MANUAL DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES EN PANAMÁ

Situación de Flujos Migratorios

FEBRERO 2018

NORWEGIAN CAPACITY
OPERATED BY NRC

OIM
ONU MIGRACIÓN

PROGRAMA MESOAMÉRICA:
FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES PARA UNA
MIGRACIÓN
SEGURA, ORDENADA Y REGULAR

MANUAL DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES EN PANAMÁ

Situación de Flujos Migratorios

FEBRERO 2018

NORWEGIAN CAPACITY

OIM ONU MIGRACIÓN

MIGRACIÓN

MANUAL DE

GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES
EN PANAMÁ

Este documento es el resultado de un esfuerzo colectivo entre la Misión de OIM en Panamá y el Ministerio de Seguridad Pública (MINSEG) de la República de Panamá. También se contó con el apoyo de NORCAP que facilitó una consultora para su desarrollo, del Programa Regional de la OIM para el Fortalecimiento de Capacidades para la Protección y Asistencia de Migrantes en Condiciones de Vulnerabilidad en Mesoamérica (Programa Mesoamérica) financiado por la Oficina de Población, Refugiados y Migración (PRM) del Departamento de Estado de Estados Unidos y la colaboración de la Oficina Regional de OIM para Centro y Norte América y el Caribe en el diseño y diagramación.

La OIM está consagrada al principio según el cual la migración en condiciones humanas y de forma ordenada beneficia a los migrantes y a la sociedad. El Marco de Gobernanza de la Migración (MIGOF, por sus siglas en inglés) de la OIM establece los elementos esenciales para facilitar la migración y movilidad de manera ordenada, segura, regular y responsable mediante políticas planificadas y bien gestionadas.

©2018 Organización Internacional para las Migraciones para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe. El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración de Panamá

Oficina Regional de OIM para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe
Marcelo Pisani
Jefe de Misión de la OIM de Panamá
Santiago Paz

Colaboradores

- Representantes de la Oficina de OIM Panamá
- Ministerio de Seguridad Pública de la República de Panamá
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Servicio Nacional de Fronteras
- Servicio Nacional de Migración
- Secretaría Nacional de la Niñez, la Adolescencia y la Familia
- Sistema Nacional de Protección Civil
- Ministerio de Salud
- Instituto Nacional de la Mujer
- Oficina Nacional para la Atención de los Refugiados
- Defensoría del Pueblo
- Servicio Nacional Aeronaval

Oficial de Medios y Comunicación:
Jorge Gallo
Diseño y Diagramación:
Analiesse Ibarra Diseñadora Gráfica

PRESENTACIÓN **7**

INTRODUCCIÓN 11
Contexto de Panamá 11
Alcance y propósito del Manual 15
Glosario básico y conceptos 16

1 PARTE MARCO LEGAL **19**
Instrumentos legales 21
Instrumentos para la acción humanitaria 23

2 PARTE ROLES Y RESPONSABILIDADES **27**
Roles y responsabilidades con relación a la gestión de los alojamientos temporales 29

3 PARTE RUTA MIGRATORIA **35**
Flujos migratorios en Panamá 37

4 PARTE LA ADMINISTRACIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES **39**
Tipos de alojamientos temporales
El ciclo de vida de un alojamiento temporal
Fase 1 de instalación y apertura 47
Actividades esenciales
Fase 2 de cuidado y mantenimiento 57
Actividades esenciales
1. Provisión de servicios básicos
2. Proporcionar protección a la personas migrantes en los alojamientos temporales
3. Organizar la participación en los alojamientos temporales
4. Gestión de la información
5. Fortalecer o crear mecanismos de coordinación
6. Establecer un sistema de monitoreo en el alojamiento temporal

Fase 3 de cierre y soluciones duraderas 107
Actividades esenciales

5 PARTE ANEXO HERRAMIENTAS **115**

6 PARTE BIBLIOGRAFÍA **189**

00
PARTE

INTRODUCCIÓN

Presentación

Desde su creación en 1951, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) vela por la prevalencia del principio de que las migraciones, en forma ordenada y en condiciones humanas benefician a las personas migrantes y a las sociedades. Cuenta con 169 Estados Miembros, 8 Estados que gozan del estatuto de observador y oficinas en más de 100 países.

La labor de la OIM consiste en cerciorarse de una gestión ordenada y humana de la migración; promover la cooperación internacional sobre cuestiones migratorias; ayudar a encontrar soluciones prácticas a los problemas migratorios, y ofrecer asistencia humanitaria a las personas migrantes que lo necesitan, ya se trate de refugiados, de personas desplazadas o desarraigadas.

La OIM trabaja junto a los Gobiernos para ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración a nivel operativo; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; y proporcionar respuestas de protección y asistencia a las personas migrantes que así lo requieran, salvaguardando su vida, integridad y dignidad.

Asimismo, la OIM busca prioritariamente favorecer la migración regular, prevenir y combatir el tráfico ilícito y la trata de personas que se cometen en perjuicio de migrantes y prevenir los riesgos que implica la migración irregular para el país y la región.

Este manual se elabora en el ámbito de un acuerdo de cooperación entre la OIM Panamá y el Ministerio de Seguridad Pública de la República de Panamá para fortalecer las capacidades en la coordinación y gestión de los alojamientos temporales (AT) para grupos masivos de personas migrantes varadas en el país. El Gobierno de Panamá ha demostrado esfuerzos en el manejo de las crisis migratorias provocadas por flujos mixtos de personas en el país, con la inestimable colaboración y solidaridad de las organizaciones de la sociedad civil, por lo que el *Manual de gestión de alojamientos temporales* será una herramienta útil y una guía práctica para responder efectivamente a situaciones de flujos migratorios mixtos.

El Manual ha sido desarrollado y adaptado al contexto y las necesidades del país y busca ilustrar las mejores prácticas internacionales y los mínimos estándares técnicos para brindar protección y asistencia a los flujos irregulares masivos. Este Manual pretende facilitar la coordinación y comunicación entre las distintas instituciones gubernamentales, agencias internacionales y organizaciones de la sociedad civil.

El Manual se alinea con el Marco de Gobernanza sobre la Migración de la OIM, objetivo 2: "Abordar eficazmente los aspectos relativos a la movilidad humana en situaciones de crisis", y con el Marco Operacional a Situaciones de Crisis Migratoria, objetivo 2: "Apoyar a los Estados Miembros en el abordaje integral de los asuntos de movilidad humana".

Agradecemos al Gobierno de la República de Panamá la oportunidad de permitirnos colaborar conjuntamente con las instituciones panameñas en la elaboración de este Manual, que se constituye en una herramienta útil y eficaz para la preparación y respuesta frente a crisis migratorias, reafirmando así nuestro compromiso de apoyar a los Estados a facilitar una gestión ordenada, humana y segura de la migración.

Santiago Paz
Director del Centro Administrativo de la OIM en Panamá (PAC)
Jefe de Misión de la OIM Panamá

Prefacio del Ministro de Seguridad Pública

República de Panamá
Ministerio de Seguridad Pública

A mediados del año 2015, Panamá, país históricamente de tránsito para los migrantes en condición irregular, experimenta un aumento considerable de flujos migratorios mixtos, continentales y extracontinentales, que ingresan al país por la frontera con Colombia en tránsito hacia los países de Norteamérica. Así, para el año 2015, un estimado de casi 35.000 migrantes pasaron por la frontera, mientras que para el año 2016 se contó con un flujo aproximado de 24.649 migrantes.

Ante el cierre de las fronteras en Nicaragua y Costa Rica a finales del año 2015, Panamá decretó la operación "Escudo" y ordenó el cierre de su frontera en mayo de 2016, sin embargo, el flujo continuó a través de al menos 24 trochas identificadas en la selva del Darién, región fronteriza con Colombia. La situación es compleja, cientos de personas incluidas mujeres, mujeres embarazadas, personas menores de edad que viajan con sus padres, o también separados y no acompañados, ingresan al país cada día en condiciones precarias debido a la deshidratación, infecciones de la piel, afectaciones gastrointestinales, enfermedades respiratorias, entre otras, adquiridas durante el difícil recorrido por la selva.

Ante esta situación, y con el objetivo de prestar ayuda humanitaria con una visión en salud y seguridad, el Gobierno Nacional implementa el operativo "Flujo Controlado" que implica, además del registro migratorio, los controles de seguridad y la asistencia humanitaria en las comunidades de la ruta migratoria y en las estaciones temporales de ayuda humanitaria habilitadas en la provincia del Darién.

Los retos enfrentados fueron muchos, lo que implicó para el personal un gran esfuerzo para capacitarse en muy poco tiempo en temas relativos a la habilitación de campamentos, gestión de alojamientos temporales, atención médica, identificación y referencia de personas con necesidades de protección (solicitantes de la condición de refugiados, víctimas de trata, personas objeto de tráfico de personas, niñez migrante, mujeres, entre otras). El reto ha sido aún mayor, toda vez que esta población habla idiomas distintos y proviene de culturas diferentes con sus propias costumbres y prácticas religiosas, lo que dificulta la comunicación y la información.

Con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de las instituciones involucradas en la respuesta humanitaria, la OIM Panamá y el Ministerio de Seguridad Pública acuerdan la implementación de un proyecto de cooperación para el fortalecimiento de la respuesta a crisis migratorias en Panamá, que contempla en esta primera fase el desarrollo de instrumentos de capacitación como el presente *Manual de gestión de alojamientos temporales,* construido con los aportes de distintas instituciones y organizaciones de la sociedad civil en los niveles tanto central como local en ambas fronteras.

Este Manual aporta una propuesta de mecanismo de coordinación aplicable en el contexto de una crisis migratoria; define los roles y responsabilidades de los actores involucrados en la respuesta, y recoge la experiencia de Panamá y las buenas prácticas logradas en la atención humanitaria de miles de personas migrantes en tránsito por el país.

Esperamos que este esfuerzo conjunto se constituya en una herramienta clave para las instituciones y organizaciones de la sociedad civil, que sirva de fundamento para articular los esfuerzos en el contexto de una crisis migratoria, con base en los estándares internacionales de acción humanitaria y, particularmente, con los compromisos asumidos por el país en materia de Derechos Humanos.

Alexis Bethancourt Yau
Ministro de Seguridad Pública

Contexto de Panamá

Por la posición geográfica de Panamá, los flujos migratorios mixtos que transitan por el país se vienen dando desde hace décadas. El tránsito se produce de manera regular e irregular a través de puntos fronterizos oficiales y no oficiales. Y la tendencia, hasta el momento, es hacia Norteamérica teniendo como destinos Estados Unidos y Canadá.

Los flujos migratorios irregulares han crecido en los últimos cinco años, como se puede ver en la tabla 1[1], llegando a alcanzar su pico más alto en 2015, con una ola masiva de migrantes cubanos y extracontinentales (provenientes de Asia y África). Cabe señalar que, durante ese periodo, muchas de las personas migrantes eran haitianas que emigraban masivamente desde Brasil debido a la recesión económica, reclamaban ser congolesas para no ser deportadas a su país. Con relación a la población cubana, una de las explicaciones de la migración masiva en 2015 fue el anuncio del restablecimiento de las relaciones diplomáticas entre Estados Unidos y Cuba y, consecuentemente, el cese de la política de "Pies secos y pies mojados" en Estados Unidos, que admitía a personas cubanas que lograban pisar territorio estadounidense.

Tabla 1. Entrada de personas migrantes irregulares por Darién entre 2011 y 2016

Panamá. Entrada de migrantes irregulares provenientes de Asia, África y el Caribe por Darién, 2011- agosto 2016

PAÍSES O REGIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	**2011 a Agosto 2016**
CARIBE	19	1.156	2.012	5.027	24.630	5.259	**38.103**
CUBA	18	1.154	2.010	5.026	24.623	5.228	**38.059**
HAITÍ	1	2	2	1	7	31	**44**
ÁFRICA	62	172	251	257	1326	7442	**9510**
ASIA	79	402	732	872	3260	1558	**6903**
Otras	22	68	9	3	29	30	**161**
TOTAL	201	2.954	5.016	11.186	53.875	19.548	**92.780**

El flujo de la población migrante cubana en 2015 dejó 8.000 personas varadas en la frontera norte de Costa Rica cerca de cuatro meses debido al cierre de fronteras de Nicaragua. Y otras 5.000 personas más en las fronteras este y oeste de Panamá durante también cuatro meses por el cierre de fronteras en Costa Rica.

1 Servicio Nacional de Migración en Panamá – Estadística de entradas de migrantes irregulares por Darién.

Las personas migrantes irregulares mayormente viajan con poco dinero y a lo largo de su viaje consiguen recibir dinero de sus familiares a través de agencias de servicios Western Union, entre otras, para pagar sus costos y, generalmente, a contrabandistas también. Lo que sucedió es que al quedar grupos grandes de personas varadas en los pequeños pueblos fronterizos, esto tuvo un impacto sobre el abastecimiento de agua, saneamiento, higiene pública, etc., pues los servicios locales se sobresaturaron. Ante esta situación, el Gobierno de Panamá improvisó un comité y utilizó sus estructuras para proporcionar una respuesta humanitaria con apoyo de las organizaciones de la sociedad civil, mientras negociaba una solución política con México con la finalidad de lograr una salida ordenada de las personas migrantes.

Tabla 2. Cronología de los hitos de la crisis migratoria[2]

Abril de 2014	El Gobierno de Ecuador anuncia que ya no pediría una carta de invitación como requisito para otorgar visa a personas migrantes de la isla y deja abierto el ingreso de ciudadanos cubanos a ese país al otorgarles visas hasta por tres meses.
17 de diciembre de 2014	Estados Unidos y Cuba anuncian el inicio de conversaciones para el restablecimiento de las relaciones diplomáticas.
10 de noviembre de 2015	Las autoridades de Costa Rica desarticulan y detienen a los integrantes de una organización dedicada al tráfico de personas migrantes. Como consecuencia miles de personas migrantes, principalmente cubanos, haitianos y africanos, quedan "varados" en territorio costarricense sin los medios y/o contactos para continuar su trayecto.
13 de noviembre de 2015	Costa Rica inicia el proceso de otorgamiento de visas extraordinarias migratorias de tránsito (salvoconductos) que les permitan a estos grupos migratorios continuar su trayecto hacia Nicaragua.
15 de noviembre de 2015	El Gobierno de Nicaragua cierra la frontera y despliega al ejército para impedir la entrada de personas migrantes.
24 de noviembre de 2015	El Sistema de Integración de Centroamérica (SICA) se reúne en San Salvador. El SICA está compuesto por ocho países del área, y en esa reunión están presentes también Cuba, Ecuador, México y Colombia.
1 de diciembre de 2015	A raíz de lo expuesto por los cancilleres en la reunión del SICA, Ecuador toma la decisión soberana de reinstaurar la obligatoriedad del visado a los nacionales cubanos que deseen visitar el país en calidad de turistas.
18 de diciembre de 2015	Costa Rica se retira de la mesa política del SICA como protesta por la falta de apoyo regional para resolver la crisis migratoria.
28 de diciembre de 2015	Los Gobiernos de Centroamérica y México acuerdan establecer un puente aéreo y terrestre para enfrentar la crisis que viven las personas migrantes "varadas" en Costa Rica y Panamá.

2 Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos y la Organización Internacional para las Migraciones. Diciembre 2016 – Informe regional: Flujos de migrantes en situación migratoria irregular provenientes de África, Asia y el Caribe en las Américas.

13 de enero de 2016	Asistidos por la OIM, se pone en marcha un plan piloto para la movilización de 180 de los migrantes cubanos varados en Costa Rica. Se hace el traslado en un avión fletado desde el aeropuerto de la ciudad de Liberia, Costa Rica, rumbo a San Salvador. Posteriormente, son trasladados en autobuses hasta la frontera con Guatemala y México. En la ciudad de Tapachula, son recibidos por funcionarios del Instituto Nacional de Migración (INM) quienes proceden a su registro migratorio. Desde Tapachula, los cubanos se movilizan por su cuenta en México hasta la frontera con Estados Unidos.
5 febrero – 15 de marzo de 2016	Entre el 5 de febrero y el 15 de marzo (fecha en que concluye el acuerdo de traslado de los migrantes cubanos), Panamá, Costa Rica y México implementan un puente aéreo que permite el traslado de 6,003 nacionales cubanos por Ciudad Hidalgo y Chiapas, y a través de 38 vuelos directos desde Panamá y Costa Rica a Ciudad Juárez, Chihuahua, y Nuevo Laredo, Tamaulipas, respectivamente.
Abril de 2016	Nuevos grupos de migrantes cubanos quedan "varados" en la frontera entre Panamá y Costa Rica, luego de que las fuerzas policiales de Costa Rica les impidieran la entrada.
9–25 de mayo de 2016	México acepta un segundo puente aéreo desde Panamá a Ciudad Juárez y traslada a 3.161 cubanos en 22 vuelos.
9 de mayo de 2016	El presidente Juan Carlos Varela de Panamá anuncia el cierre de la frontera entre Colombia y Panamá.
Mayo–julio de 2016	Un grupo aproximado de 1.500 migrantes que han ido llegando a la comunidad de Turbo en el departamento de Antioquia, Colombia, queda varado por casi tres meses en esa localidad. La mayor parte de ellos encuentra refugio en una vieja bodega donde permanecen hacinados todo ese tiempo.

