

# ESPACIOS DE APOYO SITUACIÓN DE VENEZUELA

HERRAMIENTAS DE TRABAJO



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



**ESPACIO  
DE APOYO**



## RESPUESTA A VENEZOLANOS

Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela



## ESPACIO DE APOYO

Contenido desarrollado y coordinado como parte del esfuerzo interagencial del Grupo de Espacios de Apoyo de la Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, 2019.

*Document layout:*

*Olle Eriksson – [www.olleriksson.com](http://www.olleriksson.com)*

# Tabla de Contenido

1. NOTA CONCEPTUAL.....	4
2. GUÍA CORTA PARA ESTABLECER Y GESTIONAR LOS ESPACIOS DE APOYO.....	16
3. PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE).....	27
4. PLAN DE FORMACIÓN PARA EL PERSONAL DE LOS ESPACIOS DE APOYO.....	107

# ESPACIOS DE APOYO SITUACIÓN DE VENEZUELA

Nota Conceptual



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



**ESPACIO  
DE APOYO**

## CONTEXTO

Más de 4 millones de personas refugiadas y migrantes de Venezuela han dejado su país. La situación de Venezuela se caracteriza por la movilidad de personas, muchas veces en tránsito de un país a otro dentro de la región. A pesar de que algunas de ellas han logrado solicitar la condición de refugiado o accedido a otras alternativas migratorias, un número significativo de personas aún permanece en situación de irregularidad, lo que las expone a riesgos de deportación, explotación y abuso, además de violencia y discriminación, entre otros.

En el contexto de las personas en tránsito, los venezolanos y las venezolanas están entrando en países vecinos en condiciones de vulnerabilidad, exacerbadas por los riesgos y necesidades a los que se exponen durante sus viajes. La falta de información sobre rutas seguras y dónde obtener apoyo, los climas y las características geográficas difíciles, el limitado acceso a servicios y la carencia de recursos económicos que lleva a las personas a dormir en calles, terminales de bus y parques públicos, siguen siendo enormes retos de protección.

Las personas venezolanas en tránsito han reportado estar expuestas a riesgos de protección a lo largo de las rutas tales como, presencia de redes de trata y tráfico, el riesgo de reclutamiento por grupos armados irregulares, crímenes callejeros, extorsión, robo, violencia basada en género, trabajo infantil, explotación laboral, sexo por supervivencia, entre muchos otros. Todos éstos son exacerbados por la discriminación y la xenofobia, incluyendo la discriminación basada en la orientación sexual y la identidad de género, y conlleva el deterioro de la salud física, emocional y el bienestar psicológico de las personas en tránsito.

En general, la falta de fuentes de información accesibles y confiables es un obstáculo para acceder a derechos, lo que deja a los individuos en situación de vulnerabilidad y genera mayor movilidad. En el reporte presentado por la Plataforma Nacional de Colombia en 2018 (GIFMM) <sup>1</sup>, 88% de los caminantes que recibieron apoyo de la Cruz Roja afirmaron no tener información sobre rutas de viaje, sistemas de apoyo ni asistencia. Los gobiernos y actores humanitarios han invertido enormes esfuerzos para responder urgentemente a la situación de las personas venezolanas en la región, priorizando asistencia y recursos y desarrollando herramientas y mecanismos de respuesta. Sin embargo, es necesario armonizar enfoques, mejorar la calidad de los servicios y aumentar la respuesta para las personas venezolanas en tránsito a lo largo de la región, especialmente para aquellas con necesidades específicas y que permanecen invisibles.

La Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela representa un esfuerzo colectivo de las organizaciones que están trabajando en una respuesta regional e integral a las necesidades de protección, asistencia e integración de las

---

1 GIFMM, Respuesta a la Situación de los “Caminantes”, Colombia, Octubre 2018.

personas refugiadas y migrantes. Este espacio de coordinación busca acompañar, complementar y fortalecer las respuestas de los gobiernos nacionales y locales, las organizaciones internacionales y la sociedad civil, de acuerdo a los principios enunciados en la Declaración de Nueva York para Refugiados y Migrantes <sup>2</sup>.



©ACNUR/Vincent Tremeau

## FUNDAMENTOS

Los Espacios de Apoyo (EA) están basados en las buenas prácticas de “Los Centros de Apoyo para la Protección de la Niñez y la Familia”, también conocidos como Puntos Azules (en inglés “Blue Dots” <sup>3</sup> establecidos durante la emergencia en Europa. Estos espacios brindan un paquete mínimo de servicios fácilmente accesibles para personas refugiadas y migrantes en tránsito.

Los Espacios de Apoyo son una herramienta de protección importante que brinda un espacio físico, acceso a información actualizada y un paquete estandarizado de servicios y asistencia para las personas refugiadas y migrantes de Venezuela, las comunidades acogida, las personas retornadas y las personas en riesgo de apatridia, entre otras.

---

<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>.

<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>.

En respuesta a este flujo de personas refugiadas y migrantes de Venezuela que llegan a través de la frontera, los actores humanitarios y las autoridades han establecido una serie de estructuras para proveer información y orientación, primeros auxilios, vacunas y referencias a albergues seguros, entre otros. Los Espacios de Apoyo se construyen a partir de estructuras ya existentes y de iniciativas en comunidades fronterizas, áreas urbanas y suburbanas en diferentes países que reciben personas venezolanas. Donde no existan tales estructuras, se coordinarán esfuerzos con las Plataformas Nacionales para establecer estos espacios en ubicaciones clave.

El establecimiento de esta red de Espacios de Apoyo a lo largo de la región ayuda a fortalecer la coordinación de las agencias de la ONU, ONGs, sociedad civil, gobiernos, redes regionales y actores claves, generando una respuesta armonizada y eficiente a las necesidades de personas refugiadas y migrantes de Venezuela, evitando la duplicación de recursos, información y asistencia.

## OBJETIVO

Los Espacios de Apoyo son una iniciativa de la Plataforma Regional de Coordinación Intergencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela. El objetivo del Espacio de Apoyo es proveer un lugar para asistencia de primera línea, a través servicios directos o de referencia, a mujeres, hombres, niñas y niños de Venezuela con perfiles diversos, que están en tránsito o residiendo en diferentes países de la región.

En estos Espacios de Apoyo se provee un paquete de servicios estandarizados en zonas clave, tanto en comunidades de acogida como a lo largo de la ruta. Los Espacios de Apoyo funcionan como puntos para proveer información y orientación de servicios y programas, así como asesoramiento individual, primeros auxilios psicológicos, espacios amigables, servicios básicos y asistencia. Esto garantiza la identificación y referencia segura de las personas con necesidades específicas y en alto riesgo, y además facilita la reunificación familiar (ver más adelante).

Todos los Espacios de Apoyo utilizan un logo común, lo que garantiza que las estructuras sean reconocibles por las personas en tránsito. La armonización de estándares mínimos operacionales requeridos para manejar estos espacios (metodologías, servicios y principios armonizados) son unos de los productos clave para complementar los servicios de protección en general y garantizar la coherencia de los principios de asistencia que rigen estos espacios.

## PRINCIPALES ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Los Espacios de Apoyo trabajan de manera sistemática y coordinada, como parte de una red de estructuras en países de recepción de personas refugiadas y migrantes de Venezuela.

Los Espacios de Apoyo tendrán una base de datos común (i.e. ProGres v4) que asegure las referencias internas y un sistema de alertas tempranas para mantener al personal de trabajo informado sobre las diferentes situaciones que necesitan atención y seguimiento. Los programas brindados en estos Espacios son implementados por diferentes actores locales, internacionales y gubernamentales, con el objetivo de brindar servicios oportunos y eficientes para tener un mayor impacto en las vidas de las personas con necesidad de apoyo.

Todos los servicios son coordinados a través de un Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) que será avalado y firmado por todos los actores involucrados en cada país/lugar en donde se hayan establecido Espacios de Apoyo. Se anexará una lista de actores, servicios y detalles por estructura, y rutas de referencia, relacionadas específicamente a la ubicación, que serán parte integral del POE.



## 1. COORDINACIÓN

La Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela garantiza que los Espacios de Apoyo sean dirigidos por actores clave que trabajan de manera coordinada para la provisión de servicios eficientes que beneficiarán a los venezolanos y las venezolanas. Este espacio fomenta la colaboración y complementariedad entre actores, incluyendo entre gobiernos, ONGs, agencias de la ONU y la sociedad civil, y promueve la participación equitativa de mujeres y hombres en los escenarios de toma de decisiones. La coordinación también se garantiza con las personas refugiadas, migrantes y las comunidades de acogida, por ejemplo, trabajando estrechamente con redes de voluntariado comunitario o puntos focales de la comunidad que apoyan la divulgación y la difusión de información.



La participación de actores del Estado, como aliados e implementadores en estos programas, es esencial para optimizar el impacto y garantizar la sostenibilidad de la respuesta.

Los Espacios de Apoyo serán coordinados dentro de cada país y a lo largo de las diferentes estructuras en la región. Se designará un/a Coordinador/a Regional de los Espacios de Apoyo a nivel de Plataforma Regional para coordinar labores con las Plataformas Nacionales y otros actores. A nivel nacional, los/as coordinadores/as serán designados por las Plataformas Nacionales para coordinar la implementación con los puntos focales en cada ubicación. Los Términos de Referencia para los/as Coordinadores/as de los Espacios de Apoyo serán anexados al POE como referencia.

## 2. ATENCIÓN INTEGRAL

Los Espacios de Apoyo funcionan como un espacio de atención integral para asegurar que las personas refugiadas y migrantes venezolanas de todas las edades, género y perfiles, y otros grupos poblacionales, tengan acceso a información y orientación sobre una variedad de servicios, programas y asistencia que se encuentran disponibles en lugares estratégicos a lo largo de varios puntos de su viaje: durante el tránsito, a la llegada a su destino o mientras construyen su vida en un nuevo país. Esto les da la posibilidad de acceder a servicios gratuitos al recibir asesoría oportuna, asistencia, y referencias seguras a organizaciones especializadas cuando lo necesiten. Esto es particularmente conveniente para aquellos que no están familiarizados con el contexto, tienen recursos limitados, dificultades de movilidad o se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, requiriendo protección específica y asistencia.

Los Espacios de Apoyo tienen un logo común – diseñado y aprobado por la Plataforma Regional– que identifican claramente estas estructuras a lo largo de las rutas y en ubicaciones clave en países receptores. Tener un logo que sea fácilmente distinguible, ayuda a evitar confusiones, garantiza el fácil acceso y una referencia para las personas con necesidades, y permite llevar un registro de su situación y hacer seguimiento de sus necesidades durante su viaje a través de la región.

Este logo es común para todos los proveedores de servicios, visible en las estructuras identificadas como Espacio de Apoyo (EA) a lo largo de la ruta, y en el material de comunicación vinculado. El material informativo sobre estas estructuras será desarrollado y difundido a través de la región, en diferentes idiomas (español, portugués, inglés, holandés, y otros), de una manera adecuada para la niñez, sensible al género y culturalmente apropiado, utilizando diferentes canales, incluyendo las redes sociales.

## 3. COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA

La comunicación de doble vía es fundamental para cualquier estrategia participativa. Implica difundir información, pero también trabajar activamente con las personas venezolanas y las

comunidades que acceden a los Espacios, para recibir sus opiniones y optimizar los servicios con el fin de responder mejor a sus necesidades. Escuchar y entender las necesidades de las personas que acceden los Espacios de Apoyo, intercambiar ideas, y hacerlas parte de los procesos de toma de decisiones, es fundamental para la rendición de cuentas a las personas refugiadas y migrantes y la sostenibilidad de estas estructuras. La comunicación se guiará por las mejores prácticas de Comunicación con Comunidades (CwC por sus siglas en inglés) <sup>4</sup> y el enfoque favorable para la niñez/centrado en la niñez <sup>5</sup>.

Los mecanismos de protección comunitaria en donde los Espacios de Apoyo han sido establecidos se verán fortalecidos. Se reforzará la abogacía con estructuras y líderes comunitarios para erradicar las prácticas negativas, la discriminación y la xenofobia; así como la implementación de actividades socioculturales y recreativas para la integración a nivel comunitaria.

## 4. IDENTIFICACIÓN Y REFERENCIAS SEGURAS

Las diferentes ONGs, instituciones de gobierno, y agencias de la ONU que trabajan juntos en los Espacios de Apoyo garantizan, según su experticia, la identificación segura de personas en alto riesgo que necesitan intervenciones inmediatas de protección y apoyo, asesoramiento básico in situ, rutas de referencias armonizadas y específicas para cada ubicación, y la provisión oportuna de servicios.

Los Espacios de Apoyo trabajarán de manera coordinada, garantizando una red regional (en el país y entre países) de estructuras capaces de identificar, referir y proveer servicios especializados e inclusivos. Se recomienda que el registro de los datos y el mecanismo de referencia sean realizados a través de una base de datos regional común (e.g. ProGres), para facilitar el registro de asistencia y los procesos de manejo de casos.

Trabajar en red con una perspectiva regional facilitará procesos como la reunificación familiar y los esfuerzos en contra de la trata de personas y la exposición a riesgos de protección.

En el caso de los niños, niñas y adolescentes en riesgo, los Espacios de Apoyo facilitarán la identificación oportuna, referencias a procedimientos de interés superior (e.g. manejo de casos de protección de la infancia), y acceso a servicios apropiados y soluciones que toman en cuenta su interés superior <sup>6</sup>.

---

4 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/4fffe4af2.pdf>

5 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/4fffe4af2.pdf>

6 Los procedimientos de mejores intereses/manejo de casos serán llevados a cabo bajo la Guía sobre Evaluación y Determinación del Interés Superior del Niño y la Niña ACNUR (Guías BIP), publicación provisional (2018), temporalmente disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1NML8RY-S8RHLeMNRZC3C4f\\_8puaNg0\\_/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1NML8RY-S8RHLeMNRZC3C4f_8puaNg0_/view?usp=sharing); y la Alianza para la Protección de Menores en Acción

## ENFOQUE DE LA INTERVENCIÓN

La intervención de los Espacios de Apoyo estará enfocada en dos tipos de estructuras:

**1) Los Espacios de Apoyo (EA):** proveen servicios integrados, con un paquete mínimo de servicios que responden a necesidades urgentes, brindados en un solo lugar (explicación detallada más adelante).

**2) Los Puntos de Información y Orientación:** puntos que operarán bajo el abanico de los Espacios de Apoyo y son establecidos a lo largo de la ruta, para proveer información general y hacer referencias a servicios especializados. Estos puntos no proveen todos los servicios del paquete mínimo, pero son puntos/centros clave de información, estáticos o móviles, vinculados con los Espacios de Apoyo y actúan de manera sistemática y articulada como parte de una red de estructuras. La actuación de los Puntos de información y Orientación, al igual que los Espacios de Apoyo, está guiada por los principios de coordinación, identificación de riesgos de protección y referencias a servicios, y comunicación de doble vía ya descritos, entre otros.

Los EA serán identificados en los países receptores de personas refugiadas y migrantes de Venezuela en la región. En los lugares donde estas estructuras ya estén instaladas, se realizarán evaluaciones y auditorías con el objetivo de determinar si cumplen con los estándares mínimos que se ha desarrollado y contextualizado para los EA bajo la Plataforma. Los estándares mínimos, los Procedimientos Operativos Estandarizados, los protocolos para la protección de datos y la confidencialidad serán armonizados para prevenir y mitigar los riesgos de de protección <sup>7</sup>.

La operación de los Espacios de Apoyo será gobernada por los “Enfoques y Principios Rectores que rigen a los Espacios de Apoyo” descritos en el **ANEXO – 2** del POE para los Espacios de Apoyo.

El sistema de coordinación regional y nacional apoyará los Espacios de Apoyo en las siguientes áreas:

- **Mejora de las estructuras existentes:** ampliándolas para convertirlas en espacios completos que provean las actividades antes mencionadas, integrando servicios, coordinando con otros EAs en la región, usando rutas estandarizadas de referencia y una base de datos común, etc. Actualmente hay estructuras similares en zonas fronterizas que sirven como base.

---

Humanitaria, Guías Interagenciales para Manejo de Casos y Protección de la Niñez (2014), 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)

<sup>7</sup> Esto incluye, por ejemplo, la prevención de Violencia Sexual Basada en Género (SGBV por sus siglas en inglés) en línea con la Guía para Integrar Intervenciones de Violencia Basada en Género dentro la Acción Humanitaria, Comité Permanente Interagencial, IASC (2015), <https://gbvguidelines.org/en/home/>

- **Establecimiento de nuevas estructuras:** identificación de ubicaciones clave para EA en zonas fronterizas y urbanas/semiurbanas donde serían esenciales estos servicios pero no hay estructuras disponibles aún. Incluyendo la identificación de ubicaciones clave a lo largo de las rutas que sirvan como puntos de información y orientación y Espacios de Apoyo móviles.

## ACTIVIDADES Y SERVICIOS BRINDADOS EN LOS ESPACIOS DE APOYO

Los **Espacios de Apoyo (EA)** como una iniciativa de ubicados en un solo espacio, garantizan la provisión de servicios gratuitos, integrados e integrales. El siguiente paquete de servicios debe ser implementado en cada uno de los Espacios de Apoyo, como un set de servicios mínimos:



**Orientación e intercambio de información:** personas refugiadas y migrantes de Venezuela y comunidades acogida son proveídas con acceso a información confiable y actualizada sobre una variedad de temas claves, tales como, procesos de asilo y otras alternativas migratorias, documentación y registro, derechos y responsabilidades, salud, educación, seguridad, protección, Violencia Basada en Género (VBG), Salud Sexual y Reproductiva (SRH por sus siglas en inglés), alimentación, albergue, artículos no alimentarios, oportunidades laborales, empoderamiento y formación de capacidades, búsqueda de familiares, entre muchos otros. La orientación y el intercambio de información incluyen acceso a servicios y asistencia. Las sesiones de concientización, con enfoque de edad, género y diversidad en diferentes temáticas. Las actividades móviles y de divulgación serán una parte integral de los Espacios de Apoyo, que busca llegar a las personas en alto riesgo y aquellas otras que no están accediendo a estas estructuras.

**Identificación y referencias seguras:** un sistema interagencial de identificación y referencias establecido para la provisión oportuna de intervenciones inmediatas para salvar vidas de personas en alto riesgo. El apoyo vital no necesariamente se proporcionará en los mismos centros, sino que se identificarán las necesidades y se referirán a los actores relevantes y especializados. La vinculación y referencia a la Red Regional de Espacios de Apoyo, los Espacios

Amigables para niños, niñas y adolescentes, el programa de Liderazgo, empoderamiento, acceso y protección de las mujeres en respuesta a las crisis (LEAP, por sus siglas en inglés) y los Centros Comunitarios, entre muchos otros, será coordinados para evitar la duplicación de recursos y respuesta en cada área.

Los servicios de mapeo, los mecanismos de referencia y los formatos de referencia inter-agenciales, entre otras herramientas, serán puestos en marcha antes de operativizar cada Espacio de Apoyo, para asegurar el funcionamiento adecuado de los mismos. Las referencias a proveedores de servicios especializados y el suministro de asistencia (por ejemplo, alojamiento, alimentación, kits de higiene, artículos no alimentarios, etc.) serán llevados a cabo de acuerdo a las rutas de referencia estandarizadas. El transporte será brindado según las necesidades.

Se promoverá y garantizará la coordinación con redes de apoyo comunitarias con el objetivo de contar con las capacidades comunitarias existentes y sus estructuras de apoyo. Estas redes y organizaciones incluirán a las iniciativas locales como las lideradas por mujeres, comunidades indígenas y población LGBTI, entre otras.

**Apoyo psicosocial y otros servicios de apoyo:** provisión de orientación psicosocial y asistencia psicológica garantizada por el/la trabajador/a social, psicólogo/a o el personal entrenado y especializado asignado a los Espacios. La provisión de primeros auxilios psicológicos y la referencia a proveedores de servicios especializados se llevará a cabo según las necesidades individuales de cada caso. La asesoría y la referencia a servicios de manejo de casos y proveedores de servicios asegurarán una respuesta rápida y eficiente.

Apoyo con primeros auxilios, vacunación, salud sexual y reproductiva y otros servicios básicos de salud, incluyendo apoyo inmediato a sobrevivientes de VBG, mujeres gestantes y lactantes, y otras personas con necesidades, serán garantizados de acuerdo a las capacidades existentes, incluso las referencias de casos a los servicios de salud en el área. El acceso a agua potable, soluciones de rehidratación oral, áreas para recuperación urgente/ descanso e instalaciones adecuadas de agua potable, saneamiento e higiene (WASH, por sus siglas en inglés) estarán disponibles. Se habilitará un espacio para lactancia para madres y niños y niñas, al igual que un espacio limpio para cambiar a los bebés (Áreas para madres y bebés (MBA, por sus siglas en inglés)). Un espacio para mujeres y niñas también deberá ser priorizado.

