

SAFE

Accesibilidad a servicios contra la violencia de género para las mujeres en movilidad humana en Centroamérica



© 2024 Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / El Banco Mundial
1818 H Street NW
Washington DC 20433
Teléfono: 202-473-1000
Internet: www.worldbank.org

Este trabajo es un producto del personal del Banco Mundial con contribuciones externas. Los hallazgos, interpretaciones y conclusiones expresados en este trabajo no reflejan necesariamente las opiniones del Banco Mundial, su Junta de Directores Ejecutivos, o los gobiernos que ellos representan.

El Banco Mundial no garantiza la exactitud, integridad o actualidad de los datos incluidos en este trabajo y no asume responsabilidad por cualquier error, omisión o discrepancia en la información, ni responsabilidad con respecto al uso o no uso de la información, métodos, procesos o conclusiones establecidos. Las fronteras, colores, denominaciones y otra información mostrada en cualquier mapa en este trabajo no implican ningún juicio por parte del Banco Mundial respecto al estatus legal de ningún territorio ni la aprobación o aceptación de tales fronteras.

Nada de lo aquí contenido constituirá o será interpretado o considerado como una limitación o renuncia de los privilegios e inmunidades del Banco Mundial, todos los cuales están específicamente reservados.

Derechos y Permisos

El material en este trabajo está sujeto a derechos de autor. Debido a que el Banco Mundial fomenta la difusión de su conocimiento, este trabajo puede ser reproducido, en su totalidad o en parte, para fines no comerciales siempre que se dé una atribución completa a este trabajo.

Cualquier consulta sobre derechos y licencias, incluyendo derechos subsidiarios, debe dirigirse a Publicaciones del Banco Mundial.

Ilustración de la portada: [Lulo Lab SAS](#)
Diagramación: Lulo Lab SAS

Agradecimientos

El presente trabajo ha contado con el generoso apoyo del Fondo para la Construcción de los Estados y la Consolidación de la Paz (SPF, por sus siglas en inglés). El Fondo Fiduciario para la Construcción de los Estados y la Consolidación de la Paz 2.0 (SPF 2.0) es un fondo global de múltiples donantes administrado por el Banco Mundial que trabaja con asociados a fin de abordar las causas y los efectos de la fragilidad, los conflictos y la violencia (FCV) y fortalecer la resiliencia de los países, poblaciones, comunidades e instituciones afectadas. El SPF2.0 cuenta con el valioso apoyo de Alemania, Dinamarca, Noruega, Países Bajos, Suecia y Suiza.

El presente informe fue elaborado por un equipo multidisciplinario del Grupo Banco Mundial dirigido por Ana I. Aguilera (Especialista Sénior en Desarrollo Social), Diana J. Arango (Especialista Senior en Desarrollo Social) y Manuel Contreras Urbina (Especialista Senior en Género), con contribuciones de Carlos Muñoz Burgos (Especialista en Prevención del Crimen y la Violencia), Giselle Marie Bello (Especialista en Desarrollo Social), Lorena Levano Gavidia (Especialista en Desarrollo Social) Min Jaegal (Especialista en SIG), Marcela González (Asistente de Programa) y Vanessa Marín (Asistente de Programa). Además, el equipo contó con el apoyo de los equipos de las Oficinas de País de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá durante toda la ejecución de la asistencia técnica.

El equipo agradece la orientación y el apoyo recibidos de Michel Kerf (Director para Centroamérica y la República Dominicana), Joelle Dehasse (Gerente de Operaciones), María González de Asís (Gerente de Prácticas, Sostenibilidad Social e Inclusión), Kinnon Scott (Representante Residente para Nicaragua y Honduras), Carine Clert (Directora de País de El Salvador y Costa Rica), Marco Scuriatti (Representante Residente para Guatemala) y Alexandria Valerio (Representante Residente, República Dominicana) por sus contribuciones técnicas y su experiencia..

El trabajo se realizó en colaboración con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Costa Rica, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), a cargo de José Samaniego (Director de la Oficina Regional para las Américas, ACNUR), Isabel Márquez (Directora Adjunta de la Oficina Regional para las Américas, ACNUR), Milton Moreno (Representante de ACNUR Costa Rica), Laura Almirall (Representante de ACNUR El Salvador) y Andrés Celis (Representante de ACNUR Honduras).

El equipo agradece la colaboración entre el Banco Mundial, la OIM y el ACNUR y, en particular, a Raúl Soto (Coordinador Regional de Datos sobre Migración, OIM), Sofía Arce (Analista de Datos e Información Geográfica, OIM), Karla Picado (Especialista en Gestión de la Información, OIM), Estela Aragón (Oficial de Investigación), Craig Loschmann (Economista, Oficina Regional para las Américas, ACNUR), Irving Pérez (Oficial de Relaciones Externas, ACNUR), Valeria Lentini (ACNUR, Costa Rica), Valentina Duque (Oficial Regional de GBV, ACNUR), María José Merino Acuña (Asistente Senior de Protección, OIM Costa Rica), Melissa Johns (Asesora Senior de Desarrollo, ACNUR), Alba Alonso (Oficial de GBV), Rita Cowley-Ornelas (Oficial de Protección, ACNUR El Salvador), Tamara Stupalova (Gerente Asociada de Información, ACNUR El

Salvador), Flor Belloso (Oficial Asistente de Protección, ACNUR El Salvador), Rudy Martínez (Asistente Senior de Gestión de Información, OIM), Josué Raúl Pérez (Asistente de Gestión de Información, OIM Guatemala), Xavier Olier (Jefe de Programas, OIM Guatemala), Paola Alejandra María Estrada Sosa (Asistente Sénior de Protección Basada en la Comunidad, ACNUR Guatemala), Andrés Celis (Representante, ACNUR Honduras/Costa Rica), José Barrena (Oficial Sénior de Operaciones, ACNUR Honduras), Vanessa Vaca (Oficial Asociada de Protección, ACNUR Honduras).

El análisis se enriqueció a través de diálogos con diferentes organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de Centroamérica, por lo cual el equipo está muy agradecido.

Tabla de contenido

Definiciones principales	7
Lista de acrónimos	10
Resumen ejecutivo	11
Introducción	17
Accesibilidad Física	22
Metodología	22
Principales Hallazgos	24
Accesibilidad Social, Jurídica e Institucional	28
Metodología	29
Principales hallazgos	31
A. Formas de VG contra las mujeres en situaciones de movilidad humana	33
B. Barreras sociales	36
C. Barreras jurídicas	40
D. Barreras institucionales	42
E. Medios y formas de comunicaciones de las mujeres en tránsito por Centroamérica	45
F. Factores que facilitan el acceso a los servicios de apoyo a las sobrevivientes de la VG	47
Oportunidades futuras y políticas recomendadas	48
Políticas recomendadas	51
Recomendaciones sociales	51
Recomendaciones jurídicas	52
Recomendaciones institucionales	53
Recomendaciones del taller regional	54
Recomendaciones adicionales	56
Referencias bibliográficas	58
Anexo 1: Características de los ejes de tránsito	60
Anexo 2: Apéndice metodológico	65
Anexo 2A	66
Anexo 2B	82
Anexo 2C	87

Tabla de Figuras

Figura 1	Porcentaje de proveedores de servicios en apoyo a las sobrevivientes de la VG en la ruta de movilidad humana más cercana en Centroamérica	24
Figura 2	Porcentaje de mujeres en tránsito que declaran haber sabido de incidentes de violencia de género durante su viaje migratorio, por tipo de violencia hasta Costa Rica	34
Figura 3	Porcentaje de mujeres en tránsito que declaran haber sabido de incidentes de violencia de género durante su viaje migratorio, por tipo de violencia hasta Guatemala	34
Figura 4	Percepción de la violencia sexual, psicológica y física, por tipo de perpetrador, hasta Costa Rica	34
Figura 5	Percepción de la violencia sexual, psicológica y física, por tipo de perpetrador, hasta Guatemala	35
Figura 6	Zona de juegos para niños en CATEM Sur, Costa Rica	38
Figura 7	Redes sociales que las mujeres reportan utilizar	45
Figura 8	Captura de pantalla del panel regional en línea con datos interactivos sobre las rutas de tránsito y los proveedores de servicios en Centroamérica	48
Figura 9	Matriz de priorización de recomendaciones, por tiempos e impacto en el desarrollo	57

Definiciones principales

- Deportación** Se refiere al desplazamiento forzoso de civiles, que está prohibido en tiempos de ocupación y de conflicto armado no internacional, excepto cuando sea necesario por su seguridad o por razones militares imperativas (OIM, 2019).
- Desplazado interno** las personas, independientemente de la razón por la cual se desplazan y de si dicho desplazamiento es voluntario o forzado. Como tal, se entiende que la movilidad humana abarca el desplazamiento involuntario interno y transfronterizo de poblaciones, la migración voluntaria interna y transfronteriza y la reubicación planificada y consentida (ACNUR, 2023).
- Mapeo de servicios** “Es identificar y registrar todos los proveedores y servicios dentro de una región geográfica determinada de manera sistemática. Detalla qué servicios locales están a disposición de las poblaciones locales y los retornados, cuáles son los criterios para acceder a dichos servicios, quién los ofrece, los riesgos que conlleva el acceso a los servicios y la calidad de los servicios disponibles.” (OIM, 2019)
- Migración en tránsito** Se refiere a una persona o un grupo de personas que pasan temporalmente por un país que no es su destino final previsto (y es distinto a las escalas durante viajes personales o de negocios) (OIM, 2019). La migración en tránsito puede ser rápida o prolongada.
- Migración circular** Es una forma de migración en la que las personas van y vienen repetidas veces entre dos o más países (OIM, 2019).
- Migración irregular** Es el movimiento de personas que tiene lugar al margen de las leyes, reglamentos o acuerdos internacionales que rigen la entrada o salida del Estado de origen, tránsito o destino (OIM, 2019).
- Migración temporal** Es la migración por una motivación y un propósito específicos con la intención de regresar al país de origen o de residencia habitual después de un período limitado o emprender un movimiento sucesivo. (OIM, 2019)
- Migrante internacional** Es toda persona que se encuentra fuera de un Estado del que es ciudadano o nacional o, en el caso de un apátrida, de su Estado de nacimiento o residencia habitual. El término incluye a los migrantes que tienen la intención de desplazarse de forma permanente o temporal, y a los que se desplazan de forma regular o documentada, así como a los migrantes en situación irregular (OIM, 2019).
- Migrantes en situación vulnerable** Son aquellos que no pueden disfrutar a plenitud sus derechos humanos, están expuestos a un mayor riesgo de violaciones y abusos y, por lo tanto, tienen derecho a invocar un mayor deber de diligencia por parte del titular del deber (OIM, 2019).
- Movilidad humana** Es un término general que se refiere a todos los aspectos del desplazamiento de las personas, independientemente de la razón por la cual se desplazan y de si dicho desplazamiento es voluntario o forzado. Como tal, se entiende que la movilidad humana abarca el desplazamiento involuntario interno y transfronterizo de poblaciones, la migración voluntaria interna y transfronteriza y la reubicación

planificada y consentida (ACNUR, 2023).

- Movimientos mixtos** Son los desplazamientos transfronterizos de personas, por lo general de forma irregular, en los que participan individuos y grupos que viajan unos junto a otros, utilizando rutas y medios de transporte o facilitadores similares, pero por motivos diferentes. Las personas que viajan como parte de movimientos mixtos presentan diversas necesidades y perfiles y entre ellas pueden encontrarse solicitantes de asilo, refugiados, víctimas de trata, menores solos o separados de sus familias, apátridas y migrantes (inclusive migrantes en situación irregular o migrantes en situación vulnerable (ACNUR, 2023).
- Refugiado** Es toda persona que cumple los criterios de elegibilidad en virtud de una definición de refugiado aplicable, según lo dispuesto en los instrumentos internacionales o regionales sobre refugiados, de conformidad con el mandato del ACNUR, o en la legislación nacional. Según el derecho internacional y el mandato del ACNUR, los refugiados son personas que se encuentran fuera de sus países de origen y necesitan protección internacional porque temen ser perseguidos o porque su vida, integridad física o libertad están gravemente amenazadas en su país de origen como consecuencia de la persecución, los conflictos armados, la violencia o los desórdenes públicos graves (ACNUR, 2023).
- Reintegración** Se define como “el proceso que permite a las personas restablecer las relaciones económicas, sociales y psicosociales necesarias para mantener la vida, los medios de subsistencia y la dignidad y la inclusión en la vida cívica” (OIM, 2019).
- Retornado** “En términos generales, se entiende como la persona que regresa a su lugar de origen, sin considerar la duración de la ausencia o la modalidad del retorno. Para efectos del presente Manual, un retornado es un migrante que no puede o no desea permanecer en un país de acogida o de tránsito y que regresa a su país de origen” (OIM, 2019).
- Retorno** Es el acto o proceso de volver o ser llevado de vuelta al punto de partida. Puede ser dentro de las fronteras territoriales de un país, como en el caso del retorno de desplazados internos y combatientes desmovilizados, o entre un país de destino o tránsito y un país de origen, como en el caso de trabajadores migrantes, refugiados o solicitantes de asilo (OIM, 2019).
- Retorno forzoso** Es el acto de devolver a una persona, en contra de su voluntad, al país de origen, de tránsito o a un tercer país que acepte recibirla, generalmente realizado con base en un acto o decisión administrativa o judicial (OIM, 2019).
- Retorno voluntario** Es el retorno asistido o independiente al país de origen, de tránsito o a otro país, por decisión voluntaria del retornado (OIM, 2019)
- Retorno voluntario asistido** Se refiere al enfoque integral para la gestión de la migración, que comprende la adjudicación oportuna del asilo, las expulsiones efectivas de migrantes irregulares, las opciones de migración regular e información pública adecuada sobre dichas opciones. También pueden ser un elemento disuasorio efectivo contra la migración irregular cuando se aplican con rapidez (OIM, 2019).

- Retorno voluntario asistido y la reintegración** Constituyen el “Apoyo administrativo, logístico o financiero, incluida la asistencia para la reintegración, prestado a los migrantes que no pueden o no desean permanecer en el país de acogida o de tránsito y que deciden regresar a su país de origen” (OIM, 2019).
- Salud** Se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo como la ausencia de dolencias o enfermedades (OMS, 1948).
- Salud mental** Es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a las tensiones de la vida, desarrollar sus capacidades, aprender bien y trabajar bien, y contribuir a su comunidad. Es un componente integral de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, construir relaciones y dar forma al mundo en que vivimos. La salud mental es un derecho humano básico. Y es crucial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico (OMS, 2022).
- Solicitantes de asilo** Se refiere a un término general para toda persona que busca protección internacional. En algunos países, se utiliza como término jurídico para referirse a una persona que ha solicitado el estatus de refugiado o un estatus de protección internacional complementario y aún no ha recibido una decisión definitiva sobre su solicitud. También puede referirse a una persona que aún no ha presentado una solicitud, pero puede tener intención de hacerlo, o puede necesitar protección internacional. No todos los solicitantes de asilo serán al final reconocidos como refugiados, pero todos los refugiados son en principio solicitantes de asilo. Sin embargo, un solicitante de asilo no puede ser devuelto a su país de origen hasta que su solicitud de asilo haya sido examinada en un procedimiento justo, y tiene derecho a ciertas normas mínimas de trato, a la espera de que se determine su situación (ACNUR, 2023).
- Trabajador migrante** Es aquel que ejerce una actividad remunerada en un país del que no es nacional (Documento del Directorio del GBM, 2019).
- Victimización** Es el resultado de una acción deliberada emprendida por una persona o institución para explotar, oprimir o dañar a otra, o para destruir u obtener ilegalmente la propiedad o las posesiones de otra persona (Fisher y Reynolds, 2009).
- Violencia basada en género (VG)** Es un término genérico que se refiere a todo acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y que se basa en diferencias socialmente atribuidas (es decir, de género) entre hombres y mujeres. Comprende actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, amenazas de tales actos, coacción y otras privaciones de libertad. Los actos pueden ocurrir en público o en privado (IASC, 2023).
- Xenofobia** Denota un comportamiento basado específicamente en la percepción de que el prójimo es extranjero o procede de fuera de la comunidad o nación (tomado de la definición sugerida por el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, dado que no existe una definición jurídica de xenofobia reconocida internacionalmente).

Lista de siglas y abreviaturas

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ALC	América latina y el Caribe
CAPMiR	Centros de Atención para Personas Migrantes y Refugiadas
CATEM	Centro de Atención Temporal de Migrantes
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DTM	Matriz de Seguimiento del Desplazamiento
ETRM	Estación Temporal de Recepción Migratoria
FCV	Fragilidad, Conflicto y Violencia
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
GIS	Sistema de Información Geográfica
HOME	Aprovechar las Oportunidades Que Ofrece la Migración en Centroamérica y República Dominicana
IA	Inteligencia Artificial Violencia Basada en Género
INM	Instituto Nacional de Migración
MSF	Médecins Sans Frontières (Médicos Sin Fronteras)
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
ONG	Organismo No Gubernamental
ONU MUJERES	Organización de las Naciones Unidas dedicada a Promover la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres
ORR	Oficina de Reasentamiento de Refugiados
PID	Personas Desplazadas Internas
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAFE	Evaluación del Marco de Accesibilidad para Sobrevivientes
SPF	Fondo para la Construcción de los Estados y la Consolidación de la Paz
SPF2.0	Fondo Fiduciario para la Construcción de los Estados y la Consolidación de la Paz 2.0
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
VBG	Violencia Basada en Género
VCMN	Violencia Contra las Mujeres y las Niñas

Resumen ejecutivo

Aunque la movilidad humana en Centroamérica obedece a diversos factores, la **Violencia de Género (VG)** afecta sobre todo a muchas mujeres y niñas (OIM 2019; Support Kind, 2018). Asimismo, en el caso de mujeres en situación de movilidad humana, la etapa del tránsito se identifica como la de mayor vulnerabilidad ante la VG, aunque la prevalencia sea elevada antes y después de la migración (OIM, 2016). El presente informe indica que el 41% de las mujeres encuestadas en el año 2023 eran conscientes de que otras mujeres experimentan violencia de género mientras se desplazan por sus rutas de tránsito. Debido al estigma y a factores socioculturales, es probable que esta cifra esté infravalorada. Por ejemplo, se reporta que entre el 60 y el 80 % de las mujeres en tránsito en Centroamérica sufren algún tipo de violencia de género (Amnistía Internacional, 2020; Fusion, 2021). A pesar de lo anterior, los hallazgos de la OIM muestran que menos del 10 % de los casos de violencia de género terminan en condenas, lo que pone de relieve un subregistro sustancial junto con sistemas de denuncia débiles o inexistentes y deficiencias en la recopilación sistemática de datos (OIM, 2019; Wilson Center, 2022). La exposición continua a la violencia subraya la necesidad urgente de servicios accesibles y efectivos contra la violencia de género durante las rutas de migración de tránsito y desplazamiento forzado. Además de los compromisos consagrados en el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular y el Pacto Mundial sobre los Refugiados, en favor de flujos migratorios seguros y ordenados, es imprescindible preservar la integridad física y psicológica de las mujeres y las niñas para facilitar su plena integración en las sociedades y las economías en las que decidan asentarse.

La Evaluación del Marco de Accesibilidad para Sobrevivientes (SAFE, por sus siglas en inglés), financiada por el Fondo para la Construcción de los Estados y la Consolidación de la Paz (SPF), examina de forma integral las barreras de acceso que enfrentan las mujeres y niñas en tránsito sobrevivientes de violencia de género en toda Centroamérica. Se centra en las barreras físicas, sociales, legales e institucionales que enfrentan durante su viaje de desplazamiento, y sobre todo se concentra en la experiencia de tránsito, sin importar si el tránsito es regular, irregular, voluntario o forzado. El presente informe compendia el trabajo realizado a lo largo de dos años y saca a la luz los múltiples obstáculos que enfrentan las mujeres y las niñas a la hora de denunciar y buscar atención por violencia de género en la región. Para abordar estos desafíos, el presente trabajo ofrece intervenciones específicas y recomendaciones de políticas públicas que los países podrían poner en práctica para garantizarles a las mujeres y niñas en tránsito servicios eficaces y accesibles contra la violencia de género, y para mejorar su seguridad y bienestar durante sus travesías.

Abordar los problemas que plantean los movimientos mixtos y la violencia de género desde una perspectiva de desarrollo, en lugar de hacerlo únicamente a través de una lente humanitaria, es esencial, aunque no se haga con frecuencia. Por lo general, estas cuestiones se han abordado mediante medidas humanitarias o ayuda inmediata, pero si no se gestionan, también plantean graves desafíos a largo plazo para el desarrollo. El manejo de los movimientos mixtos conlleva profundas implicaciones no sólo para las poblaciones de tránsito, sobre todo para las mujeres que se enfrentan a mayores riesgos de violencia durante su viaje, sino

1. Por ejemplo, las diferencias de bienestar, la vulnerabilidad ante la delincuencia, los efectos del cambio climático y las redes sociales bien establecidas.

también para las comunidades de tránsito a lo largo del camino. Por un lado, los traumas sufridos durante la travesía pueden traducirse en la imposibilidad de acceder o conservar un empleo, de integrarse a la sociedad y de vivir al máximo de sus potencialidades. Por otro lado, las comunidades de tránsito ven a menudo afectadas sus economías tradicionales, que a veces se orientan hacia actividades más lucrativas pero negativas, como el contrabando y la trata de personas. Este cambio puede exacerbar las vulnerabilidades existentes y generar otras nuevas difíciles de resolver una vez establecidas. Si reforzamos el nexo entre la ayuda humanitaria y el desarrollo, podremos atender las necesidades inmediatas de estas poblaciones y, al mismo tiempo, fomentar la resiliencia y promover un crecimiento integrador en las comunidades de tránsito y para las poblaciones en tránsito. Este enfoque integrado es fundamental para abordar las causas profundas de estos problemas, garantizando que los esfuerzos de desarrollo sean integradores y efectivos a la hora de crear una vía más segura y equitativa hacia la prosperidad.

SAFE les ofrece a los países un bien público regional y representa un importante paso hacia la comprensión y el manejo de la movilidad humana y la violencia de género en Centroamérica.

Por primera vez, introduce un mapa continuo muy detallado de las rutas migratorias y del desplazamiento forzado, ofreciendo un nivel de resolución y conocimiento sin precedentes que combina lo mejor de las imágenes satelitales con los conocimientos locales de expertos. Este mapeo forma parte de un ambicioso esfuerzo por sistematizar la información, mejorando la comprensión de las complejidades y dinámicas de la movilidad humana en la región. SAFE reconoce que la movilidad humana y la violencia de género son problemas regionales y subraya la necesidad de encontrar soluciones regionales que impliquen la colaboración transfronteriza y estrategias compartidas. Es importante destacar que esta iniciativa documenta las voces y opiniones de las propias mujeres. Al incorporar sus puntos de vista, el estudio arroja luz sobre los retos y experiencias únicos a los que se enfrentan las mujeres en tránsito, garantizando que las soluciones propuestas sean más inclusivas y respondan mejor a sus necesidades. El presente trabajo hace hincapié en la responsabilidad y la cooperación colectivas a la hora de abordar temas como la movilidad humana, la violencia de género y el desarrollo.

Este trabajo emplea una combinación de imágenes satelitales, conocimientos locales especializados, encuestas de campo realizadas a mujeres en tránsito, entrevistas cualitativas y observaciones sobre el terreno para evaluar la accesibilidad a los servicios de apoyo y ofrecer recomendaciones. En primer lugar, este trabajo llevó a cabo el primer análisis de su clase centrado en la intersección entre las rutas de tránsito migratorio y los proveedores de servicios especializados en Centroamérica, con el fin de evaluar la accesibilidad física a los servicios de apoyo y atención contra la violencia de género. En segundo lugar, el mapa fue validado y perfeccionado mediante el conocimiento experto aportado por organizaciones gubernamentales, internacionales y no gubernamentales con amplia experiencia en el terreno en temas de movilidad humana y fuerte presencia en los principales centros de tránsito. En tercer lugar, el presente trabajo llevó a cabo un estudio de métodos múltiples para identificar las barreras sociales, jurídicas e institucionales a las que se enfrentan las mujeres en tránsito. Para ello, se recopilaron datos a través de 263 encuestas respondidas por mujeres en tránsito

(realizadas entre julio y septiembre del 2023), 43 entrevistas a proveedores de servicios especializados en el apoyo a sobrevivientes de violencia de género y observaciones directas sobre el terreno.

Esta labor fue posible gracias a la apertura de los países de Centroamérica y refleja dos años de estrecha colaboración entre el Banco Mundial, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). Las oficinas nacionales de ACNUR y OIM facilitaron las visitas sobre el terreno, establecieron contactos con las partes interesadas locales, asignaron espacios para las consultas y apoyaron los talleres locales de validación. La colaboración con OIM y ACNUR se estrechó durante esta iniciativa regional, y allanó el camino para una mayor colaboración con otras operaciones e iniciativas del Banco Mundial en Centroamérica. También se colaboró con otros organismos de las Naciones Unidas para mejorar y potenciar su impacto, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), y la Organización de las Naciones Unidas dedicada a Promover la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. (ONU Mujeres).

Principales barreras para acceder a los servicios de apoyo a las mujeres en tránsito sobrevivientes de la VG

A pesar de su alta prevalencia, muchas mujeres y niñas en tránsito que sufren violencia de género en Centroamérica no pueden o deciden no denunciar o no buscar servicios debido a múltiples barreras. Además de las barreras comunes como el estigma, el miedo a los agresores y la normalización de la violencia, las mujeres en tránsito se enfrentan a otros obstáculos como las limitaciones físicas (debido a la lejanía o a la accesibilidad física de los servicios), las trabas legales, los costos y las barreras de tiempo, junto con el miedo a ser arrestadas o deportadas. Incluso cuando se denuncia la violencia, los niveles de impunidad siguen siendo elevados, y los servicios de respuesta y reparación disponibles son escasos. A continuación, se describen en detalle las principales barreras existentes en Centroamérica, clasificadas por tipo:

Barreras físicas Las mujeres en situación de movilidad humana en toda Centroamérica se tropiezan con graves barreras físicas para acceder a los servicios de apoyo en contra de la violencia de género: El presente trabajo ofrece además una visión de la confluencia de las rutas de tránsito y los servicios de apoyo en materia de violencia de género. Sirve de base para futuras intervenciones, ya que perfecciona los protocolos de respuesta, sirve de guía para ubicar los servicios de apoyo y disminuye las brechas de información en los puntos de cruce. Este enfoque integral, que abarca el desarrollo de recursos informativos (por ejemplo, folletos y herramientas digitales para ayudar a las sobrevivientes de la violencia de género) constituye un paso hacia la garantía de unos servicios de apoyo más accesibles y estratégicamente ubicados para las mujeres que recorren estas rutas de movilidad humana.

Barreras sociales

Las mujeres en tránsito también se enfrentan a numerosas barreras sociales que dificultan su acceso a los servicios destinados a las sobrevivientes de la violencia de género. Podemos mencionar las normas sociales profundamente arraigadas que normalizan la violencia de género, lo que lleva a muchas a considerar la violencia como algo normal. Los proveedores de servicios entrevistados afirman que las mujeres suelen buscar servicios de atención básica en lugar de servicios especializados contra la violencia porque no perciben sus experiencias como formas de violencia. Además, el estigma social asociado a la condición de sobreviviente de la violencia de género disuade a muchas mujeres de buscar servicios o interponer denuncias. Esta reticencia se ve agravada por los prejuicios y la xenofobia, que las marginan aún más y dificultan su acceso a los servicios necesarios. Además, las carencias en cuanto a comunicación, en particular la falta de información verificable, precisa y validada sobre los servicios disponibles y sus derechos como mujeres y niñas migrantes o refugiadas, agravan estas barreras sociales, dejando a muchas mujeres desinformadas e incapaces de aprovechar en su totalidad los sistemas de apoyo diseñados para ayudarlas.

Barreras jurídicas

Los problemas de índole legal para las mujeres que atraviesan Centroamérica son cuantiosos. Las mujeres se enfrentan a numerosos obstáculos para acceder a los servicios de justicia, entre ellos problemas de documentación y limitaciones jurisdiccionales. Muchas mujeres viajan sin documentos de identificación, lo que dificulta su posibilidad de interponer denuncias formales ya que, por lo general, se requiere un documento de identificación para formularla. Además, las limitaciones jurisdiccionales impiden que las mujeres presenten denuncias en países distintos a aquellos en los que se encuentran. Es decir, si un incidente violento ocurrió en Costa Rica y la denuncia se presenta en Guatemala, este último país no tiene jurisdicción para actuar sobre ese hecho. Dada la rapidez del tránsito y los casos en que las mujeres ni siquiera saben en qué país se encuentran, los problemas jurisdiccionales se convierten en una barrera contra el acceso a los servicios jurídicos. Aunque en la región centroamericana existen protocolos, políticas y leyes en pro de la protección de las mujeres en situaciones de violencia, a menudo no atienden adecuadamente las necesidades específicas de las mujeres en situaciones de movilidad humana, ya que están dirigidas sobre todo a la población nacional. Esta carencia también se refleja en la falta de aplicación y seguimiento de los protocolos legales, aunado al limitado conocimiento especializado del personal sobre temas de género y movilidad humana.