En 2016, otra ola de personas migrantes extracontinentales que llegaron de Colombia a través de la selva de Darién, quedaron varadas en la frontera de Panamá cerca de cuatro meses. Esta ola resultó más compleja de manejar debido su multiculturalidad por las diversas nacionalidades existentes (diferentes idiomas, creencias religiosas, hábitos de higiene y costumbres), a lo que se sumó la escasez de recursos económicos, evidenciando la necesidad de una nueva intervención humanitaria que obligó al Gobierno a dar una respuesta inmediata. Esta vez, con poco apoyo de la sociedad civil y con algunos incidentes menores en la comunidad de acogida, la respuesta humanitaria fue proporcionada a través de alojamientos temporales que incluían centros de tránsito, campamentos y centros colectivos.

A raíz de la experiencia del Gobierno en la gestión de ambas crisis migratorias y de las medidas tomadas para reforzar el control de fronteras, se han recogido algunas lecciones aprendidas que han llevado al Gobierno de Panamá, con el apoyo de la OIM, a la preparación de este Manual con el fin de mejorar las capacidades técnicas de las instituciones y organizaciones de la sociedad civil involucradas en la respuesta humanitaria frente a situaciones similares en el futuro.

La migración irregular es un fenómeno que se seguirá dando en Panamá debido a factores subyacentes a la misma que no se han resuelto tales como la pobreza, la falta de oportunidades, la violencia e inseguridad, los efectos del cambio climático y la degradación ambiental en los países de origen. Panamá es un país de tránsito donde el control de fronteras sigue siendo un desafío debido a la amplia barrera selvática de 266 km que lo separa de Colombia. A lo largo de la frontera existe un gran número de puntos muertos difícilmente accesibles que son conocidos por los contrabandistas y grupos de traficantes que se mueven a través de ella.

El Ministerio de Seguridad Pública, coherente con el enfoque de derechos humanos adoptado por el Gobierno de Panamá, está interesado en el fortalecimiento y la preparación del personal de las instituciones que estuvieron involucradas en la respuesta humanitaria a personas migrantes varadas en el país. Por esta razón, en colaboración con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se acordó desarrollar un paquete de herramientas técnicas adaptadas al contexto panameño que apoyaran las acciones de provisión de asistencia, servicios y protección a las personas migrantes, de acuerdo con los estándares mínimos internacionales. Este Manual sobre gestión de alojamientos temporales forma parte del citado conjunto de herramientas.

Los alojamientos temporales deben brindar protección y una serie de servicios y asistencia humanitaria a las personas varadas para poder proporcionarles una vida digna. En este sentido, normalmente se requiere la alianza del Gobierno con la sociedad civil para poder operar de manera efectiva en los distintos sectores de respuesta. La buena gestión de los alojamientos temporales ayuda a reducir la tensión y el conflicto que este tipo de situaciones pueden generar en la comunidad local.

Alcance y propósito del Manual

Este Manual tiene el propósito de apoyar técnicamente la gestión de alojamientos temporales (AT) con el fin de proporcionar asistencia y protección a *grupos grandes* de personas migrantes en tránsito, que por alguna razón se quedan varadas en un país, sea en campamentos, centros colectivos y/o de tránsito. El término grupos grandes se asume en comparación con el número de habitantes de las comunidades de acogida y no del país. Por ejemplo, la acumulación de 3.000 migrantes varados en la comunidad de Metetí (cuya población estimada es de 7.000 habitantes), o de 800 personas varadas en Puerto Obaldía (cuya población estimada es de 1.500 habitantes), ya se puede considerar un grupo grande.

El propósito de este Manual es orientar técnicamente al funcionariado de las instituciones pertinentes del Gobierno y al personal contratado o voluntario de las organizaciones de la sociedad civil, para proporcionar de manera coordinada los servicios de asistencia humanitaria y protección a personas migrantes varadas.

El contenido del Manual incluye conceptos, definiciones y procedimientos consensuados por las organizaciones humanitarias a nivel internacional, que han sido y están siendo utilizados para la asistencia humanitaria de personas en movimiento afectadas por diferentes emergencias o crisis. Este Manual ofrece orientaciones para proporcionar los servicios de acuerdo con los indicadores mínimos de Esfera, con el fin de asegurar una asistencia digna y segura. Asimismo, se recogen buenas prácticas y lecciones aprendidas de la experiencia de Panamá.

El contenido del Manual está dividido en cuatro partes.

1. En la primera parte se describe el marco legal nacional e internacional que fundamenta la asistencia humanitaria y la protección a población migrante varada y solicitantes de la condición de refugiados.
2. En la segunda parte se presenta la estructura institucional de coordinación para la respuesta a través de los alojamientos temporales en Panamá incluyendo sus roles y responsabilidades en cada nivel de intervención.
3. En la tercera parte se presenta un mapa con la ruta migratoria en Panamá.
4. En la cuarta parte se describen los tipos de alojamientos temporales y la manera de administrarlos a lo largo de su ciclo de vida.

Glosario básico y conceptos

Migración

Es el movimiento de una persona o un grupo de personas, ya sea a través de una frontera internacional, o dentro de un estado. Es un movimiento de población que abarca cualquier tipo de movimiento de personas, sea cual fuere su tamaño, composición y causas; incluye la migración de refugiados, personas desplazadas, migrantes económicos y personas en movimiento para otros fines, incluyendo la reagrupación familiar.[3]

Migrante

La OIM define a un migrante como toda persona que se mueve o se ha movido a través de una frontera internacional o dentro de un estado lejos de su lugar habitual de residencia, independientemente de la condición jurídica de la persona; si el movimiento es voluntario o involuntario; cuáles son las causas del movimiento; o cuál es la duración de la estancia.[4]

Flujos migratorios mixtos

Migración mixta implica un proceso en el que hay una presencia de individuos con diferentes necesidades inmediatas y pertenecientes a regímenes de protección distintos. De acuerdo con la OIM, los flujos mixtos son movimientos complejos de población que incluyen refugiados, solicitantes de asilo (solicitantes de la condición de refugiado), migrantes económicos y otros migrantes.[5] En ese sentido, tales flujos pueden incluir trabajadores migrantes (tanto regulares como irregulares), migrantes objeto de tráfico ilícito, víctimas de trata, menores no acompañados, migrantes por razones ambientales, migrantes desamparados, mujeres embarazadas, víctimas de explotación y abuso, así como refugiados, solicitantes de asilo, familiares que buscan para reunirse con sus familias.[6] Todas las categorías anteriores comprenden a individuos que deciden moverse o se ven obligados a desplazarse de sus países de origen o de sus lugares de residencia habitual por una variedad de razones. Estos variados perfiles de individuos en movimiento típicamente tendrán acceso a las mismas redes de asistencia con el transporte a lo largo de las mismas rutas para llegar a su destino con intenciones muy diferentes. Los flujos migratorios mixtos también "incluyen movimientos irregulares, que con frecuencia involucra la migración en tránsito, donde las personas se mueven sin la documentación requerida, cruzan las fronteras y llegan a su destino de manera no autorizada."[7]

3 IOM - International Organization for Migration – Glossary on Migration – International Migration,201. Law No 25.
4 IOM 2016 – Definition of Migrant
5 International migration Law. Glossary on Migration. IOM, 2011
6 IN/227 Mixed Migration Flows, Internal Instruction issued 10 August 2015
7 IOM – Instruction No 227 – Mixed Migration Flows - 2015

Refugiado

De acuerdo con la Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, un refugiado es una persona que "debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él".[8]

En Panamá se ha incluido la causal de género como motivo de persecución (Decreto Ejecutivo N° 5 de 2018), con lo cual la violencia sexual, la violencia doméstica y familiar, la mutilación genital femenina, los castigos por no obedecer los valores y costumbres morales, así como la discriminación contra personas LGBTI son formas de persecución basadas en género que se constituyen en motivos para solicitar la condición de refugiado.

Solicitante de asilo o solicitante de la condición de refugiado

Es la persona que solicita el reconocimiento de la condición de refugiado y cuya solicitud todavía no ha sido evaluada en forma definitiva.

Diferencias entre asilo y solicitante de asilo o de la condición de refugiado y refugiado

De acuerdo con ACNUR, los términos "solicitante de asilo" y "refugiado" a menudo son confundidos: "solicitante de asilo" es quien solicita el reconocimiento de la condición de refugiado y cuya solicitud todavía no ha sido evaluada en forma definitiva. Los sistemas nacionales de asilo existen para determinar si las personas que solicitan asilo merecen protección internacional. A través de procedimientos apropiados, se determina si los solicitantes de asilo califican para el estatuto de refugiado o alguna otra forma de protección internacional. Los que no califiquen pueden ser devueltos a los respectivos países de origen.[9]

8. ACNUR, Convención de Ginebra de 1951, El Estatuto de los Refugiados.
9. OIM International Organization for Migration – Glossary on Migration – International Migration Law No 25, 2011.

Flujo de migrantes (corriente migratoria)

Número de personas migrantes que se mueven o están autorizados para moverse desde un lugar hacia otro lugar determinado y en un tiempo definido.[10]

Clúster o sector

Los sectores (clústeres) son grupos de organizaciones humanitarias, tanto de las que forman parte del Sistema de las Naciones Unidas como de las que no, en cada uno de los sectores principales de la acción humanitaria, como por ejemplo, agua, salud y logística. Los Sectores son designados por el Comité Permanente entre Organismos (IASC) y tienen responsabilidades claras para la coordinación. El Coordinador Residente y/o Coordinador Humanitario (RC/HC, por sus siglas en inglés) y el Equipo Humanitario de País (HCT) gestionan la respuesta humanitaria a través de los sectores (clústeres).[11] Cada clúster o sector está liderado por una agencia de las Naciones Unidas; para el sector de Coordinación y gestión de alojamientos temporales, en situaciones de desastres y flujos migratorios es liderado por la OIM, y para situaciones de conflicto es liderado por ACNUR.

Alojamiento temporal (AT)

Los alojamientos temporales son asentamientos transitorios para la provisión temporal de asistencia y protección a personas que huyen de su hogar debido a un desastre natural o conflicto o a su situación de vulnerabilidad. Los alojamientos temporales son considerados como último recurso. Por tanto, antes de abrir un alojamiento temporal se deben explorar todas las demás opciones de apoyo a las personas afectadas. Los alojamientos temporales pueden tomar una variedad de formas. Pueden ser planificados o espontáneos, agrupados o dispersos dependiendo del tipo de emergencia, así como del contexto y de otros factores externos. Los tipos de alojamiento temporal más comunes son campamentos, centros colectivos, centros de recepción, centros de tránsito y centros de evacuación.

Menores no acompañados (MNA)

Son los menores de edad (menores de 18 años de edad) que se encuentran separados de ambos padres u otros parientes mayores de edad y que no están bajo el cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, es responsable de hacerlo.[12]

10. http://www.acnur.org/a-quien-ayuda/solicitantes-de-asilo
11. OCHA – humanitarian response – cluster approach – sectores de asistencia: telecomunicación de emergencia, seguridad alimentaria, salud, logística, nutrición, protección, refugio, agua – saneamiento e higiene, coordinación y gestión de alojamientos temporales, educación y recuperación temprana.
12. Naciones Unidas Observación General No. 6 del Comité de los Derechos del Niño sobre el Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen.

01
PARTE

MARCO LEGAL

Instrumentos legales

La República de Panamá es un país signatario de diversos instrumentos internacionales y regionales en materia de protección de los derechos humanos de las personas que se encuentren en su territorio, en condiciones de igualdad y sin ningún tipo de discriminación. En ese sentido, las personas migrantes varadas en el país, independientemente de las razones y su estatuto legal, deben ser amparadas por el Estado con el propósito de proteger y salvaguardar sus vidas.

Algunos instrumentos jurídicos nacionales e internacionales fundamentan la protección y asistencia a población migrante varada en territorio panameño:

- **La Constitución Política de la República de Panamá en su artículo 17:** "Las autoridades de la república están instituidas para proteger la vida, honra y bienes de los nacionales y extranjeros que estén bajo su jurisdicción".

- **La Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 3 y 4. Ártículo 3:** "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona", y el artículo 4: "Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas".

- **El Pacto de los Derechos Civiles y Políticos ratificado por Panamá en 1976 en su artículo 1:** "Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social".

- **El Pacto de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Adoptado por Panamá, mediante la Ley N.O 13 de 27 de octubre de 1976) en su artículo 12:** "Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental".

» **La Convención de los Derechos del Niño (aprobada por Panamá mediante la Ley N.O 15 de 6 de noviembre de 1990) en su artículo 3.3:** "Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada".

» **La Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de Refugiados (aprobados mediante la Ley N.O 5 del 26 del octubre de 1977) en su artículo 1, donde se define refugiado como:**

1. Toda persona que, debido a fundados temores de persecución individualizada por las autoridades de su país de origen o de residencia habitual, por motivos de raza, género, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda, o no quiera acogerse a la protección de tal país.
2. Quien careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde tuviera su residencia habitual, debido a fundados temores de persecución individualizada por las autoridades de su país de origen o de residencia habitual, por motivos de su raza, género, religión, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, no pueda, o a causa de dichos temores, no quiera regresar a ese país.
3. Todo extranjero que, habiendo ingresado al país y encontrándose legalmente en el territorio de la República, debido a causas sobrevinientes que surjan en su país de origen o residencia habitual, le motivan un fundado temor de persecución por motivo de su raza, género, religión, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas.
4. La calidad de refugiado es una situación migratoria excepcional y temporal.

Instrumentos para la acción humanitaria

El sector de coordinación y gestión de alojamientos temporales (CCCM, por sus siglas en inglés) tiene como misión fundamental mejorar la calidad de vida y dignidad de las personas que residen en los alojamientos temporales, facilitándoles el acceso seguro y equitativo a servicios, asistencia humanitaria y protección. Este sector se rige por los principios y normas que fundamentan la acción humanitaria.

Los Principios Humanitarios: Son principios fundamentales a los cuales las organizaciones humanitarias se han adherido y que constituyen la base principal para las operaciones de preparación y respuesta humanitaria a emergencias. Esto principios son: el **Imperativo Humanitario, la Neutralidad, la Imparcialidad y la Independencia** operativa, todos aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas[13]. Seguidamente se presentan las definiciones de los principios:

- **Imperativo Humanitario:** Todo profesional humanitario tiene la motivación y el propósito primordial de salvar vidas y prevenir y aliviar el sufrimiento humano, en cualquier lugar/contexto. Las personas deben ser tratadas con humanidad, dignidad y respeto, y tener el derecho pleno e igual y la capacidad de recibir asistencia humanitaria.

- **Neutralidad:** La acción humanitaria no debe tomar partido o ser percibida como que toma partido en ningún bando en conflictos armados o disputas. El principio de neutralidad no nos previene de actuar ni nos proporciona una excusa para no hacer nada, este principio nos orienta sobre cómo debemos actuar, tomando en consideración cómo nuestras actividades pueden ser percibidas o interpretadas por otros. Por tanto, tenemos que ser conscientes de nuestros propios prejuicios y de cómo la ayuda puede ser manipulada, desviada o explotada para propósitos políticos o militares. Nuestras actividades tienen que ser transparentes, equilibradas y basadas en criterios objetivos.

13. Asamblea General de las Naciones Unidas – Resolución 26/182 (1991) y 58/114 (2004) – OCHA.

» **Imparcialidad:** La acción humanitaria debe llevarse a cabo sin ninguna distinción basada en nacionalidad, origen étnico, religioso, de clase, opinión política o de otro tipo. En acción humanitaria las prioridades se establecen sólo con base en derechos y necesidades. Por tanto, el principio de imparcialidad establece claramente las dos normas de conducta del trabajo humanitario: la no discriminación y la proporcionalidad de acuerdo con la necesidad.

» **Independencia operativa:** La acción humanitaria no debe sufrir interferencias políticas, ideológicas, económicas o militares.

El Proyecto Esfera. Carta Humanitaria y Normas mínimas de respuesta humanitaria. El Proyecto Esfera constituye uno de los conjuntos de principios comunes y normas mínimas universalmente reconocidos e internacionalmente construidos en el ámbito de la respuesta humanitaria. Éstos forman el marco operativo para la rendición de cuentas sobre las actividades de asistencia humanitaria.

La filosofía de Esfera se basa en dos principios básicos: primero, que las personas afectadas por un desastre o conflicto (o emergencia en general) tienen derecho a la vida con dignidad y, por lo tanto, derecho a la asistencia; y segundo, se deben tomar todas las medidas posibles para aliviar el sufrimiento humano derivado de un desastre, conflicto o cualquier otra emergencia.

