acceso a productos de higiene e instalaciones de WASH que respalden su dignidad y bienestar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantizar las posibilidades de gestión de la higiene menstrual en el Espacio de Apoyo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprenda las prácticas, las normas sociales y los mitos sobre el manejo de la higiene menstrual y el manejo de la incontinencia y adapte los suministros e instalaciones de higiene.</li> <li>- Consulte a mujeres, niñas y personas con incontinencia sobre el diseño, ubicación y gestión de las instalaciones (baños, lavandería, eliminación y suministro de agua)</li> <li>- Proporcione acceso a materiales adecuados para el control de la higiene menstrual y la incontinencia, jabón (para bañarse, lavar la ropa y lavarse las manos) y otros artículos de higiene.</li> <li>- Asegúrese de que las instalaciones de WASH estén adaptadas para habilitar MHM.</li> <li>- Asegúrese de que las personas trabajando en los Espacios de Apoyo promuevan las acciones y necesidades de Gestión de Higiene Menstrual.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Medio ambiente libre de residuos sólidos.</b>	<p>Los desechos sólidos están contenidos de manera segura para evitar la contaminación de los seres vivos, naturales, ambientes de aprendizaje, trabajo y comunales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proporcione suficientes materiales y equipos de limpieza para los/las trabajadores/as del Espacio de Apoyo, personas refugiadas y migrantes para mantener la higiene.</b></li> <li>• <b>Mantener un ambiente limpio e higiénico.</b></li> <li>• <b>Manipular, tratar y eliminar los residuos correctamente.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar el sistema de eliminación de residuos sólidos en el Espacio de Apoyo en función de los riesgos para la salud pública, evaluación de los residuos generados.</li> <li>- Trabajar con las autoridades locales o municipales y los proveedores de servicios para asegurarse de que acompañarán al sistema de residuos sólidos.</li> <li>- Proporcionar ropa protectora e inmunizar a las personas que recolectan y eliminan los desechos sólidos y a aquellos involucrados en la reutilización.</li> <li>- Garantizar que la gestión de residuos sólidos se integrará en los sitios de tratamiento que se gestionan de manera adecuada, adecuada y segura.</li> <li>- Minimice el material de embalaje y reduzca los residuos sólidos.</li> <li>- Asegúrese de que los servicios de los Espacios de Apoyo y las oficinas administrativas tengan un almacenamiento en el sitio claramente marcado, apropiado y adecuado para los desechos generados en ese lugar.</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---



## ANEXO – 9

### FICHA PARA LA EVALUACIÓN RÁPIDA E INICIAL DEL ESPACIO DE APOYO

La ficha de evaluación ayuda a realizar una evaluación rápida e inicial del Espacio de Apoyo. Esta ficha debe ser completada por el/la Coordinador del Espacios de Apoyo o por las plataformas nacionales y locales donde se hayan establecido. La ficha de evaluación estará disponible en un formulario de KoBo para facilitar el análisis de los datos. La lista de verificación también podría usarse para una evaluación rápida de los Espacios de Apoyo existentes para corroborar su funcionamiento.

<b>Nombre de la persona que diligencia esta ficha</b>	<b>Organización</b>
<b>Nombre de la estructura</b>	<b>Dirección de la estructura</b>
<b>País</b>	<b>Fecha</b>

SERVICIOS IN-SITU	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		
Punto de información y orientación <b>Si la respuesta es afirmativa:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El punto de atención y orientación es claramente visible y accesible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mapeo de servicios insitu y otros en la localidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información sobre procedimientos de la condición de refugiado y otras alternativas migratorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información sobre documentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información sobre derechos y responsabilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información sobre educación, albergue, alimentos y artículos no alimentarios, oportunidades de empleo, empoderamiento, entrenamiento de habilidades y reunificación familiar, entre otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pizarras informativas, pancartas y folletos con información sobre los servicios disponibles en el Espacio de Apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pizarras informativas, pancartas y folletos con información sobre servicios externos disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sesiones de sensibilización sobre diferentes temas con enfoque de edad, género y diversidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades de información, orientación y divulgación a nivel móvil, tanto en el Espacio de Apoyo como cerca de él, dependiendo de las necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		

SERVICIOS IN-SITU	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>IDENTIFICACIÓN Y REFERENCIA SEGURA</b>		
Uso e implementación del mecanismo de identificación y referencia segura <b>Si la respuesta es afirmativa:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los datos son almacenados de manera segura y estandarizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La herramienta para el seguimiento de casos está disponible y en uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se implementan los protocolos de confidencialidad e intercambio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formato de referencia interagencial en uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punto focal para casos de protección asignado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoyo psicosocial proveído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24/7 Línea de apoyo disponible para casos de emergencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacio seguro e incluyente de la diversidad de género	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacio seguro para mujeres y niñas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sesiones de prevención y sensibilización/actividades/material sobre los riesgos de VBG disponibles para todo el público, incluyendo NNA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sesiones de prevención y sensibilización/actividades/material sobre los riesgos relacionados contra la trata y tráfico de personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades coordinadas de formación sobre riesgos de protección dirigidas a actores humanitarios que trabajan en el sitio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		