**Restauración de vínculos familiares (RFL en inglés):** a fin de identificar familias que estén separadas. Los niños y niñas separados y no acompañados serán identificados y referidos al actor de protección de la infancia para servicios de manejo de casos, incluyendo búsqueda de familiares y reunificación familiar (FTR por sus siglas en inglés), con base en la evaluación de su interés superior. La perspectiva regional y los esfuerzos coordinados de los Espacios de Apoyo permitirán optimizar la comunicación efectiva, la identificación y las referencias a

través de los países.

**Llamadas gratuitas y conexión a internet:** se podrán proveer llamadas internacionales y nacionales gratuitas y tener acceso a internet (i.e. WIFI) gratuito para las personas que accedan los Espacios. El equipamiento necesario deberá estar disponible y listo para personas que soliciten utilizar internet en los centros.

**Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes (CFS en inglés):** áreas seguras para que los niños y las niñas puedan jugar mientras sus padres/familia acceden los Espacios, y participar en programas básicos recreacionales y educativos. Los Espacios Amigables estarán abiertos a niños, niñas y adolescentes de todas las edades y género, y con necesidades específicas de protección (incluyendo niños/as con discapacidad). Áreas específicas serán instaladas para permitir a los adolescentes mayores (entre 15 y 19 años de edad) interactuar en un espacio seguro y a través de actividades intelectual y emocionalmente gratificantes.

**Espacios para mujeres y niñas:** hacen parte de los servicios diferenciados que brindan los Espacios de Apoyo, orientados a ofrecer espacios seguros y confidenciales que fortalezcan el empoderamiento, y promuevan el cuidado, el bienestar, la solidaridad, liderazgo y la resiliencia de las mujeres y niñas, teniendo en cuenta los enfoques de género, edad y diversidad, entre otros.

**Mecanismo de retroalimentación y quejas:** se instaurará un mecanismo de sugerencias y quejas con el objetivo de reportar cualquier mala conducta, abuso, explotación, corrupción, entre otros, del personal de trabajo, la agencia, o personal contratado (seguridad, contratistas, etc.), trabajando o brindando servicios en o para los Espacios de Apoyo. Esto también incluye cualquier programa de voluntariado implementado en los Espacios de Apoyo o vinculado a este. Un Buzón de Sugerencias y Quejas será implementado en cada Espacio de Apoyo y ubicado en el área de recepción, de manera que sea accesible a todas las personas 24/7. Se realizarán monitoreos, evaluación y reportes en los EA.

## RESUMEN DE CONSIDERACIONES CLAVE

- **Los Espacios de Apoyo (EA)** proveerán una **respuesta conjunta, integral y sostenible** a mujeres, niñas, niños y hombres, de diferentes edades, género y orígenes, asegurando una acción inmediata para afrontar las necesidades más urgentes y fortaleciendo los mecanismos de protección y apoyo.
- **Los Espacios de Apoyo** son una iniciativa regional promovida por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, que busca unir esfuerzos para apoyar a los gobiernos nacionales y **fortalecer la coordinación y la respuesta de todos los actores en países receptores de personas venezolanas**. Algunos EAs ya han sido establecidos en la región, sin embargo bajo la plataforma se asegura de que los estándares

mínimos sean cumplidos, la respuesta sea armonizada y el apoyo coordinado.

- **Los Espacios de Apoyo** son estratégicamente **ubicados en zonas de frontera, a lo largo de las principales rutas y en áreas urbanas/rurales** con concentración de refugiados/as y migrantes de Venezuela.
- **Los Espacios de Apoyo trabajan en red**, coordinando esfuerzos con otros Espacios de Apoyo a través de la región, proveedores de servicios y servicios especializados en las comunidades en donde están ubicados. La coordinación interagencial ayuda a evitar la duplicación entre las diferentes agencias/organizaciones y fortalece el uso eficiente de los recursos.
- **Ubicados en áreas seguras y accesibles** en donde no hay riesgos de protección para personas refugiadas y migrantes de Venezuela.
- **La accesibilidad** está asegurada para todos los grupos poblacionales, incluyendo las personas con discapacidades y las comunidades de acogida.
- Todos los programas implementados **son inclusivos y dan respuesta a personas de diferentes edades, género y perfiles**. Los estándares mínimos que regulan estos espacios garantizan que las necesidades de las personas en tránsito sean respetadas y protegidas. El personal entrenado, los/las profesionales especializados/as y las agencias proveedoras de servicios y asistencia deben garantizar una respuesta de alto estándar.



© UNHCR/Helene Caux

# ESPACIOS DE APOYO SITUACIÓN DE VENEZUELA

Guía Corta para Establecer y Gestionar los Espacios de Apoyo



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



**ESPACIO  
DE APOYO**



## ESPACIOS DE APOYO

Los Espacios de Apoyo son una iniciativa promovida por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (en adelante “Plataforma Regional”) con el objetivo de brindar respuesta a necesidades urgentes de mujeres, hombres, niñas y niños de nacionalidad venezolana, ya sea que estén en tránsito o residiendo en diferentes países de la región, a través de servicios directos y referencias a servicios especializados. Esta iniciativa incluye asimismo atención a comunidades de acogida en situación de vulnerabilidad.

La Nota Conceptual de Espacios de Apoyo, desarrollada por el Grupo de Trabajo de Espacios de Apoyo, de la Plataforma Regional, incluye una visión general de su propósito y función, y de los servicios disponibles.

## HERRAMIENTAS

Las siguientes herramientas están disponibles para su uso al establecer y gestionar el Espacio de Apoyo.

- Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) para el Espacio de Apoyo
- Anexo 1 al POE: Listado de Espacios de Apoyo (EA)
- Anexo 2 al POE: Enfoques y Principios Claves que rigen a los Espacios de Apoyo
- Anexo 3 al POE: Ficha Interagencial de Referencia de Casos
- Anexo 4 al POE: Ficha de Priorización de casos con Necesidades Específicas
- Anexo 5 al POE: Términos de Referencia (TdR) – Coordinador/a del Espacio de Apoyo
- Anexo 6 al POE: Mapeo de Espacios de Apoyo y Otros Servicios
- Anexo 7 al POE: Mecanismos de Sugerencias y Quejas
- Anexo 8 al POE: Ficha para la Evaluación Rápida e Inicial de los Espacios de Apoyo
- Anexo 9 al POE: Manejo de Información
- Anexo 10 al POE: Acciones Esenciales en Nutrición
- Anexo 11 al POE: Acciones Mínimas en Agua, Saneamiento e Higiene (WASH)
- Anexo 12 al POE: Incorporación a la Red Espacios de Apoyo

## RESPONSABILIDADES AL SUPERVISAR EL ESTABLECIMIENTO DE LOS ESPACIOS DE APOYO

Los Espacios de Apoyo se establecen como parte del trabajo de la Plataforma Regional y son implementados por instituciones gubernamentales tanto locales como nacionales, ONGs na-

cionales e internacionales, agencias de las Naciones Unidas, entre otras, con el objetivo de responder a las necesidades de protección y apoyo de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela. A nivel de país, el trabajo es coordinado por la Plataforma Nacional <sup>1</sup>, y su delegado/a a nivel de terreno a través de la plataforma local <sup>2</sup>. Es importante vincular a las autoridades locales (a nivel nacional y local) en todas las etapas de la implementación, desde el comienzo de la iniciativa, a lo largo de la prestación de servicios, y durante el seguimiento y monitoreo, entre otras. Esto, a fin de garantizar la sostenibilidad.

## COORDINADOR NACIONAL DE ESPACIOS DE APOYO Y COORDINADOR LOCAL DE ESPACIOS DE APOYO

Con el propósito de gestionar el establecimiento de los Espacios de Apoyo y coordinar el trabajo con cada país que está implementando esta iniciativa, se asignará un Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo bajo el mecanismo de coordinación de Protección (Grupo de Protección) de la Plataforma Nacional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (“Plataforma Nacional”). En la medida de lo posible, el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo tendrá un cargo independiente, basado en la capital de cada país.

En coordinación con la Plataforma Local de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (“Plataforma Local”), el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo es responsable de guiar las funciones del Coordinador/a Local de Espacios de Apoyo asignado en cada sitio.

Los/as Coordinadores/as Nacionales y Locales se asegurarán de que la iniciativa de Espacios de Apoyo sea implementada en coordinación con las autoridades nacionales y locales, e integrando las instituciones y servicios gubernamentales.

## COORDINACIÓN INTERAGENCIAL A NIVEL LOCAL

El Grupo de Espacios de Apoyo dentro de la plataforma local o el Grupo de Protección (este último dentro de la plataforma local, donde estuviere establecida), será responsable de la contextualización de la iniciativa y de las herramientas a nivel operacional. El Grupo de Espacios de Apoyo local será guiado y asesorado por el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo, tanto a través de su presencia in situ cuando sea posible, como a través de apoyo remoto.

Con el propósito de facilitar el trabajo, la plataforma local asignará un/a Coordinador/a de

---

1 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.

2 Idem.

Espacio de Apoyo in situ (ver ANEXO – 5 del POE de Espacios de Apoyo para un modelo de TdR).

## PASOS CLAVE EN EL ESTABLECIMIENTO DE UN ESPACIO DE APOYO

PASO <sup>3</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD
<b>Paso 1.1</b>	Introducir el Concepto de Espacio de Apoyo a las contrapartes nacionales y Representantes/Directivos de las agencias, organizaciones o actores, que están respondiendo a la emergencia. Coordinar y establecer alianzas estratégicas para fortalecer el impacto de los servicios brindados, la responsabilidad compartida para realizar referencias, y la sostenibilidad de las intervenciones.	El Grupo de Espacios de Apoyo Regional compartirá la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo y explicará la intervención. Las Plataformas Nacionales asumirán el liderazgo en la implementación a nivel nacional, en coordinación y con el apoyo de la plataforma regional.
<b>Paso 1.2</b>	Identificar y asignar un/a Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo.	El Grupo Nacional de Coordinación de Protección que pertenece a la Plataforma Nacional, con apoyo del Grupo de Espacio de Apoyo Regional.
<b>Paso 2.1</b>	Establecer un Grupo de Espacios de Apoyo Local, con miembros de la plataforma local que trabajen en la implementación de esta iniciativa.	La Plataforma Local con el apoyo de la Plataforma Nacional y bajo la dirección de la Plataforma Regional.
<b>Paso 2.2</b>	Identificar ubicaciones <sup>4</sup> para los Espacios de Apoyo.	Plataformas Locales, autoridades nacionales y locales, Jefes/as de Organizaciones, Jefes/as de servicios de Protección y Respuesta <sup>5</sup> . Coordinar con la Plataforma Nacional.
<b>Paso 3.1</b>	Identificar y asignar Coordinadores/as locales de los Espacios de Apoyo.	El Grupo Local de Espacios de Apoyo, con aportes de los Jefes/as de las Organizaciones o los Jefes/as de los servicios de Protección y Respuesta.
<b>Paso 4.1</b>	Revisar las Herramientas de Espacios de Apoyo (ver sección “2. Herramientas” arriba), adaptar y contextualizar para que se ajuste al marco operacional.	Grupo Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo y dirección del/de la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo. Es importante designar puntos focales dentro del Grupo de Espacios de Apoyo, que tengan experiencia y conocimiento en diferentes áreas, incluyendo prevención y respuesta a la Violencia Basada en Género (VBG), protección de la infancia, entre otros.
<b>Paso 4.2</b>	Identificar lugares adecuados en ubicaciones claves acordadas, para establecer los Espacios de Apoyo.	Grupo Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo de las autoridades nacionales y locales, los Jefes/as de las Organizaciones y el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo.

3 Un mismo número de Paso en filas subsiguientes indica las actividades que pueden llevarse a cabo simultáneamente.

4 Esto hace referencia al distrito, ciudad o municipio en donde el Espacio de Apoyo será establecido.

5 Esto incluye a los coordinadores y oficiales responsables de las diferentes secciones de servicios de las agencias de la ONU y las ONGs que participan en la respuesta de emergencia.

PASO <sup>3</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD
<b>Paso 4.3</b>	Expandir los sitios existentes en donde hay más de un servicio en funcionamiento, de manera que sea posible brindar otros servicios contemplados en la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo.	Grupo Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo de las autoridades nacionales y locales, los Jefes/as de las Organizaciones y el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo.
<b>Paso 5.1</b>	Organizar consultas con personas refugiadas y migrantes en cada ubicación con el objetivo de garantizar que la prestación de servicios responda a sus necesidades.	Grupo Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo de las autoridades nacionales y locales, y actores claves.
<b>Paso 5.2</b>	Organizar un taller de planeación con posibles proveedores de servicios para acordar su participación en la iniciativa, determinar un plazo para establecer los servicios, y asignar roles y responsabilidades.  Proveedores de servicios llenan la Ficha de Incorporación a la Red de Espacios de Apoyo (disponible en <a href="#">ANEXO – 12</a> al POE) manifestando su acuerdo a formar parte de esta red y observar los principios que rigen los Espacios de Apoyo.	Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo y Coordinador/a Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo de la Plataforma Local.  Los proveedores de servicios con orientación de el/la Coordinador/a local de Espacio de Apoyo y Coordinador/a nacional.
<b>Paso 6.1</b>	Diseñar un Plan Operativo para el Espacio de Apoyo, tomando en cuenta los servicios que serán brindados a las personas en tránsito y/o que residen en áreas clave de acogida.	Grupo Local de Espacios de Apoyo, con el apoyo de los Grupos Nacional y Regional de Espacios de Apoyo.
<b>Paso 7.1</b>	Asignación de presupuesto, contratación de personal, capacitación, e instalación de las estructuras físicas.	Organizaciones individuales que participan en el proceso, bajo la dirección del/de la Coordinador/a Local de Espacios de Apoyo.
<b>Paso 8.1</b>	Revisión del progreso y de la necesidad de apoyo adicional.	Puntos focales del Grupo Regional de Espacios de Apoyo.
<b>Paso 8.2</b>	Desarrollar y utilizar un marco de monitoreo regional para el Espacio de Apoyo.	Puntos focales del Grupo Regional de Espacios de Apoyo.

## UBICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE APOYO

Los Espacios de Apoyo deben establecerse en las zonas más frecuentadas y accesibles para refugiados/as y migrantes. Esto incluye lugares ubicados a lo largo de las rutas de tránsito y en las ciudades más importantes, donde las personas refugiadas y migrantes se detienen a descansar y coordinar sus viajes, o donde están residiendo y se les brinda acogida. Esto contribuye a los esfuerzos de fortalecer la integración local y la cohesión social.

Adicionalmente, la ubicación escogida debe ser segura y proveer fácil acceso a otros servicios. Los detalles sobre algunas consideraciones para el establecimiento físico de los Espacios se encuentran en el POE de los Espacios de Apoyo.

En varios lugares, particularmente en puntos de entrada oficiales, múltiples servicios ya han sido establecidos y están en funcionamiento. En algunos sitios, los servicios se encuentran bajo el mismo techo o están ubicados en proximidad unos de otros.

El establecimiento ideal de un Espacio de Apoyo consiste en instalar todos los servicios en un mismo lugar, preferiblemente dentro de un mismo espacio físico. Al establecer Espacios de Apoyo, se debe adoptar el siguiente enfoque:

### 1) LUGARES DONDE VARIOS SERVICIOS ESTÉN OPERANDO DENTRO DE UN MISMO ESPACIO:

- Evaluar la capacidad del lugar para incluir servicios adicionales.
- En base a las necesidades identificadas, negociar con otros proveedores de servicios e invitarlos a ubicar sus servicios dentro del espacio.

### 2) LUGARES DONDE LOS SERVICIOS INSTALADOS ESTÁN CERCA ENTRE SÍ:

- Explorar la posibilidad de establecer un cerramiento alrededor del sitio para presentar el Espacio de Apoyo como un punto unificado de servicio; o de manera alternativa, explorar la posibilidad de trasladar todos los servicios clave a un nuevo espacio que sea seguro y accesible.
- En caso de que establecer un cerramiento o trasladarse a un nuevo espacio no sean una opción viable, instalar un mapa informativo acerca del Espacio de Apoyo que incluya una clara señalización de direcciones, para indicar la ubicación de los servicios disponibles bajo la iniciativa del Espacio de Apoyo.



©GIFMM/Elena Boffelli

### 3) LUGARES EN DONDE NO HAY SERVICIOS DISPONIBLES:

- Organizar grupos focales con refugiados/as y migrantes con el objetivo de identificar lugares en donde ellos/as preferirían tener acceso a servicios.
- Organizar una misión de evaluación conjunta a los lugares sugeridos para determinar necesidades adicionales y la viabilidad para establecer un Espacio de Apoyo.
- Identificar un lugar adecuado que pueda acoger todos o la mayoría de los servicios previstos en el concepto de Espacios de Apoyo.
- Acordar con los proveedores de servicios para instalar e implementar los servicios previstos en la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo.

## SERVICIOS BRINDADOS EN LOS ESPACIOS DE APOYO

Como se describe en la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo, los siguientes servicios esenciales harán parte de cada Espacio de Apoyo. A fin de garantizar una entrega oportuna, efectiva y eficiente de servicios de protección y asistencia a personas refugiadas y migrantes, es preferible establecer la provisión de estos servicios dentro de un mismo espacio. Sin embargo, también es posible vincular otros servicios ubicados en la misma localidad y que ya están coordinando con el Espacio de Apoyo establecido.

Todos los servicios brindados en los Espacios de Apoyo deben ser gratuitos.

El número del personal para prestar cada uno de los servicios dependerá del número de beneficiarios/as que accedan al Espacio.

Parte del personal que se recomienda tener de acuerdo a los servicios prestados son:

- **Coordinación:** Coordinador/a Local del Espacio de Apoyo
- **Manejo de casos:** trabajador/a social o gestor/a de casos (incluyendo especialista en VBG/ Protección de la Infancia), psicólogo/a
- **Servicios médicos:** doctor/a, enfermera/o
- **Espacios Amigables para niños/niñas:** coordinador/a, animadores/as, psicólogo/a
- **Espacios para mujeres y niñas:** coordinador/a, trabajador/a social, psicólogo/a
- **Restauración de Vínculos Familiares:** coordinador/a, trabajador/a social
- **Punto de Atención y Orientación:** trabajador/a social, consultor/a legal
- **Conectividad:** especialistas en conectividad (IT)
- **Limpieza:** personal de limpieza

- **Seguridad:** guardia de seguridad/oficial de policía

El Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de los Espacios de Apoyo incluye la descripción de los servicios y una plantilla para una lista actualizada de servicios internos y externos disponibles y la información de contacto por lugar (ANEXO – 6 al POE). La versión digital se actualiza regularmente y compartida con la Plataforma Nacional. La lista deberá ser compartida con la Plataforma Regional luego de cada actualización, mediante correo electrónico.

## MANEJO DE CASOS

El manejo seguro, confidencial y oportuno de los casos individuales es esencial para asegurar que las personas en riesgo, inclusive las personas sobrevivientes de VBG, las víctimas de trata, niños, niñas y adolescentes en riesgo, reciban servicios de protección y seguimiento adecuados. A pesar de que los sistemas nacionales de protección son fuertes en términos de su marco legal y normativo, a menudo se necesita apoyo para asegurar una respuesta efectiva a el amplio rango de casos de protección, incluyendo riesgos específicos a los que estén expuestas las personas en tránsito, y garantizar transparencia y retroalimentación a la organización que refiere el caso.

La iniciativa del Espacio de Apoyo trabaja de la mano con gobiernos, otras redes y foros, para fortalecer el manejo de casos de protección en toda la región y asegurar que la gestión de casos esté vinculada a los servicios que se brindan en los Espacios de Apoyo.<sup>6</sup>

Consideraciones especiales sobre personas con necesidades específicas deben ser tomadas en cuenta, incluyendo el diseño de POE y otras herramientas. Los vínculos y la implementación de los sistemas nacionales de protección deben ser priorizados al organizar la respuesta.

Los servicios de prevención y respuesta para personas con necesidades específicas serán desarrollados en coordinación con los gobiernos nacionales y locales, y el Grupo de Protección de las Plataformas Nacionales y Locales. Este trabajo incluirá la definición de roles y responsabilidades, POE, y vías de referencia actualizadas, seguras y confidenciales (por ejemplo, VBG). El desarrollo y despliegue de estas herramientas y procesos involucrará de manera activa al Grupo Regional de Espacios de Apoyo, los Coordinadores Nacionales de Espacios de Apoyo y el Grupo Local del Espacio de Apoyo.

Los grupos de Protección, VBG y otros grupos especiales organizarán, en colaboración con los puntos focales nacionales, capacitaciones para el personal que trabaje dentro del marco de la iniciativa de Espacios de Apoyo. El/La Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo

---

<sup>6</sup> Un ejemplo actual 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 con el apoyo del ACNUR. En diferentes lugares de la región, se han tomado medidas importantes para establecer una respuesta coordinada a las necesidades de las personas en tránsito, particularmente las sobrevivientes de VBG, los menores en riesgo, y las personas LGTBI. 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>.

y los grupos nacionales trabajarán para desarrollar e implementar un plan de capacitación nacional.

## HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y MENSAJES

Varios métodos de comunicación e información están siendo utilizados actualmente a lo largo de la región. Si bien las organizaciones participantes pueden publicar comunicados específicos de acuerdo a su mandato y responsabilidad operacional, es preferible que dichos mensajes estén respaldados por el Espacio de Apoyo y lleven sus logos. Los mensajes, pancartas, folletos y señales de orientación vinculados con los Espacios de Apoyo deben también incluir el logo de los Espacios de Apoyo.

El desarrollo de materiales de comunicación, ubicación y distribución debe ser realizado en colaboración con el Grupo de Comunicación con Comunidades (CwC por sus siglas en inglés) de la Plataforma Regional. Si bien se pueden desarrollar mensajes comunes para la región, cada país deberá realizar cambios y adiciones que correspondan con su contexto operacional.

Los puntos focales del Grupo Regional del Espacio de Apoyo trabajarán estrechamente con el Grupo de CwC para desarrollar estrategias de comunicación y material. Los/Las Coordinadores/as Nacionales de Espacios de Apoyo y los respectivos puntos focales de CwC a nivel nacional adaptarán el material y los procesos a su contexto operacional. De manera similar, los/las Coordinadores/as Nacionales de Espacios de Apoyo y los respectivos puntos focales de CwC deberán proponer y solicitar apoyo al Espacio de Apoyo Regional y los Grupos CwC, para el desarrollo de material adicional cuando sea necesario.

## MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Un sistema único de manejo de la información y base de datos para el Espacio de Apoyo son las opciones recomendadas. Esto no solo asegurará un manejo eficiente y confidencial de los datos individuales y facilitará un mejor análisis y reporte, sino que además ayudará a reducir la necesidad de que refugiados/as y migrantes tengan que aportar su información personal y narrar sus historias a múltiples miembros del personal, lo que puede resultar doloroso además de revictimizante para muchas de las personas que acceden los servicios. Una base de datos regional (con consideraciones sobre protección de los datos y protocolos) deberá ser desarrollada y acordada con gobiernos y actores humanitarios. Esta herramienta ayudará a registrar los servicios prestados y la asistencia individual brindada en cada uno de los Espacios de Apoyo y los proveedores de servicios en las localizaciones.

Si bien el Grupo Regional de Espacios de Apoyo continuará explorando, en consulta con la Plataforma Regional, la viabilidad de instalar un sistema de manejo de información común,



todos los proveedores de servicios que operan dentro del marco de la iniciativa de Espacios de Apoyo deberán recolectar información básica de quienes acceden a sus servicios:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre</li><li>• Fecha de nacimiento</li><li>• Género</li><li>• Etnia</li><li>• País de origen</li><li>• Número de identificación (si tiene uno)</li><li>• Discapacidad</li><li>• Estado civil</li><li>• Nivel de Educación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades profesionales/vocacionales</li><li>• Número de familiares</li><li>• Fecha de llegada</li><li>• Duración de la estadía en el país actual (en tránsito o con intención de permanencia)</li><li>• Número de celular, WhatsApp, correo electrónico</li><li>• Dirección actual o persona de contacto</li><li>• Motivo de la visita</li></ul>
---	---

En el momento de establecer el Espacio de Apoyo, el/la Coordinador/a Local del Espacio de Apoyo, con el apoyo de la Coordinación Nacional de Espacio de Apoyo y el Grupo Local del Espacio de Apoyo, acordará una plantilla de registro de datos estandarizada que incluya la información mencionada arriba, además de la información específica recolectada por el actor especializado (por ejemplo, una institución gubernamental, una ONG) o el proveedor de servicios. El procesamiento de esta información mínima, incluyendo la recolección y el registro, se realizará respetando los principios básicos para la protección de datos personales <sup>7</sup> y bajo un nivel alto de seguridad para garantizar que no se cause ningún daño a las personas de interés como resultado de las actividades de registrar y compartir información. (ver **ANEXO – 9** al POE de Espacios de Apoyo).

## MONITOREO, EVALUACIÓN Y REPORTE

Las Organizaciones que implementan los servicios dentro de los Espacios de Apoyo serán responsables del monitoreo y la evaluación continua de sus propias actividades. Sin embargo, el Grupo Regional de Espacios de Apoyo desarrollará un marco de monitoreo y evaluación para examinar, monitorear y evaluar el impacto global de la operación del Espacio de Apoyo. Los métodos y rangos de tiempo estarán determinados en el plan de monitoreo y evaluación.

El/La Coordinador/a Local de Espacios de Apoyo presentará un informe resumido quincenal que incluya estadísticas clave, análisis de tendencias y desarrollos claves (idealmente no más de una página) al Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo y la plataforma local (ver **ANEXO – 9** al POE). El/La Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo recopilará los repor-

---

<sup>7</sup> Política sobre la protección de datos personales de las personas de interés del Acnur. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10909.pdf>

tes de los diferentes Espacios de Apoyo en el país y los compartirá con la Plataforma Nacional y el Grupo Regional de Espacios de Apoyo. El intercambio de información para reporte de estadísticas y tendencias se guiará por las reglas y principios básicos para la protección de datos personales <sup>8</sup>.

El Grupo Regional de Espacios de Apoyo proveerá un mecanismo de evaluación y monitoreo.

## PROCESO DINÁMICO

La implementación y gestión de los Espacios de Apoyo se desarrollará de acuerdo a las dinámicas cambiantes de la situación de las personas refugiadas y migrantes, y responderá a las necesidades tanto de las personas en tránsito como de aquellas que decidan permanecer en los lugares donde los Espacios de Apoyo están establecidos. Al mismo tiempo, el Grupo Regional de Espacios de Apoyo y sus contrapartes nacionales evaluarán de manera continua el impacto y la necesidad de un Espacio de Apoyo en cada lugar, en relación con las dinámicas en terreno.



©GIFMM/Alexander Pérez

<sup>8</sup> Idem.

# ESPACIOS DE APOYO SITUACIÓN DE VENEZUELA

Procedimiento Operativo Estandarizado (POE)



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



**ESPACIO  
DE APOYO**

# Tabla de Contenido

<b>1. VISIÓN GENERAL Y SERVICIOS</b>	<b>5</b>
1.1 Repaso y revisión del POE	6
<b>2. PRINCIPIOS GUÍA, VISIBILIDAD Y ESTRUCTURA</b>	<b>7</b>
2.1 Principios clave y Enfoques	7
2.2 Logo del Espacio de Apoyo	8
2.3 Instalación física de los Espacios de Apoyo	8
2.4 Punto de Información y Orientación (estático y móvil)	9
2.5 Marco legal y políticas nacionales y vínculos con otros procesos	10
<b>3. SERVICIOS EN LOS ESPACIOS DE APOYO</b>	<b>12</b>
3.1 Información y Orientación	12
3.2 Identificación Segura y Referencias	13
3.2.1 Identificación	15
3.2.2 Referencia	20
3.3 Apoyo Psicosocial y Otros Servicios de Apoyo	22
3.3.1 Apoyo Psicosocial	23
3.3.2 Primeros Auxilios Psicológicos	23
3.3.3 Chequeos Médicos y Primeros Auxilios	23
3.3.4 Vacunación	24
3.3.5 Nutrición	24
3.3.6 Baños, duchas y otras facilidades de Agua, Saneamiento e Higiene (WASH por sus siglas en inglés)	24
3.3.7 Áreas para madres y bebés (MBA por sus siglas en inglés)	25
3.4 Restauración de Vínculos Familiares (RFL por sus siglas en inglés)	27
3.5 Conectividad	27
3.6 Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes	29
3.7 Espacios para mujeres y niñas	30
<b>4. ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO DE APOYO</b>	<b>30</b>
4.1 Personal	31
4.2 Coordinación del Espacio de Apoyo y Reporte	33
4.2.1. Coordinador/a del Espacio de Apoyo	33
4.2.2 Reuniones de Coordinación	33
4.2.3 Coordinación dentro de la Plataforma y con otros Grupos y Foros	34
4.2.4 Reporte	34
4.3 Mapeo de Servicios	34
4.4 Manejo de la Información	35
4.5 Mecanismo de Sugerencias y Quejas	36
4.6 Códigos de Conducta	37

<b>Anexo – 1</b>	
Listado de Espacios de Apoyo (EA) .....	38
<b>Anexo – 2</b>	
Enfoques y Principios Claves que rigen a los Espacios de Apoyo .....	39
<b>Anexo – 3</b>	
Ficha Interagencial de Referencia de Casos.....	43
<b>Anexo – 4</b>	
Ficha de Priorización de casos con Necesidades Específicas.....	47
<b>Anexo – 5</b>	
Términos de Referencia (TdR) – Coordinador/a del Espacio de Apoyo.....	49
<b>Anexo – 6</b>	
Mapeo de Espacios de Apoyo y Otros Servicios .....	52
<b>Anexo – 7</b>	
Mecanismos de Sugerencias y Quejas .....	54
<b>Anexo – 8</b>	
Ficha para la Evaluación Rápida e Inicial de los Espacios de Apoyo.....	64
<b>Anexo – 9</b>	
Manejo de Información.....	69
<b>Anexo – 10</b>	
Acciones Esenciales en Nutrición.....	77
<b>Anexo – 11</b>	
Acciones Mínimas en Agua, Saneamiento e Higiene (WASH).....	78
<b>Anexo – 12</b>	
Incorporación a la Red de Espacios de Apoyo.....	81

# 1. VISIÓN GENERAL Y SERVICIOS

Este documento tiene como objetivo establecer los procedimientos estandarizados para la provisión de un paquete de servicios en los **Espacios de Apoyo (EA)**, tal como lo define el Grupo de Espacios de Apoyo de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela.

La provisión de servicios dentro de los Espacios de Apoyo y los servicios de referencia están intrínsecamente vinculados a las responsabilidades y los servicios brindados tanto por las respectivas agencias, ONGs y estructuras de cada Estado, como por el trabajo llevado a cabo por otros Grupos de la Plataforma Regional, y sus divisiones nacionales y locales. Las consultas con personas refugiadas y migrantes son organizadas en cada localidad, con el propósito de facilitar servicios individualizados y exhaustivos que respondan a sus necesidades.

El objetivo de un Espacio de Apoyo es proporcionar un lugar de apoyo inmediato para mujeres, hombres, niñas y niños de nacionalidad venezolana de diversos perfiles que se encuentren en tránsito o residiendo en diferentes países de la región, a través de servicios directos y referencia a servicios especializados. Esto incluye el apoyo a población retornada (refugiados/as retornados/as en Colombia), apátridas y a comunidades de acogida en todos los países receptores. Este tipo de asistencia se debe realizar a través de una coordinación sólida en la provisión de servicios entre los actores en cada lugar donde ya existan Espacios de Apoyo o donde sea necesario establecerlos.<sup>1</sup>

Según explica la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo, estos espacios están definidos por cuatro áreas de intervención principales: Coordinación, Atención integral, Comunicación de Doble Vía, Identificación y Referencias Seguras. Estos cuatro ámbitos clave de la intervención se interrelacionan y complementan entre sí, reforzando el trabajo en red y fortaleciendo los servicios que se ofrecen, con la garantía de una mejora en la calidad de la respuesta de los Espacios de Apoyo.

Los Espacios de Apoyo deberán brindar, en la medida de lo posible, el siguiente paquete de servicios mínimos:

- Orientación e información, incluyendo asesoría legal
- Identificación y referencia segura de casos
- Apoyo psicosocial y otros servicios urgentes, incluyendo áreas de descanso y recuperación y áreas para madres y bebés (MBA por sus siglas en inglés)
- Restauración de vínculos familiares (RFL por sus siglas en inglés)

---

<sup>1</sup> Para más detalles sobre los Espacios de Apoyo, véase la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo 2019.

- Conectividad
- Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes (CFS por sus siglas en inglés)
- Espacios amigables para mujeres y niñas



Los servicios de información y orientación, como Puntos de Apoyo y Orientación (PAO), Centros de Información, Puntos de Atención, entre otros, se coordinarán y funcionarán como un tipo de Espacio de Apoyo, o una extensión del mismo, a pesar de que solo brinden algunos de los servicios (no todo el paquete mínimo descrito arriba). Todas las estructuras vinculadas a los Espacios de Apoyo deberán aparecer en el [ANEXO – 1](#).

## 1.1 REPASO Y REVISIÓN DEL POE

Este POE es considerado un documento vivo que debe ser revisado y ajustado de acuerdo a las lecciones aprendidas a lo largo del 2019. Sin embargo, los cambios específicos a cada contexto se mantendrán dentro del marco general del concepto de Espacios de Apoyo y se realizarán en consulta con el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo, quien a la vez se remitirá al Punto Focal Regional de Espacios de Apoyo.

Luego del periodo inicial de prueba, este POE será revisado cada seis meses en la medida en que sea necesario. Una revisión más temprana del POE podrá ser propuesta por cualquier actor en caso de que el contexto operacional cambie luego de la última revisión o se establezca que el POE no está facilitando de manera adecuada la coordinación y prestación de servicios en los Espacios de Apoyo. El proceso de repaso y revisión será llevado a cabo en colaboración con el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo (ver [ANEXO – 5](#)).



© ADRA/Migue Roth

## 2. PRINCIPIOS GUÍA, VISIBILIDAD Y ESTRUCTURA

### 2.1 PRINCIPIOS CLAVE Y ENFOQUES

El funcionamiento y los servicios brindados en los Espacios de Apoyo están guiados por los siguientes principios claves y enfoques, definidos con mayor detalle en el [ANEXO – 2](#).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción sin daño</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Consentimiento informado</li> <li>• Cooperación y coordinación</li> <li>• Desarrollo de las capacidades de niños, niñas y adolescentes</li> <li>• Edad, Género y Diversidad (EGD)</li> <li>• Enfoque basado en los derechos</li> <li>• Enfoque basado en el/la sobreviviente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque basado en la comunidad y participación</li> <li>• Interés superior del niño, niña, adolescente</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Respeto</li> <li>• Responsabilidad del Estado</li> <li>• Seguridad y protección</li> <li>• Servicios gratuitos y oportunos</li> <li>• Unidad familiar</li> </ul>
---	--



## 2.2 LOGO DEL ESPACIO DE APOYO

Con el propósito de facilitar la identificación y el acceso por parte de las personas refugiadas y migrantes, los Espacios de Apoyo utilizarán marcas estandarizadas y un logo común. El logo deberá ser visible en la entrada de cada estructura que sea considerada como un Espacio de Apoyo. Todo el material de visibilidad concerniente a los Espacios de Apoyo, ya sea material informativo, audiovisuales y mapas, deberá tener el logo común.



Adicionalmente al logo, la señalización al Espacio de Apoyo y demás puntos de atención deberán estar claramente marcadas.

## 2.3 INSTALACIÓN FÍSICA DE LOS ESPACIOS DE APOYO

Los Espacios de Apoyo son establecidos en ubicaciones clave, ya sea cerca de los puntos fronterizos, los principales lugares de estadía y a lo largo de las rutas utilizadas por personas refugiadas y migrantes. Dependiendo de la topografía del lugar y de los patrones de movimiento de refugiados/as y migrantes, los servicios del paquete mínimo serán provistos en un mismo sitio. Cuando no haya suficiente espacio disponible o ya se hayan establecido servicios claves en sitios cercanos, dichos servicios se gestionarán bajo el marco general de los Espacios de Apoyo. Todos los servicios de este tipo deberán adherirse a los Principios Guía y se regirán bajo el marco de coordinación de los Espacios de Apoyo.

Algunas de las consideraciones a tener en cuenta en los Espacios de Apoyo son:

- Iluminación adecuada.
- Espacios ventilados e iluminados, con consideraciones adecuadas a los diferentes climas.
- Puntos de abastecimiento de agua potable.
- Distancia moderada de las estructuras de las fuerzas de seguridad.
- Cumplir con estándares de seguridad y salud relacionados a peligros y riesgos específicos.
- Instalaciones de agua y saneamiento (incluyendo baños, duchas y puntos para lavado de ropa) limpias y en buen estado, separadas y privadas para mujeres y hombres. En la medida de lo posible, separadas para niñas y niños.

- Accesibilidad para personas con discapacidad y adultos mayores.
- Salas/zonas de descanso separadas para mujeres y hombres.
- Espacios privados para entrevistas y consultas que aseguren confidencialidad y medidas de seguridad.
- Medidas para prevenir y mitigar la violencia basada en género (VBG).

## 2.4 PUNTO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (ESTÁTICO Y MÓVIL)

El Espacio de Apoyo deberá contar con un Punto de Información y Orientación <sup>2</sup> el cual hace parte del paquete mínimo de servicios integrados que se proveen en un mismo lugar, tal y como se describe en el punto 3.1 de este POE. Sin embargo, otros puntos de información y orientación adicionales también pueden ser instalados en ubicaciones clave por donde pasen las personas refugiadas y migrantes y en lugares donde haya servicios adicionales disponibles, incluso a lo largo de las rutas principales. Los puntos de información y orientación (estáticos o móviles) podrán ser instalados en zonas específicas y estratégicas con concentración de personas refugiadas y migrantes, por ejemplo, cocinas comunales, hospitales, centros de salud, terminales de bus y oficinas gubernamentales de registro, entre otras.

Los Puntos de Información y Orientación ocupan lugares estratégicos y, aun cuando son establecidos fuera de una estructura principal y no se provee el paquete mínimo de servicios, actúan en todo momento de manera articulada como parte de una red de estructuras en vinculación con alguno de los Espacios de Apoyo operando en el área. Los Puntos de Información y Orientación aplican las herramientas descritas en esta caja de herramientas. En todo caso, deben contar con presencia de personal entrenado y calificado para brindar información relevante y asesoría de una manera que respete los estándares básicos de seguridad y confidencialidad. Así mismo, la información proporcionada debe ser objetiva y confiable, abarcando aquellos aspectos que son fundamentales para el goce de los derechos básicos de las personas refugiadas y migrantes. Esto incluye, entre otros, información actualizada sobre los derechos y obligaciones en el país, acceso a servicios disponibles en la zona, procedimientos y rutas seguras, incluyendo riesgos de protección y condiciones climatológicas, entre otros.

Los Puntos de Información y Orientación tendrán asignado un punto focal quien mantendrá comunicación regular con el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo al que esté vinculado. La vinculación entre ambas estructuras facilita que la información disponible esté actualizada y sea relevante, se use el mapeo de servicios como herramienta de referencia a servicios, se reporte desde estos puntos sobre tendencias y estadísticas en la atención, y se compartan necesidades de información de las comunidades que hayan sido identifica-

<sup>2</sup> Incluye puntos de apoyo y orientación (PAO), centros de información y orientación, puntos de información y otras denominaciones.

das. El/La Coordinadora del Espacio de Apoyo bajo el que opera el Punto de Información, hará el debido seguimiento para incluir a estos puntos en el plan de formación en aquellos temas que sean relevantes para el personal que provee información y orientación, incluyendo capacitación en PSEA (Prevención contra la Explotación Sexual y Abuso por sus siglas en inglés), confidencialidad de la información y Códigos de Conducta, entre otros.

A efectos de reporte y coordinación, el Coordinador de Espacios de Apoyo realizará una reunión periódica (trimestral) de todos los responsables de los puntos de información y orientación operando en el área para compartir información e identificar formas de cooperación mutua.

Además de los Puntos de Información y Orientación estáticos, también pueden priorizarse servicios móviles. Estas estructuras móviles pueden visitar cualquiera de los lugares donde se presten otros servicios (ver en el párrafo anterior los ejemplos de posibles puntos de servicio) y a lo largo de las rutas de tránsito. La atención móvil en cualquiera de los sitios se determinará de acuerdo a la concurrencia y frecuencia con la que refugiados/as y migrantes los visiten. Esto significa que los servicios de información y orientación móviles serán unidades altamente flexibles, con capacidad de responder ágilmente a cambios en los flujos y demanda de la población. Adicionalmente, se deben tomar en cuenta planes de contingencia que permitan establecer puntos estáticos en lugares determinados en caso de que la necesidad lo amerite y se establezca que la atención móvil no es suficiente.

Debido a que los Puntos de Información y Orientación móviles no tienen una presencia permanente, se deberá revisar y actualizar frecuentemente la información de contacto de los prestadores de servicios en el área y de las rutas de atención y referencia. De manera similar a los Espacios de Apoyo, los Puntos de Información y Orientación deberán contar con el logo común y la visibilidad asociada a los Espacios de Apoyo.

La ubicación de los Puntos de Información y Orientación, como parte de los Espacios de Apoyo, están disponibles en el Mapeo Regional y en el [ANEXO – 1](#). Ambas herramientas serán actualizadas con regularidad.

## 2.5 MARCO LEGAL Y POLÍTICAS NACIONALES Y VÍNCULOS CON OTROS PROCESOS

El Estado tiene la responsabilidad primaria de proteger y asistir a todas las personas que vivan en su territorio, incluidas las personas refugiadas y migrantes. Esto también abarca en su totalidad a niños, niñas y adolescentes, sin importar su estatus legal dentro del territorio. La respuesta y responsabilidad de las entidades del Estado serán parte integral de los servicios prestados en el Espacio de Apoyo. Todos los actores e individuos que proveen servicios como parte de la iniciativa de Espacio de Apoyo deberán acogerse al marco legal y político nacional.

Los servicios prestados por organizaciones internacionales, ONGs y grupos de la sociedad civil apoyan el papel del Estado, cumpliendo su función de protección y asistencia. De acuerdo a esto, los servicios y procesos de coordinación de los Espacios de Apoyo incluirán un involucramiento activo con agencias estatales nacionales, municipales y locales.

Los Espacios de Apoyo trabajan con los sistemas de protección nacional que operan en cada país. El objetivo es fortalecer la capacidad y la respuesta del Estado, incluyendo el manejo de casos de protección, evitando sistemas paralelos y la duplicación de esfuerzos. Por ello, contar con información actualizada sobre la oferta de servicios estatales y establecer canales de comunicación, información y articulación con las entidades en cada país en el nivel nacional y local es clave para el funcionamiento de los Espacios de Apoyo.

Los Espacios de Apoyo también coordinan con otras redes y foros (ejemplo, mesas de protección) en cada lugar, para garantizar que todos los servicios prestados en los Espacios de Apoyo estén vinculados a servicios y estructuras ya existentes. Por ejemplo, la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN por sus siglas en inglés) en las Américas es una iniciativa establecida en el 2017 con el apoyo de ACNUR, y con el propósito de establecer una respuesta coordinada, para sobrevivientes de VBG (Violencia Basada en Género) y niños, niñas y adolescentes en riesgo <sup>3</sup>. Los proveedores de servicios especializados en VBG y Protección de la Infancia que son parte de la RSSN, continuarán utilizando la caja de herramientas de la RSSN para realizar un manejo especializado, oportuno y apropiado de la gestión de casos.



Personas venezolanas haciendo fila para sellar sus pasaportes en la frontera de Ecuador-Peru. © UNHCR/Helene Caux

<sup>3</sup> Kit de Herramientas y Lecciones Aprendidas de la RSSN (2018) incluye una guía y herramientas útiles, disponibles en: <https://www.unhcr.org/5c05b97d4.pdf>

## 3. SERVICIOS EN LOS ESPACIOS DE APOYO

### 3.1 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

**PROPÓSITO:** *Proporcionar información, orientación, asesoría y apoyo a personas refugiadas y migrantes de una manera segura y confidencial.*

El punto de información y orientación del Espacio de Apoyo es establecido y administrado por una organización designada y será manejado por personal capacitado y responsable de proveer los siguientes servicios:

- Información sobre servicios disponibles en el Espacio de Apoyo y otros servicios brindados en la localidad.
- Información y asesoría sobre el procedimiento de la condición de refugiado/a, así como alternativas migratorias existentes en el país.
- Información sobre políticas públicas, incluyendo al 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.
- Identificación de riesgos de protección y referencias a servicios, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de los Espacios de Apoyo, en un lugar confidencial y privado, y con la presencia de personal entrenado y calificado.
- Información sobre derechos y servicios especializados para mujeres, niñas y otros grupos en riesgo, asegurando servicios seguros y oportunos de respuesta y prevención multisectorial para la prevención de la VBG.

Los Puntos de Información y Orientación también proporcionan espacio para la interacción con refugiados/as y migrantes, de manera que se pueden recibir comentarios, retroalimentación y sugerencias por parte de quienes visitan el lugar. Este mecanismo de consulta frente a frente no descarta la necesidad de incluir un mecanismo seguro de quejas y sugerencias (ver abajo).

La información será comunicada a través de medios apropiados (en base a una evaluación sobre el modo de comunicación más usado y preferido), y en el idioma, formato y medios que sean culturalmente apropiados y accesibles a todos los grupos de la comunidad, incluidas las personas indígenas. De esta manera, la información será adecuada para niños, niñas y adolescentes y accesible para personas con discapacidad. Al interactuar con personas que solicitan información, se asignará el tiempo suficiente para escuchar las preocupaciones y preguntas de las personas refugiadas y migrantes, y responder con claridad y detalle. La in-

formación proporcionada será confiable y verificable. Los servicios dispondrán de mujeres profesionales en su equipo, dado que en ocasiones las mujeres prefieren ser atendidas por mujeres.

## 3.2 IDENTIFICACIÓN SEGURA Y REFERENCIAS

**PROPÓSITO:** *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, sean identificadas de manera segura y oportuna, con asistencia y protección inmediatas, y referidas a servicios especializados.*

Todo el personal que trabaja para proveer servicios dentro del marco de los Espacios de Apoyo es responsable de referir a las personas que han sido identificadas en riesgo y en necesidad de protección y apoyo. Todo el personal recibirá formación sobre identificación segura y referencias de personas en riesgo, incluyendo sobrevivientes de VBG, víctimas de trata, y niños/as y adolescentes en riesgo, entre otras. Las referencias de casos se realizarán de manera oportuna, con un enfoque centrado en la persona sobreviviente, respetando el consentimiento de la persona y, en el caso de un/a menor de 18 años de edad, el interés superior del niño y la niña.

La identificación puede darse en los puntos de prestación de servicios o de información. Los servicios de protección en general, y los de identificación en particular, deben ser llevados a cabo de manera proactiva. Esto no solo implica garantizar que las personas en riesgo y con necesidades específicas puedan comunicar por sí mismas sus preocupaciones a cualquier miembro del personal, sino que además el personal estará atento a las interacciones con personas que puedan estar en riesgo o que hayan experimentado un incidente de protección que requiera apoyo (por ejemplo, angustia extrema, heridas abiertas, hemorragias,...).

Las agencias proveedoras de servicios en el Espacio de Apoyo designarán de manera colectiva a un miembro del personal como punto focal para los casos de protección. Este punto focal debe recibir capacitación y tener las competencias profesionales para responder de manera segura a dichos casos. Aquellos Espacios de Apoyo a los que acceden un amplio número de personas refugiadas y migrantes, pueden asignar puntos focales para áreas de protección específicas, como puntos focales para Protección de la Infancia, VBG, Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA por sus siglas en inglés), minorías étnicas, etc.

Cuando las personas sean NNA con necesidades y/o riesgos de protección, sobrevivientes de VBG, víctimas de trata y explotación sexual, es fundamental evitar la revictimización de las mismas. Entre los aspectos a considerar, nunca se deberá realizar más de una entrevista y en el caso de que esta sea necesaria siempre habrá de llevarse a cabo por el actor especializado, previamente acordado por todas las partes (EA proveedores de servicios especializados...) debidamente entrenado para asistir a estas personas.



*Daniela, 29, con su bebé de 10 meses en la frontera entre Ecuador y Perú.*

© UNHCR/Helene Caux

### 3.2.1 IDENTIFICACIÓN<sup>4</sup>

PERSONA CON NECESIDADES ESPECÍFICAS/RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIÓN CLAVE - TODO EL PERSONAL	ACCIÓN CLAVE - PERSONAL ESPECIALIZADO
<b>Niño, Niña, Adolescente (NNA) No Acompañado/a (UAC por sus siglas en inglés)</b> <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al NNA acerca de la presencia de un punto focal de Protección de la Infancia.</li> <li>• Asesorar al NNA y, con su consentimiento/asentimiento, hacer la referencia al punto focal de Protección de la Infancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistar y evaluar de acuerdo a los POEs de Manejo de Casos de Protección de la Infancia.<sup>6</sup></li> <li>• Identificar y suministrar atención apropiada.</li> <li>• Iniciar el proceso de Restauración de Vínculos Familiares (RFL)/ Rastreo Familiar si es de acuerdo al interés superior del Niño/a.</li> <li>• Referir a un servicio de apoyo.</li> <li>• Monitorear de acuerdo al plan de caso del NNA.</li> </ul>
<b>Niño, Niña, Adolescente Separado/a (SC por sus siglas en inglés)</b> <sup>7</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al NNA y a su cuidador/a sobre la presencia de un punto focal de Protección de la Infancia.</li> <li>• Asesorar al NNA y a los cuidadores, y con su consentimiento/asentimiento referirlos al punto focal de Protección de la Infancia.</li> <li>• Tomar nota de cualquier muestra de angustia y desconexión entre el NNA y el cuidador; Informar al punto focal de Protección de la Infancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistar y evaluar de acuerdo con los POEs de Manejo de Casos de Protección de NNA.</li> <li>• Evaluar y confirmar el parentesco y la seguridad del NNA.</li> <li>• Iniciar proceso de Restauración de Vínculos Familiares (RFL)/Rastreo Familiar si es de acuerdo al interés superior del NNA.</li> <li>• Referir a servicios de apoyo.</li> <li>• Monitorear de acuerdo al plan del caso del NNA.</li> </ul>

4 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.emergency.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>.

5 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”.

6 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>.

7 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.



PERSONA CON NECESIDADES ESPECÍFICAS/RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIÓN CLAVE - TODO EL PERSONAL	ACCIÓN CLAVE - PERSONAL ESPECIALIZADO
<p><b>Niño/a, Adolescente en Riesgo<sup>8</sup> o víctima de violencia, abuso, negligencia o explotación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al NNA sobre los servicios especializados a su disposición y sobre el actor de Protección de la Infancia. Obtener su consentimiento / asentimiento informado para referir el caso.</li> <li>• En caso de NNA acompañado por un cuidador, buscar el consentimiento de este. Si el cuidador es el presunto perpetrador, informar a la institución de protección de la infancia inmediatamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las necesidades de protección del NNA, los riesgos, capacidades y fortalezas.</li> <li>• Organizar el cuidado seguro del NNA si el cuidador encargado es el presunto perpetrador.</li> <li>• Referir al NNA a los servicios de apoyo, incluyendo asistencia legal.</li> <li>• Monitorear y apoyar de acuerdo al plan de intervención con el NNA.</li> </ul>
<p><b>NNA Sobreviviente de VBG (niño, niña, adolescente)<sup>9</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar una actitud afectuosa, reconfortante y comprensiva. Su reacción inicial impactará tanto en el sentido de seguridad y en la apertura para hablar, como en el bienestar psicológico del NNA sobreviviente de VBG. Una respuesta positiva y solidaria les ayudará a sentirse mejor, mientras que una respuesta negativa les podría causar daños adicionales.</li> <li>• Asegurar al NNA de que el/ella no tiene culpa en lo sucedido y que usted le cree.</li> <li>• Comuníquese apropiadamente; la información debe ser presentada a través de métodos y un lenguaje comprensible, con base en su edad y etapa de desarrollo.</li> <li>• Coordinar con el punto focal asignado en el Espacio de Apoyo para hacer seguimiento del caso.</li> <li>• Informar sobre la presencia de puntos focales de VBG, PSEA, Protección Infancia, y mujeres en caso de que exista. Así mismo, informar sobre el Espacio amigable para mujeres y niñas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los casos de NNA, las decisiones deben basarse en el mejor interés del NNA. Considere las necesidades y los riesgos que corren los NNA en tránsito. Debe realizarse un cuidadoso seguimiento del proceso de referencia.</li> <li>• Mantenga un contacto estrecho con los servicios policiales y sociales para garantizar que estos lleven a cabo su trabajo de una manera adecuada a la niñez y adolescencia.</li> <li>• En el caso de NNA que esté viviendo con sus padres/tutores que NO sean perpetradores, asegúrese de que estos reciban una asesoría apropiada y que se les permita acompañar al NNA a la entrevista y cualquier examen médico o forense.</li> <li>• Todos los servicios deben estar basados en los POEs interagenciales para la Protección de la Infancia y la Prevención y Respuesta a VBG.</li> <li>• En cada paso del proceso, explique al NNA que está sucediendo para ayudar a asegurar su bienestar físico y emocional.</li> </ul>

8 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.

9 Ver; Comité Internacional de Rescate, UNICEF, Brindando Apoyo a Menores Sobrevivientes de Abuso Sexual, Guía para proveedores de servicios de salud y psicosociales en contextos humanitarios, particular el Capítulo 2, 'Principales competencias de actitud adecuadas para niños' que los proveedores de servicios deben tener al trabajar con menores y sus familias; Capítulo 3, 'Competencia fundamental: interacción y comunicación con menores sobrevivientes'; y Capítulo 4, 'Principios guía y asuntos clave', disponibles en: [https://www.unicef.org/pacificislands/IRC\\_CCSGuide\\_FullGuide\\_lowres.pdf](https://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf).

PERSONA CON NECESIDADES ESPECÍFICAS/RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIÓN CLAVE - TODO EL PERSONAL	ACCIÓN CLAVE - PERSONAL ESPECIALIZADO
<p><b>Sobreviviente de VBG (Violencia Basada en Género) <sup>10</sup> (Persona adulta)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No procurar identificar ni buscar de manera proactiva a las personas sobrevivientes de VBG. Mostrarse disponible en caso de que alguien pida apoyo. Es importante crear un ambiente seguro en el que las personas se sientan cómodas para revelar cualquier incidente.</li> <li>• Si la persona sobreviviente revela un incidente, dele tranquilidad, dígame que lo que pasó no es su culpa y que usted le cree.</li> <li>• Hacer una evaluación rápida de las preocupaciones inmediatas de la persona sobreviviente en términos de daños/riesgos/seguridad.</li> <li>• Preguntar al hombre o mujer sobreviviente si se sentiría cómodo/a al hablar con el punto focal asignado en su zona de ubicación. Si un sobreviviente está acompañado de alguien más, no asuma que es seguro hablar con el/la sobreviviente en frente de esta persona.</li> <li>• Es clave informar a la persona sobreviviente sobre la importancia de ir a un centro médico lo más pronto posible para minimizar el riesgo de contraer una enfermedad de transmisión sexual (72 horas para la profilaxis post-exposición para la prevención del VIH).</li> <li>• Informar a la persona sobreviviente sobre la disponibilidad de puntos focales para VBG y PSEA, la organización especializada en respuesta a VBG, y los servicios a su disposición. Obtener su consentimiento antes de referir al punto focal.</li> <li>• Referir el caso al punto focal asignado de acuerdo a los deseos de la persona sobreviviente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que toda conversación con el/la sobreviviente se realice en un lugar seguro y confidencial, y que esta sea escuchada con una actitud libre de juicios.</li> <li>• Todos los servicios deben estar basados en POEs interagenciales para la Prevención y Respuesta a VBG.</li> <li>• Proteja la identidad y la seguridad del/ de la sobreviviente. No escribir, tomar fotografías ni compartir verbalmente ninguna información personal que identifique al hombre o mujer sobreviviente de VBG o su experiencia, incluyendo con su supervisor. Dejar a un lado celulares y computador para evitar que el/la sobreviviente se preocupe de que su voz pueda ser grabada. <sup>11</sup></li> <li>• NO exagerar sus habilidades, hacer falsas promesas o proveer información falsa a la persona sobreviviente.</li> <li>• NO ofrecer consejos u opiniones propios sobre el mejor camino a seguir o qué hacer a continuación.</li> <li>• Todos los actores en la respuesta deben entender las leyes y obligaciones sobre reporte obligatorio en casos de VBG.</li> <li>• Confirmar con el actor especializado si recibió la referencia y si brindó la asesoría/ servicios necesarios.</li> </ul>

10 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).

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

PERSONA CON NECESIDADES ESPECÍFICAS/RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIÓN CLAVE - TODO EL PERSONAL	ACCIÓN CLAVE - PERSONAL ESPECIALIZADO
<b>Víctima de Trata de Personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que cualquier conversación con la víctima sea en un lugar seguro y confidencial, pedirle a la víctima que no divulgue información confidencial ni detalles con usted.</li> <li>• Rápidamente evaluar preocupaciones inmediatas de la víctima relacionadas a daños/riesgos/seguridad.</li> <li>• Informar a la víctima sobre los servicios disponibles y el actor responsable.</li> <li>• Con su consentimiento, referir a la víctima al punto focal asignado.</li> <li>• Informar a la víctima sobre las organizaciones especializadas en trata de personas disponibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que toda conversación con la víctima sea en un lugar seguro y confidencial, y que esta sea escuchada con una actitud sin juicios.</li> <li>• Apoyar a la víctima de acuerdo a los POEs para la identificación y protección de víctimas de trata.</li> <li>• Confirmar con el actor especializados que la referencia fue recibida y los servicios necesarios brindados.</li> </ul>
<b>Mujer en Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la situación de riesgo que enfrenta 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 y, con su consentimiento/asentimiento, referirla a la organización que provea servicios de apoyo especializados.</li> <li>• Informar sobre la presencia de puntos focales de VBG, PSEA, Protección Infancia, y mujeres en caso de que exista. Así mismo, informar sobre el espacio amigable para mujeres y niñas.</li> <li>• Oportunamente referir a servicios de apoyo adecuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistar, evaluar y apoyar de acuerdo a POEs de manejo de casos de protección.</li> <li>• Suministrar atención adecuada de acuerdo a situación de riesgo.</li> <li>• Garantizar que toda conversación sea en un lugar cómodo, seguro y confidencial, y que sea escuchada con una actitud sin juicios.</li> <li>• Confirmar con el actor de referencia que los servicios necesarios fueron brindados.</li> <li>• En el caso de mujeres que no hablen la lengua del lugar donde se ubica el Espacio de Apoyo, identificar una intérprete que pueda facilitar la comunicación.</li> </ul>
<b>Persona viviendo con VIH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a la persona sobre la disponibilidad de servicios VIH.</li> <li>• Referir a la persona al punto focal asignado, centro médico u organización que estén proporcionando asesoría y tratamiento de VIH/SIDA (acompañarla si está sola y necesita apoyo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar con el actor de referencia si se brindó la asesoría/servicios necesarios.</li> </ul>

PERSONA CON NECESIDADES ESPECÍFICAS/RIESGOS DE PROTECCIÓN	ACCIÓN CLAVE - TODO EL PERSONAL	ACCIÓN CLAVE - PERSONAL ESPECIALIZADO
<b>Persona con Discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el consentimiento de la persona, referir a una agencia que proporcione servicios de apoyo a personas con discapacidades.</li> <li>• Acompañar a la persona si esta no cuenta con alguien que la cuide y que la pueda ayudar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y dar apoyo de acuerdo a los POEs interagenciales para personas con necesidades específicas.</li> <li>• Confirmar con el actor de referencia si se brindó asesoría/servicios necesarios.</li> </ul>
<b>Persona Adulta Mayor en Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el consentimiento de la persona, referirla a una agencia que provea servicios de apoyo a personas mayores.</li> <li>• Acompañar a la persona si no cuenta con cuidador/a que le pueda ayudar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y dar apoyo de acuerdo a los POEs interagenciales para personas con necesidades específicas.</li> <li>• Confirmar con el actor de referencia si se brindó asesoría/servicios necesarios.</li> </ul>
<b>Personas con Necesidades Legales Específicas y de Protección Física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referir la persona al punto de información y orientación para asesoría (por ejemplo, si no cuenta con documentación legal, no tiene acceso a servicios, está detenida, etc.)</li> <li>• Para casos urgentes de protección, incluyendo adultos en riesgo de violencia física o psicológica, abuso, negligencia o explotación, o cualquier caso de alto riesgo, referir el caso al punto focal especializado asignado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar tiempo suficiente para escuchar la solicitud.</li> <li>• Proveer información con detalle suficiente, y clarificar la información.</li> <li>• En el caso de NNA, asegurarse de proporcionar la información de una manera que sea comprensible y accesible, y referir al NNA al punto focal de Protección de la Infancia o a una agencia con servicios de apoyo especializados, en caso de que estos sean necesarios.</li> </ul>
<b>Persona con una Condición Médica Seria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a la persona sobre la disponibilidad de servicios de salud.</li> <li>• Referir a la persona al centro médico (acompañarla si está sola y necesita apoyo).</li> <li>• En caso de que se trate de niño/a, informar a la persona a cargo antes de realizar cualquier acción.</li> <li>• Las mujeres con embarazo complicado serán asesoradas sobre la importancia de acudir a servicios de salud, especialmente materna y reproductiva y nutrición e informadas sobre derechos y servicios específicos.</li> <li>• Con su consentimiento/asentimiento, referirla al centro médico que provea servicios a mujeres en estado, e informar del caso al punto focal especializado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar con el actor de referencia si recibió la referencia y si brindó la asesoría/servicios necesarios.</li> <li>• En caso de mujeres y adolescentes con embarazo de alto riesgo, además identificar si hay otros riesgos/ necesidades de protección (matrimonio temprano o forzado, desnutrición, mujer sola, o VIH, entre otros riesgos)</li> <li>• Acompañar a la mujer, especialmente a sus hijos e hijas y si no cuenta con ninguna otra persona que le pueda ayudar. En caso de que tenga hijos e hijas en riesgo, referir a punto focal de Protección de la Infancia u organización con servicios de apoyo dirigidos a NNA.</li> <li>• Confirmar con el actor de referencia si brindó la asesoría/servicios necesarios.</li> </ul>



*Padre e hijo accediendo servicios en el Espacio de Apoyo en Cucuta, Colombia.* © GIFMM Colombia/Johanna Reina

### 3.2.2 REFERENCIA

La referencia es el proceso de solicitar servicios de manera formal a otro actor y hacer seguimiento a una persona con necesidades específicas individuales o familiares, (por ejemplo, manejo de casos, asistencia financiera, atención médica, etc.), a través de un procedimiento o formato establecido <sup>12</sup>. Todas las referencias deben cumplir los principios de seguridad, dignidad y confidencialidad de la persona sobreviviente, y deben basarse en el consentimiento informado de la persona que está siendo referida. Sin embargo, el incumplimiento de la confidencialidad podría justificarse en ciertas situaciones: a) cuando la persona a ser referida está en riesgo de lastimarse a sí misma o sufrir daño de otros, b) en los casos de niños, niñas y adolescentes cuando se considera que la referencia es en su mejor interés, y c) en casos de explotación sexual y abuso cometido por un/a trabajador/a humanitario.

Las referencias deben realizarse de acuerdo a los respectivos POEs nacionales. Por ejemplo, las referencias de casos de protección de niños, niñas y adolescentes deben realizarse de acuerdo al

---

12 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/5c05b97d4#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).

sistema nacional de protección de la niñez vigente en cada país o con base en POEs interagenciales sobre Manejo de Casos de Protección de la Infancia, cuando los POEs nacionales o locales no estén disponibles. Este proceso incluye a las instituciones estatales, ONGs, sociedad civil, organizaciones de la ONU, entre otros actores.

Las referencias (internas y externas a los Espacios de Apoyo) serán realizadas utilizando el Formato de Referencia Interagencial. El Formato de Referencia Interagencial debe ser utilizado por los diferentes actores, incluyendo las instituciones gubernamentales, las agencias de la ONU, las ONGs, las organizaciones de la sociedad civil, instituciones religiosas, entre otros (ver la muestra en el [ANEXO – 3](#)). Si ya existe un formato de referencia interagencial y es superior en la cantidad de información incluida, se debe preferir el que está en uso.

Las referencias internas, entendiéndose dentro de un Espacio de Apoyo, serán realizadas por cualquier miembro del personal que trabaje en el Espacio de Apoyo, siguiendo las indicaciones listadas en la sección anterior “Identificación”.

**Referencias internas:** serán realizadas por cualquier miembro del personal del Espacio de Apoyo que identifique un caso y lo remita a los puntos focales designados dentro de cada Espacio de Apoyo, utilizando el formato en el [ANEXO – 3](#).

**Referencias externas:** serán realizadas por los puntos focales designados y remitidas al actor necesario o el proveedor de servicios, utilizando el mismo formato ([ANEXO – 3](#)).

Las referencias deben ser realizadas de acuerdo a la necesidad específica y urgencia de la intervención en el caso identificado. No todos los individuos con necesidades específicas necesitan una referencia y seguimiento. En el [ANEXO – 4](#) de este POE se puede encontrar una lista de necesidades específicas y un formato de priorización. El actor que hace la referencia debe indicar el nivel de riesgo y la acción recomendada utilizando el Formato de Referencia Interagencial ([ANEXO – 3](#)).

Además de los datos personales básicos recogidos, es importante incluir en el Formato de Referencia interagencial del [ANEXO – 3](#) la situación de protección y las preocupaciones identificadas (necesidades específicas), las razones por las que se hace la referencia (incluyendo los servicios y redes de apoyo interagenciales, los puntos de vista del individuo), los servicios solicitados y la asistencia recibida. También es importante notar que, si la información personal básica ya ha sido recogida (en bases de datos), solo debería ser verificada y actualizada.

El actor que hace la referencia tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de las referencias realizadas. Esto significa verificar si se tomaron acciones de manera oportuna. El actor que refiere debe solicitar retroalimentación sobre la referencia realizada, en relación a las acciones que fueron tomadas, sin exigir la revelación de los detalles del caso o información

confidencial. El actor o agencia que recibe la referencia tiene la responsabilidad de responder si la referencia fue recibida o no y confirmar si fueron tomadas acciones/apoyo.

Los Principios Clave y Enfoques descritos en el [ANEXO – 2](#) aplican a las referencias y, en general, al manejo de casos.



© ADRA/Migue Roth

### 3.3 APOYO PSICOSOCIAL Y OTROS SERVICIOS DE APOYO

**PROPÓSITO:** *responder a las necesidades psicológicas, emocionales y físicas de las personas con necesidades específicas, incluyendo sobrevivientes de VBG y niños, niñas y adolescentes en riesgo.*

Los servicios en los Espacios de Apoyo deben incluir apoyo psicosocial y primeros auxilios psicológicos. Así mismo, servicios de chequeos médicos y primeros auxilios, vacunación necesaria y apropiada, áreas de descanso y recuperación, áreas para madres con bebés e instalaciones de agua y saneamiento. Los servicios dispondrán de mujeres profesionales en su equipo, dado que en ocasiones las mujeres prefieren ser atendidas por mujeres.

### 3.3.1 APOYO PSICOSOCIAL

Una organización especializada es responsable de implementar actividades de acompañamiento psicosocial en el Espacio de Apoyo. En el caso de niños, niñas y adolescentes, el apoyo psicosocial por lo general se puede proporcionar a través de las actividades de los Espacios Adecuados para la Niñez, y así mismo en el caso de las mujeres en el Espacio para mujeres y niñas, pero no está limitado solamente a estos espacios. Los servicios de apoyo psicosocial serán administrados de acuerdo a la Guía de Apoyo Psicosocial y Salud Mental en Contextos de Emergencia del Comité Permanente Interagencial <sup>13</sup> y la Guía para Integrar Intervenciones de Violencia Basada en Género dentro de la Acción Humanitaria <sup>14</sup>.

Las personas que se encuentran en situación de aflicción o buscan protección y apoyo en cualquiera de los servicios brindados dentro del Espacio de Apoyo serán, con su consentimiento, referidas al proveedor especializado en atención psicosocial para su evaluación y seguimiento.

### 3.3.2 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

El personal de operación en los Espacios de Apoyo debe tener formación en primeros auxilios psicológicos. Personal capacitado debe responder a las personas incluyendo, pero no de manera exclusiva, a sobrevivientes de VBG, víctimas de trata de personas, mujeres y niños/as y adolescentes en riesgo que necesiten primeros auxilios psicológicos. El personal debe estar disponible en terreno durante horas pico, y en ubicaciones fácilmente accesibles durante otros momentos. La provisión de primeros auxilios psicológicos será guiada por la publicación de WHO, War Trauma Foundation y World Vision, *Primeros Auxilios Psicológicos: Guía para Trabajadores en Terreno* <sup>15</sup>.

Las personas que requieran más apoyo especializado serán referidas al servicio especializado que se encuentre en el área.

### 3.3.3 CHEQUEOS MÉDICOS Y PRIMEROS AUXILIOS

Los servicios de salud serán prestados por un actor de salud autorizado y designado en coordinación con el Ministerio de Salud. Los chequeos médicos y los servicios de consultas serán realizados de manera que promuevan y faciliten la privacidad. Esto será llevado a cabo, garantizando que la persona en busca de tratamiento pueda proporcionar al personal médico una descripción detallada de su enfermedad sin temor de ser escuchada por otros. Adicionalmente, garantizar una consulta médica segura y confidencial facilitará la identificación de

---

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

14 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).

15 Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y World Vision International, 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).



riesgos y situaciones de protección, que requieran más apoyo.

Las personas que necesiten tratamiento médico adicional o asistencia serán referidas al proveedor de salud designado en el área.

### 3.3.4 VACUNACIÓN

Los servicios de vacunación serán suministrados por el actor de salud designado y autorizado en coordinación con el Ministerio de Salud. Antes de administrar la vacunación, el personal de salud debe averiguar si la persona ya ha recibido la vacuna que se le va a suministrar. Todas las personas vacunadas recibirán un certificado que indique la fecha, el tipo de vacuna que fue suministrada y la firma del personal sanitario que la administró. Se deberán seguir los estándares internacionales de atención en salud.

Es importante explicar a las personas beneficiarias que cada país tiene un programa de vacunación diferente, de ahí la importancia de presentar información detallada a todas las familias, incluyendo aquellas que deciden quedarse de forma más permanente en el área.

### 3.3.5 NUTRICIÓN

Se realizarán evaluaciones nutricionales en los Espacios de Apoyo, enfocándose en identificar las dificultades de alimentación en niños y niñas menores de dos años, y casos de niños/as y adultos desnutridos, brindando seguimiento y asistencia inmediata. Tanto la asistencia como el seguimiento se realizarán en coordinación con las autoridades sanitarias.

Además de la identificación y derivación de casos de desnutrición, se proporcionará asesoramiento/orientación sobre alimentación de bebés lactantes y niños/as pequeños/as (centrados en niñez menor de dos años) y nutrición materna (mujeres embarazadas y lactantes) como medida para prevenir la desnutrición.

Otras medidas para prevenir la desnutrición incluyen suplementos nutricionales para niños/as menores de 5 años y comprimidos diarios de micronutrientes para mujeres embarazadas y lactantes. Ver [ANEXO – 10](#) para mayor información.

### 3.3.6 BAÑOS, DUCHAS Y OTRAS FACILIDADES DE AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE (WASH POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Habrà disponibilidad de baños y duchas separados por género, en lo posible diferenciadas por edad para niños y niñas, accesibles para personas con discapacidades y personas mayores en lugares seguros del Espacio de Apoyo. Este también incluirá facilidades con lavamanos, puntos de recolección de agua potable, basureros y puntos de reciclaje.

El actor responsable de agua y saneamiento, en coordinación con los entes del Estado, en

especial en lo que se relaciona con recogida de residuos, se asegurará de que todas las instalaciones funcionen y se mantengan adecuadamente, limpias y bien iluminadas. Es importante aclarar que las áreas deben ser iluminadas, al igual que los demás lugares del Espacio de Apoyo. Asimismo, se debe asegurar el buen drenaje de las instalaciones WASH y del Espacio de Apoyo en general y desarrollar actividades para el control de vectores (mosquitos, insectos, etc.) Se implementarán actividades de promoción y concientización sobre temas de higiene, incluyendo higiene menstrual y autocuidado, incluso a través de la exposición de pancartas y mensajes de video en el lugar. Las instalaciones sanitarias deberán incluir un espacio cómodo y seguro con cambiador para bebés accesible para padres y madres.

Las instalaciones de agua y saneamiento contarán con productos esenciales para la higiene y el manejo de higiene menstrual. En la medida de lo posible, las instalaciones de agua y saneamiento se establecerán cerca de los servicios de salud y de nutrición. Ver [ANEXO – 11](#) para mayor información.



*Madre sostiene a su bebe en el Puente Simon Bolivar.*

© UNHCR /Vincent Tremeau

### 3.3.7 ÁREAS PARA MADRES Y BEBÉS (MBA POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Habrán espacios para madres en los que puedan amamantar y cuidar a sus bebés en privado, recibir información y asesoría sobre prácticas de higiene, incluyendo higiene menstrual, salud sexual y reproductiva y cuidado infantil. Estos espacios permitirán a las mujeres encontrarse e intercambiar ideas e información en un contexto tranquilo y privado.

Estos espacios estarán separados de los Espacios Amigables para la Infancia con el propósito

de evitar el hacinamiento y brindar a niños y niñas la oportunidad de aprender sobre la independencia y fortalecer su resiliencia. Esta separación también permite a las madres dedicar tiempo a ellas mismas para interactuar con otras mujeres, fortalecer sus vínculos y hablar abiertamente sobre sus experiencias y retos. Estos espacios proveen los siguientes servicios:

- Espacio para descansar y cuidar de bebés.
- Privacidad y comodidad para amamantar.
- Información sobre salud materna, incluyendo parto seguro, el nacimiento del bebé y el cuidado materno, además de los servicios de salud materna disponibles en el país para las personas que decidan quedarse.
- Asesoría sobre nutrición, gestación y lactancia.
- Suplementos nutricionales y líquidos serán provistos durante la visita.
- Kits de higiene con enfoque de género y adaptado a las necesidades.
- Información sobre formas de VBG, causas, consecuencias y estrategias de prevención y mitigación, además de servicios y mecanismos de respuesta disponibles.
- Provisión de información precisa y actualizada sobre servicios disponibles relacionados con la salud y derechos sexuales y reproductivos, así como autocuidado para mujeres y adolescentes.
- En casos de conocimiento de VBG, hacer referencias (si se cuenta con el consentimiento de la persona sobreviviente). Seguir la ruta interagencial para referencias de VBG.



Niña venezolana en Cucuta, Colombia, habla por video chat con su padre que se encuentra en Ecuador.

©UNICEF

### 3.4 RESTAURACIÓN DE VÍNCULOS FAMILIARES (RFL POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

**PROPÓSITO:** *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>16</sup>.

Se proveerán servicios de restauración de vínculos familiares, incluyendo los siguientes: <sup>17</sup>

- Buscar a 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.

Todas las personas que reclamen haber perdido un pariente o busquen establecer conexión con un miembro de su familia deberán ser remitidas a los servicios de RFL.

### 3.5 CONECTIVIDAD

**PROPÓSITO:** *Brindar conexión a internet fácil y acceso a llamadas telefónicas para mujeres, hombres, niños y niñas que visiten el Espacio de Apoyo.*

Los servicios de conectividad (incluyendo internet/Wi-Fi gratuito, computadores con conexiones a internet y recarga de baterías de celulares/tabletas...) y el acceso a líneas telefónicas para realizar llamadas internacionales son parte de los servicios de Restauración de Vínculos Familiares provistos por actores como la Cruz Roja, entre otros. El Espacio de Apoyo debe incluir estos servicios y proporcionar conexión gratuita a Wi-Fi, líneas telefónicas, acceso a celulares/tabletas, estaciones de recarga y computadores con conexión a internet. Un actor específico será responsable de instalar y mantener este servicio. En los Espacios de Apoyo se busca asegurar un enfoque coordinado en la provisión de servicios de conectividad, a personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida. Por ejemplo, bajo la iniciativa de Conectividad para Refugiados de ACNUR, se pilotea la provisión de servicios de conectividad a través de Wi-Fi hotspots

---

<sup>16</sup> 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).

<sup>17</sup> 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.

en Espacios de Apoyo en Colombia y Perú de una manera inclusiva y sostenible, pretendiendo expandir dicha intervención a otros países de la región en 2020.<sup>18</sup>

El Set Identificador de Servicio Wi-Fi (SSID por sus siglas en inglés, también conocido como el Nombre de la Red Wi-Fi) será notablemente expuesto dentro del Espacio de Apoyo. Con el objetivo de garantizar que las mujeres también tengan libre acceso a las estaciones de recarga y los computadores con conexión a internet, se instalarán estaciones de recarga y computadores adicionales en los Espacios para Mujeres y Niñas.

En donde sea viable, la instalación de salas de computadores será priorizada, incluyendo un recinto separado para adolescentes en el que la conectividad pueda ser vinculada a sesiones de concientización (por ejemplo, salud sexual y reproductiva, trata de personas, VBG, entre otros temas) o actividades enfocadas a involucrar a los grupos de adolescentes en la prevención entre pares y con sus comunidades.



*Niña venezolana con la cara pintada sonríe durante una actividad de arte terapia.*

© UNICEF

<sup>18</sup> Para conocer más sobre la iniciativa Conectividad para Refugiados de ACNUR ver: <https://www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-refugees/>

### 3.6 ESPACIOS AMIGABLES PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

**PROPÓSITO:** *Proveer a niños, niñas y adolescentes de todas las edades un ambiente seguro para socializar, aprender y recuperarse.*

El Espacio Amigable para niños, niñas y adolescentes (CFS por sus siglas en inglés) es establecido y operado por el actor especializado en Protección de la Infancia, y brinda a niños/as de todas las edades un espacio seguro en el que pueden participar en actividades organizadas para jugar, socializar, aprender y expresarse a medida que reconstruyen sus vidas.<sup>19</sup> Este espacio proporciona un lugar para dar una primera respuesta a las necesidades de niños/as y funciona como un punto de entrada para trabajar con comunidades afectadas. El CFS en el Espacio de Apoyo fomenta la resiliencia y el bienestar de niños, niñas y adolescentes a través de actividades estructuradas, organizadas por la comunidad, y realizadas en un ambiente estimulante, seguro y adecuado para la niñez.<sup>20</sup>

En el caso de niños y niñas que se encuentren en puntos fronterizos de entrada o salida donde la estadía tiende a tener una mínima duración, el CFS provee un espacio seguro para el cuidado infantil mientras sus padres/tutores completan las formalidades legales y coordinan las preparaciones para continuar su viaje. Varias veces cada día, el personal del CFS contactará a familias y a niños/as para incentivar la participación en las actividades del CFS. La entrada y salida de niños/as del CFS será organizada por el personal/agencia del Espacio Amigable en la respectiva ubicación, tomando en cuenta sus medidas de seguridad. El CFS no reemplaza los servicios educativos oficiales, sin embargo, puede ayudar a complementar con actividades extracurriculares, grupos de apoyo a tareas y actividades recreacionales para niños/as y adolescentes. El CFS es un espacio disponible tanto para personas refugiadas y migrantes, en tránsito o residiendo en lugares específicos, como para comunidades de acogida que ayuda a mejorar la interacción entre las comunidades y promover la cohesión social.

El espacio está abierto para la niñez de todas las edades, sin discriminación. Se implementarán actividades dirigidas y apropiadas para adolescentes en momentos que sean más adecuados para este grupo, quienes a menudo prefieren no participar en las actividades de niños/as más jóvenes. La lista de actividades basada en consultas con adolescentes debe adjuntarse a este documento.

Estos Espacios Amigables también facilitan la identificación de niños, niñas y adolescentes en riesgo. En el momento de la identificación, serán referidos al actor especializado en manejo de casos, de acuerdo a los POEs sobre Manejo de Casos de Protección de la Infancia. La niñez en riesgo que ha sido identificada y referida a servicios especializados para manejo de casos

---

19 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>.

20 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\\_Guidelines\\_for\\_Field\\_Testing.pdf](https://www.unicef.org/protection/Child_Friendly_Spaces_Guidelines_for_Field_Testing.pdf).

individuales, puede ser referida al Espacio Amigable para niños y niñas para brindar apoyo y seguimiento durante su recuperación.

Los Espacios Amigables contarán con facilidades de agua y saneamiento adaptadas a niños y niñas, y a las personas adultas trabajando en los mismos, incluyendo agua potable, puntos de lavado de manos y baños limpios y seguros.