La Carta Humanitaria: Es una declaración de los derechos y obligaciones jurídicos reconocidos, así como de las convicciones y los compromisos que comparten las organizaciones humanitarias, agrupados todos en un conjunto de principios, derechos y obligaciones comunes. Estos derechos, fundados en el principio de humanidad y el imperativo humanitario, incluyen el derecho a vivir con dignidad, el derecho a recibir asistencia humanitaria y el derecho a la protección y a la seguridad.[14]

14. El Proyecto Esfera – Carta Humanitaria y Normas mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre.

Todas las personas afectadas por un desastre o un conflicto tienen derecho a vivir con dignidad.
La Carta Humanitaria, Manual Esfera
ProjectoEsfera.org/CartaHumanitaria

Las Normas Mínimas de Respuesta Humanitaria: La norma es la manifestación física de los derechos de las personas afectadas en relación con los alimentos, el refugio, el agua y otros servicios. Y esencialmente proporcionan un lenguaje común para el diseño y la implementación de los programas de preparación y respuesta a emergencias. Las Normas Mínimas (o Estándares Mínimos) tienen la finalidad que los proveedores de servicios y asistencia tengan unas metas comunes que puedan ser monitoreadas (a través de indicadores) y utilizadas para medir el progreso. Por ejemplo:

Norma 3 sobre alojamiento y asentamientos humanos: espacios vitales cubiertos – Las personas disponen de suficientes espacios vitales cubiertos que ofrecen confort térmico, una buena ventilación y protección contra los rigores del clima y garantizan la privacidad, la seguridad y la salud, permitiendo al mismo tiempo realizar las actividades domésticas esenciales y de apoyo a los medios de subsistencia.

Los indicadores clave de Esfera: Son una expresión medible (cualitativa o cuantitativa) que muestra si se ha alcanzado una norma que refleja el derecho a vivir dignamente y se convierten en una guía y punto de referencia de los niveles mínimos de asistencia humanitaria en situaciones de emergencia. Por ejemplo, un indicador de la Norma 3*: Todas las personas afectadas disponen de una superficie cubierta mínima de 3,5 m2 por persona.*

02
PARTE

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Roles y responsabilidades con relación a la gestión de los alojamientos temporales

Con el objetivo de proporcionar una respuesta humanitaria adecuada a la población migrante irregular y solicitantes de asilo, el Gobierno de Panamá busca consolidar una estructura oficial para coordinar y gestionar las acciones de preparación y respuesta humanitaria en alojamientos temporales (AT). En ese sentido, tras varias consultas realizadas con instituciones gubernamentales que participaron en la respuesta a los flujos migratorios varados en el país, se construyó conjuntamente una posible estructura de respuesta humanitaria y coordinación. Estos insumos permitieron desarrollar un organigrama (Figura 1) y un cuadro de roles y responsabilidades de acuerdo a los niveles: estratégico, táctico y operativo (Tabla 3).

Figura 1. Organigrama funcional

Roles y Responsabilidades por niveles: Los principales roles y responsabilidades de los distintos actores se presentan en la tabla 3 de acuerdo a los niveles: a) estratégico, que tiene un rol de dirección; b) táctico, que tiene un rol de coordinación y planificación; c) operativo, que tiene un rol de administración de los alojamientos temporales.

Tabla 3. Roles y responsabilidades por niveles

Funciones/ Niveles	Responsabilidades
ESTRATÉGICO (Panamá)	**ROL DE SUPERVISIÓN** • Gestionar, garantizar y facilitar los fondos financieros para el establecimiento, mantenimiento y cierre de los AT. • Asegurar que la respuesta humanitaria sea estandarizada en cuanto a los servicios y a la asistencia proporcionada en los AT en todas las regiones del país respetando los estándares establecidos. • Supervisar el plan de contingencia para cuando incrementa o disminuye el flujo de población migrante varada que requiere alojamiento temporal y protección. • Basado en un criterio técnico, decidir y comunicar sobre la reducción y/o cierre de los AT en los nivel regional y local. • Definir parámentos o criterios para el acceso a los AT de los actores de la sociedad civil (por ejemplo, ONG locales, ONG internacionales, voluntarios de la comunidad local, Cruz Roja, etc.) para dar una respuesta humanitaria integral de acuerdo con los Principios Humanitarios (por ejemplo, donaciones de ropa, deporte, actividades recreativas, campañas de salud, traducción, etc). • Coordinar los procedimientos necesarios para agilizar el proceso de salida de las personas en tránsito varadas en AT. • Establecer procedimientos unificados de registro para todos los AT con la finalidad de facilitar la planificación de la respuesta humanitaria (por ejemplo, establecer y aprobar los formatos de registro, crear una base de datos informatizada para compilar los registros de los AT) y dar seguimiento al flujo de entrada y salida de las personas migrantes de cada AT. • Identificar terreno y estructuras para la posible apertura de AT y gestionar la legalidad del terreno o infraestructura donde se van a instalar. • Resolver los conflictos surgidos a raíz del uso del terreno o la estructura (edificio), protegiendo a la población migrante de desalojos arbitrarios. • Solicitar el apoyo de la comunidad internacional para la respuesta humanitaria en los AT y establecer acuerdos bilaterales o multilaterales según la necesidad. • Definir, con el apoyo de un equipo técnico, los estándares mínimos de la respuesta humanitaria.
Institución responsable	Presidencia de la República y ministerios claves liderados por el Ministerio de Seguridad Pública

Funciones/ Niveles	Responsabilidades
TÁCTICO (Darién y Chiriquí)	**ROL DE COORDINACIÓN** • Definir rutas administrativas para la atención/tramitación de la documentación civil de las personas que residen en los AT. Por ejemplo, certificados de nacimiento, certificado de defunción, salvoconductos. • Ejecutar los estándares mínimos que se van a aplicar en los AT (Mínimos Esfera u otros –número de baños por sexo, mantenimiento, iluminación; alimentación; agua –cantidad, acceso, calidad, etc). • Proponer un plan de cierre con estándares técnicos para proteger y preservar el medio ambiente y la comunidad de acogida en coordinación con el Ministerio de Ambiente. • Facilitar el acceso de los actores humanitarios a los AT para la respuesta. • Coordinar la designación de personal de cada una de las instituciones que participa en la respuesta del AT. • Asegurar la capacitación y sensibilización del personal designado para los AT y de la comunidad en general, para asegurar una respuesta efectiva (por ejemplo, en temas de administración de alojamientos temporales, protección de personas con necesidades especiales, estándares humanitarios mínimos –Esfera, etc). • Coordinar y monitorear la calidad de los servicios, la asistencia y las actividades de protección en los AT de acuerdo con los estándares aprobados a nivel nacional. • Crear mecanismos de coordinación (enlaces permanentes o puntos focales) para el intercambio regular y fluido de información con todos los actores que proporcionan servicios y asistencia (por ejemplo, reuniones, reportes). • Definir y aprobar rutas de referencia para personas que requieren atención especializada (por ejemplo, referir menores no acompañados al SENNIAF a través de la autoridad competente, referir a los solicitantes de protección internacional al ONPAR, referir a las víctimas de violencia a las instituciones competentes).
Institución responsable	Equipo Interinstitucional liderado por SINAPROC

Funciones/ Niveles	Responsabilidades
OPERATIVO (Comunidades de las fronteras)	**ROL DE ADMINISTRACIÓN** • Planificar las actividades del AT: designación de áreas de trabajo (identificación y control, carpas y alojamientos, letrinas y basura) y equipos de trabajo. • Registrar o censar diariamente a las personas en el AT de acuerdo al cuestionario aprobado a nivel central, asegurando la protección de datos. • Identificar los casos de personas que requieren atención especializada (por ejemplo, mujeres embarazadas, mujeres lactantes, personas en situación de discapacidad, niños y niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, personas con VIH/SIDA, personas adultas mayores, o con enfermedades desatendidas tropicales y transmitidas por vectores). • Referir a los organismos especializados aquellos casos que requieran atención inmediata de acuerdo a las rutas aprobadas por coordinación. • Asegurar que todas las actividades que se realizan en el AT siguen los estándares aprobados a nivel nacional y consideran la diversidad cultural, religiosa, racial (dar la misma atención sin discriminación, de acuerdo a la necesidad de la persona). • Reportar las carencias en el cuidado y mantenimiento de los servicios en los AT a los proveedores (por ejemplo, si las letrinas no se han vaciado, si el agua no es potable o suficiente, si la comida no responde a las necesidades o costumbres de la población –bebés o niños y niñas). • Mantener la infraestructura de los AT (por ejemplo, sistema de drenaje, caminos de acceso, electricidad, dormitorios, etc). • Monitorear la seguridad en el AT para evitar que haya conflicto, violencia, agresiones físicas o psicológicas, en particular abuso y explotación sexual de mujeres y niñas. • Establecer medidas de seguridad disuasorias y protección física para evitar el ingreso de personas extrañas que puedan agredir o traficar con las personas migrantes. • Establecer normas de conducta dentro del AT (por ejemplo, no uso de alcohol, drogas, prostitución, etc). • Identificar representantes/líderes de los migrantes y crear comités técnicos para el cuidado y mantenimiento diario (por ejemplo, comité de limpieza, comité de promoción a la salud, comité de mujeres, etc.) para facilitar la administración del AT.

Funciones/ Niveles	Responsabilidades
OPERATIVO (Comunidades de las fronteras)	**ROL DE ADMINISTRACIÓN** • Organizar reuniones periódicas con los representantes para discutir los problemas que conciernen a la gestión del AT. • Proporcionar información a los residentes del AT sobre cómo funcionan los servicios, en los idiomas correspondientes e ilustraciones necesarias para las personas analfabetas o discapacitadas (por ejemplo, campañas médicas, tipo de comida, horarios de distribución, etc.). • Sensibiliar a la comunidad local sobre temas de migración (salud, seguridad, temporalidad) y promover acciones que beneficien a ambos (por ejemplo, vender comida con carné sanitario, organizar actividades recreativas, etc.). • Informar periódicamente y sensibilizar a la población de acogida sobre la situación de la población migrante en el AT, para promover la coexistencia y reducir tensiones. • Realizar informes regulares sobre el avance de las actividades y compartirlos con los actores humanitarios y el coordinador para asegurar la calidad y transparencia de la respuesta. • Garantizar el cierre del AT con responsabilidad, garantizando los estándares técnicos y humanitarios establecidos.
Institución responsable	Por definir

03
PARTE

RUTA MIGRATORIA

Imagen 1. Recepción de personas a su entrada en el centro colectivo de Mash Di

Flujos migratorios en Panamá

El Gobierno de Panamá dispone de procedimientos específicos para el control de los flujos migratorios tanto en la entrada como en la salida del país, a través de sus oficinas de seguridad y migraciones establecidas en las fronteras.

La experiencia reciente de Panamá muestra que la mayoría de las personas migrantes irregulares entraron por la Provincia de Darién, frontera con Colombia, donde fueron interceptadas o rescatadas por el Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT) y luego llevadas hasta un puesto de control en Bajo Chiquito o Tuqueza (Comunidades de la Comarca Emberá). Desde ese punto, las personas migrantes fueron transportadas en canoas (río) hacia el puesto de control Las Peñitas, donde se instaló un centro de tránsito ad hoc. Allí, las personas migrantes podían pasar desde algunas horas hasta dos días, recibiendo atención básica (agua, comida y cobijo), para luego ser trasladadas en bus hasta un alojamiento temporal (AT) en las cercanías de la ciudad de Metetí (Darién). En esa zona permanecían el tiempo necesario para su registro biométrico y organización de su transferencia hasta la Provincia de Chiriquí (frontera con Costa Rica). En Chiriquí, las personas migrantes tenían la opción de permanecer en otro AT llamado Los Planes, ubicado en la zona de Gualaca, para finalmente ser trasladadas en pequeños grupos a la frontera de Paso Canoas, previa coordinación con las respectivas autoridades de fronteras, para cruzar a Costa Rica.

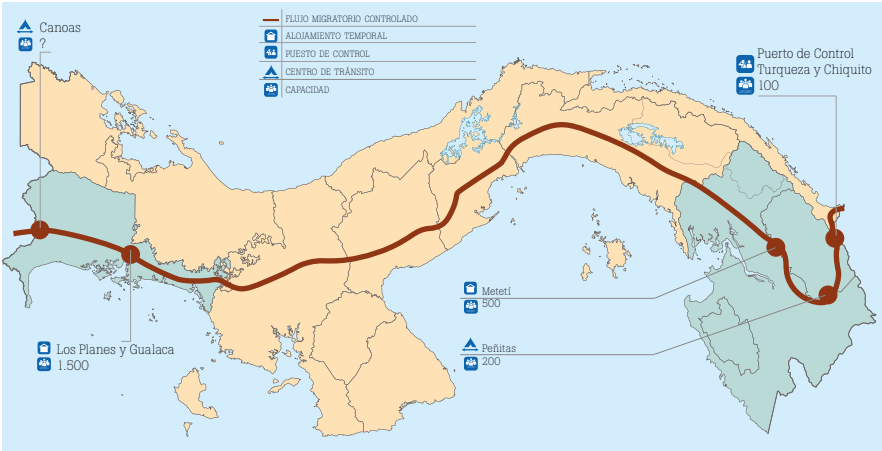


Figura 2. Ruta del movimiento de las personas migrantes irregulares en Panamá

04
PARTE

LA ADMINISTRACIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES

Imagen 2. Infraestructura sanitaria en los alojamientos temporales de Paso Canoas.

La administración de alojamientos temporales

El objetivo fundamental de la administración de alojamientos temporales es poder ofrecer unas condiciones de vida digna en ellos, asegurando el acceso a los servicios de asistencia y protección de acuerdo a los estándares y principios humanitarios reconocidos a nivel internacional y nacional; y permitir, por tanto, que la población del alojamiento temporal y la comunidad de acogida puedan disfrutar de sus derechos fundamentales.

Tipos de alojamientos temporales

Durante el periodo en el que se congregaron grupos grandes de personas migrantes cubanas y extracontinentales en las comunidades fronterizas de Panamá (2015 y 2016) se establecieron, en su mayoría, alojamientos temporales planificados para cierto número de personas migrantes. Sin embargo, hubo una llegada masiva que superó el número estimado y desbordó la capacidad de los alojamientos temporales. En algunos casos, como en las localidades del Darién, donde las personas migrantes llegaron de forma imprevista, éstas se cobijaron de manera espontánea en la plaza y en el centro de las comunidades indígenas que allí habitan.

En Panamá, los alojamientos temporales se han denominado de forma distinta en cada provincia. Mientras que en Chiriquí se les ha llamado "albergue o alojamiento", en la Provincia de Darién se denominaron ETAH: Estación Temporal de Ayuda Humanitaria. En cualquier caso, en ambas regiones la finalidad de dichos alojamientos temporales fue la misma: proporcionar asistencia y protección a las personas migrantes que se encontraban varadas en las ciudades o puntos fronterizos.

A fin de unificar conceptos y terminología, en este Manual se utiliza el concepto de alojamiento temporal (AT) para denominar cualquier tipo de refugio, sea campamento, estructura o edificio, que sirva para albergar, proteger y asistir a la población migrante irregular varada en el país de manera temporal.

En la Tabla 4 se presenta una comparación según la clasificación de los alojamientos temporales y el tipo de estructuras utilizadas.

Tabla 4. Comparación de alojamientos temporales

Tipo de alojamientos temporales	En el mundo	Utilizados en Panamá
Campamentos planificados	Los campamentos planificados, tanto en entornos urbanos o rurales, son lugares diseñados y habilitados para alojar a las personas afectadas. En los campamentos planificados se proporciona albergue (familiar o colectivo, en carpas o estructuras), suministro de agua, atención médica, alimentación, distribución de artículos no alimentarios, espacios comunitarios y recreativos, etc.	• En Panamá, se habilitaron campamentos en Darién, llamados ETAH (Estación Temporal de Ayuda Humanitaria). El más grande fue el de Nicanor, donde se llegaron a alojar 3.500 personas. • Otro campamento fue Lajas Blancas. • En ambos se colocaron carpas unifamiliares (o para dos familias) y se dividieron en sectores para facilitar el registro y organización de la población. La infraestructura para la provisión de servicios fue temporal, como plantas potabilizadoras de agua móviles, generadores, luces portátiles, baños químicos o temporales, etc.
Campamentos espontáneos	Son aquellos que se constituyen por iniciativa de las personas afectadas o que buscan refugio. Pueden establecerse en terrenos públicos o privados. Son espacios que generalmente no cumplen con las normas mínimas para ser habitables, por lo tanto, no suelen cubrir las necesidades básicas de las personas.	En Puerto Obaldía, a falta de infraestructura de albergue, las personas migrantes se asentaron en terrenos públicos cerca del mar.
Centros colectivos	Los centros colectivos son estructuras preexistentes, públicas o privadas, por ejemplo escuelas, cuarteles, centros comunitarios, locales municipales, gimnasios, hoteles, bodegas, fábricas abandonadas, almacenes y edificios en construcción, que tienen el propósito de alojar temporalmente a personas desplazadas o en tránsito ya que difícilmente cumplen con las condiciones mínimas de habitabilidad. Por tanto, requieren mejoras sustanciales antes o durante su ocupación. Son estructuras que normalmente se utilizan en centros urbanos o ciudades.	Este tipo de estructuras fueron más frecuentes en Chiriquí: Hoteles rentados para alojar a migrantes, centros religiosos, infraestructura pública (Los Planes), bodegas (San Isidro). En el Darién se utilizó el albergue de la Iglesia católica, Mash Di.
Centros de recepción y tránsito	Estos alojamientos temporales pueden ser necesarios en el inicio de una emergencia como centros de espera para transferir a la población a un alojamiento más adecuado, seguro y de más largo plazo. O también se usan al final de una operación como parada o punto de descanso en el proceso de retorno o reubicación. En consecuencia, los centros de recepción y tránsito son por lo general instalaciones de corto plazo, donde se proporcionan servicios básicos.	Los Puestos de Control en las comunidades indígenas del Darién (Tuqueza y Bajo Chiquito), se pueden considerar centros de recepción, donde las personas migrantes son registradas a su llegada al territorio panameño. Centros de tránsito, en el Darién existe Peñitas, donde las personas migrantes hacen una parada de hasta 2 o 3 días antes de alcanzar un AT en la ciudad de Metetí y se les da un servicio básico de agua, refugio y comida.

