

Desarrollo de una ruta de derivación para servicios de protección esenciales

T Herramientas

- Herramienta 1: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Entidades nacionales de protección
- Herramienta 2: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección
- Herramienta 3: Plantilla de tarjeta de derivación
- Herramienta 4: Lista de verificación de la derivación

Público objetivo



Puntos focales de
PEAS/salvaguarda/
protección



Personal de
MEAL



Personal del
programa

INTRODUCCIÓN

Hay dos razones clave para desarrollar una ruta de derivación: abordar los riesgos de protección en las comunidades a las que servimos y fortalecer nuestras prácticas de salvaguarda. De acuerdo con la orientación del documento de CRS titulado [COVID-19: Safe and dignified programming](#) (COVID-19: Programación segura y digna) (2020) y el enfoque general de programación de CRS, es crucial entender y responder a los riesgos de protección que se exacerban con las situaciones de emergencia y los brotes que ponen en riesgo la salud pública. Como CRS no es un actor de protección independiente, ciertos riesgos de protección dentro de las comunidades que servimos -- como la violencia basada en género (VBG), violencia íntima de pareja, la violencia contra niñas y niños y la separación de la familia -- deben ser abordados a través de la derivación a proveedores de servicios de protección especializados. Mediante el desarrollo y la activación de rutas de derivación eficientes, ayudamos a las personas que necesitan protección frente a estos riesgos para que puedan acceder a los servicios que CRS no puede prestar directamente. Además, al establecer una ruta de derivación, garantizamos una respuesta adecuada a cualquier problema de salvaguarda, como lo son todas las formas de explotación y abusos, y la explotación y los abusos sexuales (EAS) en particular; además se ayuda a las víctimas/sobrevivientes a tener acceso a servicios vitales. Este kit de herramientas proporciona los PASOS y herramientas de apoyo para desarrollar una ruta de derivación que permita a las personas llenar estas necesidades esenciales, derivándolas a otros actores con la experiencia y la capacidad necesaria para actuar:



Al desarrollar y activar una ruta de derivación eficiente, ayudamos a las personas que necesitan protección a acceder a servicios que CRS no puede proporcionar directamente.

Etapas clave para desarrollar una ruta de derivación



1. Identificar a los actores clave de protección

- Identificar quien dirige la prestación de servicios de protección en su entorno; podría ser el gobierno, un organismo de las Naciones Unidas o una organización no gubernamental (ONG) local o internacional. Determine si el Clúster de Protección (y subgrupo) están activos en su entorno.
- Lo ideal es que el gobierno y/o el Clúster de Protección del país tengan mapeados los servicios de protección disponibles y desarrollen una ruta de derivación. Si el Clúster de Protección está activo, primero póngase en contacto con él para obtener orientación sobre cómo proceder. Alternativamente, si usted sabe cual organismo del gobierno o de Naciones Unidas tiene la dirección de los servicios de protección, contáctelos para que le orienten, o para solicitar una ruta de derivación.
- Si no existe un proceso de derivación o Clúster de Protección, identificar a los actores responsables de determinados temas o que tienen experiencia en esas áreas. Para ello, investigue las funciones de las distintas organizaciones. Contactar a las instituciones gubernamentales y las autoridades locales para ayudar a identificar a los actores relevantes, si es necesario.

- Pensar en quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de cada actor para cada problema de protección. Considerar a los distintos actores, en particular los de nivel local, incluyendo organizaciones de base comunitaria (OBC), las ONGI y ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones nacionales y locales de mujeres, clubes y grupos, el sector académico, las redes sociales, los líderes locales o comunitarios, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, la ONU y el Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Identificar con quién va a coordinar el proceso, dependiendo de quién tiene los medios prácticos y la autoridad para responder, y si se necesita una ruta de derivación a nivel nacional, regional o local. Cuanto más local sea la ruta de derivación, más útil será para las personas con necesidades de protección; sin embargo, puede ser que los actores más grandes sean quienes tienen el mandato para responder ante ciertos problemas de protección.

2. Preparar una lista de informantes claves

- A partir del mapeo anterior, identificar a los informantes claves iniciales a quienes debe contactar para iniciar el mapeo de los servicios/proveedores de servicios disponibles. Iniciar con los actores nacionales más grandes que tienen un mandato específico de protección y supervisión de los servicios de protección en lugar de proporcionarlos directamente (por ejemplo, el gobierno, la ONU).
- Identificar una segunda lista de proveedores de servicios para una segunda ronda de entrevistas. Podría tratarse de actores locales más pequeños que prestan servicios para satisfacer una necesidad específica de protección (por ejemplo, refugios para mujeres, servicios de salud, líneas de asistencia para mujeres y niñez, localización y reunificación de familias, y servicios para personas con discapacidad).

3. Contactar a actores de protección clave para definir qué servicios siguen funcionando/pueden accederse y por quiénes

- Utilizar la **Herramienta 1A** para obtener una visión general de los proveedores de servicios que los actores de protección más importantes promueven en función de la seguridad, la calidad y la accesibilidad de sus servicios. Si hay más de un actor de protección nacional principal o influyente, intentar contactarlos a todos, para redondear/triangular la información sobre los proveedores de servicios.
- A continuación, contactar directamente a los proveedores de servicios, utilizando la **Herramienta 1B** para discutir sobre sus servicios, modo de funcionamiento, quién puede acceder a los servicios (si están adaptados a niñas, niños, a las personas con discapacidad, etc.), el costo del acceso, etc.

4. Adoptar, adaptar o desarrollar una tarjeta de derivación

- Usando la **Herramienta 2** como base, documentar a los proveedores de servicios en un breve cuadro.
- Cuando sea posible, compartir la tarjeta de derivación con los proveedores de servicios para verificar la exactitud de los datos.
- Traducir a los idiomas locales de las y los participantes del programa, en caso sea necesario.
- Imprimir en un formato tamaño bolsillo.
- Asegurar que todo el personal y personas voluntarias tengan una copia con ellos durante las actividades de campo. Seguir las instrucciones de CRS en [Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19](#) (Orientación sobre la participación de la comunidad en el contexto de COVID-19) sobre prácticas seguras.
- Estudiar otros medios para compartir esta información, como la colocación de representaciones visuales de las rutas de derivación y el número de una línea telefónica de asistencia en lugares seguros.

5. Orientar al personal y a personas voluntarias sobre cómo responder cuando se les informe de una necesidad de protección

Compartir la siguiente información (en la [GBV Pocket Guide](#) (Guía de bolsillo VBG), IASC 2015) encontrará orientación adicional sobre lo que debe y no debe decir:

- Si la persona afectada/sobreviviente le revela un incidente, presentarse a sí misma/o. Preguntar cómo puede ayudar. Practicar respeto, seguridad, confidencialidad y evitar la discriminación. Si la divulgación se hace en persona, practicar el distanciamiento físico.
 - Comunicar información precisa sobre los servicios disponibles.
 - Si le dan permiso para hacerlo, derivarlos a dichos servicios brindándole información detallada sobre el recurso/servicio disponible, incluyendo cómo acceder a él, los horarios y lugares pertinentes, los puntos focales del servicio, las opciones de transporte seguro, etc.
 - No compartir información sobre la persona sobreviviente o su experiencia con nadie sin el consentimiento explícito e informado de esta persona. No registrar detalles del incidente, ni identificadores personales del sobreviviente.
- Si un incidente es divulgado por otra persona que no sea la o el sobreviviente (por ejemplo, un miembro de la familia), proporcionar información actualizada y precisa sobre servicios y apoyos que puedan estar disponible para la persona sobreviviente. Animar a la persona a compartir esta información de forma segura y confidencial con la o el sobreviviente, [para que pueda realizar la divulgación]. NOTA: NO buscar al o a la sobreviviente/persona afectada. Si la o el sobreviviente es una niña o niño, comunicar el caso al principal actor de protección de la niñez.
- Si un incidente divulgado involucra a un miembro del personal o afiliado de CRS, seguir los procedimientos de reporte de CRS - a través de [EthicsPoint](#), al representante del país, a su supervisor o al departamento local de recursos humanos. Por favor, dirigirse directamente a EthicsPoint cuando sea posible. No comentarlo con nadie más.

6. Revisar su proceso y continuar revisando regularmente que los servicios de protección estén disponibles. Confirmar que los servicios estén operando antes de proporcionar información. Añadir nuevos servicios a medida que estén disponibles.

- Utilizando la **Herramienta 3**, revisar su proceso y ajustarlo en la medida de lo posible según lo permitan el entorno y las capacidades actuales.
- Ponerse en contacto regularmente (por ejemplo, cada semana o dos semanas) por teléfono o correo electrónico con los actores nacionales de protección y los proveedores de servicios para evaluar si algo ha cambiado.
- Actualizar la ruta de derivación respectivamente y redistribuir al personal.
- Si tiene alguna inquietud sobre la seguridad o la calidad de los servicios, trasladarla al proveedor de servicios y a cualquier otro actor de protección pertinente. Si el Clúster de Protección está activado, hacer un seguimiento con él para comprobar la calidad de los servicios.

Herramienta 1 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Actores nacionales de protección

Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades, para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios de protección disponibles actualmente a nivel nacional o en un lugar específico.

Preguntas

1. Por favor, proporcione una visión general de los servicios de protección que recomiendan para los diferentes tipos de problemas de protección (violencia sexual y basada en el género (VSBG), protección/separación de la niñez, trata de personas, apoyo legal, apoyo psicosocial, etc.). Nota: Si ya existe una ruta de derivación, preguntar si se ha actualizado debido a COVID-19. Si no es así, preguntar si va a ser actualizada. Si la respuesta es NO a estas dos preguntas, seguir el resto del proceso como se indica. Utilizar el cuadro¹ proporcionado para capturar los detalles de cada servicio/organización de protección.

2. ¿Qué tipo de controles suele realizar o ha realizado sobre estos servicios? (preguntar si los servicios son accesibles para alguien independientemente de su género, edad y otros factores de diversidad; si son aceptables y si son de calidad) (consultar [Availability, Accessibility, Acceptability, Quality \(AAAQ\) Framework](#) - Marco de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad - de la OMS para obtener más orientación).

1. IFRC. 2020. Hotline in a Box (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia) (pág. 30)

3. ¿Qué limitaciones enfrentan actualmente estos servicios de protección? ¿Hay alguna planificación a nivel nacional para abordar estas limitaciones?

4. ¿Hay proveedores de servicios de protección* que usted no recomendaría? ¿Por cuáles razones?

Organización	Persona de contacto	Servicio
Nombre de la organización	Nombre	Servicio 1
Ubicación	Correo electrónico	Servicio 2
Fecha inicial/fecha final	Número de teléfono	Servicio 3

*Agregue un cuadro adicional para cada proveedor de servicio

Herramienta 2 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección

Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección en el contexto de COVID-19.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios disponibles que siguen funcionando ahora, relacionados con [tema de protección particular]*, incluyendo cualquier modificación en la forma de prestar el servicio.

Preguntas

1. ¿Siguen funcionando sus servicios? ¿Ha habido algún cambio en la forma de prestar los servicios? ¿Accesibilidad? ¿Horario? ¿Tenemos su permiso para compartir estos datos con los participantes de nuestra programación humanitaria?

2. ¿Quiénes tienen acceso a estos servicios? (pregunte por restricciones de acceso basadas en género, edad, capacidad/discapacidad, etnicidad, religión, etc.).
¿Tiene algún costo el acceso a sus servicios?

3. ¿Qué procedimientos de salvaguarda implementan?

* Ajustar al servicio de protección específico ofrecido por el actor local.

4. Si usted recibe un informe de otro problema de protección que usted no puede abordar directamente (por ejemplo, separación de niños, trata de personas, apoyo psicosocial, etc.), ¿a cuáles servicios podría derivar a las personas? ¿Tiene nombres específicos para contactarlos/puntos focales para dichos servicios? ¿Con qué frecuencia son actualizados dichos contactos?

5. Si escuchamos de alguna experiencia positiva o negativa o sugerencia relacionadas con su servicio, ¿cómo se las hacemos saber?

6. ¿Cuáles son algunos de los logros y desafíos que su organización está experimentando, específicamente en el contexto de mantener la prestación de servicios para las personas necesitadas durante la crisis de COVID-19? (pregunte por los servicios para los grupos vulnerables, en concreto para mujeres y niñas, ancianos y personas con discapacidad; contextualice según corresponda).

Herramienta 3 Plantilla de tarjeta de derivación*

Si se le informa de un incidente de protección (abuso, violencia basada en género, etc.)

1. Proporcione un ambiente **seguro** y **solidario** para el o la sobreviviente y respete sus deseos y el principio de **confidencialidad**.
2. Pregunte cuáles son sus **necesidades inmediatas**.
3. Brinde información clara y honesta sobre los **servicios disponibles**.



NO DERIVE sin consentimiento explícito, excepto:

1. Cuando existe una amenaza para la vida de la o del sobreviviente.
2. Cuando un/una sobreviviente amenaza con causar un daño grave a otra persona.
3. En caso que sospeche abuso o negligencia hacia un/una menor de edad y considerando el interés superior del niño o niña.