Barreras institucionales

Un problema crítico es la ausencia de servicios especializados contra la violencia de género adaptados a las necesidades de las mujeres y niñas en tránsito. Aunque existen algunos servicios para las sobrevivientes nacionales de la VG, a menudo no atienden las circunstancias únicas de las mujeres y niñas en tránsito, que suelen desplazarse rápidamente a través de las fronteras. Este tránsito rápido precisa una prestación de servicios adaptable

y ágil, inexistente en la actualidad. Los problemas de coordinación entre el gobierno y los organismos no gubernamentales agravan aún más la situación, ya que las organizaciones de la sociedad civil suelen toparse con dificultades para establecer acuerdos formales de referencia y gestión de casos con las autoridades gubernamentales. Por otra parte, se observa una grave carencia de datos fiables sobre la prevalencia de la violencia de género entre las mujeres y las niñas que se desplazan, así como un desconocimiento de la violencia de género entre los funcionarios públicos y las propias mujeres, lo que dificulta la comprensión global del problema y la formulación de políticas efectivas. Otro factor que contribuye a ello es la limitada capacidad de los refugios y de otros proveedores de servicios para acoger al creciente número de mujeres y niñas en situación de movilidad humana. A ello se suma la falta de correspondencia entre los horarios de atención de los proveedores de servicios y las necesidades de las personas que se desplazan, lo que crea grandes brechas en servicios esenciales como asistencia médica, asesoría jurídica y refugio a disposición de las mujeres y niñas en tránsito.

Factores facilitadores

A pesar de las numerosas dificultades, existen factores favorables que podrían facilitar el acceso de las mujeres en tránsito a los servicios. Entre ellos, figuran el bajo costo, las ubicaciones convenientes, la seguridad y la concienciación. Las mujeres encuestadas destacaron la importancia de los servicios gratuitos, la ubicación cerca de las principales rutas de tránsito y la información a través de canales de comunicación ampliamente utilizados, como WhatsApp y la difusión de boca en boca. También destacaron la promoción inicial de la disponibilidad del servicio, el suministro de información clara, la garantía de espacios seguros y la formación del personal con sensibilidad cultural y de género. Las diversas necesidades de las mujeres en tránsito se pusieron de manifiesto en la demanda de diversos servicios, entre ellos, los existentes en las paradas de descanso, en zonas seguras y adaptados a las personas con discapacidad. Además, se identificaron como elementos cruciales abordar temas relacionados con la violencia contra las mujeres y niñas migrantes y refugiadas, proporcionar espacios seguros para los niños, no exigir documentos de identificación y realizar campañas informativas. Estos resultados subrayan la importancia de un enfoque integral y polifacético que responda a las diversas necesidades de las mujeres en tránsito, y destacan la importancia de crear entornos seguros, inclusivos y de apoyo para este grupo vulnerable.

Políticas recomendadas

El presente informe ofrece varias recomendaciones y estrategias para futuras intervenciones

1. Datos

Creación de un panel regional interinstitucional e interagencial de proveedores de servicios en las rutas de movilidad humana y de desplazamiento forzado. Esta base de datos ayudaría a identificar y abordar las lagunas en la prestación de servicios.

2. Protocolos de respuesta

Necesidad de crear mayor concienciación y de fortalecer los protocolos existentes para cerrar las brechas de servicios y mejorar la coordinación interinstitucional.

3. Canales de información y comunicación

Mejoramiento de la información disponible en múltiples idiomas, formatos y canales populares (por ejemplo, redes sociales, lugares clave entre las rutas) que atiendan a poblaciones con bajos niveles de alfabetización.

4. Capacidad de respuesta y prestación de servicios en las fronteras y a lo largo de las rutas de tránsito

Asignación de más recursos y aumento de los presupuestos para el trabajo de ayuda en las fronteras y fortalecer la prestación de servicios en las rutas de tránsito migratorio, a fin de mejorar las estructuras de apoyo a las mujeres y niñas en movimiento.

5. Diseño de políticas con perspectiva de género

Fortalecimiento de políticas e intervenciones adaptables y con sensibilidad de género que respondan a las necesidades específicas de los diversos grupos en movilidad humana.

6. Liderazgo comunitario

Invertir en la capacitación y formación de líderes comunitarios para impulsar la colaboración con los gobiernos locales en zonas remotas, teniendo en cuenta la dinámica cambiante de la movilidad humana.

en torno a seis pilares:

Al abordar estas recomendaciones, el Banco Mundial pretende contribuir con consejos prácticos para mejorar la accesibilidad a los servicios de VG para mujeres y niñas en situaciones de movilidad humana y promover experiencias de migración mixta más seguras e inclusivas en Centroamérica.

Oportunidades de escalabilidad y sostenibilidad

La OIM y ACNUR albergarán y ampliarán el ejercicio de mapeo y recopilación de datos a partir del análisis de accesibilidad física, lo que garantizará su sostenibilidad y expansión. Los datos contienen la cartografía detallada de las rutas de tránsito y la ubicación de los principales proveedores de servicios por tipo. Los datos están disponibles en línea en un portal regional alojado y administrado por la OIM y ACNUR, la cual dispone del mandato y los protocolos de datos necesarios para velar por la protección de estos datos confidenciales. Se obtendrá el consentimiento de los proveedores de servicios para incluir su información en el panel. La OIM ha utilizado estos datos y el análisis que los acompaña para crear un portal en línea que les permite a los usuarios visualizar y acceder a los mapas, rutas y proveedores de servicios en un formato fácil de usar como parte de la plataforma de visualización de datos denominada Matriz de Seguimiento del Desplazamiento (DTM, por sus siglas en inglés). El panel es interactivo y constituye un bien público regional que se ampliará para incluir información sobre otros tipos de servicios además de los disponibles para los supervivientes de la violencia de género, tales como asistencia médica, agua y kits de emergencia, entre otros.² El acceso al portal regional en línea está protegido mediante el uso de un nombre de usuario y una contraseña. Por el momento, el acceso está reservado a determinados usuarios del Banco Mundial, ACNUR y OIM. Otros usuarios autorizados pueden recibir la aprobación previa solicitud, en conformidad con estrictas normas internacionales de protección.

En general, el presente trabajo ofrece una herramienta a los países centroamericanos y a los donantes para abordar de forma efectiva la VG en las rutas de tránsito. En lugar de documentar sólo los desafíos, la evaluación integral pretende ser parte de la solución acercando los servicios especializados a las sobrevivientes de la VG durante el viaje migratorio o de desplazamiento forzado. Al ofrecer una comprensión detallada de las necesidades de las mujeres en tránsito que son supervivientes de la VG, orienta las inversiones específicas en infraestructuras, formación del personal y campañas de comunicación, mejorando así el impacto de estas intervenciones. Por otra parte, los hallazgos se alinean con el compromiso del Banco Mundial de acabar con la pobreza en un planeta habitable, lo cual implica abordar la violencia contra las mujeres y las niñas. La presente obra también podría ayudar a fundamentar las evaluaciones de riesgos sociales como parte del Marco Social y Ambiental del Banco Mundial, en especial para prevenir el trabajo infantil y forzoso, garantizar la seguridad de la comunidad y combatir la explotación, el abuso y el acoso sexual.

2. La información públicamente disponible se compartirá en el panel de datos que se preparará en el futuro. Toda la información sensible, que incluye las rutas de movilidad humana desarrolladas en el marco de SAFE, no formará parte de los datos públicamente disponibles que se mostrarán en el panel.

Introducción

Contexto sobre la VG y movilidad humana en Centroamérica

1. La prevalencia de la violencia contra las mujeres y las niñas en Centroamérica es alarmante. En términos generales, hasta el 36 % de las mujeres en Centroamérica han experimentado violencia física y/o sexual por parte de una pareja íntima al menos una vez en su vida. Asimismo, los feminicidios crecen a un ritmo preocupante. En Honduras y El Salvador este fenómeno es en particular agudo, sin encontrar parangón en ningún país de la región, con una tasa de 6.8 y 2.4 feminicidios por cada 100,000 mujeres en el 2021, respectivamente (Infosegura, 2022). Entre el 2014 y el 2021, Panamá reportó 185 feminicidios y 160 muertes violentas de mujeres (Defensoría, 2022). Además, el 75 % de las mujeres en los refugios gubernamentales dispuestos para las víctimas de violencia en Panamá son migrantes (Lasso, 2022). Muchas mujeres y niñas sufren violencia de género, entre ellas, violaciones y desapariciones, cuando cruzan el Tapón del Darién entre Colombia y Panamá (MSF, 2022; ACNUDH, 2022). Muchas de estas mujeres y niñas ya están huyendo de situaciones de violencia en países como Haití (MSF, 2022). Muchas mujeres y niñas en tránsito que sufren violencia de género en Centroamérica no pueden o deciden no denunciar o no buscar ayuda debido a barreras físicas o legales, normas sociales, miedo a ser arrestadas o deportadas, entre otros. Incluso cuando se denuncia la violencia, los niveles de impunidad siguen siendo altos, y la respuesta y la reparación son muy limitadas.

2. Entre los diversos factores que impulsan la movilidad humana, la violencia de género (VG) es un catalizador significativo en Centroamérica. Factores como las penurias económicas, la inestabilidad política, el desplazamiento debido a desastres o factores ambientales, combinados con elevados niveles de violencia -incluida la VG- actúan como impulsores de la emigración de Centroamérica (OIM, 2019; Banco Mundial 2023). La violencia generalizada en países como El Salvador, Guatemala y Honduras hace que la violencia contra las mujeres y las niñas resulte aún más invisible, y el miedo a las represalias de los miembros de las maras disuade a las supervivientes, a sus familiares y a los testigos de interponer denuncias. Las mujeres no suelen acudir a la policía en busca de ayuda dada la impunidad generalizada de los delitos de violencia sexual y feminicidio, y temen las represalias cuando sus agresores son líderes de maras o gozan de buenos contactos políticos. La violencia de género perpetrada por familiares, pandillas y narcotraficantes obliga así a muchas mujeres, niñas y personas LGBTQI a abandonar El Salvador, Guatemala y Honduras (Support Kind, 2018). Al no poder obtener protección en sus países de origen, muchos migran en busca de seguridad.

3. La VG puede surgir en diferentes fases de la movilidad humana. La violencia de género puede ser el motivo de la migración o del desplazamiento forzoso, pero también puede suceder durante la travesía y una vez llegados al país de destino. De hecho, los informes y las encuestas ilustran cómo los riesgos no disminuyen al llegar al país de destino, y las mujeres y las niñas siguen sintiéndose inseguras durante su estancia en refugios, centros de detención y centros de recepción. La ausencia generalizada de denuncias de VG está vinculada a la desconfianza de las mujeres y las niñas en las autoridades, la autoinculpación y el miedo a las represalias, pero también a que no tienen acceso a información sobre los derechos que les amparan en el país de destino. Por otra parte, en el 2020 las niñas constituyeron el 32 % de los niños migrantes no acompañados procedentes de Centroamérica que se encontraban

bajo la custodia de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados (ORR) de Estados Unidos. Estas niñas emprendieron el viaje a Estados Unidos a pesar de los conocidos riesgos de violencia sexual, trata de personas y otras formas de violencia y abusos a lo largo de la ruta migratoria. Muchas ya huían de la violencia sexual en sus países de origen, donde no encontraron ni protección ni ayuda. Aunque se ha prestado cada vez más atención a la migración infantil procedente de Centroamérica, no se ha hecho lo suficiente por las necesidades y experiencias específicas de las niñas no acompañadas que emprenden el peligroso viaje a Estados Unidos, Canadá, México y otros países de destino.

4. El tránsito es la etapa de mayor vulnerabilidad ante la violencia de género, entre las mujeres y las niñas en su desplazamiento, aunque la prevalencia también es elevada antes y después de la migración (OIM, 2016; ACNUR & HIAS, 2022).³ Muchas mujeres y niñas citan la violencia -tanto doméstica como la perpetrada por grupos criminales- como una razón determinante para huir de su país de origen. Entre el 60 y el 80 % de las mujeres y niñas que se desplazan afirman haber sufrido violencia durante su viaje, perpetrada por sus parejas, otros migrantes, contrabandistas o traficantes de personas y las autoridades (Amnistía Internacional, 2020; Fusion, 2021). Sin embargo, menos del 10 % de los casos de violencia de género terminan en condenas, lo que pone de manifiesto un importante subregistro, junto con canales de denuncia inadecuados o inexistentes y la ausencia de recopilación de datos exhaustiva y sistemática (OIM, 2019; Wilson Center, 2022). Muchas mujeres y niñas denuncian experiencias de violencia de género tras la llegada a su destino, así como tras el retorno o la deportación, donde pueden sufrir violencia de represalia por haberse marchado, así como discriminación y estigmatización. Al mismo tiempo, el acceso a los servicios de prevención y atención de la violencia de género es limitado para las mujeres y niñas que se desplazan, sobre todo durante el tránsito y el retorno forzoso. Aunque en teoría los servicios están a disposición de toda mujer sin distinción de nacionalidad, en la práctica existen muchas limitaciones, como la discriminación arbitraria por parte de los funcionarios de ventanillas de atención al público, que pueden proporcionar de forma deliberada información falsa para no prestarles servicios. Asimismo, las migrantes y refugiadas en otros países reportan problemas relacionados con su estatus legal y la relación con las autoridades policiales que les obstaculizan denunciar los casos de violencia de género. Por último, aunque se dispone de datos limitados sobre la prevalencia de la violencia en las relaciones de pareja y demás formas de violencia de género en El Salvador, Honduras y Guatemala, no existen datos completos sobre la violencia sufrida por las mujeres migrantes o refugiadas.

5. Centroamérica es una región de origen, tránsito y destino de la trata de personas, en la que las mujeres y las niñas son muy vulnerables a la explotación sexual. De hecho, las mujeres migrantes y refugiadas, las niñas y las personas LGBTQI son uno de los principales objetivos de los traficantes de personas. La mayoría de las víctimas de trata detectadas en Centroamérica lo han sido con fines de explotación sexual. En Centroamérica existen rutas nacionales, intrarregionales e interregionales. El flujo de la trata sigue una ruta económica, y el tráfico a través de las fronteras internacionales por lo general va de los países en desarrollo a los más desarrollados. El mayor flujo tanto de trata de personas como de tráfico ilícito de migrantes proveniente de o a través de Centroamérica es hacia Estados Unidos, pero también hacia otros países como Alemania, Bélgica, Colombia, Costa Rica, España, Italia, México, Reino Unido, Suiza, Tailandia, Turquía y Venezuela (Instituto Nacional de Migración, 2022).

3. Según las estadísticas de Estados Unidos, la mayoría de las mujeres migrantes señalan la violencia como la principal razón de su migración. Las razones de la violencia son complejas y multidimensionales, pero en su mayor parte se debe a los roles tradicionales de género y a dinámicas de poder que normalizan prácticas discriminatorias de género, origen étnico, edad, antecedentes socioeconómicos y culturales, y falta de estatus legal.

Evaluación del Marco de Accesibilidad para Sobrevivientes (SAFE) en rutas de movimientos mixtos en Centroamérica

6. SAFE es una iniciativa regional apoyada por el Fondo para la Consolidación del Estado y la Paz (SPF por sus siglas en inglés) que pretende identificar las barreras físicas, sociales, legales, institucionales y de cualquier otra índole a las que se enfrentan las mujeres en movilidad humana al acceder servicios de atención de VG durante su tránsito en Centroamérica. En concreto, su objetivo es realizar una Evaluación del Marco de Accesibilidad para Sobrevivientes en las rutas de movilidad humana de Centroamérica. La evaluación comprendió un mapeo de alta resolución de las rutas de tránsito más utilizadas en Centroamérica, un análisis geoespacial de la proximidad de estas rutas con los proveedores de servicios para sobrevivientes de violencia de género, así como un estudio de métodos mixtos para identificar las barreras sociales, legales e institucionales para acceder a los servicios de apoyo a las sobrevivientes de violencia de género. El estudio de métodos mixtos contó con componentes cualitativos y cuantitativos. En el componente cuantitativo, se encuestó a 263 mujeres en dos puestos fronterizos y en un refugio situado en las rutas de tránsito. En el componente cualitativo, se entrevistó a 43 proveedores de servicios gubernamentales y no gubernamentales, y se realizaron observaciones en el terreno. El trabajo de encuestas y entrevistas se realizó en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá.

7. SAFE pretende ayudar a informar, reforzar y adaptar los servicios de apoyo existentes en todos los países, con recomendaciones para robustecer los marcos jurídicos e institucionales basadas en buenas prácticas y normas internacionales. El presente trabajo también supone un sólido compromiso de las partes interesadas con las autoridades nacionales y locales para informar sobre políticas y programas efectivos que resuelvan dicho reto. Las estrategias empleadas para este compromiso consistieron en la difusión y comunicación de las principales conclusiones a través de conversaciones bilaterales con las principales partes interesadas gubernamentales, la facilitación de espacios de debate sobre el tema y la asistencia técnica en favor de las iniciativas en curso que apoyan o tienen el potencial de apoyar a las mujeres en movilidad humana.

Aprovechamiento de los conocimientos del Banco Mundial sobre género y movilidad humana

8. El enfoque integral de SAFE para abordar la VG en las rutas migratorias de tránsito en Centroamérica guarda una estrecha concordancia con el mandato institucional en evolución del Banco Mundial. Al reconocer las intrincadas tendencias estructurales como el cambio climático, la preparación ante pandemias, la fragilidad, la migración y el crecimiento regional, como se subraya en la Hoja de Ruta de la Evolución, el enfoque del Banco Mundial se transforma para abordar estos complejos problemas que afectan la reducción de la pobreza y los resultados del desarrollo sostenible (Banco Mundial, 2022). Al incorporar la migración y el desplazamiento forzado como un aspecto clave del desarrollo, el Banco Mundial se propone fortalecer su Modelo Operativo y Financiero para abordar de forma efectiva estos desafíos mundiales, incluyendo los relacionados con la migración y el desplazamiento forzado. Con sus intervenciones específicas y sus recomendaciones en materia de políticas, SAFE respalda esta evolución institucional al aportar ideas prácticas que permitan mejorar la accesibilidad a los servicios de atención a la VG para las mujeres y las niñas en tránsito, contribuyendo así al objetivo general del Banco Mundial de garantizar un crecimiento inclusivo y resiliente frente a dichas tendencias estructurales.

9. SAFE se beneficia de dos años de estrecha colaboración entre el Banco Mundial, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La colaboración con las agencias de la ONU permitió contar con el asesoramiento y la retroalimentación continua de expertos a lo largo de todo el proyecto. La colaboración creció a partir del trabajo inicial con las oficinas regionales para América Latina de ambos organismos hasta aunar esfuerzos conjuntos con sus respectivas oficinas en los países. A nivel regional, el ACNUR y la OIM aportaron datos para el análisis de las barreras físicas del proyecto, examinaron y formularon observaciones sobre los borradores de materiales e informes, y facilitaron las comunicaciones entre el equipo del Banco Mundial y las principales partes interesadas que trabajan en el ámbito de la movilidad humana y la VG en Centroamérica. Las oficinas de país de ACNUR y OIM facilitaron las visitas de campo, establecieron contactos con las partes interesadas locales, asignaron espacios para consultas y apoyaron los talleres locales de validación. Otras agencias de la ONU participantes son el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), y la Organización de las Naciones Unidas dedicada a Promover la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. (ONU Mujeres), que generosamente proporcionaron datos e información, facilitaron contactos con actores claves de la región y brindaron comentarios y retroalimentación.

SAFE se cimienta a partir del trabajo analítico previo llevado a cabo por la Práctica Mundial de Sostenibilidad e Inclusión Social de América Latina y el Caribe (ALC) del Banco Mundial. El proyecto “Mitigación de los Riesgos de Explotación Abuso y Acoso Sexual y Fortalecimiento de la Respuesta y Prevención de la VG en ALC” incluyó un ejercicio de mapeo de los servicios de VG en Centroamérica para comprender mejor la disponibilidad y accesibilidad de estos servicios para las poblaciones nacionales. El ejercicio de mapeo se utilizó luego en el proyecto “Aprovechar las Oportunidades que Ofrece la Migración en Centroamérica y República Dominicana” con la finalidad de analizar las barreras físicas de accesibilidad que enfrentan las mujeres en movilidad humana en Centroamérica a través de un diagnóstico espacial inicial de la intersección entre los proveedores de servicios de VG y las rutas de movilidad humana. Este trabajo fue aprovechado por SAFE para llevar a cabo un análisis más exhaustivo e innovador de las barreras físicas de acceso a VG que enfrentan las mujeres en movilidad humana en Centroamérica. SAFE también se desarrolló a raíz del proyecto “Operacionalización de las Dimensiones de Género en el Desplazamiento Forzoso”, que evalúa los impactos diferenciados del desplazamiento forzoso entre hombres y mujeres en ocho países.

Limitaciones del estudio

10. Limitaciones regionales de los datos y enfoque geográfico. Si bien el análisis documental y las entrevistas con proveedores de servicios tuvieron lugar en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá, es importante reconocer los diversos niveles de disponibilidad de datos por país. Asimismo, los procesos de recolección de datos con mujeres, tanto cualitativos como cuantitativos, sólo se realizaron en Costa Rica y Guatemala. Aunque las entrevistadas podrían tener una visión más amplia de la región por el hecho de ser una población en tránsito, estos factores dificultan la creación de una muestra representativa de toda Centroamérica. El presente estudio debe entenderse como un paso inicial, pero a la vez una contribución significativa y pionera, para lograr la comprensión del acceso a los servicios de violencia de género para las mujeres en Centroamérica y en movilidad humana.

11. Enfoque en la violencia contra las mujeres y niñas (VCMN). El estudio aborda sobre todo la accesibilidad de los servicios de VCMN dirigidos a mujeres y niñas en contextos de migración. Este enfoque específico podría no representar por completo todos los desafíos a los que se enfrentan otras identidades de género y sexuales para acceder a dichos servicios debido a la dificultad de acceder a información sensible sobre la orientación sexual y la identidad de género de los encuestados. Asimismo, aunque se indagó sobre las experiencias en torno a la VCMN, sólo se recolectó información de mujeres mayores de 18 años para proteger a las menores, además de desafíos éticos adicionales. No obstante, el estudio incluyó preguntas que permitieron la obtención indirecta de información sobre las niñas.

12. Fiabilidad de los datos proporcionados por los entrevistados y de preguntas indirectas. En adhesión a las normas éticas, la recopilación de datos tuvo una limitación deliberada para evitar la revictimización de las entrevistadas, centrándose en el conocimiento de los casos más que en las experiencias personales. Además, el estudio se basa en datos declarados por las entrevistadas, así como en sus percepciones personales, lo que podría reducir la fiabilidad de los hallazgos. Especialmente en temas como el acceso a los servicios de VG, las respuestas de las participantes pueden verse influidas por la deseabilidad social o los sesgos de memoria, dada la naturaleza sensible y a menudo estigmatizada de la VG. Para mitigarlo, el estudio trató de triangular la información y comparar las perspectivas de los diferentes entrevistados, entre ellos, las opiniones de los proveedores de servicios, las mujeres y la validación de los hallazgos por parte de expertos locales.

13. Ausencia del análisis longitudinal. Al tratarse de un estudio transversal, no capta los cambios temporales en la accesibilidad de los servicios VG para las poblaciones migrantes y de tránsito. Esta limitación significa que el estudio no puede evaluar la evolución o las tendencias persistentes en la accesibilidad de los servicios. Sin embargo, esta instantánea del estado actual constituye una base crucial para estudios futuros que puedan explorar estas tendencias de forma longitudinal.

Accesibilidad física

Metodología

14. La accesibilidad física a los servicios de apoyo a las mujeres sobrevivientes de la VG se calculó como la distancia entre cada proveedor de servicios especializados y la ruta de movilidad humana más cercana. En primer lugar, el presente trabajo utilizó imágenes satelitales de alta resolución e información sobre los pasos fronterizos regulares e irregulares para crear el mapa regional más completo y preciso de las rutas de movilidad humana que atraviesan Centroamérica. La cartografía obtenida por teledetección fue validada y perfeccionada gracias al conocimiento local especializado proporcionado por personal de las oficinas locales de la OIM y ACNUR familiarizado con los patrones de movilidad humana en cada uno de los países estudiados. Luego, este trabajo intersectó espacialmente estas rutas de tránsito con las ubicaciones de varios proveedores de servicios especializados en prestar apoyo a las supervivientes de la violencia de género. El presente trabajo se basa en anteriores ejercicios de mapeo llevados a cabo por los equipos del Banco Mundial. En concreto, SAFE amplió el trabajo realizado en el marco del informe *Aprovechar las Oportunidades que Ofrece la Migración en Centroamérica y República Dominicana (HOME)*⁴ mediante: (i) la incorporación de nuevos proveedores de servicios en la base de datos, (ii) el perfeccionamiento de las rutas migratorias y de desplazamiento forzoso con el fin de incluir rutas de tránsito remotas en regiones como Darién, en Panamá, que no habían sido cartografiadas con anterioridad, y (iii) la asociación con la OIM para almacenar estos datos en una plataforma regional en línea, accesible, a disposición de los usuarios autorizados que lo soliciten. Con HOME, se obtuvieron de la OIM las coordenadas geográficas oficiales de los pasos fronterizos de los siete países de Centroamérica. Luego, se asignaron las coordenadas geográficas a los proveedores de servicios identificados por el equipo de VG de ALC del Banco Mundial en el marco del ejercicio de mapeo regional. A continuación, se crearon shapefiles lineales, siguiendo rutas transitables, caminos, calles, senderos, etc., para identificar las rutas migratorias de tránsito que conectan múltiples puntos de cruce fronterizo en cada país. Los proveedores de servicios de VG intersectaron espacialmente con las rutas migratorias en Centroamérica, y en el análisis se utilizaron zonas de amortiguamiento de 1, 5 y 10 km hasta el punto más cercano de las rutas migratorias. El análisis se presentó en mapas y se compartió con las siete oficinas de OIM y ACNUR en Centroamérica para su homologación en talleres de validación específicos de cada país, que se detallan a continuación:

4. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099061423153085048/pdf/P1774400ddd62e0a709eb005928f491ee3d.pdf>

Resumen metodológico - Accesibilidad física

1. Las coordenadas geográficas oficiales de los pasos fronterizos se obtuvieron de la OIM para los siete países de Centroamérica.
2. Se asignaron coordenadas geográficas a los proveedores de servicios identificados por el equipo de VG ALC del Banco Mundial.
3. Se crearon shapefiles lineales, siguiendo rutas transitables, caminos, calles, senderos, etc., para identificar las rutas migratorias de tránsito entre los puntos de cruce fronterizo en cada país, utilizando imágenes satelitales de alta resolución y conocimiento local especializado.
4. Los proveedores de VG se intersectan espacialmente con las rutas migratorias en Centroamérica, y se calcularon las zonas de amortiguamiento de 1, 5 y 10 km hasta el punto más cercano de las rutas migratorias como parte del análisis.

5. El ejercicio de cartografía y análisis geoespacial fue validado con las siete oficinas de la OIM y ACNUR en Centroamérica durante talleres específicos por país.

6. Los mapas fueron actualizados con base en las recomendaciones formuladas en los talleres de validación.

7. El análisis se complementó con entrevistas a mujeres en tránsito, proveedores de servicios y observaciones en el terreno.

15. Los talleres de validación con organismos de la ONU y partes interesadas locales arrojaron información valiosa. El ejercicio cartográfico y los resultados del análisis geoespacial se compartieron con la OIM y el ACNUR, y se validaron en siete talleres virtuales, uno por cada país. Los talleres de validación aportaron valiosas recomendaciones, entre ellas 1) garantizar que todos los pasos fronterizos oficiales estuvieran debidamente señalizados; 2) añadir otros pasos fronterizos no oficiales de acuerdo con la información facilitada por la OIM y ACNUR y que reflejaran los rápidos cambios de las dinámicas y los patrones de movilidad a través de rutas no oficiales; y 3) garantizar que todos los lugares importantes, capitales y ciudades principales, así como los centros de movilidad humana, estuviesen incluidos y debidamente señalizados. Como parte de los talleres de validación, las oficinas de ACNUR y OIM en Centroamérica también compartieron documentación y estudios relevantes sobre las rutas migratorias en la región, con el objetivo de complementar la información presentada en los mapas e incluida en el análisis.

16. SAFE amplió el análisis geoespacial a partir de las recomendaciones recogidas en los talleres de validación con la OIM y el ACNUR. En diciembre del 2022, se revisó la base de datos de proveedores de servicios con la finalidad de añadir nuevos proveedores de servicios o eliminar los que ya no estuvieran disponibles y se volvió a revisar en agosto de 2023. Se repasaron todas las coordenadas de los proveedores de servicios, se asignaron coordenadas a los nuevos proveedores de servicios y se incluyeron en la base de datos regional. Además, se actualizó la información de contacto de los proveedores de servicios, como ese el caso de su dirección física, el número de teléfono y el sitio web. Se utilizó información pública para actualizar la base de datos y se realizaron llamadas telefónicas para confirmar la información, verificar el estado activo de los servicios y recopilar detalles adicionales mediante un cuestionario estándar con los proveedores de servicios. Este proceso también implicó la recopilación de información que no estaba necesariamente a disposición del público, tales como los datos de contacto, los tipos de violencia abordados y la naturaleza de los servicios prestados. Se añadieron los nuevos pasos fronterizos no oficiales reportados a partir del 2023, según la información proporcionada por ACNUR y OIM, y se actualizaron las rutas de tránsito teniendo en cuenta estos nuevos puntos. Además, se incluyeron etiquetas para todas las capitales y ciudades principales, así como para los centros de movilidad humana.

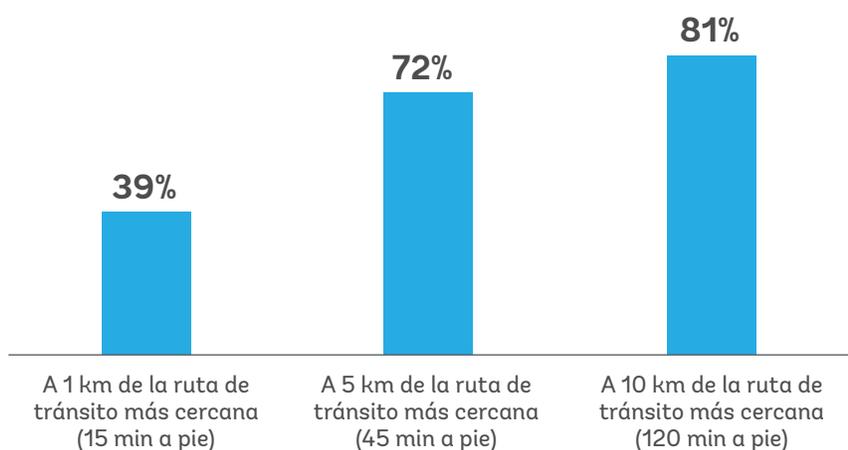
Principales hallazgos

17. El análisis geoespacial muestra que sólo el 39% de los servicios de atención a las sobrevivientes de la VG se encuentran accesibles a menos de un kilómetro (o 15 minutos a pie) de la ruta de tránsito más cercana. Los resultados indican que la mayoría de los proveedores de servicios (81 %) se encuentran a una distancia de 10 kilómetros (2 horas a pie) de la ruta de tránsito más cercana, con una pequeña diferencia porcentual entre las zonas de amortiguamiento de 5 kilómetros y 10 kilómetros (Figura 1).

18. Es importante señalar que no todos los proveedores de servicios para las sobrevivientes de VG en Centroamérica son estables y pueden dejar de operar esporádica o permanentemente sin previo aviso. Por lo tanto, este ejercicio captura el punto de intersección entre los proveedores de servicios y las rutas de tránsito migratorio a noviembre de 2023 con la información disponible a dicha fecha.

19. Los resultados del análisis geoespacial revelan el desfase geográfico entre la ubicación de los servicios de atención a las supervivientes de la VG y su accesibilidad a través de las rutas de tránsito. Esta limitada proximidad plantea desafíos significativos, ya que el acceso inmediato a los servicios de apoyo es crucial para la seguridad y el bienestar de las mujeres y niñas sobrevivientes de la VG. La necesidad de recorrer largas distancias, a menudo a pie, añade cargas físicas, emocionales y de seguridad, que pueden disuadir a las sobrevivientes de buscar ayuda. Esta situación se ve agravada por factores como la existencia de medios de transporte, los gastos de transporte y las circunstancias personales, como el miedo a ser interceptada. En consecuencia, este hecho revela no sólo una brecha geográfica, sino también un obstáculo considerable a la hora de prestar apoyo oportuno y accesible a las sobrevivientes de la VG, lo que subraya la necesidad de un enfoque más integral y accesible en la planificación y prestación de los servicios.

Figura 1 | Porcentaje de proveedores de servicios en apoyo a las sobrevivientes de la VG en la ruta de movilidad humana más cercana en Centroamérica



20. Las entrevistas con los proveedores de servicios, las encuestas a las mujeres en tránsito y las visitas sobre el terreno facilitaron una comprensión más profunda de las barreras físicas que dificultan el acceso a los servicios especializados en Centroamérica. Los proveedores de servicios señalaron que las barreras físicas desempeñan un papel importante por las siguientes razones. En primer lugar, muchas mujeres y niñas transitan por Centroamérica de forma expeditiva, con el único objetivo de llegar a su destino lo antes posible (de hecho, el 66 % de las mujeres encuestadas por el estudio afirmaron no haber buscado un servicio debido a la necesidad urgente de seguir viajando). Por lo tanto, cuanto más necesitan las mujeres desviarse de la ruta de tránsito, menos probabilidades hay de que utilicen los servicios especializados que tienen a su disposición. Además, muchas mujeres viajan con traficantes de personas o con un grupo de personas a través de pasos fronterizos no oficiales, por lo que, aunque necesiten apoyo, no lo buscan, ya que eso significaría dejar al grupo con el que viajan o al “guía” que puede hacerlas pasar por pasos fronterizos no oficiales. Las mujeres afirman que el grupo les proporciona algún tipo de protección y seguridad frente a otras formas de

explotación y abuso. En segundo lugar, desviarse de la ruta de tránsito para acceder a un servicio supone costos adicionales para las mujeres y sus familias. La mayoría no puede permitirse un autobús de 40 dólares estadounidenses hasta el siguiente cruce fronterizo. Por lo tanto, para las mujeres que transitan con recursos limitados, acceder a un servicio podría resultar prohibitivo. En tercer lugar, las mujeres que viajan con niños podrían no tener con quién dejarlos mientras recurren a un servicio. De las mujeres encuestadas en Costa Rica, el 22% afirmó que no utilizó ningún servicio porque estaba demasiado lejos, mientras que el 17% de las mujeres encuestadas en Guatemala opinó lo mismo.

21. SAFE identificó seis nodos de gran importancia que deben ser objeto de atención en Centroamérica. Estos son: 1) Región del Darién (Lajas Blancas, Bajo Chiquito, Canaán Membrillo), Panamá; 2) Paso Canoas, Costa Rica; 3) Los Chiles, Costa Rica; 4) Trojes y Danlí, Honduras; 5) Esquipulas, Guatemala; y 6) Tecún Umán, Guatemala. Estos principales ejes de tránsito fueron identificados en toda la región y podrían desempeñar un papel importante en la facilitación del acceso a servicios especializados en Centroamérica para mujeres y niñas en tránsito sobrevivientes de la VG, ya que son puntos de congregación de personas o son paradas de descanso reconocidas. El listado no es exhaustivo, ya que existen muchos más ejes en la ruta de tránsito. Sin embargo, como parte de la presente investigación se recopiló información valiosa sobre los mismos. La Tabla 1 presenta un resumen de la situación en estos ejes. El anexo 1 contiene información adicional y fotografías que los ilustran con mayor claridad.

Tabla 1 | Ejes de movilidad humana importantes en Centroamérica

Lugar	Contexto
Región del Darién, Panamá	La provincia de Darién es una región remota y fronteriza de Panamá. Es famosa por ser la selva tropical más húmeda del mundo y por tener la tasa de deforestación más baja entre las 10 selvas tropicales más importantes del mundo en el año 2022. Es una ruta de tránsito irregular y peligrosa bien arraigada, utilizada por personas procedentes de América Latina, África, Asia y el Caribe, y se caracteriza por terrenos accidentados y difíciles. A finales del 2023, un total de 520,085 personas (52% hombres, 26% mujeres, 12% niños y 10% niñas) habían cruzado el Darién (ETRM), un aumento del 136,4% desde los 220,000 reportados en diciembre del 2022 (y un aumento del 291,04% desde los 133,000 cruces fronterizos en el 2021). Dado el aumento en los flujos migratorios, la ETRM (Estación Temporal de Recepción Migratoria) en Lajas Blancas no tiene la capacidad para acomodar a todas las personas que transitan por esta área. El hacinamiento, los problemas de salud, la falta de presencia del Estado, la explotación y los abusos, así como los problemas logísticos para llevar alimentos, agua potable, medicinas o transporte son algunos de los desafíos a los que se enfrentan los migrantes y los proveedores de servicios en Lajas Blancas. ACNUR y OIM registran que al menos 1 de cada 4 mujeres migrantes y solicitantes de asilo denuncian violencia sexual, incluidas agresiones contra sus padres y el uso de mujeres como “fichas” para continuar el viaje. Incidentes de secuestros, ahogamientos, torturas, agotamiento, suicidios y fallecimientos también son denunciados con frecuencia por los migrantes que llegan a Lajas Blancas. En promedio, los migrantes y solicitantes de asilo reportan ver 7 cadáveres en su tránsito por el Darién (ACNUR, 2023a).

Lugar	Contexto
<p>Paso Canoas, Costa Rica</p>	<p>Hasta 3,000 personas cruzan Paso Canoas al día, a partir de octubre del 2023, según la Dirección General Nacional de Migraciones. Con el propósito de manejar los flujos de movilidad humana, en particular de aquellas personas que se quedaban en Paso Canoas, el gobierno local habilitó un espacio en una antigua pista de aterrizaje para la estadía de las personas en movilidad humana. Desde julio del 2023 hasta octubre del mismo año, alrededor de 150-200 personas en movilidad humana por día acamparían en este sitio conocido como campo ferial. Cuando las condiciones comenzaron a deteriorarse en el campo ferial y cientos de personas se encontraban en las calles de Paso Canoas tratando de obtener dinero (principalmente 30 USD/persona para un pasaje de bus) con la finalidad de continuar su viaje, el Gobierno de Costa Rica emitió un decreto presidencial de emergencia que establece que todos los buses que transporten personas en movilidad cruzarán desde Panamá irán directamente al Centro de Atención Temporal de Migrantes (CATEM). Allí, las personas se quedarán y esperarán a tomar un autobús que les lleve a la frontera con Nicaragua en Los Chiles.</p>
<p>Trojes y Danlí, Honduras</p>	<p>Tras recibir un promedio diario de 200 migrantes y refugiados, la región oriental de Honduras es testigo del paso de hasta 4,000 personas al mes que viajan de forma irregular, en su mayoría con la intención de llegar a Estados Unidos. Ante la emergencia, las autoridades gubernamentales anunciaron el despliegue de un gran número de autobuses para transportar a los migrantes desde Trojes hasta la frontera con Guatemala. La oficina de Migración del municipio de Danlí, del departamento de El Paraíso, está desbordada, ya que miles de migrantes y solicitantes de asilo abarrotan las instalaciones. Con sólo tres ventanillas de atención disponibles para los migrantes y refugiados en tránsito, las autoridades expiden más de 2,000 salvoconductos al día. La mayoría de las personas proceden de países como Venezuela, Ecuador y Cuba, entre otros, y entran en territorio hondureño por la frontera de Las Manos, en El Paraíso.</p>
<p>Esquipulas, Guatemala</p>	<p>Miles de migrantes y refugiados que llegan a la ciudad fronteriza de Esquipulas (Guatemala) buscan descanso tras atravesar varios países desde Sudamérica. Según la OIM, 105,000 personas transitaron por Esquipulas entre abril y septiembre del 2023. Las personas en movilidad humana también buscan oportunidades de trabajo, venden bocadillos o simplemente comparten sus dolorosas historias de migración. Esquipulas, situado a unos diez kilómetros de la frontera con Honduras, se ha convertido en los últimos años en una ruta migratoria latinoamericana. En Esquipulas, los servicios para migrantes son limitados y los prestan sobre todo organizaciones humanitarias e internacionales. Los servicios especializados para mujeres en situación de movilidad humana son aún más escasos. Según los informes, el Refugio de Migrantes de Esquipulas sufre continuos problemas de capacidad y no puede ajustarse bien a la demanda actual, teniendo que limitar el número de días que una persona puede permanecer en sus instalaciones.</p>
<p>Tecún Umán, Guatemala</p>	<p>Tecún Umán es el principal punto de salida de la región antes de ingresar a México. Entre el 21 de abril y el 30 de septiembre de 2023, la OIM registró un estimado de 67,740 personas que cruzaron de Guatemala a México, por la frontera de Tecún Umán. Lo hacen con frecuencia por pasos fronterizos no oficiales y a menudo peligrosos de esta zona. Esta región, marcada por su importancia estratégica en el movimiento transnacional, también se caracteriza por una pronunciada presencia de grupos criminales organizados. Estas entidades están profundamente implicadas en actividades ilícitas, como el tráfico de drogas y la trata de personas, explotando las vulnerabilidades de las rutas de tránsito y de quienes las atraviesan. La confluencia de un elevado tráfico de migrantes y de actividades delictivas crea un entorno complejo y difícil, que repercute tanto en la dinámica local como en el panorama más amplio de la seguridad regional. La situación en Tecún Umán subraya la necesidad crítica de abordar de manera integral los problemas entrelazados de la migración, la seguridad y las inquietudes humanitarias.</p>

22. SAFE desarrolló la primera aproximación a las rutas de movilidad humana en el Tapón del Darién con el objetivo de comprender mejor, desde el punto de partida inicial, el traicionero recorrido que experimentan las mujeres en su tránsito por la región. En la actualidad, no existe un mapa integrado que incluya las rutas de movilidad humana en la región del Darién. Esto se debe a razones de seguridad, pero también al hecho de que el Darién es una selva donde no existen rutas cartografiadas “formales”. Por lo tanto, estas rutas fueron mapeadas a partir de rutas parciales desarrolladas por ACNUR, informes de periódicos y artículos que explican las rutas, ejercicios de validación con OIM y ACNUR, visitas de campo a Darién, así como mapas de crowdsourcing en Internet.

Oportunidades y fundamentos para futuras intervenciones

23. El desarrollo de la base de datos regional, almacenada en el panel de datos en línea de OIM y ACNUR, representa un significativo bien público regional. Al centralizar los datos del análisis de accesibilidad física en una plataforma segura, SAFE ofrece a las sobrevivientes de la VG una visión integral de las intersecciones entre las principales rutas de tránsito y los proveedores de servicios. Aunque el acceso está restringido a usuarios autorizados por razones de seguridad, las implicaciones más amplias de esta base de datos son profundas. En primer lugar, brinda información de alta resolución a las organizaciones internacionales, las ONG y los proveedores de servicios gubernamentales, la que podría contribuir a orientar y ubicar espacialmente estos servicios para que atiendan a un mayor número de mujeres y niñas que los necesitan. En segundo lugar, sienta las bases para una cartografía más amplia de diversos tipos de servicios, como educación, salud y atención de emergencias, entre otros, que la OIM está llevando a cabo en calidad de ampliación de esta labor. El esfuerzo no sólo coadyuva a comprender mejor las dinámicas regionales, sino que también se convierte en un activo inestimable para los organismos dedicados a abordar las complejidades de la movilidad humana, reforzar el nexo entre la ayuda humanitaria y el desarrollo y contribuir a la cooperación regional y al desarrollo sostenible.

24. El presente trabajo se está utilizando para consolidar los protocolos de respuesta y reducir las lagunas de información en los puntos de paso. Con los datos obtenidos en el estudio, SAFE elaboró folletos informativos y materiales comunicativos digitales destinados a apoyar mejor a las mujeres y niñas en tránsito que son sobrevivientes de la VG cuando arriban a Costa Rica, entre ellos el “Punto Violeta” del Centro de Atención Temporal de Migrantes (CATEM). La información facilitada contiene instrucciones para llamar a la línea directa 911 de atención a la VG y dónde localizar el Punto Violeta. También ofrece información sobre los principales proveedores de servicios situados más al norte de la ruta migratoria en el caso de las sobrevivientes decidan buscar ayuda fuera de Costa Rica. Estos materiales informativos también podrán descargarse al escanear un código QR en los principales puntos de tránsito. SAFE también prestó apoyo para que el personal del CATEM sea identificables con facilidad por los usuarios y proporcionó asistencia técnica para consolidar los protocolos de respuesta.

Accesibilidad social, jurídica e institucional

25. Más allá de comprender los problemas de accesibilidad derivados de las barreras físicas y distancias, es esencial profundizar en los obstáculos sociales, jurídicos e institucionales que experimentan las mujeres en situaciones de movilidad humana desde sus propias perspectivas.

Esta capacidad de comprensión es crucial para formular recomendaciones que respondan al contexto y a los temas de género, y que sean pertinentes para los diseñadores de políticas y las principales partes interesadas en su actuación frente a los flujos de movilidad humana. Al reconocer y abordar los obstáculos singulares a los que se enfrentan las mujeres y las niñas, las estrategias pueden adaptarse mejor para satisfacer sus necesidades específicas, garantizando su seguridad y protección.

26. Los estudios realizados en la región han documentado que las mujeres en situación de movilidad humana sufren barreras y riesgos asociados a la VG.

Entre ellos, destacan las condiciones estructurales en los países de origen, como la pobreza sistémica y la violencia de género, las condiciones de movilidad irregular que elevan el riesgo de violencia, y el impacto del crimen organizado que afecta desproporcionadamente a las mujeres y hombres que viajan a través de rutas irregulares (OIM, 2016; INM RD, 2021). Asimismo, las más restrictivas políticas migratorias han erigido barreras adicionales, complicando la movilidad humana segura en la región, que afecta en particular a quienes se encuentran en situación de pobreza y huyen de la violencia (CEPAL, 2019).

27. Una revisión de la literatura demostró que los estudios y trabajos centrados en los obstáculos hacia los servicios de apoyo destinados a las mujeres en movilidad humana, sobrevivientes de la VG, son limitados; la literatura existente revela una deficiencia flagrante.

Aunque los estudios centrados en este tema son escasos, la literatura subraya la urgente necesidad de implementar políticas migratorias y de asilo regionales e integrales que prioricen la seguridad y velen por los derechos humanos. Las experiencias de las mujeres en alojamientos temporales, empleos informales y refugios las exponen a mayores riesgos, agravados por la falta de redes de apoyo y sistemas de protección sólidos, y por la desinformación generalizada sobre sus derechos. Al reconocer estos desafíos, la literatura exige contar con una comprensión sólida y matizada alrededor de dichas dinámicas, y aboga por el desarrollo de políticas e intervenciones adaptativas y con perspectiva de género, adaptadas a las necesidades únicas y cambiantes de los diferentes grupos en tránsito.

28. A pesar de los avances en materia de investigación, sigue existiendo un vacío importante en la comprensión de las necesidades y los obstáculos a la hora de ofrecer servicios accesibles de atención a la VG en las rutas de tránsito centroamericanas.

El presente estudio pretende llenar ese vacío ofreciendo nuevas perspectivas sobre este aspecto crítico de la movilidad humana. A partir de las revelaciones del análisis de accesibilidad física, el presente análisis profundiza en una evaluación de las barreras sociales, jurídicas e institucionales que afectan a las mujeres en situaciones de movilidad humana. Este enfoque multifacético no sólo complementa el análisis inicial, sino que también integra diversas perspectivas tanto de los proveedores de servicios como de las mujeres en tránsito por Centroamérica, ofreciendo una comprensión más holística de los retos a los que se enfrentan para garantizar un apoyo accesible a las sobrevivientes de la VG.

Metodología

29. Se utilizó un enfoque de métodos combinados para analizar las barreras sociales, jurídicas e institucionales contra los servicios destinados a las mujeres en tránsito sobrevivientes de la VG en Centroamérica. SAFE emprendió una revisión documental, que se complementó con métodos mixtos (cualitativos y cuantitativos) para evaluar las barreras jurídicas, institucionales y de normas sociales que impiden a las mujeres en tránsito sobrevivientes de la VG acceder a los servicios disponibles para los ciudadanos nacionales. Entre ellas, podemos mencionar, por ejemplo, las barreras de comportamiento (es decir, obstáculos originados por actitudes, creencias o emociones que dificultan o evitan los comportamientos deseables o las decisiones óptimas), las barreras lingüísticas, la falta de documentos de identidad válidos, el estigma, la actividad delictiva y de maras que limita su movilidad, el acoso sexual en el transporte y en los espacios públicos, entre otras. El estudio también comprende un análisis de los marcos jurídicos e institucionales nacionales, así como una evaluación de las normas constitucionales, leyes, protocolos de respuesta y reglamentos aplicables..

Resumen metodológico - Accesibilidad social, jurídica e institucional

Enfoque de métodos combinados para analizar las barreras que impiden el acceso a los servicios de atención a la VG de las mujeres que se desplazan en Centroamérica.

- 1. Revisión documental** que examinó el contexto, la literatura y los marcos jurídicos de la VG en el ámbito de la movilidad humana.
- 2. Enfoque cuantitativo**, con 263 encuestas a mujeres (18+) en torno a la movilidad humana en Costa Rica (147) y Guatemala (116).
- 3. Enfoque cualitativo**, con 43 entrevistas a proveedores de servicios; 16 historias de vida; y observaciones de campo en los principales nodos de tránsito de Centroamérica.
- 4. Talleres de validación** en Costa Rica y Guatemala en conjunto con el gobierno, la sociedad civil, el mundo académico y las organizaciones internacionales.

30. Se realizaron encuestas a mujeres en tránsito como parte del enfoque cuantitativo del estudio.

Las encuestas se llevaron a cabo con una plataforma digital para registrar las respuestas en Paso Canoas, Costa Rica, en el CATEM Sur; en San José, Costa Rica, en un refugio de movilidad humana; y en Tecún Umán, Guatemala, en los Centros de Atención para Personas Migrantes y Refugiadas (CAPMiR) de la OIM. Un total de 263 mujeres fueron entrevistadas por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Costa Rica entre julio y septiembre del 2023, distribuidas de la siguiente manera: 147 en Costa Rica y 116 en Guatemala. Aunque en un principio estaba previsto realizar las encuestas en todos los países de Centroamérica, se seleccionaron Costa Rica y Guatemala por varias razones, entre ellas: (i) dadas las preocupaciones sobre las implicaciones éticas de realizar encuestas en Panamá debido a las precarias condiciones de arribo a Lajas Blancas, se eligió a Costa Rica como el país de entrada a la región más factible para fines de la recolección de datos; (ii) la exclusión de Nicaragua debido a la viabilidad limitada para realizar trabajo de campo allí; y (iii) las implicaciones de costos y calendarios motivaron la selección de Guatemala como punto de salida en la región, para captar los flujos y dinámicas que pudieran haber tenido lugar en lugares precedentes como El Salvador y Honduras. Los criterios de la muestra se centraron en mujeres mayores de 18 años en situación de movilidad humana, definidas como: mujeres en tránsito que han estado viajando menos de seis meses, mujeres que buscan asilo o refugio, y mujeres retornadas que han estado de vuelta en su país o lugar de retorno por menos de un

año. Las encuestas se apegaron a las normas éticas internacionales para la investigación de la VG, entre ellas el consentimiento informado, la recopilación de datos limitada a la información necesaria para comprender el fenómeno (asegurándose de no revictimizar a las entrevistadas), la sensibilización del equipo de campo en cuanto a la recopilación ética y empática de la información, y la entrega de una lista de servicios de referencia para las sobrevivientes. Además, la investigación también tuvo en cuenta los procedimientos operativos estándares del ACNUR para las intervenciones contra la VG en contextos humanitarios.

31. Características de los movimientos mixtos en Costa Rica y Guatemala. Las poblaciones encuestadas en Costa Rica y Guatemala son diferentes. El perfil demográfico de las personas que migran y se desplazan forzosamente de Venezuela a Costa Rica y Guatemala se destaca por el hecho de que el 93 % en Costa Rica y el 65 % en Guatemala nacieron en Venezuela. En Guatemala, el 18 % de las mujeres entrevistadas eran hondureñas. Cabe destacar que el 90 % de las mujeres en movilidad humana tienen hijos. En cuanto al estado civil, el 48 % viaja sin pareja o sola, mientras que el 52 % viaja con pareja. En cuanto a las características previas a la migración, la investigación profundizó en los niveles educativos, la situación laboral y la presencia de discapacidades. Alrededor del 50% posee estudios secundarios, y el 30%, técnicos o universitarios. Una cuarta parte de las mujeres no formaba parte de la población económicamente activa antes de emigrar, sin diferencias significativas entre países. La mitad de ellas trabajaban por cuenta propia, y el 24 % eran asalariadas. En cuanto a las discapacidades, el 6% de las mujeres encuestadas padece alguna. Entre las 16 mujeres con discapacidad, algunas se enfrentan a importantes dificultades en actividades como la audición (2), la visión (6), la memoria o la concentración (8), vestirse o asearse (6), subir escaleras o caminar (10) y poder comunicarse (5).

32. El trabajo cualitativo abarcó tres tipos de datos:

- i. Entrevistas semiestructuradas a 43 proveedores especializados de servicios en apoyo a las sobrevivientes de la VG en Centroamérica.
- ii. Historias de vida compartidas por 16 mujeres en tránsito a su llegada a Costa Rica o a su salida de los puestos fronterizos de Guatemala
- iii. Observaciones de campo.

i. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a proveedores de servicios en Centroamérica como parte del enfoque cualitativo del estudio. Se entrevistaron a los proveedores de servicios especializados en cinco países (Panamá, Costa Rica, Guatemala, El Salvador y Honduras) con el propósito de conocer mejor la oferta de servicios, la población que atienden, si brindan sus servicios a mujeres en situación de movilidad humana y si ofrecen servicios especializados de apoyo a las sobrevivientes de la VG, entre otros. Los proveedores de servicios se seleccionaron a través de dos criterios: (i) al azar, utilizando el mapa de proveedores de servicios y complementándolo con el conocimiento local como marco de la muestra, asignando ponderaciones a los diferentes tipos de servicios; y (ii) por sustitución, utilizando la selección intencional para garantizar que los principales actores estuvieran incluidos en la muestra. Por ejemplo, la mayoría de las oficinas nacionales de OIM y ACNUR participaron en este ejercicio dado su profundo conocimiento de la situación en el terreno. Se sustituyeron otros servicios, como los servicios jurídicos de alto nivel (por ejemplo, los tribunales judiciales), ya que las sobrevivientes de la VG rara vez recurren a dichos servicios.

ii. El presente trabajo se complementó con 16 historias de vida compartidas por mujeres. Las participantes relataron sus historias de movilidad humana al arribar a Costa Rica o Guatemala, lo que ofreció una comprensión más profunda de la complejidad y los peligros de la travesía como mujer por Centroamérica. Incluso, ayudó a identificar los obstáculos para acceder a los servicios de apoyo a las sobrevivientes de la VG al momento que transitan por la región.

iii. Se llevaron a cabo observaciones de campo en puntos fronterizos claves para conocer de primera mano la situación en los principales corredores de tránsito en las rutas de movilidad humana de Centroamérica. Las principales observaciones de campo se documentaron en Metetí, Panamá (región del Darién); Paso Canoas, Costa Rica; Aguas Calientes-Esquipulas frontera entre Honduras y Guatemala; Las Chinamas y San Cristóbal en El Salvador; y Tecún Umán, Guatemala.

33. Los resultados fueron validados en tres talleres que contaron con la participación de representantes de gobiernos, sociedad civil, instituciones académicas y organizaciones internacionales. Se trata de (i) dos talleres a nivel de país, llevados a cabo en octubre del 2023 en Costa Rica y en noviembre del 2023 en Guatemala, para validar los resultados preliminares de los datos cuantitativos y cualitativos recopilados; y (ii) un taller regional llevado a cabo en Costa Rica los días 6 y 7 de diciembre del 2023, que reunió a más de 60 representantes de autoridades gubernamentales nacionales y locales, instituciones académicas, centros de pensamiento (think tanks) y organizaciones internacionales de todos los países cubiertos en este estudio.

34. Las recomendaciones derivadas de los talleres proveyeron sugerencias sobre la terminología y los tipos de violencia que sufren las mujeres, haciendo hincapié en el concepto de movimiento mixto y en la interseccionalidad. Tomar en cuenta la interseccionalidad es importante porque las identidades múltiples y complejas se entrecruzan y superponen, aumentando las vulnerabilidades de las mujeres en la movilidad humana, en especial cuando se combinan con otros factores de identidad como ser menor de edad, pertenecer a una comunidad indígena y vivir en la pobreza, entre otros factores. Además, se identificaron importantes obstáculos jurídicos, como las limitaciones para la gestión internacional de casos y el registro de los bebés nacidos durante el tránsito, lo que aumenta el riesgo de ser apátrida. Otras recomendaciones fueron invertir en programas de sensibilización, reforzar los protocolos de atención a la VG en los casos donde existan brechas, aplicar y adaptar los protocolos existentes para responder de forma específica a las situaciones de movilidad humana, y mejorar la coordinación interinstitucional dentro y entre los países. También se destacó la asignación de recursos y el aumento de los presupuestos para la prestación de servicios en las zonas fronterizas. Dado el rápido ritmo de las dinámicas de tránsito y las situaciones cada vez más complejas de movilidad humana, las recomendaciones también contemplan la elaboración de protocolos de respuesta ágiles y flexibles para poder hacer frente a cambios rápidos en los flujos cuando resulte necesario. De igual forma, las comunidades y los gobiernos locales deberán tener una participación activa en los esfuerzos de movilidad humana, coordinada con las instituciones a nivel nacional.

Principales hallazgos

35. El análisis explora en primer lugar las barreras universales que afectan a todas las mujeres, tanto nacionales como extranjeras, a la hora de acceder a los servicios de apoyo para las supervivientes de la VG en Centroamérica. Las barreras universales engloban marcos legales y judiciales ineficaces

que pueden revictimizar a los individuos y promover la impunidad, así como normas y comportamientos sociales que justifican y normalizan la violencia, la falta de concienciación y de capacidad para reconocer la VG cuando se produce, y el acceso restringido a servicios especializados para mujeres de las zonas rurales. Entre los retos, se cuentan problemas logísticos (por ejemplo, dificultad y riesgos asociados con viajar a servicios remotos con recursos y tiempo limitados, escasez de transporte en zonas apartadas o centros de servicios demasiado distantes), responsabilidades económicas y de cuidado de los hijos, falta de servicios especializados o bien, servicios limitados, miedo a represalias por denunciar la VG, desconfianza en las instituciones y estigmatización a la que se enfrentan las supervivientes de la VG.

36. Entre los obstáculos específicos con que tropiezan las mujeres en situación de movilidad humana, sobrevivientes de la VG, figuran la desinformación, la incapacidad para detectar la VG, el desconocimiento de sus derechos, el control financiero por parte de sus compañeros varones, la discriminación, las barreras lingüísticas y la inexistencia de servicios diferenciados. La información sobre la trata de personas y la VG es escasa en los pasos fronterizos, mientras que la desinformación está muy extendida. Los grupos delincuenciales que se dedican a la trata de personas suelen aprovecharse de las debilidades del sistema, y las sobrevivientes se enfrentan a la explotación sexual, a la imposibilidad de denunciar un acto violento en un país distinto de aquel en el que se produjo el acto, y a dificultades para interponer denuncias formales debido a la insuficiente información tanto sobre el proceso real de interposición de denuncias como sobre las características del perpetrador. Las mujeres en situación de movilidad humana a menudo desconocen sus derechos, están controladas económicamente por compañeros varones que también pueden ser agresores y se enfrentan a barreras del idioma. Los centros de salud pueden negar servicios por motivos de estatus migratorio, los refugios para migrantes transitorios y solicitantes de asilo tienen recursos limitados, y los funcionarios de fronteras a menudo carecen de los conocimientos necesarios para identificar y ayudar a las sobrevivientes de la VG. Reconocer estas necesidades diferenciadas es crucial para mejorar el apoyo a las mujeres en movilidad humana.

37. La progresión desde el análisis de las barreras sistémicas hasta la exploración de los relatos personales de las mujeres en movilidad humana y de los proveedores de servicios ayuda a comprender el espectro completo de los diversos obstáculos. Este enfoque integral aporta un conocimiento más profundo de las experiencias, sobre todo en lo relativo a las barreras sociales, jurídicas e institucionales. Las próximas secciones pretenden ofrecer una exploración amplia y detallada de los desafíos y de los diversos factores que dificultan el acceso de estas mujeres a los servicios y ayudas esenciales. El análisis es fundamental para desarrollar estrategias e intervenciones más efectivas que ayuden a las mujeres en tránsito, en particular a las sobrevivientes de la VG, a superar dichas barreras y acceder al apoyo que necesitan.

A. Formas de VG contra las mujeres en situaciones de movilidad humana

38. Los relatos de las mujeres describen experiencias desgarradoras y percepciones de violencia, sobre todo cuando atraviesan zonas peligrosas de Centroamérica y Sudamérica. Las mujeres se enfrentan a amenazas de robo, abusos físicos y extorsión, en especial en áreas donde la protección organizada para las personas que se desplazan es escasa o nula. El robo de alimentos en situaciones vulnerables, como cuando se viaja con niños, es común. Existe miedo a los robos y a la violencia, sobre todo desde Colombia, pasando por Centroamérica, hasta llegar a México, país que se identifica como extremadamente peligroso debido a los secuestros y las extorsiones. Las mujeres señalan que las que tienen familiares en Estados Unidos son más propensas a la extorsión. Se aconseja a las mujeres que vistan de forma discreta para evitar llamar la atención, y prevalece la preocupación por la seguridad de los niños debido a la trata de personas.

39. Los relatos también reflejan un panorama de intimidación y vulnerabilidad, en el que incluso presenciar actos de violencia o intervenir para ayudar a otros puede dar lugar a amenazas o a una huida forzada. Entre los riesgos más comunes se encuentran los encuentros con delincuentes y autoridades corruptas que pueden extorsionar o abusar de los migrantes y las mujeres en situaciones de movilidad humana. Las mujeres mencionan algunas zonas, como los ejes principales, donde hay una apariencia de seguridad porque allí se congrega mucha gente, pero el viaje sigue estando plagado de peligros. A pesar de estas dificultades, algunas mujeres afirman encontrar espacios seguros y recibir ayuda de otras personas, lo que apunta hacia un mosaico complejo de peligros y de apoyos en las rutas de tránsito.

40. El análisis de los datos de la encuesta muestra que una proporción significativa de mujeres en tránsito declaran saber de incidentes relacionados con diversos tipos de violencia de género. En concreto, los incidentes denunciados con mayor frecuencia son de naturaleza psicológica, física y sexual, delineados en ese orden como se ilustra en las Figuras 2 y 3. Un hallazgo digno de mención es que el 41% de las encuestadas conocen a mujeres que han sufrido violencia de género física, psicológica y sexual. Cabe destacar que el 41% de las encuestadas conoce a otras mujeres que han sufrido violencia física, psicológica y sexual, una cifra que se considera una estimación mínima debido al subregistro. Los hallazgos sugieren que la violencia psicológica es la forma de violencia más percibida entre las encuestadas al momento de llegar a Costa Rica (35%) y al viajar por Guatemala (28%) a través de los puntos fronterizos, seguida de la violencia física (20% al momento de arribar a Costa Rica y 16% a su salida de Guatemala), y la violencia sexual (17% al momento de llegar a Costa Rica y 13% a su salida de Guatemala). Es importante destacar que, aunque los datos se recopilaban en Costa Rica y Guatemala, los incidentes denunciados podrían haber ocurrido en cualquier momento antes de llegar a cualquiera de estos dos lugares. Esto significa que los datos deben leerse como “hasta o a la llegada a Costa Rica” y “hasta/en Guatemala” y no necesariamente “en Costa Rica” o “en Guatemala”.

Figura 2 Porcentaje de mujeres en tránsito que declaran haber sabido de incidentes de violencia de género durante su viaje migratorio, por tipo de violencia hasta Costa Rica

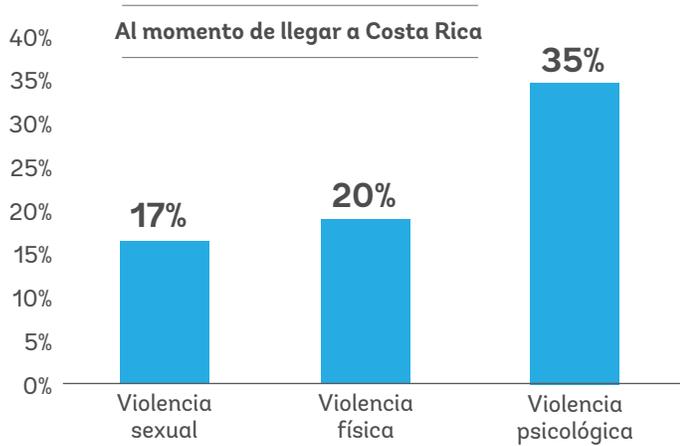
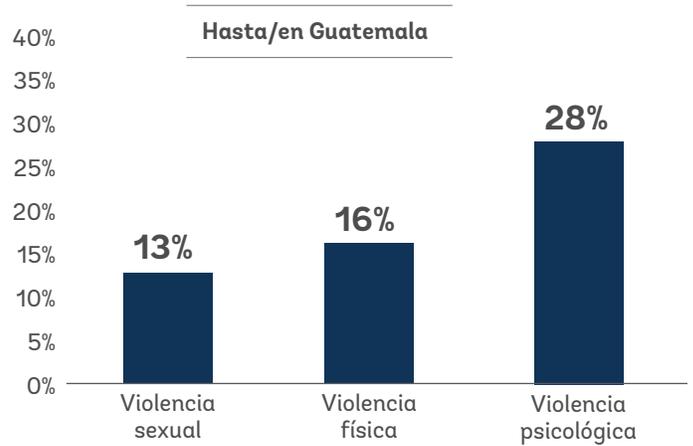
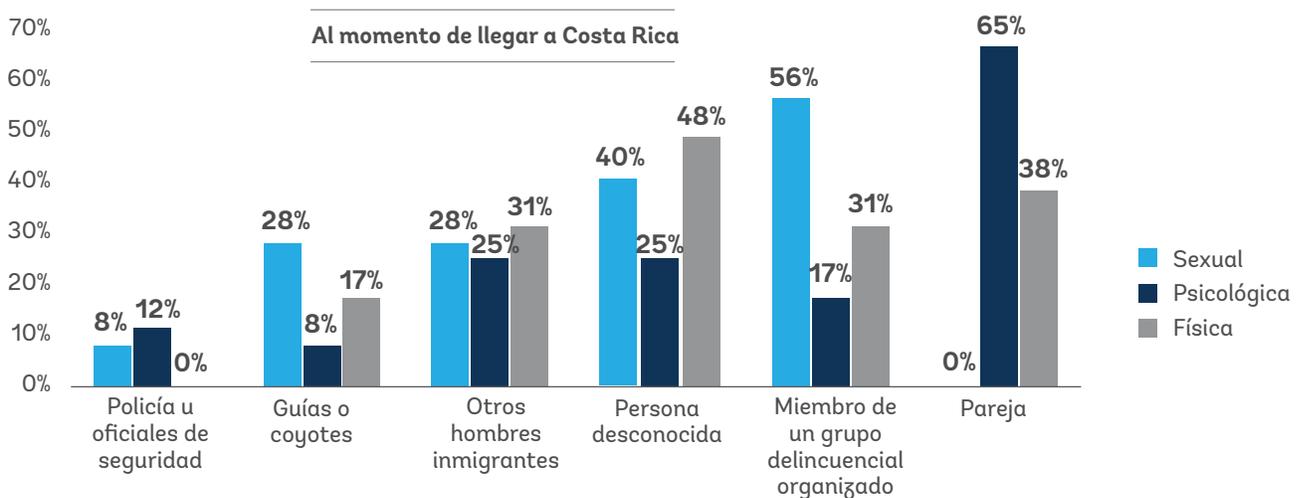


Figura 3 Porcentaje de mujeres en tránsito que declaran haber sabido de incidentes de violencia de género durante su viaje migratorio, por tipo de violencia hasta Guatemala



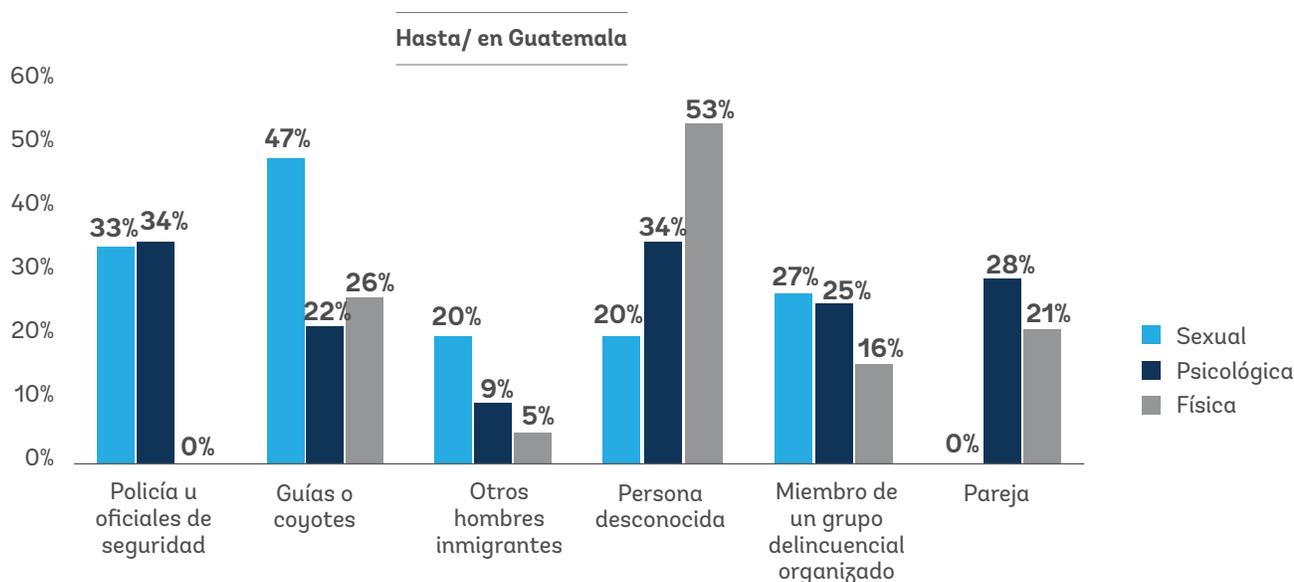
4.1. Al momento del arribo a Costa Rica, las respuestas a la encuesta sugieren la percepción de que los miembros de grupos delincuenciales organizados con frecuencia cometen actos de violencia sexual. De las encuestadas, el 56% así lo afirmó, mientras que las personas desconocidas son percibidas como perpetradores en el 40% de los casos, y la policía o los oficiales de seguridad son percibidos como los menos implicados con un 8%. Al llegar a Costa Rica, la violencia psicológica es percibida como la más asociada a la pareja, sobre todo entre las mujeres y niñas venezolanas en tránsito, con un 65% de las respuestas, lo que apunta a un factor doméstico significativo, mientras que los grupos del crimen organizado son percibidos como menos involucrados, con un 17%, y los guías o coyotes aún menos, con un 8%. En cuanto a la violencia física, la percepción es que las personas desconocidas son los agresores más comunes (48% de las respuestas), lo que sugiere que muchos perciben que el abusador no es identificable. La encuesta también refleja la percepción de que el 31% de las encuestadas identifican a otros hombres inmigrantes como autores de casos de maltrato físico, al igual que los grupos delictivos organizados, mientras que no se percibe que se atribuya ningún caso de violencia física a la policía o a los agentes de seguridad. Estos resultados se representan gráficamente en la Figura 4.

Figura 4 Percepción de la violencia sexual, psicológica y física, por tipo de perpetrador, hasta Costa Rica



42. Al salir de Guatemala, el 47% de las encuestadas perciben que los guías o coyotes están involucrados en casos de abuso sexual, y el 33% cree lo mismo de la policía o los oficiales de seguridad. Llama la atención que no se mencionen a las parejas como implicadas en estos casos de abuso sexual, lo que puede aludir a la normalización de la violencia de pareja. El maltrato psicológico se asocia con frecuencia a la policía o a los agentes de seguridad y a personas desconocidas, cada uno de ellos percibido por el 34% de las encuestadas, y se percibe una participación significativa de la pareja en un 28%. En cuanto al maltrato físico, predomina la creencia de que los perpetradores son personas desconocidas, que representan el 53% de las respuestas, lo que puede implicar que el daño físico suele ser infligido por individuos que no son identificables. También se percibe que los guías o coyotes están implicados en un porcentaje considerable de casos de maltrato físico (26% de las respuestas). Sin embargo, no hay percepción de que la policía o los agentes de seguridad estén involucrados en el maltrato físico, a pesar de su importante asociación con el maltrato psicológico. La Figura 5 representa gráficamente esta información.

Figura 5 Percepción de la violencia sexual, psicológica y física, por tipo de perpetrador, hasta Guatemala



B. Barreras sociales

43. La normalización de la violencia contra la mujer ha provocado que mujeres en situación de movilidad humana no tengan acceso a servicios especializados en las rutas de tránsito de Centroamérica. Las entrevistas indicaron que muchas mujeres viven con una VG normalizada, considerándola como para de la vida, a menudo perpetuada por figuras masculinas.

“Muchas viven con ella y creen que es normal y la han normalizado. Y, cuando uno les dice, “pero no es normal”, ellas dicen, “pero así he vivido toda mi vida”

Proveedor de servicios, El Salvador

44. Las mujeres buscan servicios de atención básica en lugar de servicios especializados para sobrevivientes de la VG porque, en muchos casos, no reconocen sus experiencias como una forma de violencia. Los proveedores de servicios entrevistados señalan que, a menudo, en los casos en los que se ha establecido una relación de confianza entre el proveedor de servicios y la mujer, ésta puede reconocer haber sufrido violencia. Sin embargo, en general, las mujeres en situación de movilidad humana no son propensas a presentar una denuncia o a iniciar un proceso de apoyo terapéutico porque dan prioridad a continuar con su viaje. Además, las mujeres entrevistadas también se mostraron reacias a reconocer las situaciones de violencia como incidentes denunciables, lo que revela la existencia de un círculo de violencia. Esta reticencia se ve exacerbada por las normas sociales que a menudo estigmatizan a quienes denuncian, creando una importante barrera social contra la justicia y el apoyo.

45. Las mujeres en situación de movilidad humana se enfrentan a una amplia gama de barreras sociales para acceder a los servicios en su ruta de migración o desplazamiento forzoso, entre las que podemos mencionar, la discriminación, el desconocimiento legal y una infraestructura de servicios inadecuada. La Tabla 2 subraya los complejos retos a los que se enfrentan las mujeres en tránsito para acceder a los servicios al momento de arribar a Costa Rica y hasta/por Guatemala. La discriminación por ser migrantes o extranjeras es una dificultad grave, ya que más del 60% de las mujeres encuestadas en ambos países la mencionaron. La encuesta también destaca los problemas recurrentes de que se culpe o juzgue a las mujeres por sus circunstancias y por la falta de servicios efectivos, ya que muchas mujeres precisan acudir a los servicios varias veces, lo que puede conllevar una nueva victimización. Además, la información sobre los servicios se percibe como confusa, al carecer de información clara sobre sus derechos y opciones de servicio. Por otro lado, el hecho de que las instalaciones de los servicios no estén adaptadas para personas con discapacidad genera un nivel adicional de complejidad. Esto, combinado con los problemas institucionales, como la insuficiencia de servicios especializados en VG, la coordinación deficiente entre los proveedores de servicios, la falta de fiabilidad de los datos y la escasa capacidad de los proveedores de servicios -factores que se desarrollarán más adelante en el informe- revelan un conjunto polifacético de obstáculos que les impiden a las mujeres en tránsito obtener asistencia y justicia.

Tabla 2 | Resumen de las percepciones sobre las barreras sociales, por país

Tipo de barrera	Al momento de llegar a Costa Rica	Hasta/en Guatemala
Discriminación por ser migrante o extranjera	64%	77%
Culpárseles o juzgárseles por lo que les pase	65%	58%
Tener que regresar varias veces donde el proveedor para recibir atención	62%	60%
Información poco clara o escasa sobre los derechos legales y sus opciones disponibles	64%	55%
Carencia de documentos de identificación requeridos	56%	61%
Servicios ubicados en zonas inseguras y/o peligrosas	45%	53%
Información sobre los servicios de servicios de apoyo	55%	41%
Personal insuficiente en las instalaciones de los servicios	39%	38%
Alto costo de los servicios de apoyo	34%	41%
Instalaciones de servicios sin adaptaciones para personas con discapacidades	35%	23%

46. El control ejercido por la pareja o el compañero de viaje, a través de la violencia económica y el maltrato psicológico, también representa una barrera para el acceso a los servicios especializados para las sobrevivientes de la VG. Tanto las mujeres como los proveedores de servicios señalan casos en los que las parejas masculinas o los compañeros de viaje son los principales perpetradores de la violencia, incluso si las mujeres no son conscientes de la violencia a la que están siendo sometidas. Los tipos más comunes de violencia ejercida por los perpetradores son la económica, la psicológica y la sexual. Por ejemplo, en toda la región, las mujeres y los proveedores de servicios indicaron que sus parejas o compañeros de viaje pueden retener sus pasaportes, dinero o bienes durante parte o la totalidad del viaje; pueden obligarlas a prostituirse para obtener dinero y continuar el viaje y luego retener esos fondos; y coaccionan de manera constante a las mujeres para que no tengan más remedio que quedarse con ellos por miedo. Un proveedor de servicios mencionó una situación en la que una mujer se veía obligada a emigrar con su pareja en contra de su voluntad por miedo e intimidación. Por suerte, el caso fue identificado por una organización de la sociedad civil y se consideró que la mujer podía regresar a su país al amparo de los mecanismos de protección internacional. Un porcentaje elevado, el 66%, de las mujeres en movilidad humana encuestadas en Costa Rica, cree que sus parejas son los principales perpetradores de la violencia psicológica a lo largo de la travesía de movilidad humana. La normalización de este tipo de control y abuso en la pareja supone un obstáculo social enorme.

47. Las mujeres no acuden a los servicios por miedo a ser juzgadas por su condición de migrantes o refugiadas, así como por ser sobrevivientes de la violencia. Las entrevistas con proveedores de servicios y mujeres confirmaron los resultados de la encuesta en cuanto al estigma asociado a ser una superviviente de la VG, que les impide a muchas mujeres no sólo recurrir a los servicios, sino también interponer una denuncia. Asimismo, el análisis de las entrevistas y encuestas mostró que el 64% de las mujeres encuestadas al momento de su arribo a Costa Rica (y el 77% para aquellas hasta/por Guatemala) señalan la discriminación o estigmas por su condición de migrantes o refugiadas como una barrera significativa para acceder a los servicios especializados a lo largo de la ruta de tránsito centroamericana.

“No tanto aquí en Costa Rica, pero en Panamá y lugares así, [se dio] el desprecio hacia nosotros por ser venezolanos, [la gente] nos culpaba constantemente. Es difícil”.

Mujer venezolana en tránsito, al momento de llegar a Costa Rica

48. Como se muestra en la Tabla 2, el 65% de las entrevistadas en Costa Rica y el 58% de las que salieron de Guatemala afirman que el estigma asociado a ser sobreviviente de la VG es una barrera que les impide buscar atención. Refleja una barrera social en la que los prejuicios y la xenofobia se entremezclan con normas sociales que justifican la violencia o culpan a las víctimas, marginando aún más a las sobrevivientes de la VG en situaciones de movilidad humana y limitando su acceso a servicios especializados de apoyo y atención.

49. La ausencia de servicios de guardería mientras las mujeres reciben atención especializada, contribuye a generar una carga adicional de responsabilidades para las mujeres, que les impide buscar apoyo. En las entrevistas, las mujeres mencionaron haber pasado varios años cuidando a familiares, lo que entorpece en gran medida sus oportunidades de dedicarse a otras cosas y les hace enfrentarse a retos adicionales debido a la falta de opciones para el cuidado de los hijos. En consecuencia, cuando las mujeres buscan servicios especializados para sobrevivientes de la VG en Centroamérica, la falta de un lugar seguro o de una persona de confianza que pueda cuidar de sus hijos mientras ellas reciben ayuda relacionada con la VG representa un problema. La excepción notable la constituye la Unidad de Refugio en San José, Costa Rica y el CATEM Sur., administrados por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y operados con el apoyo de ACNUR, que cuenta con un área de juegos segura, limpia y apropiada para la edad de los niños, así como con servicios de apoyo para madres e hijos solicitantes de refugio (Figura 6). Lo anterior concuerda con la nueva demografía de personas en situación de movilidad humana en Centroamérica, en la cual cada vez más familias, niños solos, refugiados y solicitantes de asilo engrosan la mayoría de dicha población (Aguilera, 2022). Los servicios especializados para mujeres en tránsito tienden más hacia guarderías para permitirles que reciban la atención de VG que necesitan; sin embargo, esta situación es a menudo la excepción y no la regla. La carencia de apoyo pone de manifiesto un problema social más amplio en el que las responsabilidades de cuidado recaen casi por completo en las mujeres, lo que las restringe para buscar ayuda o servicios para sí mismas.

Figura 6 Área de juegos para niños en el CATEM Sur, Costa Rica



50. Las mujeres en tránsito por Centroamérica evitan buscar servicios por miedo a ser detenidas o deportadas. Una de las razones citadas por las que las mujeres en movilidad humana no buscan ayuda es el miedo a ser detenidas o deportadas si acceden a un servicio, especialmente si es administrado o financiado por el gobierno. En Costa Rica, el 71% de las encuestadas afirmaron no acceder a los servicios por miedo a ser detenidas o deportadas, mientras que el 84% de las consultadas en Guatemala afirmaron lo mismo. Esto incluye casos como denunciar un acto violento y solicitar ayuda a la policía o formalizar una denuncia a través del sistema legal del país. Además, en algunos países como Guatemala y Nicaragua, las mujeres han oído hablar de abusos cometidos por las fuerzas del orden y los han experimentado, lo que refuerza su temor a pedirle ayuda a la policía. Otra razón por la que las mujeres en situación de movilidad humana no recurren a los servicios es el desconocimiento de sus derechos en un país extranjero, independientemente de su condición migratoria. La amenaza de la aplicación punitiva de las leyes de migración crea una poderosa barrera social que disuade a las mujeres sobrevivientes de la VG de buscar ayuda, lo que perpetúa un ciclo de silencio, impunidad, violencia y trauma.

“...En algunos casos, existe la necesidad de asesoría legal, atención médica y psicológica, pero al ser mujeres o personas en tránsito, muchas suelen negarse a buscar estos servicios o a iniciar un proceso de denuncia [legal] más profundo. Esto se debe a que implica retrasar su tránsito, y a menudo existe el temor de que iniciar el proceso, aunque el agresor pertenezca al mismo grupo familiar o sea la persona que las trafica, pueda acarrear complicaciones legales en nuestro país. Temen ser detenidas o retenidas, lo que a la larga podría suponer su deportación o una pausa muy prolongada en su viaje”

**Proveedor de servicios,
El Salvador**

C. Barreras jurídicas

51. Las mujeres que atraviesan Centroamérica se topan con grandes obstáculos para acceder a los servicios de justicia, como problemas de documentación y limitaciones jurisdiccionales, según indican los proveedores de servicios, sobre todo para las solicitantes de asilo o refugio. Factores como la carencia de la documentación necesaria para interponer una denuncia o el desconocimiento de los procesos judiciales locales son algunas de las barreras que señalan los proveedores de servicios. Los proveedores de servicios destacan que muchas mujeres no viajan con un documento de identidad (ya sea porque no lo tenían en su lugar de origen o porque se lo han quitado durante el viaje), que es esencial para presentar una denuncia formal por violencia en muchos países de la región. Un proveedor dijo que no se puede iniciar un proceso oficial sin identificación en el país, y en algunos casos de asilo o refugio, el proceso implica la emisión de una tarjeta de identificación de solicitante de asilo o refugiado antes de proceder con cualquier denuncia formal.

52. Las limitaciones jurisdiccionales nacionales suponen un obstáculo grave para las mujeres en tránsito que acuden a servicios jurídicos, ya que a menudo no pueden entablar denuncias en países distintos de aquel en el que se produjo el incidente. Por ejemplo, si una mujer en tránsito es la sobreviviente de un incidente violento en Costa Rica, no podrá presentar una denuncia formal en un país diferente debido a las limitaciones jurisdiccionales. Asimismo, en muchos casos, es posible que las mujeres no dispongan de información sobre el agresor - su apariencia física, estatura, complexión, etc.- para formalizar la denuncia. Incluso cuando se interpone, los proveedores de servicios de Guatemala y El Salvador dijeron que, si una mujer es llamada a declarar, pero ya no se encuentra en el país, no queda claro si se les da algún seguimiento a estos casos o si se archivan.

53. En Centroamérica existen protocolos, políticas y leyes para la protección de las mujeres en situación de violencia; sin embargo, estos instrumentos a menudo no abordan ni apoyan en concreto a las mujeres en situación de movilidad humana. Los protocolos, políticas y leyes no necesariamente toman en cuenta las circunstancias únicas que enfrentan estas mujeres, como son el riesgo de deportación, la falta de estabilidad geográfica y la potencial ausencia de acceso a recursos legales. Por ejemplo, un proveedor de servicios en El Salvador mencionó que, aunque no había limitaciones para recibir a los migrantes, no podían ayudar a una mujer porque no había formalizado su situación legal. Del mismo modo, otro proveedor en Honduras declaró que no podían crear un expediente para alguien sin un documento de identificación válido en el país.

54. Aunque existan protocolos y directrices jurídicas para abordar la violencia contra las mujeres en la movilidad humana, falta la aplicabilidad efectiva de los mismos. La ausencia de recursos para contratar personal y socializar los protocolos a través de campañas de comunicación, así como las capacidades para aplicar, supervisar y garantizar el cumplimiento coherente de las medidas establecidas en los protocolos jurídicos, son limitadas. Esto, a su vez, contribuye a que las mujeres sobrevivientes de la VG no reciban la protección, la atención y el apoyo que precisan. Además, no se dispone de suficiente personal especializado con conocimientos sobre género y movilidad humana, lo que repercute en la calidad del servicio y el apoyo prestados. Por otra parte, los problemas relacionados con la coordinación interinstitucional en y entre los países también se suman a las dificultades de aplicación de los protocolos existentes, generando lagunas en la remisión de servicios o la duplicidad de esfuerzos.

55. Las limitaciones financieras restringen aún más la aplicación efectiva de los protocolos de prevención y atención de la VG. Los recursos destinados a la implementación de protocolos y programas para las sobrevivientes de la VG son limitados, y aún más escasos para las mujeres en situación de movilidad humana. Los proveedores de servicios informaron de que la falta de fondos para dichos servicios se traduce en un número y una capacidad limitados de refugios, asesoría legal, apoyo psicosocial y servicios de salud, entre otros que necesitan las sobrevivientes de la VG en situación de movilidad humana. Existe la percepción generalizada de que no se concede un respaldo adecuado a los servicios destinados a las mujeres sobrevivientes de la violencia. Por ejemplo, los proveedores de servicios informaron de que, en Guatemala, se colocaron pegatinas para orientar a las potenciales víctimas de trata de personas en el suelo de una terminal de autobuses utilizada con frecuencia por las mujeres en tránsito para que pudieran verlas. Al colocar las pegatinas, la institución gubernamental a cargo del programa pudo demostrar de forma evidente que había hecho algo al respecto; sin embargo, no está claro si dicha institución hizo algún seguimiento de las denuncias oficiales.

“[...] En el papel, todo es bonito, pero en la práctica, donde no hay recursos financieros ni personal, es muy difícil, sobre todo cuando se piensa en los migrantes en tránsito.”

**Proveedor de servicios,
Costa Rica**

D. Barreras institucionales

56. En la región no hay suficientes servicios especializados para las mujeres en tránsito sobrevivientes de la VG. Aunque existen algunos servicios especializados disponibles para las mujeres nacionales sobrevivientes de la VG, éstos no se ofrecen a aquellas mujeres en situación de movilidad humana. La ausencia de servicios especializados agrava aún más los problemas que ya experimentan las mujeres migrantes y refugiadas, dejándolas en una situación de vulnerabilidad aún mayor. Los servicios que se ofrecen a las nacionales no tienen en cuenta los retos únicos a los que se enfrentan las mujeres en situación de movilidad humana. Por ejemplo, estas últimas transitan de forma expedita por los países, con una estancia promedio de 3 a 4 días en cada uno de ellos. Los proveedores de servicios deben tener esto en cuenta a la hora de ofrecer servicios para atender sus necesidades lo mejor posible. Algunos proveedores de servicios de Guatemala y Costa Rica informaron de que habían ajustado sus metodologías para poder brindar apoyo psicosocial a las mujeres en tres días. Por ejemplo, comentaron que la terapia grupal podría ser una estrategia psicosocial que funcione para las mujeres en tránsito que tienen un tiempo muy corto para recibir apoyo.

57. Existen dificultades para poner en marcha una coordinación efectiva entre organizaciones no gubernamentales de protección humanitaria y los gobiernos. Los servicios dirigidos a las mujeres en situaciones de movilidad humana los ofrecen sobre todo agentes no gubernamentales y organismos internacionales especializadas, como las agencias de la ONU. Es más probable que exista coordinación entre los organismos internacionales y los gobiernos que entre la sociedad civil y los gobiernos. Las organizaciones de la sociedad civil señalan que la coordinación con el gobierno puede resultar complicada, sobre todo en lo que respecta a gestión y remisión de casos. Esto es así porque, por lo general, no existen convenios formales entre las organizaciones de la sociedad civil y los gobiernos para las remisiones. Incluso, dado que la sociedad civil desempeña una función de control social o auditoría, la relación entre estos dos actores no siempre es de plena cooperación y a veces puede ser tensa.

Habría que fortalecer el mapeo de servicios que trabajan por regiones en cuanto a servicios tanto para mujeres y niñas como para menores no acompañados porque son los grupos con esas condiciones. [...] Reforzar la coordinación con los diferentes actores humanitarios para evitar la duplicación de esfuerzos y contar con un actor que gestione y lidere la coordinación.”

Proveedor de servicios, Honduras

58. La ausencia de datos fiables sobre la prevalencia es otro obstáculo de peso a la hora de abordar la VG contra las mujeres en tránsito por Centroamérica. La recopilación de datos sobre la prevalencia de la VG es extremadamente difícil. ACNUR sostiene que al menos dos de cada diez mujeres en tránsito por Centroamérica son sobrevivientes de la VG, una cifra que en gran medida se cree que está infravalorada (ACNUR, 2023b). La cifra se obtiene a través de encuestas de campo en los pasos fronterizos y los

servicios que presta ACNUR. Sin embargo, las estadísticas oficiales no informan con precisión estos casos. En la frontera de Las Chinamas entre Guatemala y El Salvador, los funcionarios de inmigración dijeron haber presenciado 3 casos de violencia de género en un año, aunque los datos de las ONG son mucho más elevados. Por otra parte, las sobrevivientes revelan los incidentes de violencia de género principalmente cuando acuden a los servicios médicos y presentan lesiones visibles. Sin embargo, como la mayoría de las mujeres viajan lo más rápido posible a través de Centroamérica, la mayoría no recurre a los servicios de apoyo. En algunos casos, las sobrevivientes lo revelan durante las entrevistas de inmigración o refugio, pero las bajas cifras parecen demostrar la limitada preparación de las autoridades migratorias para revelar los casos de VG, dada su omnipresencia y que es probable que las cifras reales sean mucho más elevadas. En Aguas Calientes (situada en la frontera entre Guatemala y Honduras), una ONG que trabaja en el centro de recepción de ACNUR informó de entre 3 y 4 casos de VG a la semana. Del mismo modo, un programa gubernamental de El Salvador informó de que en el país no existen datos sobre el desplazamiento forzado interno ocasionado por la violencia de género. El PNUD también reportó significativos desafíos con los datos sobre la VG en Centroamérica. La carencia de datos puede repercutir en el desarrollo de políticas a favor de las mujeres migrantes sobrevivientes de la VG.

59. La mayoría de las encuestadas desconocen la presencia de servicios de apoyo para las sobrevivientes de la VG a lo largo de la ruta de tránsito. Sólo el 18% de las mujeres consultadas afirmaron conocer los servicios disponibles para las sobrevivientes de la VG. De los servicios que conocen, los refugios y los servicios de salud como la Cruz Roja y Médicos sin Fronteras sobresalen como los más prestigiosos. Por otra parte, sólo el 11% de las encuestadas declaró conocer a alguien que había recurrido a servicios especializados, y entre ellos se cuentan los refugios, la asistencia médica y los servicios psicológicos.

60. Los funcionarios públicos, en particular los agentes fronterizos, no poseen conocimientos suficientes sobre la VG como para facilitar información de calidad o remitir a los sobrevivientes a servicios especializados. Aunque los funcionarios migratorios manifestaron haber recibido formación en materia de la VG, su nivel de entendimiento en torno a la importancia y la magnitud del fenómeno no se corresponde con la situación en el terreno. Al preguntarles qué recordaban de las capacitaciones que habían recibido sobre la VG, un funcionario de migración de uno de los países del proyecto indicó que es importante recordar que los hombres y las mujeres son iguales. Sin embargo, no se mencionó nada sobre los procesos de asistencia en casos de la VG, ni ninguna otra información que demostrara un entendimiento claro del tema. Es probable que las normas y comportamientos sociales que normalizan la VG también les impidan a los funcionarios de migración otorgarle la importancia debida al tema, e incluso disuadan a las mujeres de buscar apoyo, ya que ni siquiera son conscientes de que son sobrevivientes de la VG.

61. El horario de funcionamiento de los proveedores de servicios no responde a las necesidades de las personas en tránsito, en especial de las mujeres. Este desajuste en los honorarios provoca lagunas en servicios esenciales como la atención médica, la asesoría legal y el refugio. Las mujeres de estos grupos plantean necesidades específicas en horarios variables, condicionadas por la seguridad, la salud o las responsabilidades familiares. El horario normal de los servicios, normalmente vinculado a los horarios de trabajo convencionales, no se adapta a estas necesidades tan diversas. La falta de flexibilidad hace que las mujeres no reciban el apoyo adecuado en el momento oportuno, lo que subraya la necesidad de que los proveedores de servicios adopten un enfoque más adaptable.

62. Existe una limitada capacidad para acoger a grandes números de mujeres en los albergues de Centroamérica. El número de albergues para personas en movilidad humana en Centroamérica es reducido, y lo es aún más para las mujeres sobrevivientes de la VG. Por ejemplo, los centros de acogida de Panamá pueden albergar hasta 251 personas en condiciones precarias, mientras que el CATEM Sur de Costa Rica tiene una capacidad máxima de hasta 2,000 personas por día. Sin embargo, los flujos migratorios mixtos diarios pueden situarse entre 2,000 y 4,000 personas en temporadas altas (por ejemplo, de julio a octubre). Todos los proveedores de servicios, incluyendo los albergues, manifestaron su escasa capacidad - espacio e infraestructura- para el número de personas que transitan por la región. El crecimiento del número de personas en tránsito en la región les ha tomado por sorpresa y no han podido responder plenamente a las nuevas demandas. Los centros de acogida mencionan que necesitan recursos y financiación adicionales para poder hacer frente a las nuevas oleadas de movilidad humana. Para poder atender al mayor número posible de personas, los albergues suelen fijar una estancia máxima de tres días. En casos excepcionales, cuando los refugios identifican a una sobreviviente de la VG, suelen extender el límite de estadía en favor de este grupo específico. Sin embargo, dado que al menos 1 de cada 5 mujeres que transitan por la región son potenciales sobrevivientes de la VG, muchas mujeres necesitarían permanecer en el refugio más de 3 días.

“Tuvimos que vender lo poco que teníamos, pensando que con ese poquito nos íbamos para allá. Resulta que aquí nos quedamos sin dinero. Llegamos aquí sin nada, si no fuera porque conocíamos este albergue, estaríamos por ahí durmiendo en la calle. Vendimos nuestras cositas, lo poco que habíamos conseguido allá en Bogotá y decidimos empezar de nuevo.”

Mujer en tránsito en Costa Rica

63. La desconfianza en las instituciones y la percepción de corrupción se intensifican durante el tránsito de las mujeres, lo que genera grandes obstáculos a la hora de recurrir a ayuda. La mayoría de las mujeres en situación de movilidad humana ya son vulnerables y, junto con los proveedores de servicios, compartieron su percepción de la corrupción institucional que les impide acceder a servicios esenciales. Por ejemplo, las mujeres denunciaron extorsiones llevadas a cabo por las fuerzas del orden en Guatemala y Nicaragua para permitirles continuar su viaje, mientras los proveedores de servicios también señalaron que algunas instituciones en El Salvador les dicen a las mujeres que se le acabaron los medicamentos a fin de no prestarles el servicio. Es crucial resolver estos impedimentos mediante el fomento de un entorno inclusivo, transparente y accesible dentro de las instituciones. Este planteamiento no sólo ayudará a generar confianza, sino que también garantizará que los grupos vulnerables, sobre todo las mujeres en movilidad humana, reciban el apoyo y la protección necesarios para su seguridad y bienestar.

“Nunca me imaginé lo que íbamos a pasar, no sé, más que nada, el gobierno y la guardia, allá se llama guardia y policía, es muy corrupto, nunca he visto más corrupción, que en los países que hemos estado, porque realmente es como una mafia, nosotros los migrantes somos los que estamos sosteniendo los países que atravesamos.”

Mujer en tránsito en Guatemala

E. Medios y formas de comunicaciones de las mujeres en tránsito por Centroamérica

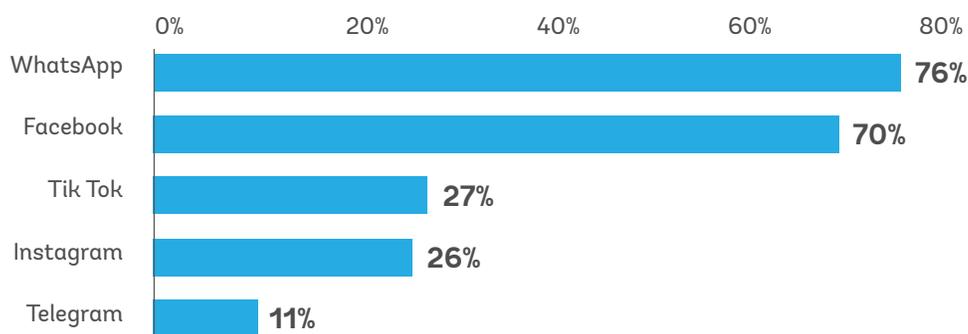
64. Las entrevistas con mujeres sobre los métodos de información y comunicación en el contexto de la migración revelan una polifacética y compleja red de intercambio de información. Los migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y otras poblaciones necesitadas de protección internacional dependen sobre todo de redes informales, donde la información corre de boca en boca entre personas que ya han recorrido caminos similares. Por ejemplo, se comparten datos sobre refugios, rutas seguras y consejos esenciales para la navegación. Además, existe una notable dependencia de plataformas digitales como TikTok y WhatsApp. Las plataformas no sólo se utilizan para conseguir información, sino también para compartir experiencias personales y advertencias sobre el viaje que se avecina. Sin embargo, la autenticidad y fiabilidad de la información procedente de estas plataformas digitales suele ser objeto de escepticismo entre migrantes, refugiados y otras personas en movimiento.

“Sabemos que es muy común ver TikTok o mensajes en WhatsApp. Sí, los he visto, pero antes pensaba, ¿será verdad? ¿Ese vídeo es real o es mentira? Nunca tuve la información.”

Mujer en tránsito en Costa Rica

65. Los principales canales de comunicación utilizados por las instituciones públicas y no gubernamentales no coinciden con los utilizados más por las mujeres en movimiento. Como se detalla en la Figura 7, las encuestas confirmaron las respuestas cualitativas sobre el uso predominante de WhatsApp, con un 76% entre las encuestadas en Costa Rica y Guatemala. Más del 58% de las mujeres consultadas declararon poseer un teléfono móvil, con un porcentaje menor entre las mujeres de 18 a 24 años (46%). Sólo el 8% de las encuestadas que poseen un teléfono móvil no utilizan las redes sociales. De las encuestadas al momento de su llegada a Costa Rica, los resultados indican que el 82% de las mujeres encuestadas utilizan WhatsApp. Sin embargo, las mujeres menores de 35 años utilizan más TikTok (alrededor del 30%) que las mayores de 35 años (13%). Esto coincide con los datos reportados por la DTM de la OIM en Panamá a enero del 2023: 95% usa WhatsApp, 66% redes sociales y 58% tiene celular.⁵

Figura 7 | Redes sociales que las mujeres reportan utilizar



5. OIM, DTM Darién. Del 13 de diciembre del 2022 al 13 de enero del 2023.

66. Del total de mujeres encuestadas a nivel regional que confirmaron tener conocimiento sobre los servicios de apoyo para las sobrevivientes de la VG (18%), 40% reportaron que la información facilitada por otras personas en tránsito fue su principal fuente. La información obtenida de estas fuentes gira en torno a los refugios o servicios a los que se podría acceder para obtener protección, alimentos o alojamiento temporal mientras se está en tránsito, o sobre la propia ruta de movilidad humana. Los proveedores de servicios señalaron que los traficantes de personas también utilizan estos canales para ofrecerles información a las mujeres en situación de movilidad humana. La OIM también informó que la mayoría de las personas en tránsito eligen qué ruta tomar en función de referencias de otros migrantes o personas en tránsito (DTM Panamá 2023).

67. Las mujeres que emprenden el viaje dependen en gran medida de la combinación de ayuda oficial, redes familiares y plataformas digitales, al tiempo que afrontan los problemas de conectividad y riesgos de desinformación. En las entrevistas se mencionó en ocasiones la ayuda de fuentes oficiales, como funcionarios de migración y organizaciones humanitarias como la Cruz Roja, que facilitan orientación e información esenciales. Los familiares que han migrado antes suelen desempeñar un papel decisivo a la hora de ofrecer consejos y apoyo. A pesar de la profusión de información compartida, las personas en tránsito, entre ellas mujeres y niñas, se enfrentan a menudo a problemas de conectividad, sobre todo en zonas remotas sin conexión Wi-Fi ni acceso a datos móviles. Esta falta de conectividad dificulta su capacidad para mantenerse informadas y comunicarse de manera adecuada. Las entrevistas también ponen de relieve que las mujeres en tránsito son muy conscientes de la posibilidad de que se difunda información errónea, lo que subraya la importancia de la vigilancia y la evaluación crítica de la información recibida. Este dinámico panorama informativo ilustra el papel vital que tanto las redes sociales como los medios digitales desempeñan en la movilidad humana a través de Centroamérica, subrayado por la constante necesidad de navegar entre la orientación útil y la información engañosa.

F. Factores que facilitan el acceso a los servicios de apoyo a las sobrevivientes de la VG

68. A pesar de todas las dificultades, existen factores que podrían facilitar el acceso a los servicios: bajo costo, ubicación conveniente, seguridad y saber que existen dichos servicios. Según las mujeres encuestadas, los factores facilitadores que ellas identifican se concentran en el costo (por ser gratuitos), la ubicación cerca de las principales rutas de tránsito y el conocimiento de su existencia (ver Tabla 3). Las mujeres destacaron la importancia de promover en primera instancia la disponibilidad de los servicios y garantizar su accesibilidad para las mujeres extranjeras a través de los canales de comunicación más utilizados, sobre todo WhatsApp y de boca a boca. Además, recomendaron proporcionar información detallada y clara sobre los servicios, junto con las garantías de espacios seguros (para ellas y sus hijos) y entornos fiables. También se sugirió que los servicios contaran con personal capacitado en diversidad cultural, sensibilidad de género y comprensión de los desafíos únicos a los que se enfrentan las mujeres en situaciones de movilidad humana, con el fin de garantizar una experiencia solidaria e inclusiva.

69. Las necesidades integrales de las mujeres en tránsito se ponen de manifiesto con la demanda por una mirada de servicios. Otros factores cruciales fueron la prestación de servicios en las paradas de descanso, la ubicación de los servicios en zonas seguras, la formación del personal de servicios en temas relacionados con la violencia contra las mujeres y niñas migrantes, la existencia de espacios seguros para niños, la no exigencia de documentos de identidad válidos, la creación de espacios seguros y confidenciales, la adaptación de las instalaciones para personas con discapacidad y la organización de campañas de información y sensibilización. Los hallazgos ilustran las diversas necesidades de las mujeres en tránsito y la importancia de un enfoque polifacético a la hora de prestarle apoyo y servicios a este grupo vulnerable.

Tabla 3 Factores percibidos que facilitan el acceso a los servicios contra la VG

Factores habilitantes	Costa Rica	Guatemala
Que el servicio sea gratuito	83%	92%
Ubicar los servicios en áreas más cercanas	82%	92%
Prestación de servicios en las paradas de descanso	78%	90%
Ubicación de los servicios en zonas seguras	73%	95%
Formación del personal de servicios en temas relacionados con la violencia contra las mujeres y niñas migrantes	76%	91%
Espacios seguros para dejar a los niños cuidados cuando se atienden a las mujeres	73%	86%
No exigencia de documentos de identidad válidos	70%	89%
Creación de espacios seguros y confidenciales	69%	90%
Adaptación de las instalaciones para personas con discapacidad	70%	84%
Campañas de información y sensibilización	76%	75%
Integrar o conectar los servicios de guardería	60%	77%

Cambiar por oportunidades y recomendaciones⁶

70. La OIM y ACNUR almacenarán y ampliarán el ejercicio de mapeo y los datos recopilados a partir del análisis de la accesibilidad física, garantizando así su sostenibilidad y escalabilidad. Los datos comprenden la cartografía detallada de las rutas de tránsito y la ubicación de los principales proveedores de servicios por tipo. Los datos están disponibles en línea en un panel regional almacenado y administrado por la OIM, que posee el mandato y los protocolos de datos pertinentes que aseguran la protección de estos datos confidenciales. La OIM ha empleado estos datos y sus análisis correspondientes para crear un panel en línea que les permite a los usuarios visualizar y acceder a los mapas, las rutas y los proveedores de servicios en un formato fácil de usar como parte de la plataforma de visualización de datos de la DTM. El panel es interactivo y sirve como un bien público regional que se expandirá para incorporar información sobre otros tipos de servicios además de los existentes para las sobrevivientes de la VG, como atención médica, agua, kits de emergencia, entre otros.⁷ El acceso al panel regional en línea está restringido mediante el uso de un nombre de usuario y contraseña. Actualmente, el acceso está limitado a usuarios selectos del Banco Mundial, ACNUR y OIM. Otros usuarios autorizados podrían recibir la aprobación previa solicitud y en apego a estrictas normas internacionales de protección. El panel es el primer paso de un bien público regional que, en futuras versiones, incluirá información no sólo sobre los proveedores de servicios de VG, sino también sobre otros tipos de servicios.⁸

Figura 8 Captura de pantalla del panel regional en línea con datos interactivos sobre las rutas de tránsito y los proveedores de servicios en Centroamérica



6 Todas las recomendaciones que se describen a continuación deben ajustarse a los principios interinstitucionales sobre la VG, como las "Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria" (<https://gbvguidelines.org/en/>) y las "Estándares mínimos interinstitucionales para la violencia de género en la programación de emergencias" (<https://gbvaor.net/gbviems>).

7 La información de dominio público se compartirá en el panel que se preparará en el futuro. Toda la información de carácter reservado, como las rutas de movilidad humana elaboradas por SAFE, no formará parte de los datos de acceso público que se mostrarán en el panel.

71. Este bien público regional puede ayudar a priorizar y orientar las inversiones destinadas a combatir la VG en Centroamérica. Los países disponen ahora de una herramienta fiable para comprender mejor las necesidades de las mujeres en tránsito que son sobrevivientes de la VG, y dónde centrar las inversiones en infraestructuras, personal, formación y campañas de comunicación, con la finalidad de maximizar el impacto de estos esfuerzos. Por su parte, los donantes podrían ayudar a financiar iniciativas regionales y nacionales que contribuyan a consolidar los protocolos de respuesta y a acelerar su aplicación para salvar y proteger las vidas de las mujeres y las niñas.

Los impactos de SAFE en Costa Rica

SAFE ha podido hacer una contribución directa a la formulación de protocolos de apoyo en favor de las sobrevivientes de la VG en Costa Rica. El taller local en Costa Rica, que contó con la participación de representantes del gobierno, tuvo como resultado la identificación de una iniciativa gubernamental que podría beneficiarse de la actualización de los protocolos de atención a las sobrevivientes de la VG en la movilidad humana. La iniciativa, conocida como Punto Violeta, ofrece apoyo a las sobrevivientes de la VG, sobre todo en las oficinas regionales del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). Hace poco, se abrió un Punto Violeta en el CATEM Sur; sin embargo, sus protocolos están diseñados para brindar apoyo a una población nacional y no toman en consideración la situación y características únicas de las mujeres en movilidad humana. El proyecto SAFE apoyará al INAMU en la actualización de los protocolos que se utilizarán en el CATEM Sur y en cualquier otra delegación para que también tengan en cuenta los servicios adaptados a las mujeres en movilidad humana.

Los resultados del proyecto también servirán de fundamento para la Estrategia Nacional de Migración de Costa Rica. El Gobierno de Costa Rica está en preparativos de su Estrategia Nacional de Migración con el apoyo del Banco Mundial. La estrategia pretende coordinar a todas las instituciones pertinentes en la gestión y respuesta a la migración en Costa Rica. Los hallazgos de SAFE serán fundamentales para asegurar que, como parte de los procesos de coordinación, la puesta en marcha de los esfuerzos de movilidad humana en Costa Rica incorpore una respuesta clara y sólida que vele que las mujeres en tránsito o solicitantes de asilo en el país tengan acceso a los servicios.

72. Los hallazgos de SAFE también son útiles para enriquecer las operaciones del Banco Mundial en múltiples maneras. En primer lugar, se alinean con el compromiso del Banco Mundial de integrar la perspectiva de género en sus actividades, al aportar herramientas para apoyar mejor a las sobrevivientes de la VG en toda la región. En segundo lugar, los hallazgos son valiosos para llevar a cabo evaluaciones de riesgo social como parte del Marco Ambiental y Social (ESF por sus siglas en Inglés), en particular en las áreas de prevención del trabajo infantil y forzado (EAS 2) y garantizar la seguridad de la comunidad (EAS 4) a través del desarrollo de mecanismos de protección. Además, esta información contribuirá a realizar evaluaciones de riesgo relacionadas con la Explotación y el Abuso Sexual, y el Acoso Sexual y la identificación de los principales proveedores de servicios destinados a las sobrevivientes de la VG en Centroamérica. Estos esfuerzos tienen como objetivo alinearse con las mejores prácticas y mitigar los riesgos en las operaciones del Banco Mundial. Por otra parte, los hallazgos pueden contribuir a fortalecer el diseño y monitoreo de los Documentos Estratégicos de País y los Marcos de Alianza con el País dirigidos a afrontar la VG en la región.

73. El taller regional suscitó el interés de los gobiernos, la sociedad civil y las organizaciones internacionales por potenciar la labor en torno a la movilidad humana y la violencia de género en la región a través de una posible iniciativa regional. Los participantes propusieron una mayor colaboración para mejorar el acceso a los servicios de VG para las mujeres en situación de movilidad humana en la región. Esta propuesta reconoce las necesidades particulares de las mujeres en tránsito que sufren elevados niveles de VG, sobre todo de violencia sexual. La propuesta constituye un primer paso para intentar materializar las recomendaciones del proyecto SAFE. El nombre propuesto para la colaboración es **Mujeres sin Fronteras**, y su propósito es continuar la conversación iniciada en el taller regional de SAFE a fin de fomentar la colaboración y la coordinación regional entre las instituciones gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones internacionales que se ocupan de la movilidad humana y la migración en la región. El siguiente paso podría ser la celebración de otro foro centrado en las intervenciones claves que podrían llevarse a cabo en toda la región en favor de las mujeres en movilidad humana.

Políticas recomendadas

Recomendaciones sociales

74. Campañas de sensibilización dirigidas a las mujeres en tránsito: Lanzar campañas integrales de sensibilización para darles a las mujeres en tránsito a conocer cuáles son sus derechos y la existencia de servicios especializados para sobrevivientes de la VG. Las campañas deben respetar las diferencias culturales y utilizar los canales de comunicación habituales de las mujeres en tránsito, como WhatsApp, la difusión de boca en boca a través del trabajo comunitario, las redes sociales, los eventos comunitarios y las redes de migrantes o refugiados. Los mensajes deben adaptarse para que resuenen en diversos grupos y hacer hincapié en la confidencialidad y la seguridad de buscar ayuda. Las campañas deben emplear un lenguaje breve, sencillo con mensajes fáciles de entender para evitar la desinformación sobre los servicios y las etapas clave de las rutas migratorias. Las campañas también deben incorporar componentes destinados a eliminar la estigmatización de la VG y fomentar la denuncia o la búsqueda de atención. La participación de las mujeres migrantes y refugiadas en el diseño y la ejecución de las campañas es fundamental para su éxito y puede potenciar su efectividad y relevancia.

75. Servicios de apoyo multilingües a sobrevivientes de la VG: Crear servicios de apoyo multilingües para las sobrevivientes de la VG con el fin de atender las diversas necesidades lingüísticas de la población en movilidad humana. Se refiere a la contratación de personal multilingüe, los servicios de traducción y el desarrollo de recursos en los principales idiomas según las necesidades de cada contexto. Estos servicios son esenciales para garantizar una comunicación eficaz y que el apoyo sea accesible a todas las mujeres, independientemente de sus conocimientos lingüísticos. La formación del personal en competencia cultural y la comprensión de los retos específicos a los que se enfrentan las mujeres que se desplazan también son aspectos imprescindibles. Además, es importante considerar la incorporación del uso de imágenes intuitivas para atender a la población con bajos niveles de alfabetización (por ejemplo, el 50.5 % de las mujeres nicaragüenses en el norte de Costa Rica no terminaron la educación primaria), lo que mejora la accesibilidad y comprensión de información y servicios vitales.

76. Guarderías en los centros de servicios: Crear guarderías en los centros de servicios de apoyo a las sobrevivientes de la VG para que las madres puedan acudir sin preocuparse por el cuidado de sus hijos. Las guarderías deben ser seguras y dotadas de personal debidamente cualificado. Deben ofrecer un entorno enriquecedor para niños de distintas edades e incorporar actividades educativas o recreativas. Esta iniciativa puede reducir de manera significativa las barreras contra el acceso al apoyo, sobre todo para las madres que pueden titubear a la hora de buscar ayuda debido a sus responsabilidades familiares.

77. Desarrollar iniciativas para involucrar a los hombres y a los niños en los esfuerzos de prevención de la VG. Las campañas de sensibilización y el trabajo comunitario deben integrar a los hombres y los niños, sobre todo cuando se cuestionan las normas de género perjudiciales y se promueven las relaciones respetuosas. Las campañas también deben centrarse en cambiar las actitudes sociales hacia la VG y hacer hincapié en el papel de los hombres en la prevención de la violencia en los contextos de movilidad humana. Involucrar a varones líderes e influyentes de la comunidad puede ayudar a

difundir el mensaje y llegar a un público más amplio.

78. Focalizar el problema de la VG en los principales ejes de tránsito: Priorizar las estrategias de prevención y atención a la VG en los principales nodos de tránsito. Implica crear espacios seguros, equipos de respuesta rápida y puntos de información accesibles donde las mujeres puedan recibir asistencia o remisiones inmediatas en los centros de recepción de inmigrantes. Ante la elevada prevalencia de la VG entre las mujeres en tránsito, el personal de estos ejes debe recibir formación en materia de identificación, sensibilización y respuesta a la VG, y equipado para brindar un apoyo compasivo. Los esfuerzos también deben centrarse en concienciar a las mujeres en tránsito sobre los riesgos de la VG e informarlas sobre la disponibilidad de servicios especializados de apoyo en las rutas de tránsito.

Recomendaciones jurídicas

79. Asistencia legal integral: Desarrollar un marco sólido de apoyo jurídico para las mujeres en tránsito sobrevivientes de la VG. Por ejemplo, establecer centros de ayuda jurídica gratuitos o de bajo costo en las rutas de tránsito, brindar asistencia para navegar por el sistema jurídico del país de origen, comprender los derechos de asilo y refugio, y facilitar el acceso expedito a la justicia. Debe hacerse especial hincapié en reformar aquellas leyes que obstaculizan el acceso de los extranjeros a la justicia, por ejemplo, los restrictivos requisitos de identificación y la falta de representación legal. La asistencia jurídica también podría centrarse en reformas políticas que eliminen las prácticas discriminatorias y garanticen la igualdad de protección ante la ley para todas las mujeres, independientemente de su estatus migratorio. La formación de los profesionales del derecho y de los proveedores de servicios de justicia en torno a los retos específicos que enfrentan las mujeres en situación de movilidad humana es esencial para garantizar que sus derechos estén en realidad representados y protegidos.

80. Reforma de las políticas para un acceso no discriminatorio: Aplicar y hacer cumplir las políticas que garanticen el acceso no discriminatorio a los servicios de apoyo a todas las sobrevivientes de la VG, incluyendo a las extranjeras. Se requiere una revisión exhaustiva y la enmienda de las leyes y prácticas existentes que puedan discriminar inadvertidamente a las mujeres migrantes y refugiadas. Las políticas también podrían disponer actos periódicos de fiscalización y evaluación que velen para que los servicios lleguen a todas las mujeres de forma equitativa. Además, debe hacerse hincapié en concienciar a los legisladores y a las fuerzas del orden sobre las vulnerabilidades específicas de las mujeres en situaciones de movilidad humana, a fin de garantizar la aplicación real de estas políticas.

81. Flexibilidad jurisdiccional en las denuncias judiciales: Adaptar los marcos legales para posibilitar que las mujeres en situación de movilidad humana puedan denunciar incidentes de violencia de género independientemente del lugar donde se haya producido el acto de violencia. Este enfoque ayudaría a abordar la naturaleza transitoria de las mujeres en tránsito y los desafíos jurisdiccionales a los que se enfrentan. Los sistemas jurídicos pueden adaptarse para ofrecer mecanismos de interposición de denuncias en cualquier lugar a lo largo de la ruta migratoria o al llegar a su destino. Esta flexibilidad garantiza que la justicia sea accesible y no se deniegue por limitaciones geográficas. También lo anterior exige cooperaciones y acuerdos internacionales para manejar de forma efectiva los casos transfronterizos de violencia de género, garantizando que las sobrevivientes puedan interponer recursos legales sin importar dónde se encuentren

Recomendaciones institucionales

82. Mejorar la preparación de los funcionarios fronterizos y de las fuerzas del orden: Desarrollar programas integrales de formación para funcionarios fronterizos y agentes del orden, centrados en facilitar la identificación, la concienciación y la remisión de los casos de VG. La formación debe abarcar la comprensión de los aspectos psicológicos y culturales, las raíces de la VG, el reconocimiento de los indicios de abuso y el aprendizaje de estrategias de comunicación efectivas y compasivas para apoyar a las sobrevivientes. Los programas también deben abarcar los derechos y protecciones legales disponibles para las mujeres en situaciones de movilidad humana, garantizando que los funcionarios puedan ofrecer información precisa y remisiones a otras instancias. Esta formación debe desarrollarse en un lenguaje sencillo, evitando terminologías técnicas, y en cápsulas cortas para maximizar los buenos resultados de aprendizaje entre los funcionarios. La formación también puede comprender evaluaciones y actualizaciones periódicas que posibiliten adaptarse a los rápidos cambios de las dinámicas sobre el terreno.

83. Fortalecer los marcos de coordinación interinstitucional: Establecer un sólido marco de coordinación que integre a entidades gubernamentales, ONG, organizaciones internacionales y comunidades locales para abordar la VG entre migrantes y refugiados. El marco debe facilitar la tramitación efectiva de los casos y los procesos de remisión, el intercambio de información y la mancomunación de recursos. Las reuniones y talleres periódicos pueden ayudar a mantener canales de comunicación fluidos y garantizar que todas las partes estén alineadas en sus planteamientos. Este esfuerzo coordinado es esencial para crear una red de apoyo integral dirigida a las mujeres en tránsito y evitar la duplicidad de esfuerzos y reducir las deficiencias en la prestación de servicios.

84. Enfoque de la VG y la movilidad humana basado en datos: Invertir en la recopilación/investigación sistemática y ética de datos con la finalidad de comprender la prevalencia y la naturaleza de la VG entre las mujeres migrantes y refugiadas. Esta labor puede consistir en encuestas, entrevistas y observaciones de campo. En la medida de lo posible, los datos deben desglosarse por edad, nacionalidad y estatus migratorio, con el objetivo de identificar vulnerabilidades y necesidades específicas, y diseñar soluciones que sean respetuosas y aplicables a su contexto. La información es crucial para adaptar las intervenciones, asignar los recursos de forma eficaz y medir el impacto de las políticas y los programas. Debería institucionalizarse la recopilación y el análisis periódicos de datos a fin de mantenerse al día con la evolución de las tendencias y necesidades de la movilidad humana.

85. Mejorar la capacidad y los recursos de los refugios: Aumentar de forma significativa la financiación y los recursos destinados a los refugios que atienden a las mujeres en tránsito. Implica la ampliación de la capacidad física, la mejora de las condiciones de vida y la prestación de servicios integrales como atención médica, consejería y asistencia jurídica. Los refugios más desarrollados y aquellos en los que las mujeres permanecen más tiempo también podrían ofrecer programas de desarrollo económico, habilidades socioemocionales y formación laboral que vengán a favorecer la integración social y económica a largo plazo de las mujeres. El personal debe recibir formación en cuidados de traumas y sensibilidad cultural. También debe procurarse que los centros de acogida sean accesibles y acogedores para mujeres de diversos orígenes y necesidades.

86. Desarrollar redes comunitarias de apoyo: Promover y avalar el desarrollo de redes comunitarias de apoyo a las mujeres migrantes y refugiadas. Las redes pueden aportar una asistencia accesible e inmediata y actuar como puente hacia los servicios formales. Entre sus miembros puede haber voluntarios locales formados, activistas defensores de las sobrevivientes y líderes comunitarios. La creación de las redes demanda comprometerse con las comunidades locales, comprender sus dinámicas y aprovechar las estructuras sociales existentes. Es preciso dotar a estas redes de formación y recursos para garantizar que puedan ofrecer un apoyo eficaz. También pueden desempeñar un papel crucial en la concientización sobre la VG y en el cambio de las normas comunitarias.

87. Políticas migratorias y de asilo que integren la educación sobre la VG: Incorporar estrategias de prevención y atención de la VG en las políticas nacionales y regionales de migración y asilo. Las políticas deben centrarse en abordar las causas que originan la VG, como es el caso de la desigualdad y la discriminación de género. También deben contemplar medidas específicas de protección y apoyo a las sobrevivientes, tales como el acceso a asistencia jurídica, atención médica y alojamiento seguro. La colaboración con expertos en género y grupos de sobrevivientes es crucial para garantizar que las políticas se fundamenten en las realidades de las experiencias de las mujeres migrantes y refugiadas.

88. Colaboración internacional para casos de violencia de género transfronterizos: Establecer un marco internacional formal orientado a gestionar los casos transfronterizos, garantizando la continuidad de la atención de las mujeres en tránsito. El marco contemplaría acuerdos internacionales para ayudar a las sobrevivientes de la VG a través de las fronteras, compartir información que cumpla con las normas éticas y de confidencialidad, y facilitar el acceso a la justicia, atención y servicios de apoyo. La colaboración puede consistir en programas de capacitación para proveedores de servicios y fuerzas del orden en las fronteras, protocolos de intercambio de información y campañas conjuntas de concientización. Es crucial contar con la participación de organizaciones internacionales como la OIM, ACNUR, UNICEF, ONU Mujeres, UNFPA, Cruz Roja, HIAS, el Consejo Noruego para los Refugiados, RET Internacional, Médicos sin Fronteras, así como las estructuras de coordinación interinstitucional ya existentes en los países, con el fin de aprovechar sus experiencias y redes que posibiliten una implementación y un seguimiento efectivo.

Recomendaciones del taller regional

89. Los representantes de los gobiernos regionales y los expertos en migración y VG identificaron las barreras de acceso a los servicios de VG en la región, así como las acciones que permitan superarlas. Las barreras de acceso señaladas por los participantes en el taller regional de SAFE coincidieron con las identificadas como parte de la investigación cualitativa y cuantitativa de SAFE. Éstas se pueden clasificar como físicas, sociales, legales e institucionales e incluyen la normalización de la violencia, los servicios alejados de las principales rutas de movilidad humana, las normas culturales y el estigma asociado con ser una sobreviviente de la VG, el temor de ser detenida o deportada, la falta de información real sobre los servicios y la falta de conocimiento sobre los derechos y los marcos jurídicos, entre otras. Para superar dichos obstáculos, los participantes del taller recomendaron establecer servicios más cercanos a las rutas de movilidad humana, o servicios móviles que puedan desplazarse hasta donde se encuentran los migrantes; fortalecer la capacidad de los funcionarios públicos y de quienes prestan servicios que salvan las vidas de las sobrevivientes de VG, en particular las que se encuentran en primera línea; sensibilizar al personal de salud sobre las vulnerabilidades de las mujeres migrantes; apoyar la creación de más centros de acogida y garantizar

que las supervivientes dispongan en todo momento del conjunto de servicios integrales contra la VG; mejorar los canales de comunicación y los servicios de remisión, incluso en otros idiomas y a lo largo de la ruta migratoria, requiriendo la colaboración internacional y regional con miras a ofrecer servicios y apoyo jurídico sistemáticos, con espacios seguros para que las mujeres puedan interponer sus denuncias.

90. Garantizar que los países ofrezcan servicios gratuitos de defensoría pública a las sobrevivientes de VG. Las conversaciones entre funcionarios públicos y expertos regionales revelaron que no todos los países ofrecen defensa pública gratuita a las sobrevivientes de VG. Un sistema de defensa que responda a las necesidades de la sobreviviente no sólo asegurará que el perpetrador responda por sus acciones, sino también que se le brinde la atención o el apoyo pertinente como parte del proceso legal. En Costa Rica, una sobreviviente en tránsito puede abrir un caso contra un agresor y nombrar a un representante apoderado para que lleve el caso hasta que su presencia sea necesaria, si acaso. La importancia de que estos servicios se presten sin costo alguno es primordial, ya que las mujeres en movilidad humana no cuentan con los recursos para cubrir los honorarios que implica un proceso legal.

91. Velar para que las sobrevivientes de la violencia sexual tengan acceso oportuno a servicios de calidad para el manejo clínico de la violación. Dado el contexto de la región, las mujeres desean transitar por los países lo más rápido posible para llegar a su destino. Sin embargo, cuando se identifican casos de violencia sexual, entre ellos, violaciones, deben recibir un tratamiento clínico completo que ofrezca el tipo de atención necesaria para este tipo de situaciones. Las mujeres violadas necesitan atención de urgencia en las primeras 72 horas tras la violación. De esta forma, se les pueden administrar anticonceptivos de emergencia y profilácticos postexposición que pueden salvarles la vida. La asistencia sanitaria, entiéndase los medicamentos para prevenir otras enfermedades de transmisión sexual y la atención a las laceraciones, también es importante durante este periodo. La atención psicológica y la documentación de la violencia, en caso necesario para el seguimiento jurídico, también son fundamentales. Estos servicios deben adaptarse a la índole de la movilidad humana, de modo tal que ofrezcan el mejor tratamiento dentro de las limitaciones de tiempo que impone la estancia de las mujeres migrantes en un lugar determinado.

92. Se debe priorizar la necesaria participación directa de las poblaciones afectadas y de contar con un sólido sistema de evaluación para mejorar y adaptar las acciones propuestas. Los participantes del taller sugirieron la instauración de mecanismos de participación activa de las víctimas en la formulación de soluciones. La incorporación de sus perspectivas únicas puede mejorar en gran manera la relevancia y la efectividad de las acciones propuestas. Por otra parte, es imprescindible disponer de un marco sólido para evaluar y supervisar la aplicación y el impacto de estas acciones. Así se garantizará la mejora continua y la capacidad de adaptar las estrategias a las circunstancias cambiantes.

93. El éxito de las acciones propuestas depende del hecho de reconocer y adaptarse al dinámico panorama jurídico, político y financiero, así como de abordar la diversidad cultural y lingüística. Las propuestas deben tener en cuenta los amplios contextos jurídicos y políticos, ya que los cambios en las políticas migratorias o en la legislación pueden repercutir en la efectividad de las iniciativas. Garantizar la disponibilidad de los recursos financieros necesarios y explorar posibles fuentes de financiación es clave para la viabilidad de las acciones propuestas. Por otro lado, abordar las barreras culturales y lingüísticas de forma práctica y eficaz también es vital, junto con la incorporación de tecnologías emergentes y soluciones innovadoras para superar los desafíos existentes. Por último,

es importante que todas las soluciones adopten una amplia perspectiva de género e inclusividad, atendiendo a las diversas necesidades de las mujeres y niñas migrantes. Este enfoque holístico reforzará la capacidad de la región para prestar servicios accesibles, eficientes y receptivos contra la VG a quienes los necesiten.

Recomendaciones adicionales

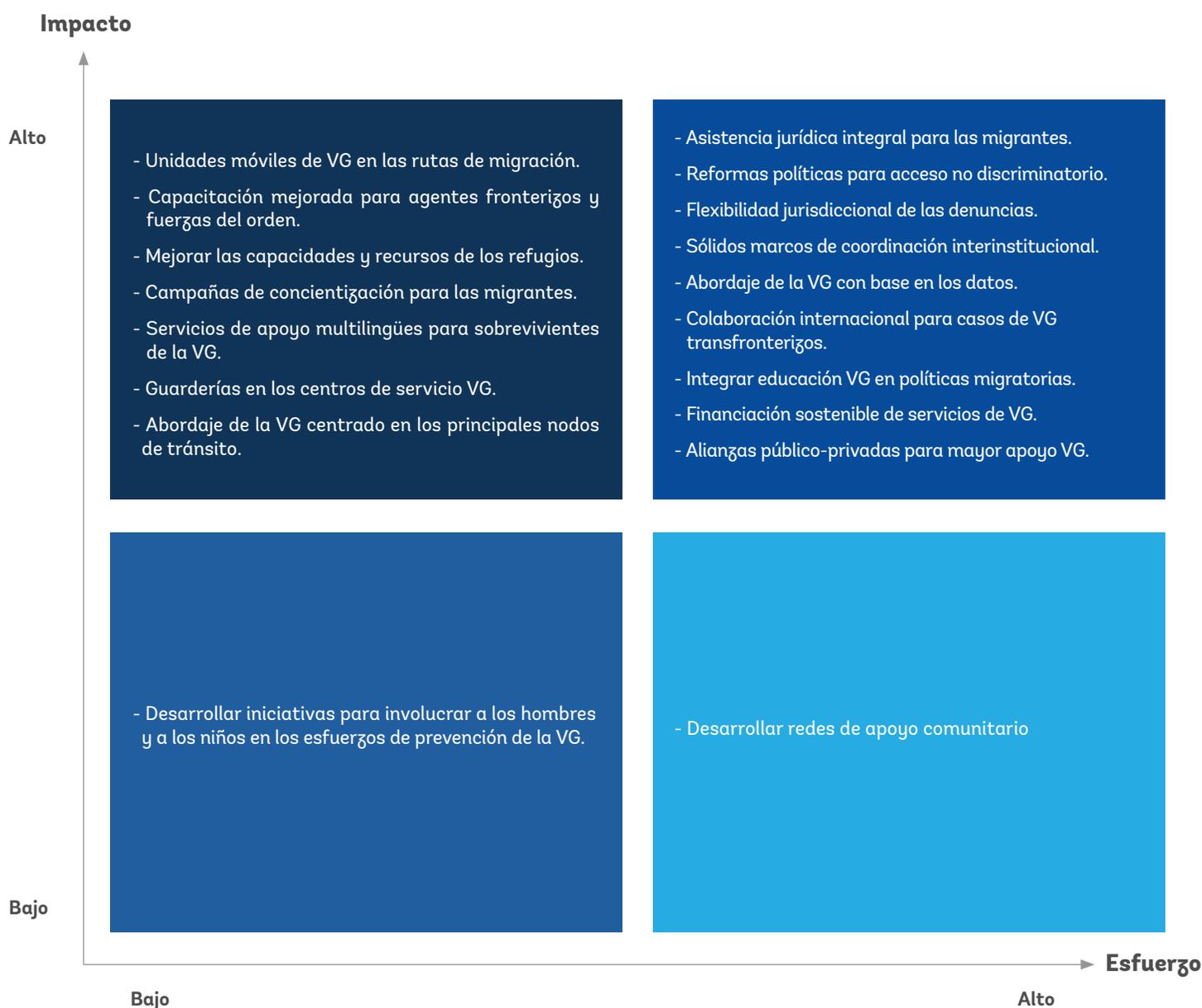
94. Unidades móviles a lo largo de las rutas de tránsito para atender a las mujeres: Crear unidades móviles para ofrecerles servicios accesibles a las mujeres, entre ellas las sobrevivientes de la VG, en las rutas migratorias más importantes. Dichas unidades deben ofrecer una amplia gama de servicios, como protección, atención médica, consejería psicológica, asistencia jurídica e información sobre dónde encontrar refugio inmediato. Como alternativa, pueden servir de puntos de información y remitir a servicios más especializados. El factor de movilidad garantiza que la ayuda llegue a las mujeres de zonas remotas y en situación de alto riesgo, lo cual permite superar el obstáculo de las instalaciones fijas. Las unidades podrían estar dotadas de personal multidisciplinarios, con formación en atención traumatológica y sensibilidad cultural. Las unidades móviles deberían ofrecer servicios integrales a todas las mujeres (no sólo a aquellas en tránsito y las sobrevivientes de la VG). Atender a todas las mujeres, incluyendo aquellas en situación de riesgo en las comunidades locales, contribuirá a evitar más daños, discriminación y estigma hacia las sobrevivientes de la VG, y a prevenir la xenofobia y tensiones con las comunidades de acogida. La colaboración con las ONG locales y los grupos comunitarios es vital para el despliegue y la divulgación efectivas. Por otro lado, las unidades pueden desempeñar un papel primordial en la concientización sobre la violencia de género y los servicios disponibles a través de la participación de la comunidad y la difusión de la información.

95. Plataformas digitales de información y apoyo a las víctimas de la VG: Desarrollar e implementar plataformas y aplicaciones digitales adaptadas a las necesidades de las mujeres. Las plataformas deben ofrecer información sobre los servicios de VG, derechos legales y redes de apoyo en varios idiomas. Deben ser fáciles de usar, accesibles desde los dispositivos móviles y garantizar la privacidad y seguridad de los usuarios. Entre sus características podrían figurar localizadores de servicios por GPS, función de contactos de emergencia, chatbots de orientación preliminar, comprobación de información para evitar mensajes desinformadores procedentes de fuentes poco fiables o recursos educativos sobre la violencia de género. La colaboración con empresas tecnológicas puede propiciar innovaciones como la Inteligencia Artificial (IA) para ofrecer asistencia personalizada. Estas herramientas digitales deben fomentarse en las redes de migrantes y refugiados y organizaciones homólogas con la finalidad de llegar hasta un público más amplio.

96. Financiación sostenible para la prevención y atención de la VG: Garantizar fuentes de financiación a largo plazo para los servicios dirigidos a las mujeres migrantes y refugiadas sobrevivientes de la VG. Demanda un enfoque multifacético que implique el compromiso del gobierno, la ayuda internacional, la participación del sector privado y las contribuciones filantrópicas. La financiación debe destinarse no sólo al funcionamiento de los servicios, sino también a la formación continua del personal, la evaluación de los programas y la investigación. Además, pueden explorarse modelos financieros innovadores como los bonos de impacto social o las alianzas público-privadas. Asegurar una financiación sostenible permitirá a estos servicios adaptarse a la evolución de las necesidades y de la demografía a lo largo del tiempo.

97. Alianzas público-privadas para mejorar el apoyo: Fomentar y facilitar las alianzas público-privadas permitirá potenciar los recursos, la innovación y el alcance de los servicios de apoyo contra la VG. El enfoque podría entrañar el patrocinio empresarial de refugios y programas de apoyo, el aprovechamiento de la experiencia del sector privado en ámbitos como las tecnologías para el desarrollo de plataformas digitales y la participación de las empresas en campañas de concientización. Las asociaciones de este tipo también pueden ofrecer capacitación y colocación laboral a las sobrevivientes, lo que contribuirá a su empoderamiento y recuperación a largo plazo. Debe reconocerse y aprovecharse el papel del sector privado a la hora de impulsar el cambio social, alineando las iniciativas de responsabilidad social corporativa con las necesidades de las mujeres migrantes y refugiadas que se enfrentan a la VG.

Figura 9 Matriz de priorización de recomendaciones, por tiempos e impacto en el desarrollo



Referencias

Aguilera, A. (2022). Migration in El Salvador, Honduras, and Guatemala: A stocktaking exercise to inform WGB engagement. Banco Mundial.

Amnistía Internacional (2020). In Migration Policy: Gender-based violence against women both cause migration and risk along journey. <https://www.migrationpolicy.org/article/gender-based-violence-against-women-both-cause-migration-and-risk-along-journey>.

CEPAL. (2019). Desarrollo y migración: Desafíos y oportunidades en los países del norte de Centroamérica.

Fusion. (2021). Is rape the price to pay for migrant women chasing the American dream? <http://fusion.net/story/17321/is-rape-the-price-to-pay-for-migrant-women-chasing-the-american-dream/>.

Fisher, B.S., & Reyns, B.W. (2009). "Victimization." In J.M. Miller, 21st Century Criminology: A Reference Handbook. Sage Publication.

Infosegura. (2022). Análisis sobre violencia y seguridad ciudadana en Honduras de enero a septiembre 2022. Tomado de la Gestión de información sobre Seguridad Ciudadana basada en evidencia. Tomado de <https://infosegura.org/2021/01/20/homicidios-en-el-ano-del-covid-19-centroamerica-y-republica-dominicana/>.

Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana (INM RD). (2021). Estudios Migratorios - Revista Para El Fomento Y Difusión Del Conocimiento Científico En Materia de Movilidad Humana, Número 2 (ISSN: 2737-6834).

Inter Agency Standing Committee (IASC). (2024). IASC GBV Guidelines. <https://gbvguidelines.org/en/?>.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2016). Factores de Riesgo y Necesidades de Atención para las Mujeres Migrantes en Centroamérica, Estudio de actualización sobre la situación de la violencia contra las mujeres migrantes en la ruta migratoria en Centroamérica.

Organización Internacional para las Migraciones. (2019). Glosario de Migración. International Organización Internacional para las Migraciones. Tomado de https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2023). DTM Darién. Del 13 de diciembre al 13 de enero del 2023.

Lasso, M. (2022). El 75% de las mujeres en albergues de Inamu son migrantes. Panamá América. <https://www.Panamaamerica.com.pa/sociedad/el-75-de-las-mujeres-en-albergues-de-inamu-son-migrantes-1200788>.

MSF. (2022). Médicos sin fronteras en la ruta de personas migrantes y refugiadas.

Support Kind (2018). Sexual and Gender-based Violence (SGBV) & Migration Fact Sheet. <https://supportkind.org/wp-content/uploads/2019/02/SGBV-Fact-Sheet.-December-2018-new-1.pdf>.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2023). UNHCR Master Glossary of Terms. <https://www.unhcr.org/glossary>.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2023a). Entrevistas durante la visita de campo. Mayo 2023.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2023b). Darién Panamá: Monitoreo de Protección de movimientos mixtos en frontera - febrero 2023.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) e HIAS. (2022). Estudio regional nuestro derecho a la seguridad: Colocando a las mujeres refugiadas en el centro de la búsqueda de soluciones frente a la violencia de género. <https://segurasenmovilidad.org/wp-content/uploads/2022/12/Nuestro-derecho-a-la-seguridad-estudio-regional-ES.pdf>.

Banco Mundial. (2019). Aprovechar la migración para promover el desarrollo: Información actualizada para el Directorio del Banco Mundial. Washington, DC: Banco Mundial.

Banco Mundial. (2022). Datos. Homicidios Intencionales, Mujeres. El Salvador y Honduras.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/EN/constitution-en.pdf?ua=1>.

World Health Organization (WHO). (2022). Mental Health. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Anexo 1.

Características de los ejes de tránsito

A. Lajas Blancas

Contexto Lajas Blancas es una Estación Temporal de Recepción Migratoria (ETRM) en la Provincia de Darién, Panamá. Situada en la provincia de Darién, Lajas Blancas se encuentra en una región remota cerca de la frontera con Colombia. Se creó para atender la afluencia de migrantes y solicitantes de asilo, procedentes en su mayoría de América Latina, África, Asia y el Caribe, que se dirigen hacia el norte a través de Centroamérica con el objetivo de llegar a Estados Unidos o Canadá. Los migrantes y solicitantes de asilo suelen emprender el peligroso viaje a través del Tapón del Darién, una densa selva sin caminos que separa Colombia de Panamá. Al llegar a Panamá, muchos son retenidos de forma provisional en instalaciones como Lajas Blancas antes de proseguir su viaje hacia el norte. La provincia se caracteriza por su densa selva tropical y terrenos escarpados. Al 6 de octubre del 2023, el Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT) reportó 417,600 cruces fronterizos en Lajas Blancas, un aumento del 89.73 % de los 220,000 reportados en diciembre del 2022 (y un aumento del 214.02 % de los 133,000 cruces fronterizos en el 2021).

Instalaciones La estación de Lajas Blancas se encuentra en un terreno privado. Los migrantes reciben servicios financieros, transporte, servicios básicos, salud y albergue a manos de negocios informales que operan a través de un monopolio local o a través de ONG u organizaciones internacionales presentes en la estación, entre ellas: Consejo Noruego para los Refugiados (NRC), ACNUR, Médicos sin Fronteras, Cruz Roja Internacional, UNICEF, HIAS, OIM y RET. El Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT) tiene presencia en las instalaciones, y un Coordinador del Servicio Nacional de Migraciones (SNM) las visita con regularidad. El “Mapa de Servicios - ETRM Lajas Blancas” ver a continuación, muestra detalles adicionales sobre los tipos de apoyo que ofrece cada proveedor de servicios. El ETRM de Lajas Blancas tiene una capacidad máxima para alojar a 251 personas al día, pero recibe entre 400 y 2,000 personas diarias. La OIM donó 40 refugios, pero no existe ningún mecanismo de asignación o priorización para su uso. Más bien, se atiende por orden de llegada, y a menudo varias familias ocupan un mismo alojamiento.

Desafíos Debido al disparo del flujo de migrantes y solicitantes de asilo en los últimos años, existen informes sobre el hacinamiento y las pobres condiciones de salud y salubridad en las instalaciones. La estación tiene baños al aire libre, carece de agua potable regular y los suministros médicos y de alimentos básicos duran sólo unos días, lo que a menudo provoca altercados con los proveedores o entre los migrantes. El hacinamiento, los problemas de salud, la falta de presencia del Estado, la explotación y los abusos, así como los problemas logísticos para llevar alimentos, agua potable, medicamentos o transporte, son algunos de los problemas a los que se enfrentan los migrantes y los proveedores de servicios en Lajas Blancas. Los servicios de transferencias financieras también funcionan bajo un monopolio y cobran una comisión del 50% a los migrantes y solicitantes de asilo que llegan a Lajas Blancas. Los migrantes necesitan dinero en efectivo para pagar el autobús, comprar ropa

y continuar su viaje. A muchos les robaron durante el viaje por la selva del Darién. Otros no sabían cuánto costaba el viaje, a menudo debido a la desinformación. Al llegar a Lajas Blancas, los equipos de trabajo y asociados del Banco Mundial han observado varias situaciones alarmantes. Entre ellas, lesiones musculo esqueléticas como caídas, esguinces, fracturas y pérdida de suelas de los calzados. Se ha registrado una elevada incidencia de enfermedades gastrointestinales, con un 90% de los casos de diarrea sanguinolenta, cólera y deshidratación, probablemente agravados por la contaminación del agua durante la travesía, incluyendo los efectos personales de los cadáveres encontrados en el río Chucunaque, que conecta Lajas Blancas con Bajo Chiquito. También prevalecen las enfermedades tropicales, sobre todo el dengue y la malaria. Entre las enfermedades respiratorias predominantes figuran la bronquitis y el asma. ACNUR y OIM registran que al menos 1 de cada 4 mujeres migrantes y solicitantes de asilo denuncian violencia sexual, como agresiones a sus padres y el uso de mujeres como “fichas” para continuar el viaje. Incidentes de secuestro, ahogamientos, torturas, agotamiento, suicidios y fallecimientos también son reportados con frecuencia por migrantes y solicitantes de asilo que llegan a Lajas Blancas. En promedio, las personas reportan ver 7 cadáveres en su tránsito por el Darién (ACNUR, mayo de 2023).

Fotos de la ETRM Lajas Blancas



Créditos
fotográficos: María
Elena García Mora,
Ana I. Aguilera, 2023



B. Bajo Chiquito

Contexto Bajo Chiquito es una pequeña comunidad de poco más de 300 habitantes situada en la provincia de Darién, Comarca Emberá-Wounaan, en el extremo oriental de Panamá, fronteriza con Colombia. La provincia se caracteriza por sus densos bosques tropicales, pantanos y ríos. Es la selva pluvial más húmeda del mundo, con la tasa de deforestación más baja entre las 10 selvas pluviales más importantes del mundo en el año 2022. Sin embargo, la deforestación ha aumentado debido a la tala, la minería y el tráfico ilegal de personas y mercancías. Además, los flujos migratorios están provocando graves impactos en la pérdida de bosques primarios, la erosión del suelo, la contaminación de los ríos y el aumento de los residuos. El Parque Nacional del Darién tiene en estos momentos más de 50,000 toneladas de basura y se estima que se necesitarán más de 60 años para revertir este daño. Los habitantes del Bajo Chiquito dependen de la agricultura de subsistencia, la pesca y la caza. Los Emberá Wounaan son célebres por su intrincada confección de canastos, cestas y otras artesanías.

Accesibilidad Accesibilidad: Debido a su remota ubicación, resulta difícil llegar a Bajo Chiquito por vías convencionales. Se puede llegar al pueblo a través del río (3-4 horas en piragua desde La Peñita) o a pie a través del Tapón del Darién, una franja de selva peligrosa y sin carreteras que separa Panamá y Colombia.

Condiciones de vida Los indicadores socioeconómicos de la Comarca Emberá Wounaan están por debajo de la media nacional. Por ejemplo, las tasas de analfabetismo son 4 veces más altas en la Comarca Emberá Wounaan que a nivel nacional, y el 55% de los habitantes no poseen acceso a agua potable frente al 5% a nivel nacional. Bajo Chiquito cuenta con un puesto de salud dotado de un médico, una enfermera y un promotor de salud, así como una escuela con 166 alumnos matriculados. La energía se obtiene a través de paneles solares y ni el puesto de salud ni la escuela tienen electricidad. Los servicios de agua se suministran a través de una Junta de Agua que ha sido declarada insuficiente debido al crecimiento de los flujos migratorios. La economía solía depender de la agricultura (plátano, aguacate y café), sin embargo, la comunidad depende ahora de los servicios dados a los migrantes, como el transporte fluvial y hostelería. Los residuos se depositan en la actualidad en un vertedero ilegal situado en la selva.

Importancia como centro de tránsito En los últimos años, Bajo Chiquito ha acaparado la atención como lugar de paso de migrantes y solicitantes de asilo que intentan llegar a Norteamérica. El viaje es peligroso debido a la abrupta orografía, la fauna y flora silvestres y la alta probabilidad de encontrarse con grupos armados paramilitares. En el tránsito migratorio por el Tapón del Darién, el 71% de las personas eligió la ruta Darién-montaña por Bajo Chiquito (vía el puerto de Lajas Blancas), mientras que el 29% optó por la ruta Darién-llano por Canaán Membrillo (Puerto Limón). La primera ruta es más barata (200-300 USD por persona) y más larga (de 3 a 12 días) que la segunda (de 500 a 700 USD y de 2 a 4 días). En cuanto a los motivos por los que eligieron la ruta, el 61% confió en alguien que conocía la ruta o siguió los consejos del entorno de los migrantes. Seguir a una persona o a un grupo representó el 38% de las decisiones, y el 15% hizo caso a las recomendaciones de las redes sociales o los sitios web. La seguridad y los motivos económicos influyeron en el 2% y el 1%, respectivamente, y tanto la rapidez de la travesía como las campañas de comunicación influyeron en el 0% de los migrantes y solicitantes de asilo encuestados (fuente: OIM Matriz de Seguimiento del Desplazamiento, enero del 2023).

Fotos de Bajo Chiquito



Créditos fotográficos:
El Tiempo, 2023

C. CATEM Sur – Costa Rica

Preocupaciones sobre el aumento abrupto de migrantes y la capacidad de acogida del CATEM

Si bien la capacidad actual de acogida del CATEM es suficiente al 26 de octubre del 2023, existe preocupación en Costa Rica sobre un posible aumento brusco del flujo de migrantes (una vez que cesen las protestas) que podría desbordar los recursos existentes, dado el límite actual de 2,000 ocupantes. La situación plantea desafíos a la hora de mantener un abastecimiento adecuado de alimentos y medicinas en caso de que aumenten de forma súbita las tasas de llegada actuales, que en estos momentos se estiman y presupuestan para un flujo diario de entre 800 y 1,000 arribos diarios.

Preocupación por un aumento brusco y posibles varamientos en Costa Rica

Las autoridades migratorias costarricenses (DGME) señalan que alrededor del 30% de los migrantes y solicitantes de asilo que llegan a Paso Canoas carecen de medios económicos para garantizar su transporte a la siguiente estación de transferencia en Los Chiles, situada en el norte de Costa Rica. En respuesta, el gobierno nacional de Costa Rica ha subsidiado un autobús humanitario diario, asumiendo los gastos de aquellos que no pueden pagar el transporte para evitar quedar varados en Paso Canoas. Estos gastos ascienden a US\$ 40 por persona, lo que totaliza un promedio diario de US\$ 3,200 a US\$ 4,000.

Fotos de CATEM Sur en Paso Canoas, Frontera Costa Rica - Panamá



Créditos fotográficos:
Carlos Muñoz Burgos, 2023



Anexo 2.

Apéndice metodológico

Como se menciona previamente, el presente estudio emplea un enfoque de métodos combinados para explorar los obstáculos que enfrentan las mujeres migrantes para acceder a los servicios de atención a la VG en Centroamérica.

1. Comenzó con una **revisión documental exhaustiva**, analizando el contexto de la VG en relación con la movilidad humana, junto con la literatura existente, y los marcos jurídicos.
2. El **aspecto cuantitativo** del estudio consistió en 263 **encuestas** realizadas a mujeres mayores de 18 años en contextos de movilidad humana en Costa Rica (147 participantes) y Guatemala (116 participantes) a quienes se les aplicaron las preguntas de la encuesta (Ver Anexo 2A)
3. Como complemento, el **enfoque cualitativo** comprendió:

a. **43 entrevistas semiestructuradas** con proveedores de servicios pertenecientes a organizaciones gubernamentales, ONGs y multilaterales (Ver Anexo 2B para la guía de entrevistas)

b. **16 historias de vida** detalladas de mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas (ver el Anexo 2C para la guía de entrevistas)

c. **Observaciones de campo** llevadas a cabo en los principales centros de tránsito de Centroamérica (ver el Anexo 1)

Anexo 2A.

Cuestionario para Mujeres Migrantes, Refugiadas, en Tránsito y Retornadas

Acceso a servicios de atención en temas de violencia de género para mujeres migrantes, refugiadas y retornadas en situación de vulnerabilidad en Centroamérica

Cuestionario dirigido a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas

Datos del cuestionario

Nombre o código del/la encuestador/a			
Fecha (día/mes/año)	No respuesta		
Nombre del centro o lugar en el que se aplica el cuestionario			
Ciudad y país	No respuesta		
¿El cuestionario fue completado?	1. Completado		
	2. Parcialmente completado		
	3. No completado (marcar motivo)	1	No cumplió los criterios de inclusión
		2	No dio el consentimiento
		3	Aplicación del cuestionario pospuesto/reprogramación
		4	Persona con discapacidad que le impide realizar el cuestionario
	5	Otro (especificar)	
	6	No respuesta	

Objetivo del instrumento: Identificar las barreras legales, institucionales y sociales en el acceso a los servicios de atención de violencia contra mujeres, adolescentes y niñas migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas en situación de vulnerabilidad en Centroamérica.

Participantes

Mujeres migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas, en tránsito y retornadas de 18 años o más. Se dará prioridad a mujeres en tránsito que no estén en su país de origen y que hablen y entiendan español. Esto incluye mujeres en tránsito o en espera de una solución migratoria permanente o temporal. También incluye población en situación de movilidad y sujeta a protección internacional, incluyendo flujos de migración mixtos provenientes de cualquier región del mundo. Personas retornadas incluyen aquellas que han sido deportadas o retornadas de forma voluntaria, asistida o forzada. Para las mujeres retornadas y refugiadas/asilada, se considerará a aquellas cuya permanencia en el lugar de la entrevista no sea superior a un año.

Introducción

Buenos días/tardes, mi nombre es _____. Soy parte de xxxx xxxxxxxx, contratada por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) de Costa Rica, que es como una universidad que está haciendo un estudio para el Banco Mundial sobre el Acceso a servicios de atención en temas de violencia contra mujeres migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas, en tránsito y retornadas en situación de vulnerabilidad en Centroamérica. El objetivo de esta investigación es conocer las barreras que puedan encontrar estas mujeres en el acceso a los servicios de atención de situaciones de violencia en Centroamérica. Los resultados de este estudio serán presentados en un reporte que permitirá al Banco Mundial proponer recomendaciones para la protección y ayuda de mujeres migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas, en tránsito y retornadas, de todas las edades, que se encuentran transitando

la región. Todas las respuestas serán totalmente anónimas, es decir, sus respuestas no podrán ser identificadas con su nombre, fecha de nacimiento, lugar de residencia o cualquier información privada que permita su identificación. La aplicación de este cuestionario durará aproximadamente 30 minutos y puede dejar de responderlo en cualquier momento.

Voy a leerle ahora un texto que me permitirá obtener su consentimiento informado (leer texto y obtener consentimiento). ¿Está de acuerdo con participar en este cuestionario? Si en cualquier momento se siente incómoda respondiendo alguna pregunta, no tiene que hacerlo. De igual manera, si en cualquier momento desea terminar o detener nuestra conversación, no dude en avisarme.

Muchas gracias por participar en este estudio que permitirá informar respuestas para mejorar la atención a mujeres migrantes en tránsito.

SECCIÓN A. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA

En esta sección le haré algunas preguntas generales sobre usted y su experiencia migratoria. Recuerde que no tiene que contestar todas las preguntas si no lo desea.

Datos sociodemográficos

A.1.	¿Cuál es su edad en años cumplidos?		
A.2.	¿En qué país nació?		
A.2.1	¿Cuánto tiempo ha estado en este país? (REGISTRAR DIAS) Debe ser 12 meses o MENOS		
A.3.	¿Cuál es su estado civil?	1	Soltera
		2	Casada
		3	En pareja (no casada) / Unión libre / Unión de hecho
		4	Separada/Divorciada
		5	Viuda
		98	No sabe
		99	No respuesta
A.4.	¿Tiene hijas/os? Si responde "No", pasar a la pregunta A.5.	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
	SA.4.1.	Si responde "Sí". ¿Cuántos/as hijas/os vivos/as tienes?	
SA.4.2.	¿Con cuántas/os de sus hijas/os inició la migración?		
SA.4.3.	¿Cuántas/os de sus hijas/os están con usted ahora?		

A.5.	Situación de discapacidad				
SA.5.1.	¿Tiene alguna discapacidad?	1	Sí (pase a la 5.2)		
		2	No		
		3	No respuesta		
SA.5.2.	¿Qué tipo de discapacidad? (puede marcar varias condiciones)	1	¿Tiene dificultad para oír, incluso cuando usa un audífono?	1	No, ninguna dificultad
				2	Sí, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No puedo oír en absoluto/no puedo realizar esta actividad
		2	¿Tiene dificultad para ver, incluso cuando usa lentes?	1	No, ninguna dificultad
				2	Sí, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No puedo ver en absoluto/no puedo realizar esta actividad
		3	¿Tiene dificultad para recordar o concentrarse?	1	No, ninguna dificultad
				2	Sí, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No puedo recordar o concentrarme en absoluto/no puedo realizar esta actividad
		4	¿Tiene dificultad para su aseo personal o vestirse (gestionar su autosuficiencia para el cuidado personal)?	1	No, ninguna dificultad
				2	Sí, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No puedo vestirme o hacer mi limpieza personal en absoluto/no puedo realizar esta actividad
		5	¿Tiene dificultad para caminar o subir escalones?	1	No, ninguna dificultad
				2	Sí, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No puedo caminar o subir escalones en absoluto/no puedo realizar esta actividad

		6	¿Tiene dificultad para comunicarse, por ejemplo, entender a los demás o que lo entiendan a usted, cuando se usa un lenguaje normal (habitual)?	1	No, ninguna dificultad
				2	Si, cierta dificultad
				3	Sí, mucha dificultad
				4	No no puedo realizar esta actividad
		7	Otra (especificar)		
		8	No respuesta		

Estudios y trabajo

A.6.	¿Cuál ha sido el máximo nivel educativo que ha concluido?	1	Sin estudios
		2	Educación primaria
		3	Educación secundaria
		4	Formación técnica
		5	Educación universitaria o superior
		6	Otro (especificar)
		7	No respuesta
		9	No sabe
		A.7.	¿A qué se dedicaba antes de iniciar la migración?
2	Asalariada en empresa o institución pública		
3	Asalariada en empresa privada		
4	Trabaja en hogares		
5	Temporalmente no trabaja /desempleada		
6	Retirada / pensionada / jubilada		
7	No trabaja porque tiene a cargo cuidado de la casa u otras personas (hijos e hijas o personas adultas mayores o con discapacidad)		
8	Estudiante		
97	Otro (especificar)		
98	No respuesta		
	99	No sabe	

Sobre el proceso migratorio (es importante aclarar que ninguna de las respuestas dadas tiene influencia en el proceso migratorio que posee actualmente)

A.8.	¿Cuál es tu estatus migratorio en este país? (Se puede marcar más de una opción) *Pendiente de adaptación por país.	A	Cuenta con permiso de residencia permanente
		B	No cuenta con permiso de residencia
		C	Cuenta con permiso de residencia temporal
		D	Cuenta con permiso de trabajo permanente
		E	Cuenta con permiso de trabajo temporal

		F	No cuenta con permiso de trabajo
		G	Solicitante de asilo /refugio
		H	Refugiada
		I	En tránsito
		J	Retornada
		K	Otro (especificar)
		L	No respuesta
		M	No sabe
A9a	¿Migró al extranjero y ahora está de regreso en su país?	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
9A. 9b.	¿Es su primera vez migrando a otro país?	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
SA.9.1.	¿Cuáles son sus razones para migrar? (dejar que la persona responda de forma espontánea, encuestador(a) clasifica según opción de respuesta, puede marcar varias) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS	A	Situación de violencia en el país
		B	Situación de violencia por parte de otra persona de la familia
		C	Situación económica del país
		D	Situación de violencia por parte de la pareja
		E	Situación económica personal y/o de la familia
		F	Situación de violencia por parte de otra persona de la familia
		G	Situación política del país
		H	Búsqueda de mejores oportunidades personales y/o para la familia
		I	Amenaza y/o persecución de otras personas y/o grupos (pandillas, crimen organizado)
		J	Amenaza y/o persecución por orientación sexual y/o motivos de identidad de género
		K	Desastres o eventos naturales extremos como terremotos, sequías o inundaciones
		L	Desastres o eventos naturales extremos como sequías
		L	Reunificación familiar / reunirse con la familia
		M	Amenaza y/o persecución política
		N	Otro (especificar)
		O	No respuesta
		P	No sabe
SA.9.2	Si no es su primera vez migrando, ¿cuántas veces lo ha hecho?		

SA.9.3	¿Qué tipo de medios de transporte ha utilizado en esta ocasión? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Caminando		
		B	Avión		
		C	Autobús		
		D	Lanchas/ Pangas/ Ferry (por agua)		
		E	Tren		
		F	Vehículos particulares pagado (Uber, taxi, busetas, etc.)		
		G	Otro (especificar)		
		H	No respuesta		
		I	No responde		
A.10.	¿Cuáles han sido los países por los que ha pasado durante el último tránsito migratorio? (Se puede marcar más de una opción)	A	Belice	L	Honduras
		B	Brasil	M	Jamaica
		C	Chile	N	México
		D	Colombia	O	Nicaragua
		E	Costa Rica	P	Panama
		F	Cuba	Q	Perú
		G	Ecuador	R	Puerto Rico
		H	El Salvador	S	República Dominicana
		I	Estados Unidos	T	Venezuela
		J	Guatemala	U	Otro (especificar)
		K	Haití	V	No respuesta
				W	No respuesta
		A.11.	¿Cuál espera que sea su país de destino al finalizar el viaje de tránsito? (respuesta espontánea, no mencionar opciones)	1	Belice
2	Brasil			13	Jamaica
3	Chile			14	México
4	Colombia			15	Nicaragua
5	Costa Rica			16	Panama
6	Cuba			17	Perú
7	Ecuador			18	Puerto Rico
8	El Salvador			19	República Dominicana
9	Estados Unidos			20	Venezuela
10	Guatemala			21	Otro (especificar)
11	Haití			22	No respuesta
				99	No sabe
A.12.	¿Cuánto tiempo lleva en este país? REGISTRAR EN DÍAS				
A.13.	¿Cuánto tiempo lleva viajando? REGISTRAR EN DÍAS				

A.14.	¿Con cuántas personas ha realizado el último viaje de tránsito? (no se incluye la persona encuestada)			
	S.14.1.	¿Quiénes eran esas personas? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Pareja
			B	Hijas/os
			C	Padres
			D	Primas/os
			E	Otros miembros de la familia (especificar):
			F	Amigas/os
			G	Conocidas/os
			H	Caravana
			I	Guías o coyotes
			J	Grupos de personas que conocí en el camino
			K	Otro (especificar):
			L	No respuesta
			M	No responde

Comunicaciones e información sobre el tránsito

A.15.	¿Cuenta con teléfono móvil? Si responde "No", pasar a la pregunta A.16.		1	Sí	
			2	No	
			3	Otro (especificar)	
			4	No respuesta	
			9	No sabe	
	SA.15.1	Si responde Sí. ¿El teléfono móvil es un smartphone?		1	Sí
				2	No
				3	No respuesta
				9	No sabe
	A.16.	¿Qué redes sociales suele usar? (Se puede marcar más de una opción)		A	WhatsApp
B				Instagram	
C				TikTok	
D				Facebook	
E				Telegram	
F				No uso redes sociales	
G				Otro (especificar):	
H				No respuesta	
I				No sabe	

A.17.	Pensando en su día a día, ¿cuáles son los principales medios que utiliza para comunicarse con otras personas? (Se puede marcar más de una opción)	A	Teléfono móvil
		B	Videollamada
		C	WhatsApp
		D	Cartas
		E	En persona
		F	Ninguno
		G	Otro (especificar):
		H	No respuesta
		I	No sabe
A.18.	¿Qué medios usa para informarse sobre los procesos migratorios y servicios para personas migrantes? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS Se puede marcar más de una opción)	A	Por personas cercanas como amigas/os o familiares
		B	Personas que ya hicieron o están haciendo el tránsito
		C	Guías o coyotes
		D	Grupos de WhatsApp
		E	Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, etc.)
		F	Información, folletos, publicidad de organizaciones oficiales (ACNUR, etc.)
		G	Radio
		H	Televisión
		I	Otro (especificar):
		J	No respuesta
		K	No sabe
A.19.	¿Cómo se informa sobre las rutas para el viaje de tránsito? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Por personas cercanas como amigas/os o familiares
		B	Por personas que ya hicieron o están haciendo el tránsito
		C	Guías o coyotes
		D	Grupos de WhatsApp
		E	Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, etc.)
		F	Otro (especificar):
		G	No respuesta
		H	No sabe
A.20.	Pensando en su día a día, ¿cuáles son los principales medios que utiliza para comunicarse con otras personas, en específico, para tener información sobre la ruta migratoria o servicios de ayuda durante el tránsito? (Se puede marcar más de una opción)	A	Por personas cercanas como amigas/os o familiares
		B	Por personas que ya hicieron o están haciendo el tránsito
		C	Grupos de WhatsApp
		D	Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, etc.)
		E	Televisión
		F	Radio
		G	Otro (especificar)
		H	No respuesta
		I	No sabe

SECCIÓN B. EXPERIENCIAS DE VIOLENCIA EN PERSONAS MIGRANTES

Cuando las personas se mudan de su país y transitan por la región pueden sufrir situaciones muy difíciles de abuso o violencia, tanto de extraños como de personas cercanas. En esta sección vamos a hablar sobre estas situaciones que afectan especialmente a mujeres y niñas que están transitando por la región.

B.1.	Durante el tránsito migratorio, ¿conoce a alguna mujer que haya sufrido violencia física (por ejemplo: golpes, patadas, empujones o ataques con objetos punzocortantes)? Si responde “No”, pasar a la pregunta B.2.	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
SB.1.1.	Si responde “Sí”. Por lo general, ¿quiénes son las personas que realizan este tipo de agresiones físicas? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Pareja
		B	Hijas/os
		C	Padres
		D	Otros miembros de la familia
		E	Amigas/os
		F	Guías o coyotes
		G	Policía / agente de seguridad
		H	Otros hombres migrantes
		I	Desconocido
		J	Miembros de bandas organizadas
		K	Otro (especificar):
		L	No respuesta
		M	No sabe
SB.1.2	¿Con qué frecuencia cree que suceden este tipo de agresiones físicas?	1	Rara vez
		2	Ocasionalmente
		3	Frecuentemente
		4	Otro (especificar)
		5	No respuesta
SB.1.3	En su opinión, ¿qué grupos de mujeres experimentan con más frecuencia la violencia física en el tránsito? ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	9	No sabe
		A	Niñas
		B	Adolescentes
		C	Adultas
		D	Adultas mayores
		E	Mujeres con discapacidad
		F	Mujeres trans
		G	Mujeres lesbianas
		H	Mujeres embarazadas
		I	Mujeres indígenas
		J	Mujeres negras o afrodescendientes
M	No sabe		

B.2.	Durante el tránsito migratorio, ¿conoce a alguna mujer que ha experimentado violencia psicológica (por ejemplo: humillaciones, insultos o amenazas, gritos, desprecios, las abandona su pareja) Si responde “No”, pasar a la pregunta B.3.	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
SB.2.1.	Si responde “Sí”. Por lo general, ¿quiénes cree usted que son las personas que realizan este tipo de agresiones? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Pareja
		B	Hijas/os
		C	Padres
		D	Otros miembros de la familia
		E	Amigas/os
		F	Guías o coyotes
		G	Policía / agente de seguridad
		H	Desconocido
		I	Otro hombre migrante
		J	Miembros de bandas organizadas
		K	Otro (especificar):
		L	No respuesta
		M	No sabe
SB 2.2	¿Con qué frecuencia cree que suceden este tipo de agresiones psicológicas?	1	Rara vez
		2	Ocasionalmente
		3	Frecuentemente
		4	Otro (especificar)
		5	No respuesta
		9	No sabe
SB. 2.3	¿Qué mujeres experimentan con más frecuencia la violencia psicológica en el tránsito? (por ejemplo: humillaciones, insultos o amenazas, gritos, desprecios, las abandona su pareja) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Niñas
		B	Adolescentes
		C	Adultas
		D	Adultas mayores
		E	Mujeres con discapacidad
		F	Mujeres trans
		G	Mujeres lesbianas
		H	Mujeres embarazadas
		I	Mujeres indígenas
		J	Mujeres negras o afrodescendientes
		K	Otro (especificar)

			L	No respuesta
			M	No sabe
B.3.	Durante el tránsito migratorio, ¿conoce a alguna mujer que ha experimentado violencia sexual (por ejemplo: tocamientos sin consentimiento, relaciones sexuales forzadas/violación o comentarios sexuales, favores sexuales a cambio de alimentos, techo o medicamentos o como pago para el peaje)? Si responde “No”, pasar a la Sección C.		1	Sí
			2	No
			3	No respuesta
			9	No sabe
	*Fraseo de ejemplos a validar y adaptar por país.			
SB.3.1.	Si responde “Sí”. Por lo general, ¿quiénes son las personas que realizan este tipo de agresiones sexuales? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	Pareja	
		B	Hijas/os	
		C	Padres	
		D	Otros miembros de la familia	
		E	Amigas/os	
		F	Guías o coyotes	
		G	Policía / agente de seguridad	
		H	Miembros de bandas organizadas	
		I	Desconocido	
		J	Otros hombres migrantes	
		K	Otro (especificar):	
		L	No respuesta	
		M	No sabe	
		¿Con qué frecuencia cree que suceden este tipo de agresiones sexuales?	1	Rara vez
2	Ocasionalmente			
3	Frecuentemente			
4	Otro (especificar)			
5	No respuesta			
9	No sabe			
¿Qué mujeres experimentan con más frecuencia la violencia sexual en el tránsito? ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Niñas		
	B	Adolescentes		
	C	Adultas		
	D	Adultas mayores		
	E	Mujeres con discapacidad		
	F	Mujeres trans		
	G	Mujeres lesbianas		
	H	Mujeres embarazadas		

		I	Mujeres indígenas
		J	Mujeres negras o afrodescendientes
		K	Otro (especificar)
		L	No respuesta
		M	No sabe

SECCIÓN C. EXPERIENCIAS DE ACCESO A SERVICIOS DE ATENCIÓN

Gracias por compartir sus respuestas conmigo. Ahora, pensando en lo que hemos hablado, quiero preguntarle sobre su opinión sobre los servicios que ayudan a mujeres que pasaron por ese tipo de situaciones.