Nicanor

Lajas Blancas

Puerto Obaldía

San Isidro
Canoas

Estructuras comunitarias en Paso

Peñitas

Los alojamientos temporales también se clasifican de acuerdo al número de familias acomodadas: a) Unifamiliares, cuando los espacios habitacionales acomodan a una sola familia; b) Multifamiliares, cuando el espacio habitacional lo comparten varias familias.

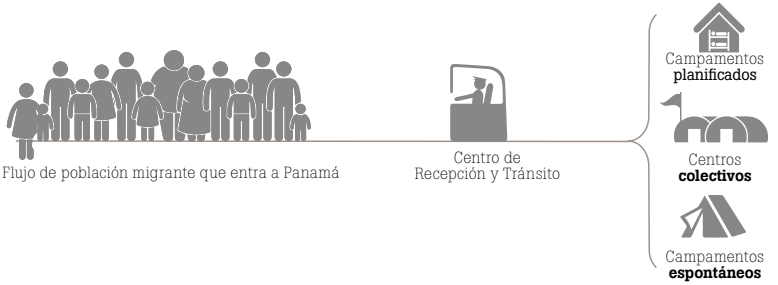


Figura 3. Diagrama de la llegada de migrantes y los tipos de alojamientos temporales

EL CICLO DE VIDA DE UN ALOJAMIENTO TEMPORAL

Figura 4. Diagrama del ciclo de vida de un Alojamiento Temporal

De acuerdo con la práctica internacional, el ciclo de vida de un alojamiento temporal se divide en tres fases: fase de instalación y/o apertura, fase de cuidado y mantenimiento, y la fase de cierre y soluciones duraderas.

Este ciclo proporciona un marco de referencia para organizar las tareas de administración de un alojamiento temporal. Generalmente, las tres fases se suceden con un periodo de superposición. Difícilmente en un alojamiento temporal una fase concluye para empezar la siguiente, ya que en algunos casos todo el ciclo puede suceder en 72 horas, como fue el caso de Peñitas, donde las personas migrantes en tránsito se alojaron por un periodo corto. En ese sentido, el diagrama muestra que la vida de un alojamiento temporal es dinámica y las necesidades de la población que habita en él cambian con el tiempo. La agencia, institución o persona que administra el alojamiento temporal debe

adaptarse y coordinar con los actores que intervienen en cada etapa, para garantizar su mantenimiento diario del mismo con una comunicación fluida y la participación de las personas que residen en él. A menudo, la fase de cuidado y mantenimiento tiene una duración mucho más larga de lo previsto o lo deseado, ya que la búsqueda de salidas a la situación de muchas personas migrantes irregulares varadas en un país es compleja.

En el contexto de flujos migratorios es difícil prever el número de personas migrantes que van a llegar y el tiempo que se van a quedar varadas. En Panamá, por su ubicación estratégica para los movimientos de personas de sur a norte y viceversa, se prevé el tránsito permanente de personas por su territorio. Además, al ser un país en crecimiento económico resulta también atrayente para migrantes económicos que no siempre llegan por la vía regular. Por lo tanto, es importante que el Gobierno cuente con una estrategia que contemple el establecimiento de un número mínimo de alojamientos temporales equipados con lo básico y con personal capacitado para atender posibles flujos migratorios continuos y/o masivos.

Para el establecimiento de alojamientos temporales se requiere:

* La identificación de infraestructuras o espacios abiertos disponibles en zonas seguras
* Recursos financieros y materiales previamente presupuestados
* Recursos humanos sensibilizados y capacitados
* Una estructura clara de coordinación (con roles y responsabilidades definidos)
* Un mecanismo establecido de comunicación entre los actores involucrados en la asistencia humanitaria y para con la comunidad de acogida

A continuación, se describen las acciones esenciales que se tienen que ejecutar en cada una de las fases del ciclo de vida de un AT con el fin de lograr su manejo eficiente y una atención efectiva para los que allí residen.

1 FASE
INSTALACIÓN Y APERTURA

La ubicación y planificación de un alojamiento temporal puede tener un impacto significativo sobre la salud, el bienestar y la protección de las personas migrantes, así como en la capacidad de gestión de las actividades diarias. Es esencial determinar una buena localización y diseño para evitar que, por ejemplo, se den tensiones sociales, ocurran inundaciones, se reporten agresiones sexuales, o se produzca daño ambiental.

Si bien los alojamientos temporales a menudo se establecen o abren para corto plazo, su planificación siempre debe apuntar a abordar necesidades a más largo plazo, a expandirse en caso a que sea necesario o a otro tipo de eventualidades que puedan surgir. Las obras de habilitación o rehabilitación de un AT deben considerar las necesidades de la comunidad local en relación con los servicios y la infraestructura, con la intención de compensarla por acceder a instalar un AT en su población.

En esta fase se deberá, sobre todo, planificar los servicios y actividades e identificar al personal necesario y los recursos materiales y financieros que deberán asignarse.

Imagen 3: ETAH Nicanor en Darién

Esta fase comienza por la identificación de los terrenos o estructuras fijas que servirán de alojamiento temporal. Esta es una tarea del nivel de supervisión, en la que se debe gestionar el contrato de alquiler del terreno o estructura (edificio), la compra u otra modalidad. También se podrá delegar la responsabilidad de identificación de estas estructuras en las autoridades o instituciones del nivel regional o municipal. Asimismo, se debería consultar a la población local sobre algunos aspectos relacionados con la conveniencia de instalar un AT para población migrante en su localidad. Al hacerlos partícipes del proceso de selección y establecimiento del AT, se podrán evitar problemas de convivencia y beneficiar a ambas partes de la situación.

ACTIVIDADES ESENCIALES

ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN Y APERTURA	HERRAMIENTAS TÉCNICAS
1. Mapeo de Alojamientos Temporales	• Mapa ruta migratoria
2. Selección de terreno o estructuras para la instalación de Alojamientos Temporales	• Criterios de selección de un terreno para campamento • Criterios de selección de una estructura fija (centro colectivo)
3. Convenios o arriendos con los propietarios del terreno o los edificios usados como AT	
4. El registro de personas	• Muestra de formato de registro de personas
5. Planificación de los servicios básicos	• Diseño de un campamento (ilustraciones) • Planificación de un campamento (guía técnica) • Planificación de los servicios (ilustraciones) • Aspectos de protección en la planificación de campamentos y centros colectivos
6. Identificar los actores y establecer convenios y acuerdos	• Matriz sobre quién hace qué, dónde y cuándo (4W) – FASE 2
7. Definir qué tipo de personal se necesita	• Criterios de selección de personal • Código de conducta (muestra)
8. Capacitación del personal	• Oferta formativa global y regional • Supervisión del personal
9. Preparar material informativo y de sensibilización	
10. Previsión de recursos financieros	
11. Planes de contingencia y estrategia de salida	

1. Mapeo de alojamientos temporales

El mapeo de los AT existentes y los servicios disponibles en cada uno de ellos se puede hacer a través del diseño de un mapa con la ubicación de los que ya existen y su capacidad. Es igualmente importante planificar aquellos que se van abrir en caso de necesidad, identificar los servicios disponibles en la zona así como aquellos que no existen, para apoyar las tareas de preparación.

MAPA RUTA MIGRATORIA ANEXO P. 37

2. Selección de terreno o estructuras para la instalación de alojamientos temporales

La selección del lugar donde se ubicará un alojamiento temporal se refiere tanto a su entorno inmediato como a su entorno más amplio, incluida la comunidad que vive allí cerca, y las características físicas, políticas y sociales de la zona. Para la selección del lugar y/o estructura (edificio) adecuados es esencial considerar criterios humanitarios y de protección (normas mínimas de Esfera) y contar con el apoyo de técnicos de instituciones de vivienda, agua, saneamiento y energía, por ejemplo.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UN TERRENO PARA UN CAMPAMENTO.
CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UNA ESTRUCTURA FIJA ANEXO PP.117-118

3. Convenios o arriendos con los propietarios del terreno o los edificios usados como alojamientos temporales

Los contratos para el terreno o infraestructura destinados a AT para personas migrantes serán realizados por la entidad designada de acuerdo a los procedimientos del sector público. Esto puede tomar mucho tiempo dependiendo del tipo de contrato. Dichos contratos deben incluir información sobre si ese terreno o estructura podrán ser adecuados, las posibilidades para la extensión del mismo contrato en caso de necesidad, bajo qué condiciones se debe efectuar la devolución, etc.

4. El registro de personas

En la fase de apertura de los AT se debe pensar en cómo se llevará a cabo el registro de personas y cual será el organismo responsable de procesar y compartir los datos. En Panamá, hasta el momento, las instituciones encargadas han sido SENAFRONT, en los puestos de control por donde entran las personas migrantes irregulares, y la oficina de Migración, una vez que ingresan al AT.

El registro permite conocer las características y el perfil básico de las personas migrantes. El registro normalmente incluye: nombre, edad, sexo, tamaño de la familia, condición de vulnerabilidad, lugar de origen, origen étnico, idioma, religión y nivel educativo. Esta información permite planificar los servicios y asistencia en los AT de acuerdo con las necesidades de cada grupo (por ejemplo, mujeres embarazadas, niños y niñas), además sirve para referenciar a las personas que pueden necesitar asistencia especial o protección a las instituciones pertinentes respetando la confidencialidad y privacidad.

MUESTRA DE FORMATO DE REGISTRO DE PERSONAS ANEXO P. 156

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

Debido a que la población migrante llegaba a Panamá a pie a través de la selva del Darién, la mayoría eran registrados en los puestos de control de SENAFRONT, en particular los que habían sido rescatados por sus unidades. Los puestos de control de Bajo Chiquito o Tuqueza en la Comarca Emberá recibieron a muchas personas que, una vez registradas, eran trasladadas a los alojamientos temporales donde el Servicio Nacional de Migración procedía con la filiación biométrica digital. La información sensible se recogió en un ambiente confidencial. Cada institución recogió sus datos, los procesó y los manejó para propósitos de asistencia, gestión migratoria o seguridad.

El Servicio Nacional de Migración es la institución responsable del manejo de la información del registro de personas migrantes. El registro era realizado de dos maneras: manual e informático. Esta información solo fue compartida a pedido de instituciones como la Cancillería, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), el Ministerio de Salud, etc.

5. Planificación de los servicios básicos

Cada AT, según su ubicación, función y duración (tiempo de estadía de la población migrante), deberá proporcionar una serie de servicios básicos que sean adecuados a las necesidades de las personas en tránsito para asegurar su dignidad. Por tanto, la planificación de recursos es un ejercicio obligatorio durante la fase de preparación.

En cuanto a infraestructura, se debe asignar presupuesto para obras de acondicionamiento de terrenos (en caso de campamentos) que pueden requerir el uso de maquinaria pesada para habilitar rutas de acceso, drenaje y saneamiento en general, estructuras de habitaciones, almacenes para preposicionamiento de artículos, oficinas, puntos de agua, letrinas, etc. Para la rehabilitación de estructuras preexistentes (en caso de centros colectivos), se necesitan recursos ya sea para acondicionar o reparar habitaciones, baños, cocina, almacén, etc.

Con respecto a servicios básicos, hay que planificar las áreas habitacionales (carpa, estructura de cuarto, etc.), la alimentación, agua, saneamiento, higiene, atención médica, artículos no alimentarios (por ejemplo, ropa, esterillas, etc.), luz, etc.

Las telecomunicaciones son un aspecto importante para considerar, sobre todo en las zonas más remotas (como el Darién), no sólo para las personas que trabajan en el AT, sino también para las personas migrantes. Por ejemplo, si la red de telefonía e internet no tiene demasiada cobertura, se deberá pensar entonces en alguna alternativa o en acuerdos previos con la compañía de telefonía.

Imagen 4. Los celulares son una herramienta vital de comunicación para cualquier persona migrante. Indispensable para cualquier travesía. Es preciso planificar estaciones de recarga.

DISEÑO DE UN CAMPAMENTO (ILUSTRACIONES)
PLANIFICACIÓN DE UN CAMPAMENTO (GUÍA TÉCNICA)
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS (ILUSTRACIONES)
ASPECTOS DE PROTECCIÓN EN LA PLANIFICACIÓN DE CAMPAMENTOS Y CENTROS COLECTIVOS. ANEXO PP. 121, 125, 127, 130, 156

Imagen 5. Maqueta creada por SENAFRONT en la base de Metetí en la Provincia del Darién

6. Identificar los actores y establecer convenios y acuerdos

Identificar y formalizar las funciones y responsabilidades entre los actores que prestan servicios en los alojamientos temporales es crucial para facilitar la fluidez de las coordinaciones, referencias y contribuciones. Las formalizaciones se pueden realizar con acuerdos de entendimiento, cartas de cooperación que definan las responsabilidades, contribuciones en recursos materiales, derechos de servicios prestados y tiempo.

Un ejemplo es la carta de colaboración entre el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) y las universidades para contar con intérpretes, trabajadores sociales o mediadores. Otro ejemplo puede ser un acuerdo de entendimiento entre el SINAPROC, la Municipalidad y la empresa privada para la recolección de basura.

MATRIZ SOBRE QUIÉN HACE QUÉ, DÓNDE Y CUÁNDO (4W) – FASE 2 ANEXO P. 170

7. Definir qué tipo de personal se necesita

Cada alojamiento temporal requerirá un equipo o estructura organizativa básica y multidisciplinaria que puede variar dependiendo de la población migrante que se va asistir. Los perfiles profesionales que se requieren para los alojamientos temporales son: personal con experiencia en gestión, planificación, organización y reporte; gestión de información; técnicos de construcción civil, agua y saneamiento; personal experto en gestión comunitaria y manejo de conflictos; personal de salud y apoyo psicológico e intérpretes-

por lo menos en tres idiomas: inglés, francés y portugués. El personal que trabaja en el alojamiento temporal debe ser de ambos sexos, masculino y femenino, y tener la suficiente madurez emocional y experiencia para trabajar con la diversidad cultural de la población migrante y saber manejar situaciones complejas. Es crucial capacitar a todo el personal en cómo se debe administrar el alojamiento de acuerdo con los Principios Humanitarios.

Todo el personal que trabaja en el AT, contratado o voluntario, debe tener una descripción de su puesto (unos términos de referencia con las responsabilidades que debe desempeñar) y debe firmar un código de conducta. El código de conducta establece las normas que rigen su comportamiento de acuerdo a principios éticos y humanitarios. Todo el personal debe estar capacitado sobre el código para asegurar una adecuada comprensión y aplicación de estas normas.

SELECCIÓN DE PERSONAL ANEXO P. 132
CÓDIGO DE CONDUCTA ANEXO P. 135

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En 2015 y 2016, se abrieron varios alojamientos temporales para albergar a las personas migrantes varadas en Panamá, y el personal asignado a los AT provenía de las instituciones gubernamentales en Darién y Chiriquí, de tiempo completo o tiempo parcial, sin una capacitación adecuada, lo que generó sobrecarga de trabajo, estrés y frustración. SINAPROC, por ejemplo, cuenta con el personal más familiarizado con situaciones de emergencia y protección de la población civil, sin embargo, no cuenta con número suficiente de personas para cubrir todos los AT para población migrante.

La composición del personal es un asunto de gran importancia para asegurar una respuesta eficiente. En Panamá, el flujo migratorio cubano y de extracontinentales en 2015 incluyó entre 20 % y 30 % de mujeres y entre 10 % y 15 % de menores de 12 años, lo cual requería personal femenino para empatizar y comprender necesidades específicas y la aplicación de ciertas medidas de protección para mujeres y personas menores de edad.

BUENAS PRÁCTICAS EN PANAMÁ
Voluntarios en la comunidad de acogida

En las comunidades de acogida de Bajo Chiquito y Tuqueza, pertenecientes a la Comarca Emberá, la institución administradora del AT recurrió a la comunidad indígena con el fin de solicitar grupos de mujeres para cocinar en turnos para cientos de personas migrantes que llegaban al día; las mujeres recibieron una remuneración por el trabajo y éste es un ejemplo que benefició a ambos: la población migrante y la comunidad.

8. Capacitación del personal

La institución que administra el alojamiento es responsable de evaluar y mejorar la capacidad de gestión formando a su personal según las necesidades específicas. En la etapa de preparación a la respuesta debemos evaluar las capacidades del personal que tenemos versus la necesidad de aptitudes y conocimientos para la gestión de los AT. Anticipándonos, podremos, por ejemplo, generar convenios con universidades, escuelas de idiomas, organizaciones internacionales como la Cruz Roja o agencias de Naciones Unidas u ONG para realizar capacitaciones para el personal en temas relacionados con protección y asistencia humanitaria, migración y refugiados, mediación cultural, etc.