### 3.7 ESPACIO PARA MUJERES Y NIÑAS

Los espacios para mujeres y niñas hacen parte de los servicios diferenciados que brindan los Espacios de Apoyo, orientados a ofrecer espacios seguros y confidenciales que fortalezcan el empoderamiento, el cuidado, el bienestar, la solidaridad, liderazgo y la resiliencia de las mujeres y niñas, teniendo en cuenta los enfoques de género, edad y diversidad, entre otros. Este espacio les permite compartir sus sentimientos, pensamientos y retos, y dedicarse un tiempo a ellas mismas, así como interactuar con otras mujeres y adolescentes. En este sentido, se les brinda la oportunidad de mejorar sus redes de apoyo y comunicar abiertamente sus experiencias, la situación de mujeres y niñas en sus comunidades, promoviendo la participación y el liderazgo para trabajar conjuntamente en soluciones. Estos espacios proveen los siguientes servicios:

- Espacio seguro y confidencial.
- Apoyo psicosocial, asistencia legal y acompañamiento.
- Información sobre derechos y servicios, incluyendo posibilidades de incorporación socioeconómica, prácticas de autocuidado y salud sexual y reproductiva.
- Distribución de kits de higiene con enfoque de género y adaptado a las necesidades.
- Provisión de información precisa y actualizada sobre los mecanismos y servicios de respuesta disponibles para sobrevivientes de VBG, las formas, causas, consecuencias y estrategias de prevención y mitigación de VBG.
- En casos de hallazgos de VBG, hacer una referencia (si se cuenta con el consentimiento de la/del sobreviviente). Seguir la ruta interagencial para referencias de VBG y Protocolos de PSEA en casos perpetrados por trabajadores/as humanitarios/as.
- Promover el acceso y la participación de las mujeres en los diferentes servicios del Espacio de Apoyo.

## 4. ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO DE APOYO

Todos los proveedores de servicios usarán la ficha de Incorporación a la Red de Espacios de Apoyo, manifestando su conformidad a formar parte de esta red y adherirse a los

principios fundamentales y operativos de la iniciativa de Espacios de Apoyo. El formato estandarizado de incorporación a la red Espacios de Apoyo (disponible en el [ANEXO – 12](#) de este POE), será firmado por la persona responsable de cada proveedor de servicios.

## 4.1 PERSONAL

Asignar personal adecuado para el Espacio de Apoyo es esencial para brindar protección de calidad y asistir a las personas con necesidades específicas. Cada punto de servicio dentro del marco de Espacios de Apoyo debe contar con la experticia necesaria y las competencias dentro de su respectivo ámbito de servicio. Por esto, todos los miembros del personal, incluyendo el personal de seguridad, y el voluntariado que trabajan para prestar servicios dentro del marco de Espacios de Apoyo, serán capacitados para identificar personas en riesgo, incluyendo niños, niñas y adolescentes, de modo que se puedan hacer referencias seguras y oportunas a servicios especializados. Todas las personas que hacen parte del personal y del voluntariado, independientemente de su función o condición contractual, deben familiarizarse con este POE y otros protocolos sobre servicios especializados, estándares y principios humanitarios y códigos de conducta.

En coordinación estrecha con los puntos focales de cada proveedor de servicios, el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo desarrollará un plan de capacitación para el personal que trabaja en los Espacios de Apoyo. Esto incluirá una serie de principios y enfoques mínimos descritos en el [ANEXO – 2](#) de este POE. Adicionalmente, incluirá también otros temas claves y áreas transversales necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los servicios (i.e. interés superior del niño/a, primeros auxilios psicológicos, ...) Además, el personal recibirá capacitación sobre este POE para Espacios de Apoyo y sus anexos, asegurando la debida aplicación de principios básicos de protección y herramientas.

Todo el personal debe estar capacitado en: a) Guías para Integrar Intervenciones de Violencia Basada en Género dentro de la Acción Humanitaria <sup>21</sup>; b) cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un actor para VBG disponible en el área <sup>22</sup>; c) Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia Basada en Género en Emergencias <sup>23</sup>; y d) Manual de Género para la Acción Humanitaria <sup>24</sup>.

El entrenamiento y desarrollo de capacidades del personal es responsabilidad de cada pro-

---

21 Comité Permanente Interagencial (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).

22 Guía de Bolsillo Comité Permanente Interagencial (IASC), Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un agente VBG disponible en el 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).

23 UNFPA, Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a Violencia Basada en Género en Emergencias, disponible en: <https://www.unfpa.org/featured-publication/gbvie-standards>.

24 Comité Permanente Interagencial (IASC), Manual de Género para la Acción Humanitaria, disponible en: <https://www.refworld.org/es/pdfid/5afc99504.pdf>.



veedor de servicios. Al organizar entrenamientos en su área respectiva de trabajo, las agencias invitarán a los puntos focales de otros proveedores de servicios para que también participen en dichos entrenamientos. La familiarización con el trabajo de cada actor es esencial para la identificación oportuna de personas con necesidades específicas, como sobrevivientes de VBG y niños, niñas y adolescentes en riesgo, y para la referencia a proveedores de servicio apropiados.

Asimismo, todas las personas que trabajan en los Espacios de Apoyo deberán completar una formación en Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA). Se establecerán sesiones periódicas de información sobre PSEA para las personas refugiadas y migrantes que llegan a los Espacios de Apoyo, así como también formaciones para los/as Coordinadores/as, personal y voluntarios del Espacio de Apoyo. La formación en PSEA será un requerimiento mandatorio y complementario a la obligación a firmar y respetar el Código de Conducta para todos los trabajadores, el personal y los voluntarios/as. El acceso a un curso en línea será promovido por el/la Coordinador/a del Espacio a través de los puntos focales operando en el Espacio de Apoyo. Los puntos focales de los proveedores de servicios y el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo serán responsables de promover y asegurar que todas las personas prestando algún tipo de servicio dentro del Espacio de Apoyo hayan completado la formación y se adhieren a estos estándares y medidas para combatir la explotación y el abuso sexual.



*Familia venezolana descansa en la frontera Ecuador-Perú mientras que otros hacen fila en migración para la entrada a Perú.*

© UNHCR/Helene Caux

## 4.2 COORDINACIÓN DEL ESPACIO DE APOYO Y REPORTE

### 4.2.1. COORDINADOR/A DEL ESPACIO DE APOYO

Con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento del Espacio de Apoyo y la coordinación sistemática de los servicios proporcionados dentro de su marco, las organizaciones que brindan servicios en el Espacio de Apoyo serán asignadas un/a Coordinador/a del Espacio de Apoyo, cuyo rol y funciones están definidas en los Términos de Referencia adjuntos a este POE ([ANEXO – 5](#)).

La función de Coordinador/a de Espacios de Apoyo es asignada a un/a profesional senior de una de las organizaciones que operan dentro del Espacio de Apoyo, si bien excepcionalmente podría asignarse como un cargo independiente. Con el propósito de garantizar una distribución equilibrada de la carga de trabajo, este rol será temporal y rotado entre las organizaciones por periodos de seis meses prorrogables a un año. Cada miembro del personal que sea considerado para este cargo será examinado por los puntos focales o Jefes/as de cada uno de los proveedores de servicios que operan en el marco del Espacio de Apoyo. La persona que asuma la responsabilidad de Coordinador/a realizará sus tareas de acuerdo a lo descrito en los Términos de Referencia (TdR) sobre Coordinador/a de Espacios de Apoyo ([ANEXO – 5](#)). Las tareas descritas en el TdR se suman a cualquier otra responsabilidad funcional que pueda tener la persona como parte de su trabajo regular.

El/La Coordinador/a de Espacios de Apoyo reportará al Grupo Local de Espacios de Apoyo cuando esté disponible, y al Grupo Nacional de Espacios de Apoyo, el cual funciona bajo la estructura de coordinación intergencial nacional.

El miembro del personal asignado a este rol de Coordinador/a de Espacios de Apoyo puede optar por terminar su responsabilidad en cualquier momento por medio de una notificación a su supervisor contractual, al/a la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo y al Grupo Local de Espacios de Apoyo.

### 4.2.2 REUNIONES DE COORDINACIÓN

Los actores que proveen servicios en los Espacios de Apoyo se reunirán semanalmente para compartir información actualizada y tratar asuntos comunes. El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo es responsable de liderar las reuniones y preparar las minutas. Las minutas deben ser breves, que idealmente no excedan una página, y serán compartidas con el punto focal de cada organización del Espacio de Apoyo y con el/la Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo.

Las reuniones serán llevadas a cabo dentro de las instalaciones de los Espacios de Apoyo.

### 4.2.3 COORDINACIÓN DENTRO DE LA PLATAFORMA Y CON OTROS GRUPOS Y FOROS

Los puntos focales del Espacio de Apoyo colaborarán y coordinarán con otros Grupos de la Plataforma Local a través de la adaptación de herramientas, guías y material desarrollado por el Grupo de Espacios de Apoyo de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela. También desarrollarán material adicional y específico sobre contexto para uso en áreas de operación.

El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo representará al Espacio de Apoyo en reuniones con otros Grupos de la Plataforma Local, y reportará a ellos actividades, tendencias y progreso.

### 4.2.4 REPORTE

Con base en los aportes de los proveedores de servicios en los Espacios de Apoyo, el/La Coordinador/a Local de Espacios de Apoyo elaborará un Reporte Quincenal, incluyendo estadísticas clave, análisis de tendencias y desarrollos relevantes (idealmente que no exceda una página) para entregar al/a Coordinador/a Nacional de Espacios de Apoyo y la Plataforma Local. Los datos reflejados en este reporte deben incluir a todas las personas que acceden a servicios en los Espacios de Apoyo, incluyendo a las personas en tránsito o residiendo en cada lugar (ver [ANEXO – 9, sección 3.3](#)).

Asimismo, los Espacios de Apoyo utilizarán una serie de indicadores estandarizados con el objetivo de elaboración de informes internos y reporte, así como para facilitar el monitoreo y evaluación de sus actividades a nivel nacional y regional. La información requerida para cumplimentar los indicadores se obtiene en base a los insumos reportados por los/as Coordinadores/as de los Espacios de Apoyo a nivel local y nacional (ver [ANEXO – 9, sección 3.4](#)).

Los reportes sobre VBG deben respetar el consentimiento de sobrevivientes de VBG y ser elaborados de acuerdo a los estándares mínimos y principios de confidencialidad. Si la persona sobreviviente de VBG no da su consentimiento la información no podrá ser utilizada para estadísticas (ni siquiera siendo anonimizada).

## 4.3 MAPEO DE SERVICIOS

El mapeo de servicios separado para servicios dentro y fuera de los Espacios de Apoyo será revisado regularmente y actualizado. La herramienta regional de mapeo de servicios será utilizada en cada punto de prestación de servicios dentro del Espacio de Apoyo. Las actualizaciones periódicas de la información de prestación de servicios se compartirán con el Coordinador del Espacio de Apoyo con el objetivo de mantener la herramienta al día.

El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo es responsable de revisar la exactitud de la información cada mes, y enviar una copia actualizada al Coordinador de la Plataforma Local para que esta persona la comparta a nivel de la Plataforma Nacional para actualizaciones adicio-

nales. La herramienta también será difundida entre otros actores y proveedores de servicios en cada localidad.

Un modelo de Mapeo de Servicios con información sobre Espacios de Apoyo, puntos de información y orientación y otros servicios, está incluido en el [ANEXO – 6](#) de este POE.

## 4.4 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Todos los proveedores de servicios que operan en el Espacio de Apoyo recogerán información estándar de las personas beneficiarias que acceden a sus servicios. Aunque es preferible utilizar un sistema único de registro online, todos los proveedores de servicios registrarán la siguiente lista de información obligatoria, y la consignarán utilizando el [ANEXO – 9](#). Este conjunto de datos será adicional a otra información que los proveedores de servicios hayan recolectado a través de sus propios programas y de acuerdo a sus objetivos de reporte.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre</li><li>• Fecha de nacimiento</li><li>• Género</li><li>• Etnia</li><li>• País de origen</li><li>• Número de identificación (si tiene uno)</li><li>• Discapacidad</li><li>• Estado civil</li><li>• Nivel de Educación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades profesionales/vocacionales</li><li>• Número de familiares</li><li>• Fecha de llegada</li><li>• Duración de la estadía en el país actual (en tránsito o con intención de permanencia)</li><li>• Número de celular, WhatsApp, correo electrónico</li><li>• Dirección actual o persona de contacto</li><li>• Motivo de la visita</li></ul>
---	---

Toda la información recopilada por los proveedores de servicios será almacenada de manera segura, y el intercambio de información será posible solamente si el propósito es proporcionar asistencia y protección adicional y necesaria. La información relacionada con casos de protección debe estar almacenada por separado y solo el punto focal asignado podrá tener acceso a ella. Los datos que contengan información sobre sobrevivientes de VBG deben ser recopilados y almacenados siguiendo las normas internacionales <sup>25</sup> que priorizan la confidencialidad y seguridad de los y las sobrevivientes.

Un Protocolo de Intercambio de Información (ISP por sus siglas en inglés) será desarrollado y acordado. El ISP será entonces una parte integral de este POE.

<sup>25</sup> Ver página 33 de Documentación, Almacenamiento e Intercambio de Casos, disponible en: [http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf).

Cada organización elaborará un Reporte Semanal de Estadísticas y Tendencias desglosado por edad y género, que se compartirá durante la Reunión Semanal de Coordinación del Espacio de Apoyo (ver sección 4.2.2. Reuniones de coordinación).

## 4.5 MECANISMOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS<sup>26</sup>

Los Mecanismos de Sugerencias y Quejas brindan la oportunidad a personas refugiadas y migrantes, retornados/as y población de acogida que acceden a los Espacios de Apoyo, de dar a las organizaciones proveedoras de servicios, retroalimentación sobre la calidad de la atención, el funcionamiento de los espacios, la eficacia de los servicios disponibles. Asimismo, permiten reportar actos en contra de los principios, estándares mínimos, Código de Conducta y legislación nacional cometidos por el personal que trabaja en estos espacios, incluyendo la explotación sexual y el abuso, el fraude y la corrupción, entre otros. Los procedimientos para la gestión de sugerencias y quejas hacen parte fundamental del establecimiento de rendición de cuentas y están desarrollados en el [ANEXO – 7](#) de este POE.

Algunos de los métodos para presentar una queja y/o sugerencia incluyen: directamente en persona, a través de las estructuras de quejas comunitarias existentes, movilizados y colaboradores de la comunidad, buzón de quejas y sugerencias, líneas telefónicas directas, sistema de SMS, redes sociales, entre otros.

El Espacio de Apoyo cuenta con un Buzón de Sugerencias y Quejas accesible a todas las personas que visiten el espacio. Este Buzón está abierto a sugerencias, quejas y recomendaciones. El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo es responsable de su llave y de abrir y revisar su contenido <sup>27</sup>. El Buzón será abierto cada martes y viernes al final del día laboral. Cada queja y comentario será tratado con confidencialidad y cuidado.

La información de contacto seguro (por ejemplo, líneas de teléfono exclusivas y correos electrónicos) para el reporte de Explotación y el Abuso Sexual (PSEA por sus siglas en inglés), otras formas de abuso y explotación y negligencia será expuesta notoriamente en el Espacio de Apoyo y otros puntos de provisión de servicios.

La Plataforma Local Interagencial nombrará un Punto Focal PSEA para la Protección Contra la Explotación Sexual y el Abuso en el área de operación. Este Punto Focal será responsable de la evaluación periódica del cumplimiento, la cual realizará a través de contactos confidenciales con personas refugiadas y migrantes, discusiones con el personal y otras formas de revisión tal y como se describe en los POEs para PSEA.

---

<sup>26</sup> Comité Permanente Interagencial (2016), PSEA-CBCM Interagencial Guía para Buenas Prácticas, disponible en: [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/best\\_practice\\_guide\\_-\\_with\\_inside\\_cover\\_online.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/best_practice_guide_-_with_inside_cover_online.pdf) (Inglés); [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/guia\\_de\\_mejores\\_practicas\\_0.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/guia_de_mejores_practicas_0.pdf) (Español)

<sup>27</sup> Se pueden establecer también Comités de Vigilancia integrado por dos o más delegados/as de las organizaciones en el Espacio de Apoyo.

## 4.6 CÓDIGOS DE CONDUCTA

Todos/as los/as empleados/as, voluntarios/as, personal de apoyo y guardias de seguridad serán entrenados para respetar los Códigos de Conducta de las respectivas agencias y ONGs, y deberán firmar dicho Código de Conducta antes de ser movilizados/as a los puntos de servicio del Espacio de Apoyo.

Los/Las Jefes/as de las Organizaciones que trabajan en los Espacios de Apoyo son responsable de asegurarse de que su personal firme el Código de Conducta, que reciban capacitación sobre estos, y que los respeten. Monitorear el cumplimiento del Código de Conducta es responsabilidad del punto focal de cada punto de servicio dentro de los Espacios de Apoyo.

El/La Coordinador del Espacio de Apoyo hará el seguimiento debido con los puntos focales de los proveedores de servicios para asegurar que todas las personas trabajando en el Espacio de Apoyo han recibido capacitación sobre Código de Conducta y se adhieren a estos principios.

Las copias del Código de Conducta estarán disponibles en los puntos de provisión de servicios, y un resumen sobre valores y responsabilidades estará expuesto notoriamente en el lugar.



© UNHCR /Vincent Tremeau

# ANEXO – 1

## 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 STAFF DISPONIBLE	ORGANIZACIÓN ENCARGADA	SERVICIOS DISPONIBLES

## ANEXO – 2

### 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 solo 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

---

<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>



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 implicará 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, experticias 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.

**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 refugiados/as, migrantes, retornados/as 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.

**RENDICION 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 y la 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 PROTECCION:** 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.

## ANEXO – 3

### 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, involúcrelas 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 – 4](#) 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 estas necesidades.
- Asegúrese de que el caso que refiera reciba el seguimiento necesario.

<b>1. Información sobre la persona referida</b>			
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	

<b>2. Necesidades específicas de protección</b>	
<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"/> Adulto/a mayor en riesgo
<input type="checkbox"/> Sin documentación legal	<input type="checkbox"/> Unidad familiar
<input type="checkbox"/> Necesidades específicas de protección legal y/o física	<input type="checkbox"/> Otro

<b>3. Motivos de referencia y recomendaciones (por favor proporcionar detalles)</b>

<b>4. Servicios requeridos</b>	
<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
<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 <i>(dentro de las próximas 24 horas)</i>	SEGUIMIENTO URGENTE <i>(hasta 48 horas)</i>	SEGUIMIENTO REGULAR <i>(dentro de los próximos 15 días)</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emergencia	Riesgo alto	Riesgo mediano a bajo

<b>5. Referencia hecha por:</b>		<b>6. Referencia hecha a:</b>	
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.