SERVICIOS IN-SITU	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>ESPACIOS AMIGABLES PARA NNA (CFS)</b>		
Espacio/s seguros, apropiados en cuanto a edad y género y disponibles para realizar actividades para niños/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades disponibles e implementadas para NNA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de referencia de casos de protección infantil en marcha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miembros del personal y voluntarios/as con conocimiento y formación en protección de la infancia están presentes para facilitar actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades recreativas/lúdicas planificadas para NN todos días	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mecanismo de registro establecido (entrada/salida)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CFS es accesible e inclusivo para NNA con discapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		
SERVICIOS IN-SITU	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>APOYO MÉDICO Y PSICOSOCIAL</b>		
Servicios de vacunación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas con necesidad de intervenciones médicas urgentes tienen acceso gratuito a las instalaciones médicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamiento médico apropiado y oportuno disponible y accesible para todos/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructuras brindan información y referencias para casos de violencia sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sensibilización y prevención de VIH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a toallas sanitarias para mujeres y niñas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Acceso a condones/anticonceptivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoyo psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		
<b>SERVICIOS IN-SITU</b>		
<b>RESTAURACIÓN DE VÍNCULOS FAMILIARES Y SERVICIOS DE REUNIFICACIÓN FAMILIAR</b>		
Llamadas gratuitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso gratuito a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Búsqueda de familiares disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos de reunificación familiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		
<b>SERVICIOS IN-SITU</b>		
<b>CONECTIVIDAD</b>		
Llamadas telefónicas gratuitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso gratuito a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispositivos disponibles gratuitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estaciones para recarga de baterías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		

<b>SERVICIOS IN-SITU</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN</b>			
El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo está presente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Reuniones de coordinación semanales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Reportes semanales compartidos con plataforma local y nacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Observaciones:</b>			
<b>OTROS SERVICIOS</b>			
<b>ÁREAS DE DESCANSO TEMPORALES</b>			
Áreas seguras de descanso disponible y accesible para casos que necesiten recuperarse del viaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Observaciones:</b>			
<b>WASH (AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE)</b>			
Instalaciones incluyendo servicios sanitarios, lavamanos funcionales (con agua y jabón), material de higiene, disponibles y accesibles <b>Si la respuesta fue afirmativa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sanitarios separados por género, cerraduras seguras e iluminadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Duchas separadas por género, cerraduras seguras e iluminadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Agua potable para consumo humano disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Observaciones:</b>			

OTROS SERVICIOS	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>SEGURIDAD</b>		
Guarda de seguridad/policía disponible 24/7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		
<b>ASISTENCIA EN EFECTIVO</b>		
Sistema de identificación y referencia de posibles beneficiarios/as establecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS / ARTÍCULOS NO ALIMENTARIOS</b>		
Kits de higiene para mujeres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kits de higiene para hombres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kits de invierno y otros artículos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kits de dignidad diferenciado para hombres y mujeres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criterios de priorización claramente definidos y provisión de artículos no alimentarios de acuerdo a ellos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		

OTROS SERVICIOS	DISPONIBILIDAD	
	SI	NO
<b>SERVICIOS EXTERNOS</b>		
Los siguientes servicios externos están disponibles y las personas de interés son remitidas a ellos desde los Espacios de Apoyo:		
Servicios médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asistencia psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asistencia legal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de manejo de casos especializados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor comunitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Albergue temporal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (Especificar) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criterios de priorización claramente definidos y aplicados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor comunitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FORMACIÓN</b>		
Todo el personal trabajando ha firmado el Código de Conducta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un resumen sobre valores y responsabilidades sobre Código de Conducta y PEAS está expuesto de manera visible en el Espacio de Apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Todas las personas trabajando (incluyendo voluntariado) reciben formación sobre las herramientas de Espacios de Apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realizan capacitaciones/talleres en PEAS, VBG y Protección de la Niñez de manera regular para todo el personal, además de otros temas claves, para garantizar la aplicación de principios y estándares en cada Espacio de Apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones:</b>		







**ANEXO - 10****LISTADO DE ESPACIOS DE APOYO**

Espacio de Apoyo (EA)

Localidad:

País:

Provincia/Departamento:

Última actualización:

NOMBRE DE LA ESTRUCTURA	TIPO DE ESTRUCTURA (EA)	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PERSONAL DISPONIBLE	ORGANIZACIÓN ENCARGADA	SERVICIOS DISPONIBLES

## ANEXO – 11

### CHECKLIST PARA DESARROLLAR UN MECANISMO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS BASADO EN LA COMUNIDAD

1. Identificar a los socios en el lugar: Identificar los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones internacionales y locales (especialmente las que trabajan en el ámbito de la protección y la violencia de género), y las autoridades gubernamentales locales pertinentes, en cada lugar.
2. Comprobar si existe una vía operativa de derivación a la violencia de género en el lugar. Si no es así, solicitar al subgrupo temático de violencia de género que lo active como parte de la puesta en marcha del CBCM. **(Nota:** La asistencia/apoyo a las víctimas se realiza a través del sistema de apoyo a la violencia de género. No debemos sensibilizar sin la capacidad de apoyar a las víctimas.
3. Convocar a todos los organismos a un taller de un día sobre una visión general de la PEAS para un entendimiento común, una visión general del sistema de PEAS en el país, incluyendo el mecanismo de información al grupo de trabajo nacional (el SOP, el código de conducta de la PEAS, etc.), una visión general de la CBCM: el qué y el por qué;
4. Consultas con la comunidad: Crear reuniones consultivas con las distintas partes interesadas de la comunidad identificadas durante el taller (liderazgo y estructuras comunitarias). Esta es una parte clave del proceso de CBCM, ya que la comunidad es el principal usuario del CBCM y está en el centro. Su participación es clave y hay que hacer que se sientan implicados: Esta es una oportunidad para “probar” los mecanismos identificados por los socios durante el taller: ¿Funcionan? ¿Son conocidos por la comunidad? ¿Desea la comunidad utilizar alguno de ellos? ¿Se sugiere alguna mejora?

Recuerde que los CBCM son para y sobre la comunidad y **SON CO-DISEÑADORES**.

5. Análisis de las consultas: - Analizar los datos de las quejas de la EAS, identificar las estadísticas, hacer un seguimiento de las tendencias y discutirlos colectivamente con otros proveedores de servicios puede ayudar a identificar formas de mejorar el trabajo. Priorizar las diferentes vías identificadas por la comunidad. Triangularlas con las identificadas por los socios. (Esto deben hacerlo las agencias líderes más el equipo de CBCM identificado durante el taller de un día). Asegúrese de que los diferentes canales seleccionados sean entre 5 y 7. Demasiados canales pueden confundir a la comunidad.
6. Documentación del CBCM: Documentar el proceso y los canales acordados que forman el CBCM en ese lugar específico; (más bien explicar cómo funciona el CBCM, el vínculo con la vía de remisión de la violencia de género, incluyendo los términos de referencia para los puntos focales de la agencia que gestionan el CBCM).
7. Desarrollo de la capacidad del punto focal del CBCM: Los puntos focales del CBCM son los que se encargan de recibir las denuncias de la comunidad. Esto puede incluir a los trabajadores de casos en los espacios amigables para las mujeres, mujeres líderes de confianza, etc. (si se identifican como vías). Esto puede incluir (ejemplos no exhaustivos)
  - Qué es la PEAS/diferencia entre la EAE y la violencia de género
  - Derecho al libre acceso a la ayuda/servicios
  - Conducta esperada de los trabajos de desarrollo

- Naciones Unidas y socios
- Diferentes canales/CBCM en funcionamiento
- Servicios disponibles, Principios rectores para trabajar con las víctimas/sobrevivientes y cómo se realizan las remisiones en la práctica (paso a paso)
- Primeros auxilios psicosociales
- Sobre el mantenimiento de la confidencialidad
- Llenado práctico de los formularios de denuncia
- TdR con acuerdo sobre su conducta, especialmente en términos de denuncia, confidencialidad, compromiso ético con las víctimas/sobrevivientes

8. Alcance y concienciación: Los puntos focales identificados, con el apoyo de los socios y los puntos focales de apoyo, comienzan a sensibilizar sobre los CBCM.
9. Mantenimiento de los CBCM: Esto incluirá a. Sensibilización continua; materiales de IEC, etc. b. Seguimiento de los canales (buzones de denuncia, mesas de trabajo, etc.)
10. Lecciones aprendidas.



 [DESCARGA LAS FICHAS AQUÍ](#)

 [DESCARGA LAS FICHAS AQUÍ](#)



**ESPACIOS  
DE APOYO**



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela





ELABORACIÓN SEGUNDA VERSIÓN 2021  
- PUBLICACIÓN 2022 -



**ESPACIOS  
DE APOYO**



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela