HERRAMIENTA 4.5

Directrices para prestadores de servicios

- » **OBJETIVO:** Identificar qué tipos de apoyo están disponibles en las ubicaciones en las que opera su empresa.
- » **UNIDADES A LAS QUE VA DIRIGIDA:** Participación de la comunidad, asistencia a los empleados, comunicaciones internas, recursos humanos, asuntos legales, cuestiones médicas, salud y seguridad ocupacional, coordinadores de género, seguridad y sindicatos.

Cómo utilizar este recurso o herramienta: Las empresas necesitan saber cómo apoyar a los empleados que han sufrido acoso y violencia de género (AVG), y a menudo esto significa trabajar con prestadores de servicios. Esta herramienta presenta una estructura para recopilar información clave sobre los servicios de apoyo para sobrevivientes de AVG, lo que puede incluir apoyo médico, psicosocial, jurídico o de seguridad, refugio y apoyo a los medios de subsistencia. Es importante tener esta información a mano, especialmente en caso de emergencias.

En este documento se describen los diferentes medios de apoyo que pueden ser necesarios para las personas sobrevivientes y se explican los principios que deben guiar la selección de posibles prestadores de servicios en función de los requerimientos de las y los sobrevivientes y la calidad de la prestación. Si desea obtener orientaciones sobre cómo seleccionar al personal clave que se encargará de la coordinación ante casos de AVG y cómo hacer para que trabajen en conjunto como un equipo de contacto, consulte la [HERRAMIENTA 4.10](#).

Las empresas no siempre tienen que empezar de cero, puesto que muchos países ya han establecido vías de derivación⁵⁶ hacia determinados prestadores de servicios (véase, por ejemplo, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas⁵⁷). Estos prestadores se pueden utilizar si las fuentes son confiables y verificables.

Cada situación requerirá respuestas diferentes: Las respuestas de la empresa deben guiarse por su deber de asistencia y las demás obligaciones legales descritas en la [HERRAMIENTA 4.4](#). También deben estar en consonancia con las necesidades de las y los sobrevivientes. El consentimiento de la persona sobreviviente es fundamental para las medidas posteriores, que dependen del tipo de incidente. Las formas no físicas de hostigamiento y acoso en el lugar de trabajo pueden requerir asistencia y orientación, mientras que para la agresión física o sexual puede ser necesaria la atención médica. Muchas formas de acoso y violencia relacionadas con el lugar de trabajo pueden ser delictivas y, por lo tanto, se puede indicar a las y los sobrevivientes que recurran a asistencia legal o a la policía. Si existe una amenaza inmediata de violencia, se puede indicar a la persona sobreviviente que acuda a la policía para recibir protección. Si la persona sobreviviente está asustada y su alojamiento actual no es seguro, puede ser necesario buscar un refugio o espacio seguro⁵⁸. Es posible que también sea pertinente recurrir a la justicia o que la policía o los tribunales establezcan una orden de alejamiento.

⁵⁶ El canal de derivación por casos de AVG proporciona información a las personas de contacto sobre AVG o a los sobrevivientes mediante una guía única que incluye todos los servicios que se ofrecen actualmente en un país o área.

⁵⁷ Véase el [canal de derivación para sobrevivientes de violencia de género](#) de la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas en Bahamas.

⁵⁸ Un refugio brinda seguridad inmediata, refugio temporal y apoyo a las personas sobrevivientes de violencia de género que escapan de situaciones violentas o abusivas. Este recurso (si está disponible) se puede proporcionar a los sobrevivientes (y a menudo a sus hijos) que están en peligro inminente. La admisión suele depender de criterios específicos. Los refugios suelen ubicarse en lugares no revelados o protegidos para resguardar la seguridad de los sobrevivientes.

A continuación, se presenta un resumen de las diferentes áreas de trabajo de los prestadores de servicios y lo que deben ofrecer:

Gestión de casos:

Qué es: La gestión de casos de AVG es un método estructurado y de apoyo para brindar ayuda a sobrevivientes que pueden necesitar acceder a más de un servicio.