El personal asignado y voluntario del AT debe manejar los siguientes temas:

* Coordinación y gestión de reuniones
* Mediación de conflictos
* Códigos de conducta
* Técnicas de entrevista y observación
* Recolección y manejo de la información (análisis y redacción de informes)
* Categorías de vulnerabilidad y personas con necesidades específicas y rutas de referencia para la atención
* Protección, derechos humanos y sensibilidad de género
* Confidencialidad y transparencia de sus acciones
* Movilización comunitaria y métodos participativos
* Principios de interculturalidad

OFERTA FORMATIVA GLOBAL Y REGIONAL
SUPERVISIÓN DEL PERSONAL ANEXO PP. 143-144

9. Preparar material informativo y de sensibilización

El AT debe tener información disponible para las personas migrantes (en varios idiomas, formatos gráficos –para personas analfabetas y niños y niñas, y situada en varios lugares) para concientizar a las personas migrantes sobre los riesgos físicos, psicológicos, legales, de separación de las familias, etc, con los que se pueden encontrar durante la travesía por Centroamérica. Dicha información puede incluir consejos sobre autocuidado; centros de asistencia humanitaria a lo largo de la travesía (albergues, asociaciones que trabajan con población migrante, etc.); información legal sobre visados; teléfonos, páginas web y direcciones de embajadas y consulados en distintos países; información sobre organizaciones con mandato de protección; información sobre solicitud de asilo, etc.

10. Previsión de recursos financieros

Para poder administrar los AT de acuerdo con los estándares mínimos humanitarios, se debe disponer de recursos económicos y mecanismos administrativos efectivos que permitan acceder a dichos fondos de manera expedita. Hasta la fecha, el SENAFRONT ha venido asumiendo los costos de los AT. Sin embargo, debe haber un sistema que permita desbloquear recursos financieros para enfrentar crisis migratorias de flujos masivos que pueden quedar varados en el territorio con evidente necesidad de asistencia humanitaria.

El Ministerio de la Presidencia a través del Ministerio de Seguridad Pública tomará las decisiones oportunas en este sentido.

11. Planes de contingencia y estrategia de salida

En cuanto a los AT se debe definir un plan de contingencia para escalar o reducir la provisión de servicios de acuerdo al número de personas migrantes (incluidas zonas de expansión, en caso necesario). Otras contingencias que se deben contemplar pueden ser inundaciones, incendios, disturbios, etc. Por tanto, la identificación de zonas seguras, rutas de evacuación y/o medidas de seguridad se debe contemplar desde un inicio.

Asímismo, cada AT debe contar con una estrategia de cierre, en la que se contemple qué recursos permanecerán, qué recursos se entregarán a la comunidad de acogida y cómo se va a rehabilitar el terreno o la estructura una vez se deje de usar.

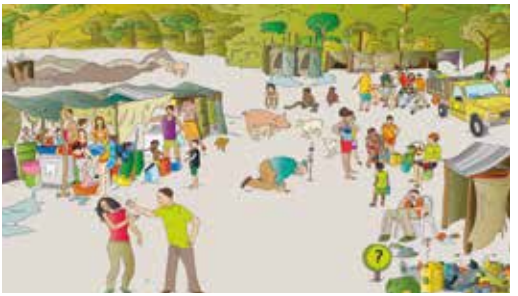
VER HERRAMIENTAS EN ANEXO FASE 1. PP. 117-144

2 FASE
CUIDADO Y MANTENIMIENTO

La fase de cuidado y mantenimiento abarca no solamente el funcionamiento diario del AT, sino también la reparación y mejora de las instalaciones/infraestructura y la reorganización del alojamiento temporal y/o su ampliación, según sea necesario. Durante esta fase, es fundamental garantizar que la asistencia y los servicios se prestan de acuerdo con las normas técnicas internacionales, ya que la experiencia ha demostrado que esta es la etapa más larga por a menudo la población migrante se queda por más tiempo del previsto. Por tanto, en esta fase es importante la coordinación entre los distintos actores y niveles de decisión y la comunicación con la población migrante.

Algunas de las principales actividades en esta fase del manejo cotidiano del alojamiento temporal son:

* El mantenimiento de instalaciones, que incluye la limpieza e higiene de las unidades habitacionales, letrinas, áreas de cocina, vertederos de basura, desagües, espacios comunes y de circulación.
* Sensibilización de la población migrante sobre la importancia de la higiene para evitar la degradación ambiental y la transmisión de enfermedades, además de las reacciones o malestar que puedan causar en la comunidad de acogida.
* El monitoreo de las entradas y salidas de las personas al alojamiento temporal, tanto de personas migrantes como externas.
* El monitoreo continuo de necesidades y la identificación de las personas en condición de vulnerabilidad.
* Organización y promoción de la participación de la población migrante en el cuidado y mantenimiento del alojamiento temporal, por ejemplo: comités de limpieza, cocina, higiene, recreación, información y comunicación, etc.
* Mantener informadas a las personas sobre las acciones que se están llevando a cabo para facilitar el tránsito hacia su destino.
* Coordinar la provisión de servicios.
* Llevar un inventario de los bienes materiales, controlar y asegurar los almacenes.



Qué NO se debe hacer

ACTIVIDADES ESENCIALES

ACTIVIDADES DE CUIDADO Y MANTENIMIENTO (FASE 2)	HERRAMIENTAS TÉCNICAS
1. Provisión de servicios básicos	
a. Provisión de alimentos **b. Provisión de artículos no alimentarios** **c. Agua** **d. Saneamiento** **e. Promoción de la higiene** **f. Salud**	• Normas mínimas para la provisión de servicios
2. Proporcionar protección a la población de los AT	Listado de verificación en protección
a. Identificar riesgos de protección **b. Identificar personas y grupos con necesidades específicas de protección** **c. Abordaje de necesidades específicas de protección con enfoque diferencial** **d. Prevenir y responder a riesgos de protección en alojamientos temporales**	• Grupos en riesgo • Referencia de niños, niñas y adolescentes NO acompañados • Referencia de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, trata o tráfico ilegal • Ruta de referencia/derivación de mujeres migrantes víctimas de violencia física y/o sexual • Referencia de los casos de solicitantes de la condición de refugiado • Referencia de adultos víctimas de trata o tráfico ilícito • Acciones de mitigación de riesgos de protección para grupos con necesidades específicas
3. Organizar la participación en los AT	
a. Establecer estructuras participativas **b. Organizar actividades formativas, recreativas y de sensibilización** **c. Establecer mecanismos de comunicación y retroalimentación**	• Lista de verificación para el establecimiento de comités • Lista de verificación: Creación de un mecanismo de rendición de cuentas • Normas de convivencia en el alojamiento temporal • Reglamentos del AT

Qué se debe hacer

ACTIVIDADES DE CUIDADO Y MANTENIMIENTO (FASE 2)	HERRAMIENTAS TÉCNICAS
4. Gestión de la información	
a. Recogida de datos **b. Tratamiento y análisis** **c. Divulgación de la información**	• Muestra de formato de registro de personas (Fase 1) • Métodos de recogida de información
5. Fortalecer o crear mecanismos de coordinación	
a. Participar periódicamente en los mecanismos de coordinación creados a nivel local, regional y nacional (cuando sea requerido) para intercambiar regularmente información con todos los actores que participan de la preparación y respuesta humanitaria en los AT **b. Establecer procedimientos adecuados para lograr una buena coordinación en el AT** **c. Organizar reuniones periódicas con los representantes del AT y de la comunidad de acogida para discutir los problemas que conciernen a la gestión del AT** **d. Facilitar información (reportar) al nivel de coordinación sobre las necesidades de asistencia, protección y servicios en el AT**	• Establecimiento de comités técnicos • Muestra de mapa de actores de la respuesta humanitaria • Formato de lista de contactos • Formato de reporte • Directrices de reporte • Coordinación. Consejos y buenas prácticas • Matriz sobre quién hace qué dónde y cuándo (4W) • Modelo de perfil del AT (formato informativo) • Muestra de mapa quién hace qué, dónde • Ejercicio de autoevaluación. ¿Ejerzo una buena coordinación como administrador/a del alojamiento temporal?
6. Establecer un sistema de monitoreo en el AT	
a. Crear un sistema de monitoreo de las actividades y servicios en el alojamiento temporal	• Formato de monitoreo del AT

1. Provisión de servicios básicos

NORMAS MÍNIMAS PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS ANEXO P. 145

1.a Provisión de alimentos

Garantizar el acceso a la alimentación de todas las personas migrantes en el AT. Las personas con necesidades específicas y los grupos de riesgo deben recibir un trato prioritario. Según el tipo de vulnerabilidad que tengan, se debe priorizar su rápido acceso al centro de distribución de comida, y promover programas de nutrición suplementaria cuando sea necesario.

Para distribuir la comida, se debe establecer lugares protegidos del sol y la lluvia reservados especialmente para las personas mayores, niños y niñas y personas con movilidad reducida o madres lactantes.

Es importante que tanto hombres como mujeres migrantes participen en la preparación de los procedimientos de distribución de la comida, para asegurar que estos se dan de acuerdo a sus necesidades y hábitos culturales, ya que la comida no debe ser sólo adecuada, sino también apropiada para la edad y diversidad cultural.

En ese sentido, los datos del registro proporcionan información valiosa sobre la cantidad de población migrante y sus características. Esta información puede ser complementada por una evaluación de las personas con necesidades específicas de alimentación.

Toda la población migrante que reside en los AT tiene que estar informada sobre el tipo de alimento y las cantidades, el lugar, horarios de distribución, y la frecuencia. Asimismo, es necesario comprobar si todos han comprendido bien la información difundida. El idioma y el canal de información se deben adecuar a las aptitudes de las personas receptoras.

RECOMENDACIÓN

Crear un comité de preparación y distribución de comida favorece que los procesos sean claros y transparentes para toda la población y evita tensiones. De todas maneras, durante los ejercicios de distribución del alimento es fundamental garantizar la seguridad del personal del AT así como de las personas migrantes.

Finalmente, para garantizar un buen funcionamiento de la distribución de comida, es importante establecer un sistema de retroalimentación para identificar los problemas o desafíos que se presentan durante su preparación y reparto.

LA EXPERIENCIA DE PANAMÁ

La preparación de la comida para las personas migrantes de los AT, mayormente se hizo fuera de los alojamientos temporales y fue distribuida en dos o tres raciones por día. En Darién, la comida fue proporcionada por SENAFRONT y en Paso Canoas/Chiriquí, por Cruz Roja y Cáritas.

Debido a la continua llegada de personas migrantes no fue fácil hacer el cálculo de las raciones, resultando a menudo insuficientes. El presupuesto fue limitado, porque dependía de los recursos financieros de las instituciones y, por lo tanto, no siempre la ración respondía a necesidades específicas.

Además, hubo otros mecanismos para el acceso a la comida, por ejemplo: en Darién se permitió la instalación de kioscos privados cerca de los alojamientos temporales para que la población migrante pudiera comprar alimentos.

En el AT de Los Planes en Chiriquí, se permitió la entrada de vendedores ambulantes de frutas y comidas.

Actualmente, a la población migrante que llega irregularmente a Panamá ya no se le proporciona comida, debe abastecerse por sus propios medios.

1.b Provisión de artículos no alimentarios

No existen estándares mínimos para la distribución de artículos no alimentarios, sin embargo, las prácticas internacionales aconsejan proporcionar artículos que sean esenciales para la supervivencia y dignidad de las personas tales como: mantas, jabón, pasta dental, cepillo, ropa interior, máquinas de afeitar, linternas.

Sin embargo, en la composición de un kit se deben tomar en cuenta las diferencias de edad, género y culturales (por ejemplo, distribuir "kits de dignidad" a mujeres y adolescentes que contienen productos para la salud e higiene personal con ropa interior, compresas, paños húmedos, etc.). Es re-

comendable consultar con las personas afectadas para definir la composición de un kit. La distribución de estos artículos debe ir acompañada de la información necesaria para comprensión su utilidad y sus beneficios respecto a la higiene y salud (se recomienda escribirla en los idiomas que puedan entender las personas migrantes).

Cuando se planifica la instalación de los AT, se debe considerar un espacio para almacenamiento o pre-posicionamiento de los artículos no alimentarios con las correspondientes medidas de seguridad y control de inventario. La institución que administre el AT debe desarrollar un control de inventario y organizar el equipo logístico para la distribución una vez se haya realizado una evaluación de las necesidades, que podría ser individual o familiar. La base de datos del registro nos proporcionará parte de la información necesaria, pero esta deberá ser contrastada o actualizada previo a la distribución.

Se puede plantear la posibilidad de crear un comité de distribución, del cual formarán parte las personas migrantes que residen en el AT, representando a los distintos grupos y, particularmente, a los más vulnerables.

RECOMENDACIÓN

En el caso de flujos migratorios se debe incluir ropa, principalmente para niños, niñas y mujeres, ya que los migrantes irregulares que viajan a pie o en pequeñas canoas llevan ropa escasa y a menudo se estropea o se moja durante el trayecto.

Se deben promover alianzas entre el sector público y privado (Responsabilidad Social Corporativa) mediante firmas de convenios para la provisión de alimentos y artículos no alimentarios que sean priorizados para los grupos vulnerables.

Imagen 6. Entrega de colchones en el centro de tránsito de Peñitas

LA EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En los alojamientos temporales de Darién se distribuyeron kits de higiene diferenciados para hombres y mujeres, ropa usada y juguetes para niños y niñas. La distribución fue coordinada por el SENAFRONT y SINAPROC. Se movilizaron donaciones de Cáritas, Cruz Roja Panameña, Defensoría del Pueblo y otras organizaciones. El kit de higiene estaba compuesto por: cepillo de dientes, crema dental, jabón para baño y lavado de ropa, papel higiénico y toallas para mujeres.
Estos kits aliviaron el sufrimiento de muchas personas migrantes, ya que varias tuvieron dificultades para recibir transferencias de sus familiares a través de compañías como Western Union.

1.c Agua

Es fundamental que se suministre el agua en cantidad suficiente y con la calidad adecuada para garantizar la supervivencia y la salud de la población. Se trata, por tanto, de uno de los servicios más importantes de los AT, así como uno de los primeros que hay que garantizar. Una de las primeras prioridades en emergencias y en respuesta humanitaria es el suministro de agua en cantidades adecuadas. Es esencial para la supervivencia humana y necesita ser lo suficientemente segura y abundante para beber, cocinar, higiene personal y para evitar un aumento en la incidencia de enfermedades de la piel, infecciones oculares y enfermedades diarreicas.

Para situaciones de emergencias se deben tomar medidas inmediatas para:

* Proteger estas fuentes contra la contaminación por excrementos.
* Garantizar un tratamiento y distribución a corto plazo para aumentar la cantidad y la calidad de agua disponible de fuentes existentes.

La llegada masiva de personas migrantes a una comunidad puede superar la capacidad de sus recursos locales de agua. Por lo tanto, las normas e indicadores sobre el agua deben ser adaptados a su disponibilidad en la comunidad.

RECOMENDACIÓN

Como regla general, todas las fuentes deben considerarse contaminadas, así deberán realizarse pruebas regularmente del agua subterránea ya que puede contener sustancias venenosas y existir riesgos para la salud.

El tratamiento del agua contaminada debe ser prioridad para proteger la salud de las personas migrantes y de la población de acogida. Si se usan productos químicos para desinfectar el agua deben ser controlados adecuadamente.

LA EXPERIENCIA DE PANAMÁ

La distribución de agua ha sido una prioridad en la respuesta humanitaria a flujos migratorios en Panamá y estuvo a cargo de SENAFRONT y SINAPROC apoyados por la Cruz Roja eventualmente. En los alojamientos temporales se distribuyó agua en botellas individuales y agua potable desde un camión cisterna. En el campamento de Nicanor/Darién se colocó un camión cisterna de 3.600 L para 1.500 personas y se utilizó para beber y para la higiene personal. SENAFRONT cuenta, además, con plantas potabilizadoras de agua portátiles que, en caso de necesidad, se pueden emplazar rápidamente en cualquier tipo de terreno.

Es importante que el agua sea controlada por técnicos especialistas para asegurar que es apta para beber y para la higiene. Este es el rol que tendrá el comité de agua, en el que podrá participar una persona técnica del MINSA y, si fuese necesario, otra de la empresa local de agua, quienes realizarán controles periódicos de los contenedores de agua para evitar enfermedades transmisibles por el agua o contaminación química o radiológica.

La opción de distribuir agua en botellas individuales debería ser únicamente en caso de emergencia o casos particulares, como mujeres embarazadas y niños y niñas recién llegados, ya que es costosa y poco sostenible para el medio ambiente. Para ello, un mínimo inventario de botellas se puede preposicionar en un almacén cercano al AT.

1.d Saneamiento

Hasta el 40 % de la mortalidad en las primeras fases de una emergencia es por enfermedad diarreica.
La planificación, implementación, mantenimiento y supervisión del saneamiento en un AT implica: salvaguardar la calidad del agua, asegurar la eliminación de excretas humanas, aguas residuales y basura, construir drenajes, controlar insectos y roedores, y asegurar buenas prácticas en el manejo de alimentos.

La experiencia demuestra que los **servicios e infraestructura de agua y saneamiento** se deben planificar adecuadamente consultando a mujeres y niñas, ya que a menudo son responsables de cocinar, limpiar, lavar y buscar agua, para reducir los riesgos de abuso y violencia sexual. Esto incluye:

* Instalar baños, letrinas y duchas en lugares iluminados y protegidos para garantizar el acceso seguro de las mujeres y las niñas tanto de día como de noche.
* Separación y señalización de los servicios por sexo.
* Construcción de los servicios con material resistente y cerrojos para evitar intrusos.
* Colocar lavamanos al lado de las letrinas.

Además de considerar el aspecto de género en la planificación y diseño de estos servicios, también se debe considerar que el acceso sea fácil y seguro para las personas en situación de discapacidad o necesidades especiales, como los niños y niñas o adultos mayores.

RECOMENDACIÓN

Considerando la diversidad cultural de las personas migrantes, se debe sensibilizar sobre el uso de los servicios higiénicos, y en esto el comité de saneamiento cumpliría un rol fundamental, ya que es esencial el mantenimiento y vaciado regular de las letrinas, así como su limpieza diaria.

Definir el sistema de **eliminación de residuos** es importante tanto para la población del AT como para la seguridad ambiental de la comunidad de acogida o poblaciones aledañas.

Para la eliminación de residuos sólidos en el AT, se debe tener en cuenta la distancia para desechar residuos a fin de evitar la propagación de malos olores, moscas y otros vectores causantes de enfermedades, así como la regularidad de su recogida y limpieza de la zona. Cuando sea posible, contactar a través del Gobierno local con la empresa de recolección de basura y firmar convenios para que se activen unidades especiales de recolección de basura en el AT.

El éxito y la eficacia de las intervenciones en agua y saneamiento depende en gran medida de la participación de la población del AT. El subcomité de agua y saneamiento, con la participación de la población migrante alojada en el AT, puede realizar tareas como la recogida y separación de la basura a diario, para que sea más fácil para la empresa recolectora.

Construir un **drenaje** efectivo minimiza el riesgo de inundación degradación de las condiciones de salud ambiental debido a las aguas estancadas, terrenos fangosos o erosión. El drenaje debe recoger las aguas residuales alrededor de la infraestructura y transportar con seguridad los residuos y el agua de lluvia lejos de áreas habitadas. Preferiblemente, los AT deben construirse en un terreno ligeramente inclinado para facilitar el drenaje.

Las estrategias de **control vectorial** deben centrarse en reducir el número y la densidad de vectores, y en particular sus sitios de reproducción. Para ello se deben llevar a cabo las siguientes intervenciones:

* No ubicar el AT cerca de pantanos y humedales.
* Cuidar y mantener drenados los puntos de agua.
* Poner en marcha y mantener un sistema de drenaje de modo que el agua estancada no pueda concentrar mosquitos.
* Limpiar y vaciar letrinas apropiadamente y de manera oportuna para que las moscas no puedan poner sus huevos.
* Distribuir contenedores y recipientes de almacenamiento (de agua, comida, basura) seguros (con tapa) para protegerlos de ratas y otros roedores.
* El control químico de las enfermedades transmitidas por vectores no es la mejor opción en los AT, pero a veces es inevitable.

LA EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En los alojamientos temporales para población migrante varada en Panamá el saneamiento se manejó en sus cuatro componentes:

1. **Duchas:** En los centros colectivos y campamentos se instalaron duchas para hombres y mujeres, aunque éstas estaban ubicadas juntas en la misma área. El número de duchas resultó insuficiente para el número creciente de población migrante que llegaba, lo que por algunas personas utilizaron los ríos para su higiene personal.
2. **Baños portátiles**: Éstos fueron instalados en centros colectivos y campamentos. En el campamento de Lajas Blancas (Darién) se construyeron letrinas utilizando llantas usadas de carros. Los baños para hombres y mujeres fueron ubicados en una misma área. El número de baños instalados resultó insuficiente para el número de personas migrantes, lo que llevó a algunas a usar espacios y ríos como baños, lo cual provocó reacciones agresivas y quejas por parte de los miembros de la comunidad local.
3. **Área de lavandería:** Se construyó un área de lavandería en el campamento de Nicanor.
4. **Manejo de la basura:** Los Gobiernos locales se encargaron de la recogida de la basura de los alojamientos temporales.

BUENAS PRÁCTICAS EN PANAMÁ en un alojamiento temporal en Chiriquí

En el alojamiento de Jacú en Chiriquí, el administrador del AT organizó brigadas de limpieza con participación de la población migrante, cada brigada estaba compuesta por siete personas. Estas brigadas se turnaban diariamente en las mañanas y se realizaban tres limpiezas diarias de baños, duchas y recolección de basura. Las brigadas fueron provistas de material de limpieza (escobas, trapos, cloro, guantes, otros). Además, estas brigadas se encargaron de promover la higiene en la población migrante, pasando mensajes sobre la importancia del lavado de manos, la higiene de sus habitaciones, etc.

1.e Promoción de la higiene

El objetivo principal de la promoción de la higiene es asegurar que las personas del AT sean concientes de los riesgos que puede conllevar la falta de higiene para la salud de su persona, la del personal y la de la comunidad de acogida.

Por otro lado, asumir el rol de la promoción de la higiene implica no sólo transmitir mensajes, sino también cambiar el comportamiento de las personas, algo muy complejo en flujos migratorios con una estadía temporal corta, orígenes y costumbres muy diferentes. Por tanto, la promoción de la higiene de acuerdo con Esfera debe ser "una estrategia planificada y sistemática que permita a las personas tomar las medidas necesarias para prevenir o limitar el riesgo de enfermedades relacionadas con el agua, el saneamiento y la higiene". Para ello se pueden utilizar distintos métodos para transmitir mensajes como: megáfonos, emisión de radio/TV o anuncios públicos; carteles, signos, pinturas y dibujos animados; reuniones y grupos de discusión; videos, dramas, juegos de roles, juegos y canciones.

El personal que trabaje en esta área debe tener el perfil de un Técnico en Saneamiento y Organización (figura que ya existe en algunas instituciones del gobierno) y formar parte del equipo de salud o comité de salud.

Las campañas de información también deben utilizarse para aclarar conceptos erróneos o mitos que son comunes en relación con algunas enfermedades, por ejemplo: la creencia de que una persona que vive con VIH/SIDA puede contaminar los puntos de agua compartidos a través de contacto con agua. Las personas necesitan saber que el VIH/SIDA sólo puede transmitirse a través de sangre, esperma, fluidos corporales y agujas contaminadas.

Imagen 7. Distribución de kits de higiene en el ETAH de Punuloso, base de SENAFRONT en Metetí

1.f Salud

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social. En alojamientos temporales, el objetivo de los servicios de salud es ofrecer la asistencia médica y medicinas a las personas enfermas o prevenir las enfermedades y a su vez contribuir a la reducción de los porcentajes de mortalidad y morbilidad.

En los AT generalmente las condiciones de cobijo, alimentación, agua, saneamiento e higiene suelen ser deficientes; así como las instalaciones básicas y servicios de atención de la salud son inadecuados o insuficientes. La mayoría de personas llegan a los AT en estado de fragilidad por enfermedad, por los riesgos sufridos durante un viaje tan largo o incluso por condiciones médicas preexistentes (personas con enfermedades crónicas). En algunos casos la desnutrición, el abuso sexual, la violencia física, el estrés emocional o la combinación de éstos pueden aumentar la vulnerabilidad y llegar a la enfermedad o muerte de las personas.

Lograr una buena salud de la población en un AT puede ser un desafío, pero puede lograrse con intervenciones multisectoriales que incluyan:

* Realizar primeros auxilios para traumas menores, problemas estomacales, etc.
* Reducir el hacinamiento para mejorar el entorno y las condiciones de vida en el AT.
* Eliminar las excretas de manera adecuada.
* Garantizar un suministro de alimentos y agua adecuado y suficiente.
* Controlar vectores para evitar transmisión de enfermedades (aguas estancadas, mosquitos, etc.)
* Proporcionar espacios habitacionales que protejan de la lluvia, ventilados, etc.
* Ofrecer educación sanitaria y capacitación sobre temas fundamentales (lavado de manos, enfermedades de transmisión sexual, etc.).
* Lanzar campañas de vacunación (según indicaciones del Ministerio de Salud).
* Incluir personal de apoyo psicosocial en los AT y prestar particular atención a aquellas personas con problemas. Además de psicólogos que brinden apoyo al personal humanitario.

La escasez de letrinas o la defecación no controlada al aire libre, así como la mala calidad de los sistemas de eliminación de deshechos y de drenaje constituyen factores de riesgo que pueden generar enfermedades y epidemias, como la diarrea y el cólera. La responsabilidad de mitigar este tipo de riesgos y de gestionarlo le corresponderá a la institución que administre el AT junto al Ministerio de Salud.

En los AT es importante contar con un equipo de salud compuesto por el personal de las distintas instituciones que pueda estar disponible para una contingencia (escenario de emergencia de más de 500 migrantes) de manera permanente o regular en el AT.

Este equipo médico multiagencial y pluridisciplinar debe estar preparado para actuar en caso de la llegada masiva de población migrante, para identificar los casos que requieren atención inmediata.

Las Unidades del SENAFRONT que se encuentran en zonas aisladas de la selva del Darién deben estar dotadas con medicamentos básicos y antídotos para picaduras de serpientes o insectos venenosos.

RECOMENDACIONES

Es importante que los AT sean dotados de los siguientes recursos debido al estado en el que llegan las personas migrantes a ellos:

- Un kit de primeros auxilios y personal que sepa administrarlo.
- Una persona con perfil de enfermería, farmacia o con conocimientos básicos de medicina para poder identificar y atender primeros auxilios.
- Preservativos y tests de embarazo administrados por el personal idóneo, y femenino.
- Distribuidores de gel antibacteria para el rápido lavado y desinfectado de manos en áreas comunes, como zonas de espera, comedores y área de baños.
- Cobertores descartables para los colchones para prevenir contagio de enfermedades.
- Material ortopédico como pueden ser muletas, cuellos ortopédicos o una silla de ruedas.

LA EXPERIENCIA DE PANAMÁ

El Ministerio de Salud (MINSA) ha estado presente en la provincias de Darién y Chiriquí dando apoyo médico a los alojamientos temporales, con el objetivo de proporcionar asistencia básica de salud a las personas migrantes, y al mismo tiempo, trabajando en la prevención de brotes de enfermedades infecto-contagiosas en la comunidad de acogida.

La Dirección Regional de Salud vacunó a la población migrante contra la fiebre amarilla y el sarampión y debió solicitar refuerzos de personal, vacunas y material para hacer la vigilancia epidemiológica en ambas regiones fronterizas. En casos de urgencia o de gravedad, las personas enfermas fueron trasladadas a hospitales o a la Ciudad de Panamá. Se contó con el apoyo de ambulancias y personal del SINAPROC, SENAFRONT y el Servicio Nacional Aéreo Naval (SENAN).

La prioridad de traslado fue dada a mujeres embarazadas y personas que mostraron más necesidades. Cada una de ellas necesitaba ser acompañada por el personal del SENAFRONT, con lo que este proceso a veces dificultaba el traslado y la atención necesaria y a tiempo.

Buenas prácticas de salud aconsejan que toda mujer embarazada, particularmente después de un viaje tan largo y riesgoso a pie, debe ser chequeada a su llegada al alojamiento.

Además de la intervención del MINSA, otras instituciones colaboraron en distintos aspectos de la respuesta, como paramédicos y ambulancias, el SINAPROC, la Cruz Roja Panameña y el SENAFRONT.

El MINSA planea establecer un protocolo de actuación para referir o derivar pacientes que necesitan atención especial o alguna urgencia médica y que por su gravedad deben ser trasladados a un hospital cercano o a un hospital en la Ciudad de Panamá. En este caso, será necesario coordinar vuelos o vehículos de transporte adecuados para trasladar a los pacientes. En el pasado, el Servicio Nacional Aeronaval ha sido la institución designada para dichos traslados, dando un gran apoyo en las anteriores emergencias migratorias.

El MINSA también confirmó que las mujeres embarazadas deberán pasar por un control específico en hospitales o instalaciones públicas y deberán ser acompañadas de una intérprete en caso de ser necesario.
Según el Ministerio de Salud en Panamá, las principales enfermedades que se han considerado en las intervenciones pasadas con flujos migratorios fueron: sarampión, influenza, malaria, zika, leptospira, parásitos, fiebre amarilla, VIH/SIDA.

RECOMENDACIÓN

Desde el inicio de la intervención de un programa de salud en los AT, es importante contar con un protocolo de intervención establecido que indique los procedimientos que se deben seguir en cada caso y cómo actuar. Asimismo, es importante tener un procedimiento para informar a los demás actores sobre el estado de los pacientes y coordinar su entrada y salida del AT. Si las personas migrantes trasladadas no hablan español, se deberá prever un/a intérprete o traducto que las acompañe. Esta persona puede ser designada por el MINSA o por otras organizaciones que estén preparadas para intervenir en el área de la salud. Junto con los procedimientos establecidos, hay que prever los medios, tanto financieros como logísticos, que permitan cumplirlos. En intervenciones anteriores, el SINAPROC y la Cruz Roja han contribuido con personal calificado y ambulancias. También cuentan con este personal el SENAFRONT y el Cuerpo de Bomberos.

2. Proporcionar protección a las personas migrantes en los alojamientos temporales

2.a Protección

La protección junto con la asistencia humanitaria son los dos pilares fundamentales de la acción humanitaria. La protección, definida por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), y aprobada a nivel global por el Comité Permanente Inter-Agencial (IASC, por sus siglas en inglés), se define como: "Todas las actividades destinadas a asegurar el respeto pleno de los derechos de las personas de acuerdo con la letra y el espíritu de los órganos jurídicos pertinentes (Derechos Humanos, Derechos Internacional Humanitario y Derecho de los Refugiados)".

Por tanto, es primordialmente la función y la responsabilidad del Estado brindar asistencia oportuna a las personas afectadas por una situación de emergencia, y asegurar su protección y seguridad. En ese sentido, las agencias humanitarias tienen el mandato de apoyar a los Estados a que cumplan con sus obligaciones de protección con la debida consideración al principio básico de humanidad. Asimismo, ***la no discriminación y el no hacer daño deben ser la base de todo el trabajo de protección***.

En los alojamientos temporales, proporcionar protección a las personas migrantes implica prevenir, mitigar o reducir riesgos, remitir y notificar necesidades o abusos a los derechos humanos a las agencias pertinentes con el debido respeto a la confidencialidad y con seguridad, responsabilidad y capacidad de respuesta.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PROTECCIÓN EN EL AT ANEXO P. 154

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En Panamá, muchas de las personas migrantes varadas denunciaron haber sido víctima de abusos, extorsiones y violaciones en su travesía por Colombia. Posteriormente, cruzaron a pie la frontera inhóspita entre Colombia y Panamá expuestos a picaduras de insectos, mordeduras de serpientes, cansancio, hambre y abandono en la selva por los contrabandistas de personas.

Además del contrabando de personas, en la selva del Darién también existe tráfico de drogas, lo que constituyó y constituye un serio riesgo para las personas que la cruzan.

Por tanto, al llegar a los puestos de control de Panamá, muchas de ellas, después de haber sufrido experiencias traumáticas, fueron rescatadas por SENAFRONT, que les dio los primeros auxilios y trasladó en helicóptero aquellos casos graves de salud. Entre las personas migrantes varadas se atendieron mujeres embarazadas, personas con VIH/SIDA, niños y niñas con enfermedades respiratorias.

Se detectaron también varios casos de menores de edad, así como posibles víctimas de tráfico y trata de personas. También se dio el caso de personas que quisieron solicitar protección internacional en Panamá, pero a menudo no sabían cómo hacerlo[15].

15 La Defensoría del Pueblo prestó asistencia y siguió los casos de cerca. Sin embargo, al no haber mecanismos por los cuales se active la participación de las instituciones, en ambas fronteras la Defensoría se encontró con obstáculos para ejercer su rol de defensa de las personas.

2.b Identificar, prevenir y mitigar riesgos

Para poder prevenir, mitigar o reducir los riesgos de protección que puede sufrir la población migrante en los AT, hay que comprender las amenazas a las que han estado expuestas, sus vulnerabilidades y las capacidades existentes.

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{amenaza x vulnerabilidad}}{\textbf{capacidad}}$$

De acuerdo con la fórmula presentada, para reducir los riesgos de protección debemos disminuir la exposición de las personas migrantes a amenazas, así como reducir su situación de vulnerabilidad, a la vez que fortalecemos sus capacidades y mecanismos de autoprotección.

Por ejemplo, en Panamá, el hecho de asegurar que las familias quedaban acomodadas junto con mujeres y niños/as en un área reservada del campamento de Nicanor, se reducía su vulnerabilidad y aumentaba su capacidad de protección frente a abusos o amenazas, mitigando eventualmente sus riesgos de protección.

Los riesgos que enfrentan las personas migrantes se pueden clasificar en tres grupos:

a. **Violencia:** Amenaza o abuso físico o psicológico, donde las principales víctimas son generalmente mujeres y menores. Las mujeres solas o acompañadas pueden ser abusadas física y/o psicológicamente por un extraño o por la persona que viaja con ellas. Este tipo de casos se deben detectar y si la persona afectada desea, acudir a las autoridades competentes.

b. **Coerción y explotación:** Forzar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad, abusando de una posición de vulnerabilidad, impotencia, confianza o acceso a asistencia humanitaria y recursos. Por ejemplo, se han dado casos en los que las personas migrantes han sido extorsionadas por un contrabandista de personas ("coyote") que bajo amenaza retiene a sus familiares más cercanos.

c. Privación y negligencia: Privar a las personas del acceso a los servicios y asistencia que necesitan, de manera deliberada o no, directa o indirectamente. Por ejemplo, privar del acceso a alimento o artículos de primera necesidad de personas migrantes que no hablan el mismo idioma.

Por tanto, identificar y analizar los tipos de riesgo a los que están expuestas las personas migrantes durante su travesía o dentro del alojamiento temporal, facilita la toma de decisiones sobre acciones y medidas pertinentes para abordar su situación.

2.c Identificar personas y grupos con necesidades específicas de protección

El flujo migratorio está compuesto por personas de diferente sexo, identidad de género, edad y diversidad cultural que a su vez enfrentan desigualdades, riesgos y necesidades distintas. En el siguiente diagrama, se ilustra esta diversidad existente de personas migrantes con necesidades distintas de protección.

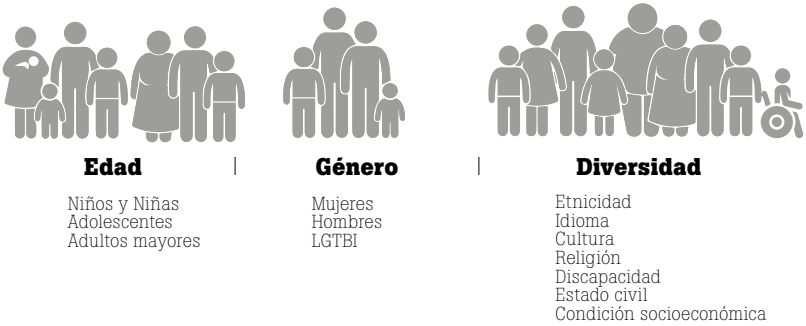


Figura 5. Diagrama sobre edad, género y diversidad de la población migrante

En un alojamiento temporal se pueden encontrar varios niveles de discriminación o varios tipos de abusos y agresiones. Por ejemplo: una niña menor de edad no acompañada de origen africano está expuesta a riesgos mayores que un niño menor no acompañado de origen cubano (por su género, conocimiento de la lengua y la proximidad cultural); o las mujeres migrantes solas están más expuestas al riesgo que los hombres solos (por desigualdad de género), etc. Por tanto, es necesario activar mecanismos de protección específicos de acuerdo con las necesidades de los distintos individuos o grupos de población.

Todos los actores de respuesta deben conocer y ser sensibles a las necesidades específicas de cada uno de ellos en función de su edad, género, etnia, religión y capacidad (o discapacidad), y utilizar lo que llamamos enfoque diferencial a la hora de abordar su caso.

GRUPOS EN RIESGO ANEXO P. 147

2.d. Abordaje de necesidades específicas de protección con enfoque diferencial

A la hora de proporcionar asistencia y protección en un alojamiento temporal, debemos identificar las personas en situación de mayor vulnerabilidad para prestarles el apoyo adecuado y bajo su consentimiento informado (en el caso de las personas adultas) derivarlos a las instituciones pertinentes a través de las rutas establecidas cuando sea requerido. A continuación se definen los procedimientos de derivación para menores no acompañados, mujeres víctimas de violencia basada en género, adultos o menores víctimas de trata y solicitantes de la condición de refugiado.

» Protección a la infancia

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En Panamá, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) es el órgano rector de protección de la infancia en el país y vela para que sus derechos sean respetados en todas las etapas de la respuesta a la crisis migratoria. Recientemente, se desarrolló una hoja de ruta que guía la atención y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes migrantes y con necesidad de protección internacional, con la participación de: SENNIAF, ONPAR, SNM, OIM, el ACNUR y RET (The Refugee Education Trust).

En los recientes flujos migratorios, la SENNIAF ha atendido varios casos de menores no acompañados que han sido puestos bajo custodia del Estado y alojados en un albergue de menores hasta lograr contactar con su familia en el exterior. En estos casos, la Cancillería ha desempeñado un rol importante, estableciendo contactos para ubicar a familiares o tutores en el país de origen del menor.

También hubo algún caso de menores que quedaron huérfanos durante el trayecto, estos menores son acogidos por el Estado y su situación migratoria y documentación deben ser regularizadas.
Igualmente, se han dado casos de menores que pueden estar acompañados de un tutor o sus padres, pero por diversas razones necesitan protección, este fue, por ejemplo, el caso de una familia compuesta por padres cubanos con hijas nacidas en Ecuador, sin documentación. Según los derechos humanos y la Convención de los Derechos del Niño, toda persona tiene derecho a una identidad y a ser inscrita en un registro público.

Siguiendo la hoja de ruta de la SENNIAF, los casos de menores no acompañados deben referenciarse de acuerdo con el tratamiento para grupos en riesgo (Anexo: Herramientas):

REFERENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NO ACOMPAÑADOS. REFERENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, TRATA O TRÁFICO ILEGAL. ANEXO P. 149

Otras acciones concretas que pueden realizarse en favor de la protección de menores en los AT, serían:

* Darles prioridad en el transporte, la distribución y el alojamiento.
* Emitir informes centrados en la protección de la infancia.
* Monitorear las actividades del AT y verificar que los menores gozan de buena salud física y mental.
* Asegurar que los menores cuentan con espacios adecuados y seguros de recreación.
* Gestionar la posibilidad de educación in situ o asistiendo a un colegio cercano en caso de que los menores migrantes se queden varados por un largo periodo de tiempo.

» La protección de las mujeres y los riesgos de violencia de género

En los flujos migratorios se encuentran mujeres que viajan solas, con niños/as, embarazadas o madres lactantes, mujeres adultas mayores, etc. Asimismo, algunas mujeres pueden haber sido víctimas de violencia de género (en particular, abuso o explotación sexual) durante el propio trayecto o dentro de un campamento o centro colectivo.

Algunos de los riesgos más comunes que enfrentan las mujeres y niñas migrantes durante el movimiento son:

* Riesgo incrementado de violencia de género en el trayecto o dentro del AT .
* Falta de privacidad y riesgo de seguridad física en espacios como habitaciones, baños y otras áreas comunes.
* Discriminación, acoso, explotación sexual, violación o abuso físico.
* Prácticas y tradiciones culturales perjudiciales.
* Riesgo de embarazos no deseados e infecciones de transmisión sexual incluido VIH/SIDA.

Es fundamental que el personal que trabaja o va a trabajar en los alojamientos temporales firme un código de conducta y reciba formación sobre violencia de género y sobre el enfoque basado en la/el sobreviviente. Este enfoque subraya que la persona que ha sobrevivido abuso sexual debe disponer de atención sanitaria, apoyo psicosocial y social, seguridad y servicios jurídicos (UNFPA, 2012), así como de información completa para poder tomar sus propias decisiones. Estos casos se deben tratar con confidencialidad. En Panamá, estos derechos quedan recogidos en el artículo 80 del Código Procesal Penal.

Asimismo, deben existir sistemas de referencia o derivación de casos claros y concretos, que sean conocidos por la población migrante:

RUTA DE REFERENCIA/ DERIVACIÓN DE MUJERES MIGRANTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FÍSICA Y/O SEXUAL. ANEXO P. 149

RECOMENDACIÓN

Es necesario identificar puntos focales (representantes) femeninos y/o conformar comités de mujeres que puedan detectar y evaluar los riesgos de protección desde su perspectiva, para mejorar la seguridad de la población migrante en el AT y de su propio personal. La experiencia demuestra que estos grupos aportan sugerencias y recomendaciones sobre el tipo de actividades que se pueden realizar desde una óptica comunitaria que mejora las condiciones de seguridad y, en general, de vida de la población (por ejemplo, el diseño de espacios para mujeres, distribución de material higiénico, ropa u otros).

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En Panamá, el INAMU tiene un rol complementario para la atención y acogida de mujeres migrantes o solicitantes de protección internacional víctimas de violencia de género. Este amparo se brinda para las mujeres nacionales y extranjeras que estén en riesgo, según lo indicado por la autoridad competente, garantizándoles el respeto a su integridad física, psíquica y moral y a la dignidad, el acceso a las instituciones de salud, educación, al retorno voluntario, etc.

RECOMENDACIÓN

En el AT es importante publicar en el mural informativo los contactos de atención para estos casos, los derechos de las mujeres y los procedimientos para poner denuncias o referir casos.

Identificar mujeres dentro del AT que puedan actuar como punto focal para atender cualquier caso o necesidad de las mujeres y niñas que están allí alojadas.

Identificar organizaciones de carácter civil que apoyen a las mujeres en cada provincia, por ejemplo, la Red contra la violencia de la mujer podría capacitar o brindar servicios en los AT.

» Protección de los grupos más vulnerables con necesidades especiales

Dentro de la clasificación de grupos en situación de vulnerabilidad, donde entran las personas que forman parte de estos flujos migratorios masivos e irregulares, existen grupos de personas que son aún más vulnerables, como las personas mayores, personas con alguna discapacidad física, sensorial (auditiva o visual), psíquicomental, personas del colectivo LGTBI (lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales) que pueden sufrir un trato discriminatorio, solicitantes de la condición de refugiado que huyen de sus países en conflicto o violencia y víctimas de trata o tráfico humano.

Las siguientes herramientas proporcionan las rutas de referencia en Panamá para solicitantes de la condición de refugiado y personas adultas víctimas de trata o tráfico ilícito.

REFERENCIA DE LOS CASOS DE SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO.
REFERENCIA DE ADULTOS VÍCTIMAS DE TRATA O TRÁFICO ILÍCITO. ANEXO P. 150

RECOMENDACIÓN

En el ámbito de la protección se recomienda que si el personal de Migración y de SENAFRONT, al ser los primeros en tener contacto con personas migrantes a su entrada en el país, detectan casos de trata y tráfico o reciben solicitudes de la condición de refugiado, remitan estos casos a las entidades con mandato en la materia según las rutas de referencia establecidas, ya que éstas tienen personal preparado para realizar las entrevistas pertinentes.

También se consideran vulnerables las personas que viajan solas, o con menores a cargo (mujeres, adultos mayores y hasta menores con niños/as a cargo) y adultos mayores con limitaciones físicas o incapaces de cuidar de sí mismos. Aquellas personas migrantes que entran en el grupo de mayor vulnerabilidad pueden correr riesgos como:

* La dificultad para acceder a los servicios debido a problemas de movilidad, fuerza física o impedimentos auditivos y/o visuales.
* Necesidades especiales de dieta y cuidados por estados grave de salud sea temporal o crónica.
* Mayor riesgo de robo, hurto y asalto, incluida la violencia de género.
* Exclusión de las actividades diarias en los AT, aislamiento, soledad y depresión.

Tener en cuenta, además, y prever aquellos casos que quieran o deban ser repatriados por problemas de salud grave y también los casos en los que se debe repatriar o enterrar el cuerpo de una persona fallecida.

RECOMENDACIÓN

Cuando se maneja la información sobre un asunto o incidente de protección, se debe considerar la más alta confidencialidad profesional en todo momento. Los casos de protección a menudo incluyen información sensible que puede, en ocasiones, exponer a la persona a mayor daño.

2.e Prevenir y responder a riesgos de protección en alojamientos temporales

Por lo que se refiere a la administración del AT, debemos tomar las medidas necesarias en todas las fases del ciclo de vida de un alojamiento temporal, desde el inicio, para prever mecanismos y acciones que mitiguen los riesgos mencionados (por favor, ver algunos ejemplos en la siguiente herramienta):

ACCIONES DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE PROTECCIÓN PARA GRUPOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS. ANEXO P. 151

RECOMENDACIÓN

Se debe contar con personal femenino en todas las instituciones que operan en AT para atender y acompañar temas referentes a mujeres y niñas. Este personal necesita formación especializada, así como beneficiarse de cursos básicos de idiomas (inglés, francés y/o portugués) que les permitan comunicarse mínimamente con las personas migrantes.

3. Organizar la participación en los alojamientos temporales

La participación de las personas migrantes en el día a día de la administración de un AT es un derecho humano y a la vez, un estándar humanitario que hay que cumplir. La participación es, además, una manera eficaz de mejorar las condiciones de vida y la organización de un AT, responsabilizando a los mismos residentes de tareas cotidianas que contribuyan a una mejor calidad de vida de la misma población.

La participación en la administración de un AT se define como un proceso que requiere planificación y recursos en el que individuos y grupos de la población residente identifican y expresan sus propias opiniones y necesidades y la acción colectiva se lleva a cabo de manera significativa para contribuir a soluciones. Cuando la participación se aplica en todos los sectores de actividad a lo largo de todo el ciclo de vida de un AT, contribuye a reducir la dependencia y vulnerabilidad de las personas.[16]

16. Camp management Toolkit, 2015

RECOMENDACIÓN

La participación ayuda a la recuperación psicosocial y aumenta la autoestima y la confianza.

3.a Establecer estructuras participativas

Las agencias responsables de la administración de alojamientos temporales pueden fomentar y desarrollar la participación de maneras muy distintas. Como hemos nombrado anteriormente, lo más común es que lo hagan a través de la selección de líderes, lideresas o grupos representativos, y también comités técnicos.

Es importante identificar a las personas que sobresalen y representan a los grupos de migrantes. A través de estas personas, se puede colaborar en varios aspectos de la administración del AT. Siempre hay que identificar personas de ambos sexos para asegurar que tanto hombres como mujeres están legítimamente representados.

RECOMENDACIÓN

A pesar de respetar el rol y el compromiso de los representantes o líderes de las comunidades migrantes, es vital que la información y el poder de decisión no recaigan únicamente en ellos/as. Se deben utilizar varios canales de comunicación con la población residente para asegurar que todas aquellas personas que lo deseen puedan participar en distintos ámbitos de la administración del AT, sin menoscabar las atribuciones que se han otorgado a los líderes y representantes.

En este sentido, es importante organizar comités que integren las personas migrantes que estén dispuestas y comprometidas a colaborar con la administración del AT. Los comités se pueden centrar en un sector técnico (por ejemplo, agua y saneamiento o salud) y aprovechar la experiencia de las personas más especializadas, aunque no exclusivamente. Hay que tener en cuenta que muchas personas migrantes están bien preparadas y tienen conocimientos técnicos y profesionales en algunas áreas que pueden ser de utilidad en el AT. En Panamá, este fue el caso de varias personas migrantes de orígen cubano.

Los comités también pueden apoyar a personas con necesidades específicas de protección, tales como mujeres embarazadas, jóvenes, niñas y niños, personas en condición de discapacidad y personas mayores. Es una ayuda muy valiosa con la que la institución que administra el AT puede contar. Sin embargo, estos comités necesitan ser organizados, capacitados y supervisados, con tareas y responsabilidades definidas, códigos de conducta firmados, y herramientas disponibles.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMITÉS
ANEXO P. 150

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En algunos alojamientos temporales para personas migrantes se intentó formar los comités para apoyar en el mantenimiento y cuidado de los AT, sin embargo, la participación fue muy poca por varios motivos tales como: falta de motivación, limitaciones del idioma para comunicarse y desconocimiento del personal de administración de los AT en los métodos de involucrarlos.

Se identificó entre la población migrante a traductores que ayudaron en la comunicación de las directivas y reglas de convivencia. También se identificaron algunos líderes para apoyar la organización de las salidas de los migrantes a la ciudad más cercana para hacer compras (ya que únicamente estaba permitido que saliera un determinado número de personas por día). En el alojamiento temporal de Los Planes en Chiriquí, donde se albergaron la mayoría de migrantes cubanos, se identificó a una mujer como representante de las mujeres, quien colaboró en la distribución de artículos no alimentarios y la organización de actividades para las mujeres.

3.b Organizar actividades formativas, recreativas y de sensibilización

En el AT es común organizar **programas de sensibilización** para mejorar el bienestar físico y social de la población migrante. Por tanto, es habitual lanzar campañas de salud, seguridad y protección para hacerlos conocedores de sus derechos y responsabilidades. La agencia que administra el AT debe promover este tipo de campañas informativas tanto dentro del AT como en la comunidad de acogida con el fin de mejorar el bienestar yla convivencia social.

Involucrar al sector privado para la financiación y divulgación de campañas de sensibilización para la población local sobre los flujos migratorios es una buena práctica.

La **formación** de líderes, lideresas, representantes y comités en general, en relación con sus roles y responsabilidades dentro del AT es clave para asegurar un buen entendimiento y ejecución de su labor, así como para manejar las expectativas de la población.