<b>Firma (en caso de NNA firma el cuidador/a):</b>	<b>Fecha:</b>
<b>El niño/niña manifiesta su asentimiento:</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

<b>Firma (quien hace la referencia):</b>	<b>Fecha:</b>
--	---------------

<p><b>8. Seguimiento (por parte de quien refiere)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Referencia recibida dentro de las 24 horas</p> <p><input type="checkbox"/> Referencia recibida dentro de las 48 horas</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna respuesta de la organización a la que refirió el caso</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna acción tomada por la organización a quien refirió el caso</p> <p><input type="checkbox"/> Otro</p> <p>Comentarios:</p>
--

## ANEXO – 4

### FICHA DE PRIORIZACIÓN DE CASOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS

Seguimiento con caracter URGENTE (* casos mas urgentes que exigen seguimiento INMEDIATO)	Seguimiento necesario
<b>Niño/a o adolescente (NNA) en riesgo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>**NNA sometido a las peores formas de trabajo infantil <sup>2</sup></b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>*NNA víctima de violencia, abuso, explotación y/o negligencia</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>*NNA en riesgo/sobreviviente de violencia y/o abuso</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>*NNA asociado con fuerzas armadas o grupos</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>*NNA en conflicto con la ley</b></li> <li><input type="checkbox"/> Embarazo adolescente</li> <li><input type="checkbox"/> NNA cónyuge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> NNA con necesidades educativas especiales</li> <li><input type="checkbox"/> NNA involucrado/a en otras formas de trabajo infantil</li> <li><input type="checkbox"/> NNA en riesgo de no asistir a la escuela</li> <li><input type="checkbox"/> NNA con discapacidad física o intelectual</li> <li><input type="checkbox"/> NNA sin documentación</li> <li><input type="checkbox"/> NNA en riesgo de apatridia</li> </ul>
<b>NNA no acompañado/a o separado/a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>*NNA no acompañado/a</b></li> <li><input type="checkbox"/> NNA cabeza de familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> NNA separado/a</li> <li><input type="checkbox"/> NNA bajo cuidado institucional</li> <li><input type="checkbox"/> NNA en cuidado alternativo</li> </ul>
<b>Adulto/a mayor en riesgo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>*Persona mayor incapaz de cuidar de sí mismo/a y sin cuidador/a</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>*Persona mayor maltratado/a y/o descuidado/a por su cuidador/a</b></li> <li><input type="checkbox"/> Persona mayor solo/a con NNA y sin apoyo</li> <li><input type="checkbox"/> Persona mayor con condición médica grave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Persona mayor cabeza de familia</li> <li><input type="checkbox"/> Persona mayor confinado/a al hogar</li> <li><input type="checkbox"/> Persona mayor solo/a sin apoyo comunitario</li> </ul>
<b>Padre/madre o cuidador/a solo/a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Padre/madre solo/a, sin apoyo familiar/comunitario</li> <li><input type="checkbox"/> Cuidador/a solo/a, sin apoyo familiar/comunitario</li> </ul>	
<b>Persona con discapacidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>*Persona con discapacidad severa incapaz de cuidar de sí mismo/a y sin cuidador/a</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>**Persona con discapacidad víctima de violencia física y/o psicológica</b></li> <li><input type="checkbox"/> Cabeza de familia con discapacidad/impedimento nuevo (menos de 1 año) grave</li> <li><input type="checkbox"/> Persona con discapacidad sola (sin familia/apoyo) bajo cuidado institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Persona con discapacidad confinado al hogar</li> <li><input type="checkbox"/> Persona con impedimento nuevo (menos de un año) incapaz de cuidar de sí mismo/a y con cuidador/a</li> <li><input type="checkbox"/> Cabeza de familia con discapacidad imposibilitado/a de trabajar</li> <li><input type="checkbox"/> Padre/madre o cuidador/a solo/a con discapacidad moderada o con NNA con discapacidad</li> <li><input type="checkbox"/> NNA con discapacidad que no acude a la escuela o en riesgo de no ir a la escuela</li> </ul>
<p><sup>2</sup> The worst Forms of Child Labour. International Labour Organization. (ILO)  <a href="https://www.ilo.org/ipeccampaignandadvocacy/Youthinaction/C182-Youth-orientated/worstforms/lang--en/index.htm">https://www.ilo.org/ipeccampaignandadvocacy/Youthinaction/C182-Youth-orientated/worstforms/lang--en/index.htm</a></p>	



<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		
<b>Condición médica grave</b>		
<input type="checkbox"/> <b>**Condición médica crítica</b> <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	
<b>Mujer en riesgo</b>		
<input type="checkbox"/> <b>*En riesgo/sobreviviente de VBG</b>	<input type="checkbox"/> Mujer cabeza de familia <input type="checkbox"/> Mujer lactante	
<b>Sobreviviente de VBG</b>		
<input type="checkbox"/> <b>*Sobreviviente de VBG en país de origen</b> <input type="checkbox"/> <b>*Sobreviviente de VBG en país de asilo o acogida</b> <input type="checkbox"/> <b>*Sobreviviente de VBG durante la huida</b> <input type="checkbox"/> <b>*Matrimonio forzado/precoz</b> <input type="checkbox"/> <b>*Sexo de supervivencia</b> <input type="checkbox"/> <b>*En riesgo de violencia o crimen de honor</b>	<input type="checkbox"/> En riesgo de VBG	
<b>Unidad Familiar</b>		
<input type="checkbox"/> Búsqueda urgente de familiares debido al perfil	<input type="checkbox"/> Reunificación familiar requerida	
<b>Sobreviviente de Tortura</b>		
<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 documentación legal o documentación caducada	
<b>Necesidades físicas y legales de protección</b>		
<input type="checkbox"/> <b>*En riesgo de deportación o devolución</b> <input type="checkbox"/> <b>*Detenido/a o en riesgo de detención</b> <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	
<p style="text-align: center;"><b>SEGUIMIENTO INMEDIATO</b></p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>Dentro de las 24 horas</b>                      Las casillas seleccionadas en rojo con (*) deben ser atendidas en 24 horas -                      Extremadamente urgentes - Emergencia</p>	<p style="text-align: center;"><b>SEGUIMIENTO URGENTE</b>                      (hasta 48 horas)</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>Las casillas seleccionadas en rojo (sin*) deben ser atendidas dentro de las 48 horas - Urgentes</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>SEGUIMIENTO NECESARIO</b>                      (dentro de los 15 días)</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>Una o mas casillas seleccionadas en amarillo</b></p>

## ANEXO – 5

### 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 venezolanos 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.
- Ser el punto focal para la revisión y actualización de la herramienta de Mapeo de Servicios y Contactos de Información ([ANEXO – 6](#) 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 (PSEA 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 (PSEA) 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 – 2](#) 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. 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.

## ANEXO – 6

### MAPEO DE ESPACIOS DE APOYO Y OTROS SERVICIOS

DONDE				QUIEN				QUE	
Pais	Provincia	Municipio/ Distrito/ Canton	Localidad	Organizacion Implementa- dora	Tipo de Organizacion Omplementa- dora	Organización Encargada	Tipo de Orga- nización	Nombre Estructura	Sector
Seleccione un pais 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	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	Seleccione el tipo de organización de la lista	Indique el nombre de la estructura	Indique el sector

## ANEXO – 6 (Continuación)

### MAPEO DE ESPACIOS DE APOYO Y OTROS SERVICIOS

QUE			CUANDO	CONTACTO					NOTAS
Subsector	Tipo de Servicio	Detalle Actividades	Horario de Atención	Longitud	Latitud	Dirección	Numero de telefono para compartir	Email/web para compartir	Notas
Indique el subsector	Seleccione el servicio que se brinda en la estructura del menú desplegable, si no aparece escríbalo	Breve descripción de las actividades	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)	Por favor escriba la dirección exacta donde se implementa la actividad	Telefono oficial de la estructura/oficina de atención	Correo electrónico de la estructura/oficina de atención	Comentarios y observaciones

## ANEXO – 7

### MECANISMOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

El **Mecanismo de sugerencias** brinda la oportunidad a personas refugiadas y migrantes, retornados/as y población de acogida que acceden a los Espacios de Apoyo, de dar a las organizaciones proveedoras de atención y servicios, retroalimentación sobre la calidad de los servicios brindados, el manejo y funcionamiento de los espacios, la eficacia de los servicios disponibles, la atención del personal, entre otras consideraciones.

El **Mecanismo de quejas** es un proceso a través del cual una persona que accede los Espacios de Apoyo, reporta actos en contra de los principios, estándares mínimos, Código de Conducta y legislación nacional cometidos por el personal que trabaja en cualquiera de los servicios que se brindan en estos espacios. Los actos de mala conducta o delitos pueden incluir la explotación sexual y el abuso, el fraude, la corrupción, el robo, el acoso, el abuso de la autoridad, los asaltos o amenazas de asaltos, el mal uso de activos, el irrespeto de la confidencialidad, el incumplimiento de las leyes nacionales, los conflictos de interés, la negligencia, entre otros.

Los mecanismos de sugerencias y quejas hacen parte fundamental del establecimiento de rendición de cuentas, y están disponibles para que mujeres, niñas, niños y hombres se comuniquen y reporten cualquier situación al/del personal que trabaja en los Espacios de Apoyo y reciban una respuesta. Los mecanismos de retroalimentación y quejas deberán incentivar a reportar de forma segura y confidencial los incidentes, incluidos aquellos sobre explotación y abuso sexual (SEA). Un enfoque basado en la comunidad agrega eficiencia al mecanismo de reporte, al incorporar soluciones locales en el sistema general. Un mecanismo de queja intergencial basado en la comunidad (CBCM, por sus siglas en inglés) debe estar integrado al sistema de quejas y retroalimentación existente, y basado en evaluaciones contextuales.<sup>1</sup> Los proveedores de servicios deben facilitar que las personas presenten una queja o un reporte en la manera en la que se sientan más cómodas y seguras para hacerlo. Algunos de los métodos para presentar una queja incluyen: directamente en persona, a través de las estructuras de quejas comunitarias existentes, movilizados y colaboradores de la comunidad, buzón de quejas y sugerencias, líneas telefónicas directas, sistema de SMS, redes sociales, entre otros.<sup>2</sup> Los métodos deben tener en cuenta las necesidades específicas de las personas que acceden a los Espacios de Apoyo, y enfoques basados en la edad, el género y la diversidad, incluida la discapacidad.

<sup>1</sup> IASC Strategy on Protection from and Response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment, 2018.

<sup>2</sup> Caja de Herramientas Regional para la Protección contra la Explotación y el Abuso, Acoso Sexual. PSEA/SH y mecanismos de queja intergenciales basados en la comunidad. Red Regional de Espacios Seguros. ACNUR, 2019.

## 1. PROPÓSITO

Las organizaciones que operan en los Espacios de Apoyo regularmente evalúan sus mecanismos de comunicación y retroalimentación, incluidos comentarios, sugerencias y quejas para mejorar la calidad de los servicios y atención, accesibilidad y la respuesta a todo tipo de retroalimentación. El Mecanismo de Sugerencias y Quejas garantiza:

- Que se determine la responsabilidad que tiene la organización, y que los/as beneficiarios/as de los Espacios de Apoyo, conozcan sobre sus derechos.
- Que los/as beneficiarios/as de estos espacios tengan la posibilidad de presentar una sugerencia o queja de manera segura.
- Que las sugerencias y las quejas sean recolectadas, evaluadas, contestadas y monitoreadas, y que se provea una retroalimentación a las personas en la medida en que sea apropiado.
- Que los/as beneficiarios/as estén protegidos/as contra todo acto de explotación, violencia y abuso, los malos tratos, discriminación, entre otros y tengan a donde recurrir en caso de que estas ofensas ocurran.
- Que los/as beneficiarios/as estén protegidos/as contra todo acto de explotación sexual, abuso y violencia y tengan a donde recurrir en caso de que estas ofensas ocurran.

## 2. PRINCIPIOS GUÍA PARA UN EFECTIVO MECANISMO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS<sup>3</sup>

Independientemente del método priorizado, los siguientes principios deben considerarse al construir e implementar CBCM:

- Integración con estructuras existentes, incluyendo con enfoque de edad, género y diversidad.
- Campañas efectivas de sensibilización comunitaria.
- Participación, no solo consulta
- Personal capacitado/a y recursos
- Comprometerse a la confidencialidad
- Seguridad de la persona que puso la queja y de las otras personas que trabajan en el Espacio de Apoyo
- Accesibilidad/Canales múltiples

<sup>3</sup> ECHA/ECPS Task Force on PSEA, Guidelines on setting up a community based complaints mechanism regarding sexual exploitation and abuse by UN and non-UN Personnel (2009).



- Respuesta a las necesidades inmediatas de protección
- Retroalimentación

### 3. BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS<sup>4</sup>

Si bien existen muchos métodos para presentar una queja, la siguiente sección proporcionará orientación sobre cómo establecer y qué considerar cuando se establece un buzón de quejas y sugerencias.

#### 3.1 ESTANDARES MÍNIMOS

Se aplicarán las siguientes normas mínimas en los Espacios de Apoyo:

- Los Buzones de Sugerencias y Quejas deben estar ubicados en el área de la recepción de los Espacios de Apoyo, en un lugar visible y accesible para todas las personas que ingresen a la estructura.
- Todos los Buzones deben contar con el logo del Espacio de Apoyo.
- Debe haber una visibilidad apropiada (incluidos afiches y folletos) e información acerca del mecanismo de Sugerencias y Quejas, incluyendo la definición de la Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso (PSEA por sus siglas en inglés), la ruta de denuncia y el número de contacto gratuito, los cuales deben estar ubicados junto al Buzón de Sugerencias y Quejas.
- La ubicación del Buzón de Sugerencias y Quejas debe ser accesible a todos, incluyendo a las personas con discapacidad.
- El Formato de Sugerencias y el Formato de Quejas son estandarizados y están disponibles en español (encuentre ambos formatos al final de esta guía).
- La privacidad y confidencialidad de la información del/de la beneficiario/a son de suprema importancia y deben ser consideradas al momento de instalar los Buzones.
- 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 PSEA serán evaluadas incluso si son presentadas de manera anónima.
- Las sugerencias pueden ser también anónimas.
- Se podrá proveer asistencia para diligenciar el formato, previa solicitud.

#### 3.2 COMITÉ DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Un **Comité de Sugerencias y Quejas** deberá establecerse en cada Espacio de Apoyo por zona

<sup>4</sup> Contextualized from UNHCR Lebanon's good practice in Community Development Centres.

(departamento, por ejemplo) o a nivel local, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Los/as integrantes/as del Comité (mínimo dos, máximo cuatro) deben ser elegidos/as entre las organizaciones que trabajan con el Espacio de Apoyo. En lo posible, se debe garantizar una participación equitativa de mujeres y hombres. El/La Coordinador/a del Espacio de Apoyo debe estar presente e involucrado/a en las reuniones del Comité.
- Dos miembros del Comité serán asignados para recolectar los insumos del Buzón de Sugerencias y Quejas cada dos semanas (como mínimo). Una vez recolectadas, todas las sugerencias y quejas deben ser escaneadas y guardadas conjuntamente. Luego, cada queja será evaluada para asegurar que cumple con los requerimientos estipulados anteriormente (es decir, la queja involucra una denuncia de mala conducta e incluye los datos de contacto del/ de la denunciante).
- Los miembros del Comité deben tomar acciones relevantes de acuerdo a la gravedad y la naturaleza de la queja remitida. Estas acciones pueden incluir discusiones con el/la encargado/a de la organización relevante, remisión a dicha organización, contacto al beneficiario/a en caso de que haya información ambigua o incompleta, etc.
- Cuando sea relevante y luego de completar las acciones necesarias, el/la beneficiario/a deberá ser contactado/a por los miembros del Comité, quienes le darán sus comentarios y presentarán una respuesta.

### 3.3 PROCEDIMIENTOS ANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS

#### PASO 1: Se presenta la sugerencia o queja

- La persona diligencia el formato de Sugerencias o de Quejas. El nombre y dirección de contacto son voluntarios, sin embargo la naturaleza de su queja debe ser incluida.
- La queja es depositada en el Buzón de Sugerencias y Quejas estandarizado que está ubicado en el área de la recepción del Espacio de Apoyo.

#### PASO 2: Se recolectan y catalogan las sugerencias y quejas

- Los puntos focales asignados en cada Espacio de Apoyo (dos personas, donde sea posible) recogen las quejas, mínimo cada dos semanas. Las quejas pueden ser recogidas con mayor regularidad si es necesario, de acuerdo al volumen y urgencia.
- Todas las quejas son escaneadas y almacenadas por lo puntos focales en un drive privado, dentro de una **Carpeta de Sugerencias y Quejas**. Cada lote de quejas debe ser almacenado en una carpeta nombrada según la fecha de su recolección.
- Las sugerencias y quejas son evaluadas para determinar si cumplen o no con los requerimientos —es decir, si incluyen información de contacto del denunciante y exponen una queja o preocupación relacionada con el comportamiento del personal de trabajo del Espacio de Apoyo.

- Las sugerencias y quejas que cumplan los requerimientos establecidos anteriormente deberán ser catalogadas por un punto focal en una **Hoja de Monitoreo de Sugerencias y Quejas** (ver al final de esta guía).

### **PASO 3: Revisión de las sugerencias y quejas**

- Luego de recolectar la información, los puntos focales deben compartir la Hoja de Monitoreo de Sugerencias y Quejas con el Comité de Sugerencias Quejas, cada dos semanas.
- Las quejas que aparezcan en la Hoja de Monitoreo de Quejas deben ser evaluadas por el Comité para determinar si es necesario incluir mayor información o si la queja debe ser referida inmediatamente al representante de la organización involucrada.
- Cada organización debe tener un sistema de reporte en funcionamiento que facilite la remisión y seguimiento de las quejas que involucran a su propio personal de trabajo.
- Las quejas que hacen una denuncia de PSEA deben ser inmediatamente remitidas al punto focal de PSEA para su seguimiento. Dentro de los límites de la confidencialidad, el punto focal de PSEA puede buscar apoyo por parte del/de la jefe/a de oficina de la organización concerniente.

- **PASO 4: Retroalimentación para el/la beneficiario/a**

- Ante las quejas evaluadas como legítimas, se hace un reconocimiento explícito y se presenta una retroalimentación al/a la denunciante acerca de cualquier acción que vaya a ser tomada al respecto tan pronto se complete el proceso de evaluación.

### **3.4.4. LISTA DE MATERIAL RELEVANTE PARA LOS BUZONES DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

- Formato de Sugerencias
- Formato de Quejas
- Hoja de Monitoreo de Sugerencias
- Hoja de Monitoreo de Quejas
- Folleto sobre el Buzón de Sugerencias y Quejas



## 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.

#### ¿Cómo mediría 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:

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.

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 recolectará, 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 presento 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.

#### Queja presentada por (opcional):

<b>Nombre:</b>
<b>Dirección:</b>
<b>Numero de contacto:</b>

**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).**

<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Organización para la cual trabaja el/la acusado/a:</b>

**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)

---



---



---



---



---



---

Aseguro 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 seré 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

HOJA DE MONITOREO DE SUGERENCIAS					
LUGAR:					
# de Sugerencia	Fecha de la sugerencia	Tema de la sugerencia	Detalles de la sugerencia	Medida a tomar	Seguimiento de la medida (Sí/No)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

### D. HOJA DE MONITOREO DE QUEJAS

HOJA DE MONITOREO DE QUEJAS									
LUGAR:									
# de Queja	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									
6									
7									
8									
9									
10									

## 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

### FICHA PARA LA EVALUACIÓN RÁPIDA E INICIAL DE ESPACIOS 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.

Nombre de la persona que diligencia esta ficha	Organización
Nombre de la estructura	Dirección de la estructura
País	Fecha

SERVICIOS IN-SITU	DISPONIBILIDAD	
	SÍ	NO
<b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		
Punto de información y orientación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Si la respuesta es afirmativa:</b>		
• El punto de atención y orientación es claramente visible y accesible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mapping of both on-site and external services available	<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>		

<b>IDENTIFICACIÓN Y REFERENCIA SEGURA</b>		
Uso e implementación del mecanismo de identificación y referencia segura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Si la respuesta es afirmativa:</b>		
• 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"/>
Personas LGBTI tienen acceso a asesoría y atención	<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 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>Observacion</b>		
<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>		
<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>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>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>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>MECANISMO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS</b>		
Buzón de Sugerencias y Quejas disponible y accesible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeto por la confidencialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntos focales asignados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comité de sugerencias y quejas estructurado y activo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información almacenada adecuadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se llevan a cabo acciones de seguimiento para toda sugerencia o queja reportada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones</b>		

OTROS SERVICIOS		
ÁREAS DE DESCANSO TEMPORALES		
Áreas seguras de descanso disponible y accesible para casos que necesitan recuperarse del viaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones</b>		
WASH (AGUA Y SANEAMIENTO)		
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>		
SEGURIDAD		
Guarda de seguridad/policía disponible 24/7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones</b>		
ASISTENCIA EN EFECTIVO		
Sistema de identificación y referencia de posibles beneficiarios/as establecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones</b>		
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS / ARTICULOS NO ALIMENTARIOS		
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>		
SERVICIOS EXTERNOS		
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"/>
Datos sobre referencias son almacenados de manera segura y estandard	<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 PSEA 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 PSEA, 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 – 9

### MANEJO DE LA INFORMACIÓN

#### 1.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Para una programación eficaz que responda a las necesidades de las personas refugiadas y migrantes venezolanas con necesidades de protección y asistencia, es necesario que la información sea recopilada, analizada de la forma debida, almacenada de forma segura y compartida de manera responsable, respetando en todo momento los principios de confidencialidad, consentimiento, y el interés superior del niño y la niña.

- El acceso a servicios y la consiguiente toma de datos personales es un proceso voluntario abierto a todas las personas refugiadas y migrantes venezolanas, sin distinción de edad, raza, religión, género u orientación sexual.
- La confidencialidad de los datos personales debe ser respetada en todo momento por cada proveedor de servicios que maneje los datos.
- La persona de quien se recopila información debe ser informada, ya sea de forma verbal o por escrito, de una manera clara y en un lenguaje que pueda entender.
- La información siempre es solicitada directamente a la persona concernida, incluyendo a niños, niñas y adolescentes cuando es posible.
- Se tomarán las medidas necesarias para acomodar las necesidades de mujeres, niños y niñas, y personas con necesidades específicas para la toma de datos.
- Los datos confidenciales de casos individuales nunca se discuten en reuniones de coordinación.
- El registro, almacenamiento e intercambio de datos e información sobre personas asistidas debe realizarse en concordancia con las guías de confidencialidad y política de protección de datos de cada proveedor de servicios, y en todo caso respetando los estándares.<sup>1</sup>
- 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.
- La información recogida debe ser debidamente analizada y utilizada para diseñar una respuesta programática apropiada.
- Evaluar los riesgos de seguridad antes de iniciar la recopilación de datos particularmente sobre la niñez y la adolescencia y casos de sobrevivientes de VBG.
- 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 y anexos.