Quién lo necesita: Las y los sobrevivientes de AVG que necesitan información sobre todas las opciones de ayuda disponibles para poder abordar las dificultades que enfrentan.

Consideraciones esenciales: La gestión de los casos de AVG es importante debido a la variedad de servicios que puede necesitar una persona sobreviviente. Es clave que esta atención esté coordinada y que las y los sobrevivientes no vuelvan a atravesar el trauma (por ejemplo, repitiendo los detalles del incidente). Véase el ejemplo de Belisi PNG, en el recuadro 4F.

Asistencia médica:

Qué es: Los servicios médicos comprenden medidas de atención de la salud y el bienestar de las y los sobrevivientes por parte de un médico, enfermero u otros profesionales de la salud después de un incidente de AVG. Estos servicios también pueden desempeñar un papel fundamental en la identificación y prevención de situaciones de AVG y en la presentación de pruebas en procesos judiciales.

Quién lo necesita: Las personas sobrevivientes pueden requerir atención médica en casos de agresión física o sexual.

Consideraciones esenciales: Es importante tener en cuenta el período durante el cual las y los sobrevivientes pueden recibir atención para determinados tratamientos médicos y servicios de salud. Por ejemplo, los establecimientos sanitarios pueden proporcionar un tratamiento para prevenir el VIH dentro de las 72 horas posteriores al incidente o para evitar embarazos no deseados dentro de las 120 horas posteriores al hecho. Es fundamental que la atención médica esté determinada por el tipo de situación traumática que se aborda (véanse los principios del **RECUADRO 4I**).

Apoyo psicosocial:

Qué es: El apoyo psicosocial suele estar a cargo de organizaciones especializadas en AVG e implica brindar atención emocional y psicológica a una persona sobreviviente de estos incidentes. Este tipo de apoyo se basa en las capacidades de las y los sobrevivientes y en los mecanismos de respuesta positivos, centrándose en las fortalezas y los recursos de la persona.

Quién lo necesita: Las y los sobrevivientes que tengan necesidades emocionales, sociales, mentales y espirituales durante (por ejemplo, si están en una relación de violencia doméstica) o después de un incidente de AVG pueden necesitar apoyo psicosocial.

Consideraciones esenciales: Tanto las personas sobrevivientes de AVG físico como no físico pueden beneficiarse del apoyo psicosocial. Es necesario prestar atención a las normas culturales en torno al acceso al apoyo psicosocial, como los tipos de orientación en diferentes contextos.

Policía y aplicación de la ley:

Qué es: La policía suele ser el primer punto de contacto en los casos de AVG. Es responsable de recopilar pruebas, garantizar que las y los sobrevivientes reciban tratamiento médico y buscar un alojamiento alternativo adecuado (cuando sea necesario).

Quién lo necesita: Las y los sobrevivientes que desean denunciar formalmente un incidente, dejar constancia de pruebas y acceder a apoyo especializado, incluidas diversas medidas de protección (si existe una amenaza inminente de daño), necesitan recurrir a la policía y a las fuerzas del orden. Un contacto inicial positivo con la policía es crucial para las personas sobrevivientes de violencia que deben recurrir al sistema judicial para buscar ayuda.

Consideraciones esenciales: En muchos países, las unidades policiales especializadas o ciertos agentes especialmente capacitados brindan apoyo a las y los sobrevivientes; este es el caso de las unidades de violencia familiar, protección de niños/niñas y delitos sexuales. Sin embargo, se debe verificar que la policía y las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley estén capacitadas para aplicar enfoques centrados en las y los sobrevivientes (véanse los detalles de los principios en el **RECUADRO 4I**) y no culpen a la víctima ni busquen una reconciliación forzada entre las partes.

Aspectos legales:

Qué es: Las organizaciones de asistencia jurídica⁵⁹ brindan servicios profesionales y legales para ayudar a las y los sobrevivientes a comprender sus derechos, obtener órdenes de protección (por ejemplo, una orden de aprehensión por violencia⁶⁰ o una orden de alejamiento) e iniciar procedimientos penales. Algunas organizaciones de asistencia jurídica también se centran en el derecho de familia, un área que incluye cuestiones relativas a las relaciones familiares, como el divorcio y la custodia y manutención de hijas/hijos

Quién lo necesita: Las y los sobrevivientes pueden enfrentarse a múltiples desafíos jurídicos asociados con su situación de abuso y, por lo tanto, necesitan tener acceso a los servicios legales adecuados y necesarios para garantizar y mantener su seguridad y bienestar (y el de sus familias).

Consideraciones esenciales: En muchos países, las disposiciones legales para proteger a las y los sobrevivientes son insuficientes. Las organizaciones jurídicas pueden dialogar con actores clave del sistema judicial para fortalecer la capacidad, elaborar leyes y mejorar la aplicación de la normativa existente sobre AVG.

Seguridad:

Qué es: Muchas empresas recurren a los servicios de compañías de seguridad privadas para proporcionar servicios de seguridad (con o sin armas) y conocimientos especializados para vigilar, asegurar o resguardar locales comerciales, complejos, transportes u otros bienes.

Quién lo necesita: Es posible que las y los sobrevivientes de AVG que necesiten seguridad adicional requieran apoyo de los servicios de seguridad de la empresa (por ejemplo, que busquen a posibles personas perpetradoras en las entradas del lugar de trabajo o que acompañen a las y los sobrevivientes a su automóvil por la noche).

⁵⁹ En algunos países, las y los sobrevivientes pueden acceder a las organizaciones de asistencia legal sin cargo. En otros, es posible que deban pagar una tarifa.

⁶⁰ Una orden de aprehensión por violencia es una orden judicial emitida para proteger a una persona que tiene un temor razonable de violencia o acoso por parte de una persona específica.

⁶¹ Grupo Banco Mundial (2018), *Environment and Social Framework (ESF) Good Practice Note on Gender-based Violence – English* (Marco Ambiental y Social: Nota sobre buenas prácticas en materia de violencia de género).

RECUADRO 4F | Servicio de gestión de casos y refugio en lugares seguros de Bel isi PNG

Bel isi PNG ofrece a los empleados servicios de gestión de casos y refugio en lugares seguros, y proporciona a los directivos de empresas herramientas transformadoras para respaldar el cambio en el lugar de trabajo y la comunidad. Aborda directamente el creciente costo y el impacto de la violencia familiar y sexual en las empresas. Su centro de gestión de casos está abierto los días laborables y el refugio funciona las 24 horas del día, pero solo acepta personas que hayan pasado primero por el centro de gestión. Para obtener más información, visite el [sitio web](#) de la organización.

Consideraciones esenciales: El personal de seguridad debe estar capacitado en cuestiones de prevención y respuesta ante casos de AVG. Se deben tomar los recaudos necesarios para garantizar que la presencia de personal de seguridad no aumente los riesgos de AVG, ya que en ciertas ocasiones los guardias de seguridad se han visto involucrados como autores de AVG⁶¹.

Principios de atención a sobrevivientes

Los siguientes principios deben guiar la atención de las personas sobrevivientes por parte de los prestadores de servicios.