C.1.	¿Qué tipo de servicios buscan/necesitan las mujeres migrantes que pasaron por ese tipo de situaciones de violencia que se mencionaron? (Se puede marcar más de una opción, recordar violencia física, emocional y/o sexual) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Servicios de asesoría legal
		B	Servicios de salud
		C	Casa de acogida o refugios temporales
		D	Servicios de protección (ejemplo: condición de refugio, protección de niños y adolescentes, anti trata y tráfico, policía, agentes de seguridad)
		E	Kits de limpieza personal
		F	Apoyo económico de emergencia
		G	Servicios psicológicos/de salud mental
		H	Otro (especificar)
		I	No respuesta
		J	No sabe
C.2.	En el país en el que se encuentra actualmente, ¿conoce algún servicio que brinde atención a mujeres migrantes que pasaron por ese tipo de situaciones de violencia? Si responde "No", pasar a la pregunta C.3.	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
SC.2.1.	Si responde "Sí". ¿Qué tipos de servicios conoce en este país para ayudar a mujeres migrantes que son afectadas por esos tipos de violencia? (Se puede marcar más de una opción) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Servicios de asesoría legal
		B	Servicios de salud
		C	Casa de acogida, albergues o refugios temporales
		D	Servicios de protección (ejemplo: condición de refugio, protección de niños y adolescentes, anti trata y tráfico, policía, agentes de seguridad)
		E	Servicios psicológicos/de salud mental
		F	Medidas de protección por parte de un juzgado
		G	ACNUR (Agencia de la ONU para los Refugiados)
		H	OIM (Organización Internacional para las Migraciones)
		I	Médicos sin fronteras
		J	UNICEF (Fondo de Naciones Unidad para la Infancia)
K	HIAS (Pronunciar JAIAS")		
L	Cruz Roja Internacional		

		M	Albergue
		N	Otro (especificar)
		O	No respuesta
		P	No sabe
SC.2.2.	¿Cómo conoció los servicios mencionados? (Se puede marcar más de una opción) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Otra persona migrante en tránsito me contó
		B	Un familiar o amigo/a me contó
		C	A través de guías o coyotes
		D	En grupos de WhatsApp
		E	Instagram
		F	Facebook
		G	TikTok
		H	Telegram
		I	Vi un aviso / póster
		J	Vi el lugar mientras caminaba
		K	En la televisión
		L	En la radio
		M	Pedí ayuda y me refirieron al centro
		N	Otro (especificar):
		O	No respuesta
P	No sabe		
C.3.	Durante el tránsito migratorio, incluido este país, ¿ha conocido a alguien que haya acudido a algún servicio que brinda atención a mujeres migrantes que pasaron por situaciones de violencia? Si responde “No” pasar a la pregunta SC.3.8.	1	Sí
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
Si responde “Sí”:			
SC.3.1.	¿Qué tipo de servicios recibió esta persona durante el tránsito? (Se puede marcar más de una opción) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	Servicios de asesoría legal
		B	Servicios de salud
		C	Casa de acogida o refugios temporales
		D	Servicios de protección (ejemplo: policía, agentes de seguridad)
		E	Servicios psicológicos/ salud mental
		F	Otro (especificar)
		G	No respuesta
		H	No sabe

SC.3.2.	¿Hubo algún servicio que solicitó la persona y no le dieron?	1	Sí ¿cuál?
		2	No
		3	No respuesta
		9	No sabe
SC.3.3.	¿Qué factores facilitaron el acceso a estos servicios de atención? Si respondió que fue difícil o muy difícil, de igual modo se pregunta. (Se puede marcar más de una opción) ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS.	A	El servicio estaba cerca de donde yo estaba
		B	Fue gratuito
		C	La información sobre el servicio era clara
		D	Alguien me dijo que existía el servicio
		E	No pedían documentos para atenderme
		F	Vi avisos / posters del servicio
		G	El servicio se brindaba de manera remota por teléfono y/o internet
		H	Otro (especificar)
		I	No respuesta
		J	No sabe
SC.3.4.	¿Qué factores dificultaron el acceso a estos servicios de atención? Si respondió que fue fácil o muy fácil, de igual modo se pregunta. (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción)	A	La lejanía del servicio
		B	La información sobre el servicio era poco clara
		C	No tenía información
		D	La zona era insegura/peligrosa
		E	No era gratuito
		F	No había suficiente personal
		G	Otro (especificar)
		H	No respuesta
		I	No sabe
SC 3,5	Pensando en la experiencia de esa persona, del 1 al 5, ¿cómo calificaría el servicio que recibió? Donde 1 es "Muy malo" y 5 es "Muy bueno".	1	Muy malo
		2	Malo
		3	Ni bueno ni malo
		4	Bueno
		5	Muy bueno
		8	No respuesta
		9	No sabe
Si responde "No"			
SC.3.8.	¿Por qué cree que la persona no acudió a los servicios de atención? (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. Se puede marcar más de una opción) respuesta espontánea.	A	No lo necesitó / Nunca ha tenido un problema así
		B	No tenía tiempo
		C	El servicio tenía un costo y no tenía dinero

		D	El servicio estaba muy lejos
		E	No conocía de ningún servicio
		F	Por miedo a que la juzguen
		G	Por no contar con algún documento
		H	Por amenazas de otras personas
		I	No quería que alguien se enterará de que acudió al servicio
		J	Otro (especificar):
		K	No respuesta
		M	No sabe

SECCIÓN D. BARRERAS EN EL ACCESO A SERVICIOS DE ATENCIÓN

Gracias por tus respuestas. Ahora continuaremos con la siguiente sección, en la que le haré algunas preguntas sobre las dificultades que puede haber en el acceso a los servicios de los que hemos estado hablando.

D.1.	Pensando en su tránsito, incluyendo el país en el que se encuentra actualmente, ¿se ha sentido discriminada por ser migrante en el acceso a estos servicios?	1	Sí		
		2	No		
		3	No respuesta		
D.2.	Algunas personas experimentan dificultades en el acceso a este tipo de servicios.	A	La creencia de que las mujeres pueden resolver estas situaciones solas, sin pedir ayuda	L	Altos costos de los servicios de atención
SD.2.1.	De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles cree que son algunas de las razones por las que las mujeres migrantes NO ACUDEN a servicios de atención ante situaciones de violencia? Le voy a leer unas opciones y usted me responde sí o no. (ROTARY LEER ALTERNATIVAS. De acuerdo con la respuesta de la participante, marcar las opciones que mencione. Si su respuesta no se encuentra disponible en el listado, marcar "Otro" y especificar)	B	Falta de información disponible sobre los servicios	M	Poca claridad o poca información sobre los derechos y opciones legales disponibles
		C	No saber a dónde acudir	N	La información sobre los servicios de atención es confusa
		D	No tener tiempo	O	La creencia de que no te van a atender por tu situación migratoria
		E	Tener otros temas urgentes que atender	P	Desconfianza en las autoridades y/o agentes de seguridad como la policía
		F	La urgencia de seguir en la ruta migratoria	Q	El agresor viaja con ellas
		G	No tener con quién dejar a las/os hijas/os	R	Miedo a ser arrestada y/o deportada
		H	No contar con teléfono móvil para comunicarse con los servicios de atención	S	Vergüenza y/o miedo a hablar sobre el tema
		I	Ubicación de los servicios de atención en zonas inseguras y/o peligrosas	T	Preocupación por ser culpada o juzgada por lo que les pasó
		J	Lejanía de los servicios de atención	U	Otro (especificar)
		K	Altos costos en el traslado a los servicios de atención	V	No respuesta
				W	No sabe

SD.2.2.	Desde su perspectiva, una vez que las mujeres SÍ ACUDEN al servicio de ayuda en casos de violencia ¿podría decirme qué obstáculos o dificultades cree que las mujeres migrantes enfrentan? Le voy a leer unas opciones y usted me responde sí o no. (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. De acuerdo con la respuesta de la participante, marcar las opciones que mencione. Si su respuesta no se encuentra disponible en el listado, marcar "Otro" y especificar)	A	No contar con algún documento de identidad solicitado	G	Poca claridad o poca información sobre los derechos y opciones legales disponibles
		B	Altos costos de los servicios de atención	H	La información sobre los servicios de atención es confusa
		C	Ubicación de los servicios en zonas inseguras y/o peligrosas	I	Discriminación por ser mujeres migrantes
		D	Las instalaciones de los servicios no están adaptadas para personas con discapacidad	J	Ser culpadas o juzgadas por lo que les pasó
		E	Tener que volver al servicio varias veces para recibir apoyo	K	Otro (especificar)
		F	Insuficiente personal en los servicios de atención	L	No respuesta
				M	No sabe

SECCIÓN E. Cierre y recomendaciones

Hemos llegado a la última parte de nuestro cuestionario. Solo tenemos una pregunta final, antes de cerrar

E.1.	Hemos hablado sobre los servicios de atención para mujeres migrantes que han sufrido violencia, y algunas dificultades que pueden existir para acceder a ellos. Basada en su experiencia, ¿Qué sugerencias podrías brindar para facilitar el acceso a estos servicios de atención? Le voy a leer unas opciones y usted me responde sí o no. (ROTAR Y LEER ALTERNATIVAS. De acuerdo con la respuesta de la participante, marcar las opciones que mencione. Si su respuesta no se encuentra disponible en el listado, marcar "Otro" y especificar)	A	Campañas de información y concientización
		B	Capacitar al personal de los servicios en temas de violencia hacia mujeres y niñas migrantes
		C	Crear espacios seguros y confidenciales
		D	Integrar o conectar los servicios de atención
		E	Colocar servicios en zonas seguras
		F	Contar con espacios seguros en los servicios donde se pueda dejar a las/os hijas/os mientras atienden a las mujeres
		G	Adaptar las instalaciones para personas con discapacidad
		H	Ubicar los servicios en zonas más cercanas
		I	Que el servicio sea gratuito
		J	Dar los servicios en las paradas para descansar
		K	Que no sea necesario tener un documento de identidad vigente
		L	Otro (especificar)
		M	No respuesta
		N	No sabe

Muchas gracias por sus comentarios, por tu tiempo y participación en el cuestionario. ¿Tienes alguna pregunta o comentario antes de finalizar?

Anexo 2B.

Guía para las entrevistas semi estructuradas con proveedores de servicios para la atención a la violencia de género (gubernamental, no gubernamental, y organismos multilaterales)

Cuestionario para las entrevistas semiestructuradas a proveedores de servicios de violencia de género (gubernamentales, no gubernamentales y organizaciones multilaterales)

Adaptar el uso del tú/usted/vos al momento de referirse a la persona participante, de acuerdo al uso local en la que se aplique la entrevista.

Introducción

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ . Soy parte del equipo de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales de Costa Rica, que es una institución académica que está apoyando al Banco Mundial con la realización de un estudio llamado Acceso a servicios de atención en temas de violencia de género para mujeres migrantes, refugiadas y retornadas en situación de vulnerabilidad en Centroamérica. El objetivo de esta investigación es conocer las barreras legales, institucionales, y sociales que podrían encontrar mujeres migrantes, refugiadas y retornadas en el acceso a los servicios de atención de violencia de género en Centroamérica. Los resultados de este estudio serán presentados en un reporte que permitirá al Banco Mundial proponer recomendaciones a favor de la protección y ayuda de mujeres y niñas migrantes, refugiadas y retornadas que se encuentran transitando la región. Todas las respuestas serán presentadas de manera completamente anónima y confidencial en el reporte. Esta entrevista durará aproximadamente 60-90 minutos.

Leeré ahora un texto que me permitirá obtener su consentimiento informado (leer texto y obtener consentimiento).

¿Está de acuerdo con participar en esta entrevista y que la grabemos para facilitar la organización de la información cuando la analicemos? Si en cualquier momento se siente incómoda/o respondiendo alguna pregunta, no tienes que hacerlo. De igual manera, si en cualquier momento desea terminar o detener la entrevista, no dude en avisarme.

Muchas gracias por participar en esta entrevista.

A. Datos de la persona entrevistada y la institución en la que trabaja

Objetivo de la Sección A: Recoger los datos de la persona entrevistada, la institución en la que trabaja y sobre su trabajo con personas migrantes, refugiadas o retornadas.

En esta primera sección me gustaría hacerle algunas preguntas generales sobre su persona, la institución en la que trabaja y el trabajo que realiza en ella.

A.1. ¿Cuál es su género?

- | | | | |
|----------|-----------|---------|-----------------|
| a. Mujer | b. Hombre | c. Otro | d. No respuesta |
|----------|-----------|---------|-----------------|

A.2. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta institución (independientemente del cargo/puesto)?: _____

A.3. ¿Cuál es su área de especialización?

- | | | | |
|---------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| a. Psicología | b. Educación | c. Trabajo Social | d. Seguridad |
| e. Medicina | f. Otro (especificar): | g. Derecho | h. No respuesta |

A.4. ¿Tiene experiencia trabajando en el campo de violencia contra mujeres, tanto en esta institución/organización como fuera de ella?

- | | | |
|-------|-------|-----------------|
| a. Sí | b. No | c. No respuesta |
|-------|-------|-----------------|

A.5. ¿Cuál es su rol o cargo en la institución?

- | | | |
|-------------------------------|-----------------|------------------------|
| a. Administrador/a | b. Médico/a | c. Jefe/a o Gerente/a |
| d. Abogado/a o asesor/a legal | e. Psicólogo/a | f. Otro (especificar): |
| g. Educador/a | h. No respuesta | i. Trabajador/a Social |

A6. ¿Qué tipo de servicios brinda esta institución/organización? (Se puede marcar varias opciones)

- | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|------------------------|---|
| a. Atención médica. | b. Prevención y educación | c. Asesoría legal | d. Asistencia psicológica/psicosociale. |
| e. Casa de acogida o refugio temporal | f. Apoyo económico | g. Otro (especificar). | h. No respuesta |

B. Consideraciones generales sobre mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas y el acceso a servicios de atención de violencia contra mujeres

Objetivo de la Sección B: Conocer de manera general algunas características sobre los servicios que provee la institución y sobre las mujeres migrantes, refugiadas y retornadas que acceden a los servicios de atención de violencia de género.

En esta segunda sección vamos a conversar acerca de su experiencia con las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas que buscan servicios de atención en situaciones de violencia.

B.1. ¿Podría describir los servicios de atención que ofrecen en esta institución/organización a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas? ¿Los servicios tienen alguno costo?

- B.2. ¿Hay diferencias entre los servicios ofrecidos a las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas y los ofrecidos a mujeres nacionales? (entre categorías de migrantes y con respecto a nacionales) ¿Cuáles son esas diferencias?
- B.3. ¿Cuáles son los tipos de violencia que experimentan con mayor frecuencia las mujeres a las que ustedes atienden que son migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas? ¿Existe algún tipo de diferencia por interseccionalidad (mujeres trans, afrodescendientes, lesbianas, niñas, adolescentes) en el tipo de violencia que reciben?
- B.4. ¿Cuáles son los servicios de atención que suelen solicitar las mujeres sobrevivientes de violencia migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas? [enfoque es en demanda, lo que piden las mujeres migrantes, refugiadas y retornadas]
- B.5. ¿Cómo establecen contacto con las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas de su institución? ¿tienen algún mecanismo para divulgar los servicios que ofrecen para que las mujeres se acerquen a la institución? De ser así ¿funciona?

Ahora veremos con más profundidad algunas características de las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas que buscan estos servicios de atención

- B.6. Aproximadamente ¿cuántos casos de violencia contra mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas se han atendido en esta institución en el último mes? [indagar sobre registros oficiales y desglose sino cuentan con resgistro indagr porque no los tienen]. De dichos casos, aproximadamente cuántas son: 1) migrantes en tránsito, 2) refugiadas/solicitantes de asilo, 3) retornadas, 4) personas con necesidad de protección internacional o 4) son extranjeras que ya viven permanentemente en el país?
- B.7. Desde su experiencia en esta institución ¿cuáles son las razones principales por las que estas mujeres han migrado? (**preguntar por registros oficiales**)
- B.8. ¿De qué países provienen principalmente? (preguntar por registros oficiales)
- B.9. ¿Suelen ser niñas, adolescentes o mujeres adultas? (preguntar por registros oficiales)

Ahora hablaremos específicamente de los servicios relacionados a la atención de la violencia contra mujeres.

- B.10. ¿Qué tipos de violencia abordan? ¿Qué tipo de servicios ofrecen según el tipo de violencia? ¿Cómo definieron la oferta de servicios?
- B.11. Desde su experiencia ¿se cubren todas las demandas de atención en casos de violencia o hay algún servicio adicional que debería implementarse?

C. Mecanismos institucionales para la atención de mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornadas

En esta sección vamos a hablar sobre la respuesta institucional para dar la atención a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornadas en situaciones de violencia.

- C.1. ¿En esta institución existe personal especializado y enfocado para la atención a casos de violencia contra las mujeres?
- C.2. ¿Cuál es el procedimiento para atender a una mujer migrante, refugiada, en tránsito o retornada en situaciones de violencia que acude a esta institución? [enfoque en la atención que brinda y las características de la atención]

- SC.2.1. ¿Brindan atención y/o acompañamiento a niñas, niños y adolescentes migrantes, refugiadas/os y retornadas/os que viajan con la mujer migrante? ¿En qué consiste esa atención?
- C.3. ¿Qué tipo de normativas, reglamentos administrativos, protocolos o cualquier otro documento existen en la institución para orientar y estandarizar la atención a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas en situaciones de violencia?
- C.4. ¿Hay capacitaciones y/o procesos de sensibilización para el personal en dichos instrumentos? ¿Son esas capacitaciones requisito para el personal que atiende esta población?
- C.5. ¿Estas normas/protocolos/reglamentos se implementan en la práctica? De no ser así ¿cuáles son las limitantes para la aplicación de la normativa/protocolos/reglamento?
- C.6. De acuerdo con su percepción ¿qué actitudes muestra el personal de su institución ante la atención de mujeres migrantes, retornadas, en tránsito o refugiadas?
- C.7. ¿Existen condiciones adecuadas para atender casos de violencia contra las mujeres migrantes, retornadas, en tránsito o refugiadas? (cuido de niños/niñas, espacio físico, seguridad, privacidad, etc.)

Ahora vamos a hablar sobre las oportunidades y desafíos para el acceso a los servicios que su institución ofrece por parte de las mujeres

- C.8. En general, ¿cuáles son las facilidades que ofrece la institución para que las mujeres reciban los servicios que ofrecen en materia de atención en situaciones de violencia?
- C.9. ¿Cuáles son las principales dificultades para el acceso de las mujeres a dichos servicios? ¿Tales dificultades se presentan de forma diferenciada según se trata de mujeres migrantes, retornadas, refugiadas, en tránsito?
- C.10. En esta institución ¿alguna vez se ha derivado/remitido/referido a alguna mujer migrante, refugiada, en tránsito o retornada a otra institución u organización? ¿A cuáles instituciones / organizaciones?
- SC.10.1. ¿Cuáles son los mecanismos/protocolos de derivación con los que cuentan en su institución para estos casos?
- C.11. ¿Existe alguna red o mecanismo de articulación interinstitucional para la atención de situaciones de violencia contra mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornada a otra institución?
- C.12. ¿Existe algún tipo de registro de los casos? Este tiene espacio para documentar la derivación/referencia de mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornadas a otra institución?
- C.13. En su opinión, ¿qué barreras enfrenta la institución para atender a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornadas a otra institución víctimas de violencia? (orientada a las limitantes institucionales para brindar el servicio)

D. Preguntas específicas según tipo de servicio

Esta sección contiene preguntas específicas para cada uno de los tipos de servicios.

[Prestar atención para esta sección si estas preguntas ya fueron respondidas antes y sólo hacer seguimiento con lo necesario]

¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito o retornadas para acceder a los servicios de atención que brinda la institución?

D.1. Preguntas para prestadores de Servicios de Salud

- SD.1.1. Específicamente ¿cuáles son las opciones de atención médica disponibles para las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas víctimas de violencia en su servicio de salud? (indagar sobre métodos de planificación, vacunas, test de VIH, atención a mujeres embarazadas, atención a mujeres con enfermedades de transmisión sexual, disponibilidad de pastillas anticonceptiva de emergencia etc.)

SD.1.2. ¿Hay requisitos específicos para acceder a estos servicios? de ser así ¿cuáles son?

SD.1.3. ¿Proporcionan el kit de profilaxis post-exposición/kit de emergencia para casos de violencia sexual a mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas? ¿ofrecen la pastilla del día después (legalidad)?

D.2. Preguntas para prestadores de Servicios legales

SD.2.2. ¿Qué tipo de ayuda legal está disponible para las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas víctimas de violencia? ¿Hay requisitos específicos para que estas mujeres puedan acceder a estos servicios? De ser así ¿cuáles son?

SD.2.3. ¿Cómo funcionan las medidas/órdenes de protección y/u órdenes de restricción?

SD.2.4. ¿Cómo coordinan con la policía, la fiscalía y otras instancias clave en casos de violencia contra mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas?

D.3. Preguntas para prestadores de servicios sociales (capacitaciones, ayudas humanitarias, orientación para acceder a servicios, etc.) y psicológicos

SD.3.1. ¿Qué tipo de apoyo social o psicológico está disponible para mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas en la institución? ¿Hay requisitos específicos para acceder a estos servicios? De ser así ¿cuáles son? ¿Cuánto dura un proceso de este tipo en promedio?

SD.3.3. ¿Su institución provee acompañamiento psicológico en situaciones de crisis?

E. Cierre

Objetivo de la Sección 5: *Recoger algunas recomendaciones que pueda brindar el o la proveedora de servicios para mejorar el acceso a los servicios de atención de violencia contra las mujeres.*

E.1. Para finalizar ¿qué medidas o cambios considera que se podrían implementar en su institución para facilitar el acceso de las mujeres migrantes, refugiadas, en tránsito y retornadas a los servicios de atención?

Anexo 2C.

Guía de Preguntas para las Historias de Vida de las Mujeres Migrantes, Refugiadas, en Tránsito y Retornadas

Guía de preguntas

Encuadre Mi nombre es _____, trabajo para una institución que se llama Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – Sede Costa Rica, que es como una universidad que le interesa comprender diferentes situaciones que pasan en la región Centroamericana para tratar de mejorarlas. En este caso, el Banco Mundial nos contrató para hacer un estudio sobre las experiencias que viven las mujeres migrantes en tránsito. Por esta razón, quisiera conversar con usted sobre su experiencia, siempre y cuando eso no le resulte incómodo. Es decir, la idea es que tengamos una conversación fluida y si en algún momento usted no se siente cómoda o no quiere conversar sobre algún tema que yo mencione, no hay ningún problema, usted solamente me lo dice y cambiamos de tema. Es importante que sepa que toda la información que vamos a tratar va a ser anónima, es decir, aunque yo tome notas y grabe el audio, nunca voy a decir que usted dijo algo sobre esto, nunca va a salir su nombre, sino que vamos a juntar las conversaciones que tengamos con todas las mujeres que nos ayuden y con eso escribimos un informe general, sin decir nombres ¿tiene alguna pregunta? [firma consentimiento]

Preguntas según bloques temáticos

El punto de salida ¿qué impulsa la decisión de migrar?

1. Quisiera iniciar preguntándole sobre su experiencia como mujer migrante ¿podría contarme cuál fue o fueron las principales razones por las cuales decidió salir de su país?
2. ¿Hace cuánto salió de su país? ¿Salió acompañada? ¿Con quiénes salió? ¿cómo ha sido la relación con las personas que está viajando? [en caso de viajar acompañada] Durante el trayecto ¿ha encontrado algunas personas con las cuales viajar acompañada? [en caso de que saliera sola] De ser así ¿cómo ha sido la relación con las personas que encontró en el camino? [Indagar sobre la confianza si no dan mucha información]
3. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Podría describirme cuál ha sido la ruta que ha seguido? ¿Cómo se informó de la ruta y de lo que necesitaba para migrar?

Pregunta de transición: antes de salir de su país ¿se imaginaba que la experiencia iba a ser como ha sido hasta ahora?

Contando la experiencia vivida ¿cómo ha sido el tránsito?

Ahora quisiera conversar un poquito sobre su experiencia una vez que salió de su país. Recuerde que si hay algún tema que no quisiera comentar porque le resulta incómodo o conmovedor, podemos omitirlo sin ningún problema, solamente me lo indica y cambiamos de tema.

4. Pensemos en una especie de línea del tiempo, como si me estuviera contando una historia, ¿cómo ha sido el trayecto durante la migración? ¿cuáles han sido las situaciones más importantes para usted, pueden ser positivas o negativas, pueden ser vivencias propias o situaciones que ha observado que les ocurren a otras personas? ¿cómo le hacen sentir esas situaciones?
5. Por diferentes medios una se entera que las personas que están migrando enfrentan situaciones muy difíciles, incluso situaciones de violencia ¿ha observado situaciones de este tipo? ¿qué podría contarme al respecto? [Indagar de forma no invasiva sobre tipos de violencia contra mujeres y adolescentes/niñas (interseccionalidad), agentes perpetradores, lugares donde ocurre la violencia; si no hay mención espontánea, dar ejemplos de tipos de violencia física, psicológica, patrimonial, sexual, trata y tráfico de personas, etc.; indagar sobre el ciclo de violencia]
 - a. **Si niega haber observado situaciones de violencia, plantear situación hipotética:** en nuestro caso hemos escuchado que algunas mujeres han vivido algunas situaciones muy difíciles durante el camino, como que las maltratan psicológicamente, o incluso físicamente ¿ha escuchado algo sobre eso o le han dicho algo al respecto?

Indagando sobre la ruta crítica: si se rompe el silencio ¿qué opciones hay?

Ya que estamos hablando de este tema de la violencia, una de las grandes preocupaciones que hay es ¿cómo se puede apoyar a las mujeres? ¿qué opciones o servicios encuentran en los países para atender esas situaciones de violencia? Por lo que me gustaría aprovechar un poco su experiencia para que nos cuente al respecto.

6. Primero, en su opinión ¿usted cree que una mujer que está migrando pida ayuda en caso de situaciones de violencia? ¿por qué sí o por qué no pediría ayuda? [Indaga factores impulsores y factores inhibidores para romper el silencio, consultar sobre factores internos o externos en caso de que no haya mención espontánea]
7. En caso de que busque apoyo o ayuda ¿a qué tipo de servicios podría acudir? ¿cuáles ha escuchado? [Indaga acceso y disponibilidad a servicios institucionales o de organizaciones]
 - a. **En caso de que identifique servicios, consultar:** ¿quién o quiénes ofrecen esos servicios? ¿son diferentes las opciones entre los países? ¿cómo se enteró que existen esas opciones? [indagar sobre mecanismos institucionales e informales, como redes de apoyo entre mujeres] ¿considera que hay suficiente información sobre las opciones de ayuda o servicios institucionales o se requiere más información?
 - i. **En caso de considerar que requiere más información:** ¿qué tipo de información requiere? ¿cuáles son los mejores medios para divulgar esa información?
 - b. **Si no identifica ningún servicio, preguntar:** ¿qué tipo de servicios cree usted que se le debería ofrecer a las mujeres que están migrando, en caso de que sufran algún tipo de violencia? ¿qué tipo de información debería ofrecerse? ¿cuáles son los mejores medios para divulgar esa información? [Indaga acceso y disponibilidad a servicios institucionales]

Sobre la valoración de los servicios de atención

8. Siempre en relación con el mismo tema, ¿conoce usted de algún caso en el que una mujer haya solicitado apoyo a alguno de esos servicios que me mencionó? [Indaga acceso a servicios institucionales]
 - a. En caso de respuesta afirmativa preguntar: ¿qué ha escuchado respecto a la calidad del servicio? ¿cómo la trataron quiénes la atendieron? ¿le apoyaron en lo que necesitaba? ¿fue fácil o difícil recibir la atención? ¿por qué? [Indaga calidad del servicio, factores inhibidores y/o impulsores, revictimización, desarticulación de los servicios]
 - b. En caso de respuesta negativa preguntar: Aunque no conozca personalmente a alguien que haya sido atendida, ¿ha escuchado sobre cómo funcionan esos servicios? ¿cómo tratan a la gente? ¿si es fácil o no que atiendan a mujeres migrantes? ¿por qué? [Indaga calidad del servicio, factores inhibidores y/o impulsores, revictimización, desarticulación de los servicios]
9. Para finalizar ¿cómo cree que se podría mejorar los servicios que reciben las mujeres que están migrando en casos de situaciones de violencia?

Agradecer y cerrar la entrevista



SAFE

Accesibilidad a servicios contra la violencia de género para las mujeres en movilidad humana en Centroamérica