<sup>1</sup> 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>

- Las estrategias y protocolos de manejo de casos deben ser consensuados por los actores implicados

## 2.2. EL REGISTRO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Aunque es preferible utilizar un sistema único de registro (i.e. ProGres v4), en tanto no se haya establecido un sistema de registro común e interagencial para los Espacios de Apoyo, todos los proveedores de servicios registrarán una serie de datos básicos y/o personales sobre las personas que acceden a sus servicios. Si bien el Grupo Regional de Espacios de Apoyo continuará explorando, en consulta con la Plataforma Regional, la viabilidad de establecer un sistema de manejo de información común.

Toda información personal es catalogada como confidencial. En línea con el principio de confidencialidad, se debe obtener el consentimiento, oral o escrito, de cada persona adulta que sea registrada. La confidencialidad aplica a la información compartida por los/as beneficiarios/as. El contenido de información individual se refiere a aquellos datos que han sido suministrados por el/a beneficiario/a, así como a los datos que cualquiera de los proveedores de servicios ha conseguido o ha sido generada por otros actores/servicios (i.e. archivos existentes o casos relacionados).

Siempre que sea posible y relevante al mandato del proveedor de servicios, la información recolectada debería incluir las necesidades específicas de cada individuo a fin de poder responder a esos riesgos de protección y facilitar la identificación de las personas en mayor riesgo, y asegurar el seguimiento de la situación de cada persona.

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. Junto al asentimiento del niño o niña, el consentimiento de los padres o cuidadores, el mejor interés del niño, niña o adolescente guiará a los actores para hacer la referencia.

Los datos sobre casos de VBG deben respetar el consentimiento de sobrevivientes de VBG y ser elaborados de acuerdo a los estándares mínimos <sup>2</sup> y principios de confidencialidad. Los datos que contengan información sobre sobrevivientes de VBG deben ser recopilados y almacenados siguiendo las normas internacionales <sup>3</sup> que priorizan la confidencialidad y seguridad de los y las sobrevivientes. Todos los proveedores de servicios protegerán la información personal de casos de VBG para asegurar que no se causa ningún daño ni a las personas sobrevivientes ni a ningún miembro de la comunidad como resultado de las actividades de registrar y compartir información.

---

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Ver página 33 de Documentación, Almacenamiento e Intercambio de Casos, disponible en: [http://www.GBVims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.GBVims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf)

## 2.1 OBJETIVOS CLAVES

El registro de datos personales por los proveedores de Espacios de Apoyo tiene como propósito priorizar y sistematizar:

- La identificación de personas con necesidad de protección y asistencia
- La evaluación preliminar de necesidades específicas y riesgos de protección inminentes
- La intervención de protección (i.e. no devolución en frontera, reubicación, etc.
- Facilitar el acceso a servicios básicos y las referencias a servicios especializados
- Mejorar la programación de las actividades para la prevención y respuesta

## 2.2 REGISTRO DE INFORMACIÓN MÍNIMA

Las personas refugiadas y migrantes de Venezuela que acceden a los servicios en el marco de los Espacios de Apoyo serán registradas por cada proveedor de servicios para recibir (siempre y cuando esté disponible y sea apropiado) asistencia, referencia a servicios especializados y manejo de casos. Todos los proveedores que operan en el Espacio de Apoyo recogerán información mínima de personas que acceden a sus servicios.

Este conjunto de datos de registro obligatorios será adicional a otra información que los proveedores de servicios recolectan a través de sus propios programas y de acuerdo con sus objetivos de reporte.

This set of mandatory registry data will be additional to other information that service providers collect through their own programs and in accordance with their reporting objectives. The following list of mandatory information will be collected by each service provider respecting the principles and standards contained in this guide. La siguiente lista de información obligatoria será recolectada por cada proveedor de servicios respetando los principios y estándares recogidos en esta guía.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Fecha de nacimiento</li> <li>• Género</li> <li>• Etnia</li> <li>• País de origen</li> <li>• Número de identificación (si tiene uno)</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Nivel de Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades profesionales/vocacionales</li> <li>• Número de familiares</li> <li>• Fecha de llegada</li> <li>• Duración de la estadía en el país actual (en tránsito o con intención de permanencia)</li> <li>• Número de celular, WhatsApp, correo electrónico</li> <li>• Dirección actual o persona de contacto</li> <li>• Motivo de la visita</li> </ul>
---	---



## 2.3 RECOLECCIÓN DE DATOS CON ENFOQUE DE EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD

Cuando sea pertinente, y en todo caso para servicios de protección que impliquen manejo de casos, la recolección de datos se hará utilizando herramientas que tengan un enfoque de Edad, Género y Diversidad, lo cual además de permitir una respuesta a las diferentes necesidades y riesgos que enfrentan las diferentes personas, sirve para documentar y analizar las características y tendencias de la población atendida de forma más global.

Asimismo, la información desagregada contribuye a minimizar el riesgo de pasar por alto necesidades específicas relativas a la edad y el género <sup>1</sup> y a los diversos perfiles de la población refugiada y migrante de Venezuela.

## 2.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Cada organización trabajando dentro del Espacio de Apoyo será responsable de asegurar que los datos registrados de sus beneficiarios/as están seguros y protegidos, e implementarán procedimientos apropiados para mantener la confidencialidad de los datos. Cada proveedor de servicios será responsable de establecer sus propios procedimientos operativos estandarizados (POEs) para la seguridad de los datos, entrenar al personal en protección de datos y seguridad, mantener la seguridad física tanto de las instalaciones y los archivos físicos, como de los equipos portátiles y documentos de casos individuales, entre otras medidas. Las medidas para la seguridad de la información personal tienen como objetivo proteger los datos personales de los/as beneficiarios/as de los riesgos de destrucción accidental o ilegítima, pérdida, alteración, divulgación no autorizada, así como el acceso sin autorización a los mismos.

Toda la información registrada por los proveedores de servicios será almacenada de manera segura, y el intercambio de información será posible solamente si el propósito es proporcionar asistencia y protección adicional y necesaria.

El proceso de registro abarca la toma de datos biográficos básicos, la identificación de necesidades específicas, así como la referencia a servicios o instituciones relevantes para asistencia adicional. Para garantizar y respetar la confidencialidad, de los datos deben ser archivados y guardados en una manera que es accesible solo al personal y compartida únicamente mediante canales de comunicación protegidos. Todo el personal de los proveedores de servicios operando en el Espacio de Apoyo está obligado a respetar las normas mínimas de confidencialidad.

Los datos que contengan información sobre sobrevivientes de VBG deben ser almacenados

---

<sup>1</sup> Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia, [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS\\_FINAL\\_ESP\\_12-22\\_0.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS_FINAL_ESP_12-22_0.pdf)

siguiendo las normas internacionales <sup>2</sup> que priorizan la confidencialidad y seguridad de los y las sobrevivientes. La información relacionada con casos de protección debe ser almacenada por separado y solo el punto focal asignado podrá tener acceso a ella.

Data containing information on survivors of GBV should be stored following international standards that prioritize the confidentiality and security of survivors. Information related to protection cases must be stored separately and only the assigned focal point may have access to it.

## 3 INTERCAMBIO DE INFORMACION

### 3.1 CONSIDERACIONES CLAVE

Algunos puntos clave del proceso para intercambiar y compartir información y consolidación de datos sobre las personas atendidas por cada proveedor de servicios dentro del Espacio de Apoyo.

- Compartir sólo información “estrictamente necesaria” una vez que ha sido discutida y acordada con el/la beneficiario/a.
- Proteger los datos electrónicos con contraseñas y enviarlos a través de la web como archivos encriptados.
- La información enviada a grupos de trabajo deberá ser consolidada, analizada y compartida de vuelta con los actores relevantes, incluyendo a las personas afectadas de la manera más apropiada. En el caso de información relativa a sobrevivientes de VBG deberá ser anonimizada.
- Capacitar a todo el personal en manejo de la información básica.
- Guiarse por los principios establecidos en los protocolos de intercambio de información interagenciales si la agencia no tuviera el suyo propio.
- El/La Coordinador/a local del Espacio de Apoyo será el punto focal para coordinar el monitoreo de referencias de casos a otros servicios, y además promoverá la cooperación y el intercambio de información entre las organizaciones que hacen parte del Espacio de Apoyo.
- Los proveedores de servicios deberán seguir los protocolos interagenciales para referencia y manejo de casos sobre VBG, trata y tráfico y protección de la infancia.
- En la información compartida con el/a Coordinador/a para el reporte quincenal o con otros socios con fines de generar estadísticas y tendencias (i.e. reuniones semanales), en ningún caso constarán datos que identifiquen o ponga en riesgo a las personas atendidas por los

---

<sup>2</sup> Ver página 33 de Documentación, Almacenamiento e Intercambio de Casos, disponible en: [http://www.GBVims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.GBVims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf)

proveedores servicios en los Espacios de Apoyo.

- La información de VBG no podrá ser utilizada para estadísticas (ni siquiera siendo anonimizada) si la persona sobreviviente no da su consentimiento.

La información sobre casos de protección reportados se compartirá de forma anonimizada y consolidada a fin de contribuir a identificar y abordar vacíos, priorizar acciones y 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, y se convertirá en una parte integral de este POE.

### 3.2 REPORTE SEMANAL DE ESTADÍSTICAS Y TENDENCIAS

Durante la reunión semanal, los proveedores de servicios compartirán estadísticas y cifras desagregadas por edad, género y riesgos de protección a partir de la información mínima recolectada, esto con el fin de identificar vacíos de protección, tendencias y mejorar la programación de las actividades para la prevención y respuesta, entre otros.

Cada agencia elaborará un Reporte Semanal de Estadísticas y Tendencias desglosado por edad y género, que se compartirá durante la reunión semanal de Coordinación del Espacio de Apoyo. Las reuniones serán llevadas a cabo dentro de las instalaciones del Espacio de Apoyo, respetando la privacidad de datos personales de las personas beneficiarias y garantizando la confidencialidad de la información.

Tanto los puntos focales para el manejo de datos, así como todas las personas trabajando en el Espacio de Apoyo (bajo contrato o voluntariado) serán responsables de respetar los principios básicos para la protección de datos personales <sup>3</sup> y de asegurar que no se causa ningún daño a las personas de interés como resultado de las actividades de registrar y compartir información.

### 3.3 REPORTE QUINCENAL DEL/DE LA COORDINADOR/A DEL ESPACIO DE APOYO

El/la Coordinador/a Nacional elaborará un Reporte Quincenal con base a información básica sobre las personas atendidas, que cada proveedor de servicios le debe remitir de forma semanal. A estos efectos, el/la Coordinador/a Nacional facilitará el uso de herramientas estandarizadas (i.e. cuestionario KOBO) para que cada proveedor de servicios comparta información básica y anónima con el/la Coordinador/a local de cada Espacio de Apoyo con el fin de obtener estadísticas clave, análisis de tendencias y desarrollos relevantes para el reporte. La información básica que se comparte para el reporte Quincenal deberá ser recolectada

---

<sup>3</sup> Política sobre la protección de datos personales de las personas de interés del Acnur <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10909.pdf>.

en base a los registros de cada proveedor de servicios. El/la Coordinadora/a para fines del Reporte Quincenal deberá incluir en su informe:

NACIONALIDAD	GÉNERO	EDAD	ETNIA	FECHA LLEGADA AL PAÍS	SERVICIOS RECIBIDOS	EN TRÁNSITO O CON INTENCIÓN DE PERMANENCIA
--------------	--------	------	-------	-----------------------	---------------------	--

Los aportes compartidos deben abarcar la totalidad de las personas que acceden a servicios en los Espacios de Apoyo, incluyendo a las personas en tránsito o residiendo en cada lugar.

Tanto los puntos focales para el manejo de datos, así como todo el personal (contractual o voluntarios/as) trabajando, será responsable de respetar los principios básicos para la protección de datos personales <sup>4</sup>

### 3.4 INDICADORES PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ESPACIOS DE POYO

#### 3.4.1. Indicadores de actividad para Espacios de Apoyo a través de Activity <sup>5</sup>

En base a los insumos reportados por los/as Coordinadores/as de los Espacios de Apoyo a nivel local, el punto focal de la Plataforma Nacional reportará la siguiente información obligatoria a través del portal web Activity Info. Esto con el objetivo de facilitar el monitoreo y evaluación de actividades de los Espacios de Apoyo a nivel nacional y regional.

- **Número de refugiados, migrantes y la comunidad de acogida asistida a través de Espacios de Apoyo**

Este indicador incluye los servicios de información y orientación sobre rutas seguras, derechos y servicios, atención, asistencia, entre otros. Los datos reportados sobre personas asistidas deben ser desglosados por género (masculino, femenino, otro), edad (+/-18 años) y nacionalidad.

#### 3.4.2. Indicadores para Espacios de Apoyo – para informes narrativos elaborados por cada Espacio de Apoyo

Además de los indicadores en Activity Info, los Espacios de Apoyo utilizarán los siguientes indicadores con el objetivo de elaboración de informes internos y reporte a las plataformas locales y nacionales de forma mensual. La información requerida para cumplimentar los siguientes indicadores debe ser reportado a la Plataforma Nacional por el/la Coordinador/a de cada Espacio de Apoyo.

- **Número de Espacios de Apoyo establecidos y operando.**

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Monitoring & Evaluation software for humanitarian operations <https://www.activityinfo.org/>

- *Número de personas que han sido referidas a servicios externos al Espacio de Apoyo (i.e. comedores, centros de salud, servicios especializados, etc.)*
- *Número de coordinadores/as de Espacios de Apoyo seleccionados/as y coordinando las actividades de los Espacios de Apoyo con los actores presentes.*
- *Numero de informes mensuales elaborados y compartidos con la Plataforma Local/Nacional.*

## 4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

En caso de incumplimiento de las normas que garantizan la confidencialidad y la seguridad de los datos de cualquier persona, el intercambio de información se interrumpirá hasta que se resuelva. Los actores responsables del incumplimiento rendirán cuentas ante el/la Coordinador/a del Espacio de Apoyo y ante las personas afectadas, asimismo el protocolo para intercambio de información será revisado.

## ANEXO – 10

### ACCIONES ESENCIALES EN NUTRICIÓN

Se recomienda que el plan de prevención y respuesta en nutrición incluya las siguientes acciones mínimas:

#### REALIZAR UNA EVALUACIÓN RÁPIDA DE NECESIDADES

Realizar una evaluación rápida de las necesidades nutricionales para tener una idea de la cantidad de grupos vulnerables que necesitan apoyo nutricional para prevenir la desnutrición:

- Identificar la población necesitada: bebés menores de 6 meses, bebés y niñez de 6 a 24 meses, niños y niñas menores de 5 años y mujeres embarazadas y lactantes.
- 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.
- Evaluar si las mujeres embarazadas y lactantes reciben comprimidos de micronutrientes (hierro/ ácido fólico)

#### MEDIDAS DE APOYO PARA PREVENIR LA DESNUTRICIÓN

- Evitar los sustitutos de la leche materna, los productos lácteos, los 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 usarse como último recurso con el apoyo de personal técnico capacitado.
- 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 a todos, en cantidad suficiente, con inspección de limpieza y equipada de manera apropiada.
- Proporcionar asesoramiento de alimentación para bebés y niños pequeños (enfocado en niños de 0-24 meses), por un profesional de la salud calificado.
- 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/a
- Proporcionar comprimidos diarios de micronutrientes a mujeres embarazadas y lactantes (incluido hierro / ácido fólico).

#### MEDIDAS DE APOYO PARA TRATAR LA DESNUTRICIÓN

- Llevar a cabo una evaluación nutricional de niños menores de 5 años con cinta métrica MUAC para identificar a niños con desnutrición aguda. Buscar signos visibles de desnutrición e informes sobre casos de diarrea.
- Remitir casos de desnutrición aguda a servicios de salud para recibir tratamiento especializado.

## ANEXO – 11

### 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 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>-</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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>
<p><b>Acceso a Higiene y Promoción de la Higiene</b></p>	<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>



<p><b>Manejo de la higiene menstrual e incontinencia</b></p>	<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 adaptar 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, 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 promueven las acciones y necesidades de Gestión de Higiene Menstrual.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Medio ambiente libre de residuos sólidos.</b></p>	<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 o 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 – 12

## INCORPORACION 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 a y respetar los Códigos de Conducta y los estándares para la Prevención contra la Explotación Sexual y el Abuso (PSEA, 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

# ESPACIOS DE APOYO SITUACIÓN VENEZUELA

Plan de Formación para el Personal de los Espacios de Apoyo



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



**ESPACIO  
DE APOYO**

## OBJETIVO

Los Espacios de Apoyo buscan fortalecer la respuesta a personas refugiadas y migrantes de Venezuela, retornadas y población de acogida en situación de vulnerabilidad, en las comunidades y a lo largo de las rutas. Esto mediante el trabajo en red y la aplicación de herramientas, enfoques y principios armonizados para gestionar, administrar, coordinar y proveer servicios integrales que ofrecen los Espacios de Apoyo.

Los Espacios de Apoyo cuentan con una caja de herramientas para su funcionamiento, accesible en el siguiente link.

## CONTENIDO BÁSICO DEL PLAN DE FORMACIÓN

Para acceder al plan de formación completo entra [aquí](#), o descarga cada módulo según los temas a continuación:

### MÓDULO 1: MARCO INTERNACIONAL DE RESPUESTA EN SITUACIONES HUMANITARIAS. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los principios humanitarios y el marco normativo de la acción humanitaria

1.2 La Respuesta humanitaria en contextos de movimientos mixtos

1.3 (opcional): La Evolución de la respuesta humanitaria: Carta Humanitaria y las normas mínimas

1.4 (opcional): Integración y transversalización del enfoque de protección

1.5 (opcional): Introducción a la protección internacional y mandato de ACNUR

### MÓDULO 2: MECANISMOS DE RESPUESTA A LA SITUACION DE VENEZUELA. LA PLATAFORMA REGIONAL DE COORDINACIÓN INTERAGENCIAL PARA REFUGIADOS Y MIGRANTES DE VENEZUELA

2.1 Mecanismos de coordinación para la respuesta a la Situación de Venezuela

### MÓDULO 3: ESPACIOS DE APOYO: ESTRUCTURA, ACTORES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

3.1 Elementos clave, áreas de intervención, coordinación y reporte de los Espacios de Apoyo

### MÓDULO 4: PRINCIPIOS, ENFOQUES Y MECANISMOS PARA OFRECER SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LOS ESPACIOS DE APOYO

4.1 Principios y enfoque para ofrecer servicios de atención en los Espacios de Apoyo

### MÓDULO 5: IDENTIFICACION Y REFERENCIAS SEGURAS DE CASOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE PROTECCION EN LOS ESPACIOS DE APOYO

- 5.1 Principios y consideraciones clave para la identificación y referencias seguras
- 5.2 Herramientas para referencia y priorización de casos en los Espacios de Apoyo

## **MÓDULO 6: ESPACIOS AMIGABLES PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

- 6.1 Administración de Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes

## **MÓDULO 7: PROTECCION Y ASISTENCIA CON ENFOQUE DE GÉNERO. PREVENCIÓN Y RESPUESTA DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO**

- 7.1 Espacios para mujeres y niñas
- 7.2 Servicios para sobrevivientes de Violencia Basada en Género. Lineamientos de Código de Conducta y la Protección contra el Abuso y la Explotación Sexual (PSEA)

## **MÓDULO 8: PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL EN ESPACIOS DE APOYO**

- 8.1 Gestión de la Información en los Espacios de Apoyo

## **MÓDULO 9: MECANISMOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

- 9.1 Mecanismos de Sugerencias y Quejas en los Espacios de Apoyo

## **MÓDULO 10: PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN EN LOS ESPACIOS DE APOYO**

- 10.1 Herramientas para el monitoreo y evaluación. Mapeo de Servicios de los Espacios de Apoyo y otros en la localidad

## **MÓDULOS COMPLEMENTARIOS/ OPCIONALES**

Módulo: Trata y tráfico de personas

Módulo: Prevención y Respuesta al VIH

Módulo: Primeros auxilios psicológicos y atención psicológica

Módulo: Consideraciones Esenciales en Nutrición y WASH



# RESPUESTA A VENEZOLANOS

Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela



# ESPACIO DE APOYO