En caso de violación, informe a la víctima sobre la importancia de acceder a la atención médica en un plazo de 72 horas.

Si el o la sobreviviente está de acuerdo y lo solicita, pídale su consentimiento informado y realice derivaciones y apoyo para acceder a los servicios.



Actualización: FECHA

¿Qué servicios están disponibles?

Violencia sexual y basada en género	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud mental y apoyo psicosocial	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud / nutrición	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Protección y asistencia y asesoramiento legal	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Educación	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Agua, Saneamiento e Higiene	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención

* Esto puede ser editado en la versión en Excel. Favor tomar nota de que esta lista no es exhaustiva, favor agregar o ajustar de acuerdo a su contexto y necesidades o temas relevantes de protección.

Herramienta 4 Lista de verificación de la derivación

LISTA DE VERIFICACIÓN		Si/No
1	¿Existe ya establecido un proceso/ruta de derivación? ¿Del gobierno o un Clúster de Protección (o Sub-clúster)?	
2	Si no existen rutas de derivación, ¿ha realizado un <i>mapeo de actores</i> ² a todos los actores clave directa o indirectamente involucrados o que tienen influencia en un problema de protección específico?	
3	¿El proceso de derivación garantiza el consentimiento informado? (<i>Asegurarse de que la persona sobreviviente sea consultada y participe en las decisiones que le afecten.</i>)	
4	¿Se ha asegurado que todos los miembros de la organización (desde los pilotos hasta el director de la oficina) entienden lo que se espera de ellos y de su personal o gerentes en cuanto a cuándo y cómo derivar los casos, y también que conozcan los límites de la organización (es decir, en qué casos puede y en cuáles no puede involucrarse la organización)?	
5	Se ha asegurado que los miembros del personal estén conscientes que, sin su permiso, nunca deben compartir información sensible (incluyendo el estado de VIH) con nadie que no esté directamente involucrado en el cuidado de la víctima/sobreviviente? (<i>Asegurar de que existan medidas establecidas para proteger los registros médicos/otros, incluso durante las emergencias, para que no caigan en manos de perpetradores potenciales/existentes.</i>)	
6	¿Su proceso de derivación garantiza que las organizaciones especializadas sean notificadas de cualquier información que su organización tenga para que puedan tomar medidas adicionales? ³	
7	¿Están proporcionando a las comunidades información sobre a dónde acudir para acceder directamente a otras agencias?	
8	¿Se comporta usted adecuadamente teniendo en cuenta la cultura, la edad, la capacidad y el género de la persona? (<i>La seguridad, la dignidad y los derechos deben respetarse. Tratar al paciente/sobreviviente con respeto. Asegurarse de que todas las comunicaciones se realizan en un lugar seguro. Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones.</i>)	
9	¿Sigue usted en todo momento un procedimiento operativo estándar existente?	

Adaptado de Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).

2. En la fase de planificación y recopilación de información, estudiar quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de los actores para cada problema de protección. Evaluar a los diferentes actores, en particular a los de nivel local, incluyendo las organizaciones de base comunitaria, las ONGI y las ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones de mujeres, los clubes y grupos, los académicos, las redes sociales, los líderes del pueblo o de la comunidad, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, los militares, la ONU y el CICR. Identificar con quién se va a coordinar en función de quién tiene los medios prácticos o la autoridad para responder.

3. A veces, es posible no saber a qué organismo dirigirse o que el problema sea incumbencia de varias entidades. En este caso, utilizar los mecanismos de coordinación humanitaria, como el Clúster de Protección Global. A nivel de campo, el clúster se reunirá regularmente para compartir información.

Referencias y recursos adicionales

- IASC (Comité Permanente entre Organismos). 6 de abril 2020. [Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response](#). (Identificación y mitigación de riesgos de violencia basada en género en la respuesta a COVID-19)
- Gender Based Violence AOR (Área de responsabilidad para la Violencia basada en género), Global Protection Cluster (Clúster de protección global). 2020. [Rapid Assessment Remote Service Mapping Template](#) (COVID-19) (Evaluación rápida: Plantilla de mapeo de servicio remoto (COVID-19).
- IASC. 2015. [How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area: A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners](#). (Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un actor VBG disponible en su área: Una guía de bolsillo, paso a paso, para profesionales humanitarios)
- IFRC (Federación Internacional de Sociedades de Cruz Roja). 2020. [Hotline in a Box](#). (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia). IFRC.
- Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).