- **Enfoque centrado en las personas sobrevivientes:** Busca empoderar a las y los sobrevivientes priorizando sus derechos, necesidades y deseos. Significa garantizar que las y los sobrevivientes tengan acceso a servicios adecuados, accesibles y de buena calidad. Esto alienta a los empleados a dar un paso al frente y buscar apoyo porque saben que pueden esperar que los prestadores de servicios tomen en serio su experiencia y respondan de forma ética y justa. El enfoque centrado en las y los sobrevivientes consta de tres principios clave: respeto, confidencialidad y seguridad⁶².
- **Interés superior de los niños y niñas:** Por lo general, se refiere a un enfoque que determina qué tipo de servicios, acciones y órdenes serán más adecuados para un niño o niña, así como quién es la persona más idónea para cuidar a un niño o niña⁶³. Es similar a un enfoque centrado en las y los sobrevivientes que prioriza los derechos, las necesidades y los deseos del niño o niña, pero también tiene en cuenta la etapa de desarrollo en la que se encuentra.
- **Atención centrada en el trauma:** Se procura no volver a traumatizar a la persona sobreviviente asegurándose de que el entorno físico, los procesos y las interacciones sean acogedores y no requieran que la persona reviva el trauma repetidamente (por ejemplo, teniendo que relatar el abuso varias veces).
- **Enfoque basado en recursos:** Se centra en las fortalezas de la persona sobreviviente en lugar de tratar de identificar sus deficiencias. Como parte de este enfoque, se puede preguntar a la persona sobreviviente sobre las redes de apoyo que tiene a su alrededor y ayudarla a utilizarlas. Este principio promueve la autoestima y la capacidad de adaptación de las personas y las comunidades.

⁶² Para obtener más información, véase la [definición de enfoque centrado en los sobrevivientes](#) del Centro Virtual de Conocimientos para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y las Niñas de ONU Mujeres.

⁶³ Para obtener más información sobre el interés superior de los niños, véase [Guidelines on Determining the Best Interests of the Child](#) (Directrices para determinar el interés superior de los niños), Ginebra, Suiza, ACNUR, 2008.

Estrategias para encontrar buenos prestadores de servicios

A nivel mundial, muchos prestadores están diseñando servicios sobre AVG centrados en las y los sobrevivientes y que tienen en cuenta el interés superior de los niños y niñas. A menudo, los servicios cuentan con una unidad especializada que puede brindar mejores respuestas. Cuando busque prestadores en los países donde opera su empresa, pregunte a otros sobre la calidad de los servicios disponibles. Entre las mejores fuentes de información del país se encuentran los ministerios de asuntos de la mujer, el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (OCHA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Ciertos grupos requieren servicios especializados (por ejemplo, lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, queer o cuestionándose, intersexuales, asexuales y agénero (LGBTQIA). Es posible que los sobrevivientes con discapacidad también necesiten el apoyo de prestadores de servicios especializados. También cabe señalar que determinados factores que aumentan el riesgo de sufrir violencia son la raza, los ingresos, la religión, el origen étnico, la edad, la orientación sexual o la discapacidad, por lo que, en tales casos, puede ser necesario tener especial cuidado para proteger a los sobrevivientes de los perpetradores.

Preguntas orientativas para identificar a los prestadores de servicios

Estas preguntas constituyen una guía inicial para obtener información sobre los prestadores de servicios relacionados con el AVG, tanto *in situ* como en el país:

- Nombre del prestador de servicios.
- ¿Qué servicios ofrece?
- ¿A quién presta servicios? Nota: Es posible que algunos prestadores solo ofrezcan servicios a mujeres, niños y niñas, mientras que algunas personas sobrevivientes, como las poblaciones LGBTQIA, pueden necesitar atención especializada.
- ¿Puede una persona recomendarse a sí misma o existe un proceso de referencia?
- ¿Cuál es la mejor manera de ponerse en contacto con el prestador de servicios? ¿Cuál es su número de teléfono y dirección?
- Si se trata de una crisis o emergencia, ¿pueden brindar asistencia inmediata?
- ¿Cuál es su ámbito de actuación o cobertura?
- ¿El personal está bien capacitado, correctamente contratado (por sus puntos de vista equitativos de género y su comportamiento no violento), y supervisado y apoyado de la forma correspondiente?
- ¿El servicio demuestra los principios de cuidado hacia las personas sobrevivientes?