Capacitar técnicamente a los comités en relación con sus sectores de intervención (agua, salud, recreación, etc.) es crucial para la ejecución de sus tareas.

La **organización de espacios recreativos** para primera infancia, niños, niñas y adolescentes, áreas de deporte o centros comunitarios (espacios techados con sillas y mesas), ayuda psicológicamente a las personas a superar la sensación de reclusión y falta de movilidad. Estas áreas proporcionan espacios informales de distracción.

Imagen 8. Población infantil en el campamento de Lajas Blancas el día de la entrega de juguetes

RECOMENDACIÓN

Es importante la organización formal de actividades sociales de recreación o eventos culturales que permitan crear espacios de convivencia tanto internamente como con la comunidad local (por ejemplo, competiciones de deporte, películas, dramas, etc. ayudan a recuperar el sentido de normalidad dentro del AT).

3.c. Establecer mecanismos de comunicación y retroalimentación

La información salva vidas. La población migrante necesita informarse y comunicarse con los distintos actores que están a cargo de la respuesta humanitaria en los AT para poder tomar decisiones y adaptarse a la nueva situación y a los desafíos que deben enfrentar. Entender dónde van, por cuánto tiempo, qué significa formar parte de un flujo controlado, qué pueden esperar de su estancia en un AT en Panamá, cuáles son las limitaciones existentes, etc, reduce su nivel de ansiedad y estrés frente a su nueva situación y condiciones de vida.

» Hablar con los grupos de personas migrantes y escucharlos

Los elementos básicos para comunicarse con la población migrante durante las primeras seis semanas de respuesta humanitaria:

Fase 1 Primeras 72 horas	Fase 2 1-2 semanas	Fase 3 3-4 semanas	Fase 4 5-6 semanas
Establecer rápidamente canales de comunicación con la población a través de megáfonos, carteles, personal con traductores, etc. Divulgar información de utilidad: procedimientos de registro, lugar y tipo de alojamiento, tiempo de estadía, asistencia y servicios disponibles, etc.	Fortalecer múltiples canales de diálogo con la población del AT. Trabajar con los medios locales para garantizar la transmisión de información confiable, oportuna y útil: normas de convivencia, servicios, trámites, etc. Establecer mecanismos para la retroalimentación: personal de monitoreo, reuniones en pequeños grupos, buzón de sugerencias, etc.	Establecer (o fortalecer) acuerdos con emisoras locales. Apoyar/establecer espacios seguros de diálogo (espacios donde la población se sienta escuchada y pueda transmitir sus inquietudes y observaciones para ser tomadas en consideración). Establecer un mecanismo formal de manejo de quejas.	Asegurar que la divulgación de información y los canales de comunicación están bien mantenidos. Fomentar nuevas iniciativas de comunicación con actores locales.

» Establecer reglamentos y normas de convivencia

Establecer normas de convivencia y reglamentos en el AT ayuda a que las personas albergadas se comprometan a coexistir bajo unas normas de respeto. Estas deben estar situadas en un lugar central y visible.

NORMAS DE CONVIVENCIA EN EL AT ANEXO P. 152
REGLAMENTOS DEL AT ANEXO P. 153

BUENAS PRÁCTICAS
MECANISMO DE PARTICIPACIÓN

El buzón de sugerencias

Instalar un buzón de sugerencias es un mecanismo práctico (aunque no el único) para que las personas que viven en los AT expresen sus opiniones y contribuyan a una mejor gestión en ellos. Para el buen funcionamiento se deben establecer buzones de sugerencias en sitios accesibles y seguros para toda la población, incluyendo aquella con necesidades específicas (adultos mayores, personas con discapacidade etc.). Se deben establecer formatos e informar a la población del AT de cómo funciona el buzón, qué tipo de quejas se pueden depositar (es para quejas relacionadas con los servicios, con temas de protección –abusos, documentación, etc., o para el personal que trabaja en el AT, o para todo), y los tiempos de respuesta. Es importante designar a una persona encargada de recoger semanalmente las sugerencias dejadas en el buzón y trasmitir la información a los actores concernientes de acuerdo con el tipo de sugerencia o queja (proveedores de servicio, entidades gubernamentales, etc.). Una vez transmitida la información, se le debe dar seguimiento, para asegurar de que la persona afectada obtenga una respuesta o acción de vuelta. Si el alojamiento temporal es muy grande, se pueden poner varios buzones, siempre y cuando exista un buen sistema de gestión de la información que cierre el círculo.

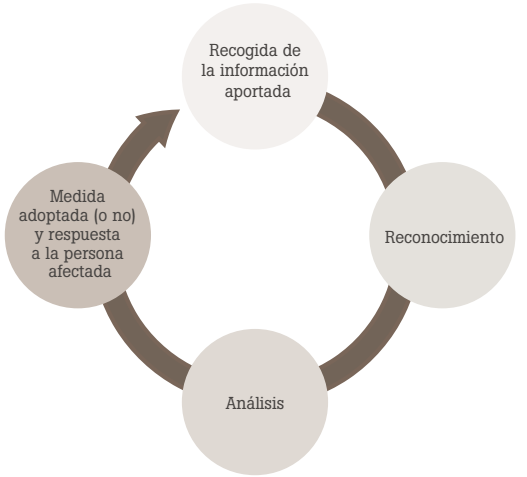


Figura 6. Diagrama sobre retroalimentación efectiva en contextos humanitarios

LISTA DE VERIFICACIÓN:
CREACIÓN DE UN MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS ANEXO P. 155

4. Gestión de la información

La información constituye el fundamento de toda intervención. Para poder planificar de manera estratégica debemos respaldarnos en hechos y evidencias.

La gestión de la información se puede definir como el manejo de información relacionada específicamente con la operación humanitaria y la población de interés, en este caso las personas migrantes.

La diferencia entre los datos y la información es que los datos se convierten en información una vez que se procesan, analizan y presentan de manera organizada. De esta forma, los datos se pueden utilizar para producir:

* Información demográfica y estadística
* Información sobre necesidades y condiciones
* Información geo-referenciada
* Información relativa a la protección y necesidades específicas del sector

La gestión de la información incluye varios pasos: recolección de datos, procesamiento de datos, análisis de datos, productos de información y difusión de la información.

RECOMENDACIÓN

Antes de empezar a recoger información en el AT, es necesario tener una estrategia clara sobre el manejo de información. Es importante saber para qué necesitamos la información (el propósito), qué información se necesita, en qué formato, con qué frecuencia y quién la provee. Hay muchos métodos para recolectar, compilar, analizar y compartir diferentes clases de datos. Pero solo la información precisa, confiable y oportuna permitirá a los actores que operan en los AT, tomar decisiones y planificar, implementar, monitorear y evaluar de manera adecuada las actividades.

» La primera fase del Ciclo de gestión de la información y coordinación:

En esta fase se capturan los datos de las personas migrantes.

Figura 7. Primera fase del ciclo de gestión de la información y coordinación

» ¿Qué información se debe recoger en un alojamiento temporal?

Registro de personas: Las personas migrantes deben ser registradas una vez ingresan al alojamiento temporal. En esta fase se recogen sistemáticamente los datos personales, mediante entrevistas, en los puntos de registro y se utilizan tecnologías biométricas. En general, el registro puede ser individual o familiar y permite además recoger información sobre necesidades e identificar personas en condición de vulnerabilidad. Esto permitirá planificar la asistencia con enfoque diferencial y derivar a las personas que lo ameriten a las instituciones pertinentes.

Información sobre grupos e individuos en situación de vulnerabilidad: Esto puede incluir niños y niñas, mujeres, personas mayores, enfermas, personas con discapacidad, personas que viven con el VIH/SIDA.

Información sobre servicios y actividades en el AT: esto puede incluir sectores claves como agua y saneamiento, vivienda, alimentos, artículos no alimentarios, salud y protección, así como información sobre los procedimientos de distribución y registro.

Incidentes de seguridad en el AT, incluida la seguridad del personal: esto incluye violaciones de la ley y el orden, violencia o casos de violación de la seguridad.

Información sobre procedimientos y sistemas de administración: esto incluye información sobre mecanismos de coordinación (reuniones, listados de contactos, etc.), actores que operan en el AT, líderes y representantes, comités, sistemas y procedimientos de derivación de casos. Esta información debe recogerse siempre de manera desagregada.

El estado de la infraestructura del AT: Lo que puede incluir el estado de los accesos, las carreteras, los caminos, las estructuras o edificios comunales, las instalaciones de registro o administración, almacenes, centros de distribución, letrinas, drenajes, líneas de suministro de agua, electricidad, lugares de reunión.

» ¿Cómo se recoge la información?

Detalles de la población	Necesidades específicas	Brechas de servicio	Distribución y entrega de insumos
• Registro • Perfil de la población	• Evaluación de necesidades	• Formularios de monitoreo	• Lista de contactos • Matriz de "¿Quién hace qué? ¿Dónde?" • Buzón de reclamaciones

La siguiente Herramienta describe de forma sintética los distintos métodos para recoger información:

MÉTODOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN ANEXO P. 157

» Tratamiento y análisis de la información

Los datos deben ser siempre procesados y analizados con el fin de que puedan ser compartidos. En el análisis de la información se deben separar aquellos datos que son sensibles y definir medidas de protección. La información no sensible debe ser analizada con rapidez para ayudar a programar las acciones de asistencia (por ejemplo: informes de necesidades de alimentación, agua, higiene, etc.) y debe desglosarse demográficamente, por sector y/o por agencia ejecutora. Asimismo, se debe decidir el formato de presentación de acuerdo con el público objetivo (quién vaya a recibir la información). La información se puede presentar en mapas, matrices, informes, etc. La institución que administra el alojamiento temporal debe acordar con los coordinadores quién se va a responsabilizar de la elaboración y el análisis de los datos recabados, cómo se van a difundir, con qué frecuencia y a quién.

La información especializada debe ser analizada por separado (por ejemplo: identidad y seguridad, salud, violación de derechos, etc.).

Los datos recogidos en el registro son procesados a través de una base de datos. Por lo tanto, es importante que se establezcan medidas de protección de la base de datos.

Los documentos confidenciales deben estar claramente marcados. Cuando sea necesario, la información personal debe ser eliminada o reemplazada por un código para proteger el anonimato. Deben establecerse procedimientos claros para el almacenamiento de los datos, definir el tiempo de almacenamiento y su destrucción. Las instituciones suelen guardar sus datos por 10 años.

RECOMENDACIÓN

Es recomendable invertir en tecnología para que se pueda crear una base de datos informática con distinto acceso para los usuarios según sus necesidades. Por ejemplo, el sector salud o las entidades de protección a la niñez, que requieren datos más específicos, pueden tener un acceso codificado por trabajar con información confidencial.

Por otro lado, cada entidad debe decidir el tiempo que retendrá en sus archivos los datos de los individuos. Lo más importante es que todas las entidades gubernamentales o no gubernamentales tengan acceso a los datos de las personas migrantes que les van a facilitar planificar sus intervenciones.

Preferiblemente, desde los puntos de control en las comunidades del Darién o al menos en el primer AT al que son ingresados, en este caso, en Metetí (o alrededores).

Figura 8. Segunda fase del ciclo de gestión de la información y coordinación

Los administradores del alojamiento temporal tienen la responsabilidad de crear una serie de mecanismos de coordinación en el alojamiento para el intercambio de información entre todas las contrapartes. Estos mecanismos se discuten más adelante en este capítulo.

En este apartado, tal y como se ha introducido anteriormente, se resalta la importancia del intercambio y divulgación de información entre todos los actores involucrados en la operación humanitaria y en particular, entre la población del alojamiento temporal. Las personas que administran los alojamientos temporales necesitan difundir información entre la población de dichos alojamientos temporales, la población local, los proveedores de servicios, etc.

La elección de cómo se divulgará la información depende de lo siguiente:

* El tipo de información para ser difundida
* El tamaño
* El perfil del público al que tiene que llegar
* Aspectos relacionados con protección
* La tecnología disponible para tal efecto

Las herramientas de divulgación presentadas en la figura 9 son eficaces a nivel de AT, ya que proporcionan una variedad de canales de comunicación que ayudan a asegurar que la información difundida alcance a los distintos grupos de población, como pueden ser personas con movilidad limitada, personas mayores o personas analfabetas.

» Divulgación de la información

Figura 9. Diagrama sobre métodos de divulgación de información en alojamientos temporales

Los murales informativos son una herramienta muy eficaz, siempre y cuando respeten los siguientes criterios:

Qué NO se debe hacer

Qué se debe hacer

* El número de murales debe ser proporcional a la población.
* Ubicar los murales estratégicamente (lugares de afluencia de la población o de un grupo en particular, dependiendo para quién sea la información). Consultar a la población migrante.
* Asegurar que las personas en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, personas mayores o discapacitadas) tengan acceso.
* La información publicada tiene que ser acordada con las agencias y la población (las reglas de comportamiento, los horarios de comidas, servicio médico, etc.).
* Establecer un sistema claro de manejo de murales (qué tipo de información, quién la pone o actualiza, cuándo).
* La información debe estar en varias lenguas.
* Se deben usar diagramas y dibujos para niños, niñas y personas analfabetas.

RECOMENDACIÓN

La información personal sobre una persona migrante sólo debe compartirse con su consentimiento informado.
Toda información sensible solo se debe compartir con las instituciones especializadas que van a dar la respuesta (por ejemplo: informaciones sobre solicitud de la condición de refugiado que se debe compartir con la ONPAR, información sobre menores no acompañados que se compartirá con la SENNIAF o sobre violencia de género, con el INAMU).

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

Por lo que se refiere a compartir información con los medios de comunicación, el equipo coordinador a nivel nacional deberá decidir qué tipo de información compartirá y con qué fin. En el pasado, algunas publicaciones sobre flujos migratorios fueron demasiado negativas y esto provocó un cierto rechazo por parte de las comunidades locales a la hora de acoger a las personas migrantes. Las informaciones alarmantes sobre los riesgos sanitarios o de seguridad que puede traer la población migrante no ayudan a la hora de proporcionar asistencia y protección a estos flujos migratorios. Se deberá entonces tomar más conciencia y definir claramente qué información es necesaria compartir y difundir, de una manera inteligente y responsable.

Figura 10. Diagrama completo sobre el ciclo de información y coordinación

Es necesario monitorear regularmente el impacto de las actividades realizadas y evaluar la eficacia de los mecanismos de coordinación, a la hora de abordar necesidades y proporcionar una asistencia adecuada y oportuna a la población del alojamiento temporal. Asegurar la rendición de cuentas debe formar parte de la agenda de la institución que administra.

La evaluación de las intervenciones en el alojamiento permite adaptar mejor los programas y extraer lecciones aprendidas para integrarlas en la planificación futura. Es importante adoptar nuevos enfoques y anticiparse a las necesidades futuras.

5. Fortalecer o crear mecanismos de coordinación

La coordinación es un proceso que consiste en recabar datos y difundir información acerca de la vida cotidiana en el alojamiento temporal, así como en planificar actividades consensuadas para responder de manera eficaz a las necesidades de la población del AT y promover sus derechos. Cuando la coordinación funciona, la población migrante en AT está protegida y la asistencia es la adecuada y se proporciona en el momento oportuno.

5.a. Participar en los mecanismos de coordinación creados a nivel local, regional y nacional (cuando sea requerido), para intercambiar regularmente información con todos los actores que participan en la preparación y respuesta humanitaria en los alojamientos temporales.

El nivel de coordinación se encarga de asegurar la creación de plataformas adecuadas para compartir información y planificar la respuesta humanitaria con todos los actores que proporcionan servicios, asistencia y protección en los AT. Los mecanismos de coordinación tienen que ser eficientes para garantizar un acceso pleno e igualitario de la población a los servicios, y así garantizar los derechos humanos básicos de las personas migrantes que residen temporalmente en el AT.

Por lo tanto, la coordinación es esencial para:

* Velar por que se aborden los vacíos en la asistencia (por ejemplo, falta de mantenimiento de letrinas, falta de actores que proporcionen apoyo psicosocial, falta de traductores, etc.).
* Evitar la duplicación de actividades (por ejemplo, varios actores distribuyendo ropa o kits de higiene a la misma población en el mismo periodo).
* Garantizar la prestación equitativa y el acceso seguro a los servicios (por ejemplo, que las mujeres no tengan miedo de ir a buscar agua o acceder a los baños de noche).
* Garantizar que todos los proveedores de servicios respeten las normas mínimas acordadas (por ejemplo, que se distribuya el alimento en determinadas horas y en determinadas cantidades).

La buena colaboración entre todas las contrapartes dependerá de las actitudes, habilidades y competencias de cada uno, incluida la capacidad de escucha, de liderazgo, la capacidad de comunicarse con claridad y transparencia, así como de lograr consenso.

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

En Panamá, la coordinación se realiza a distintos niveles. Generalmente, desde un nivel estratégico (político) de dirección y de toma de decisiones, el Ministerio de Seguridad Pública coordina con el SINAPROC y con otros ministerios e instituciones vinculadas con la respuesta humanitaria. Juntos activaron la respuesta a través de un equipo interinstitucional.
Es un sistema vertical, donde la información circula de arriba hacia abajo, y de abajo hacia arriba y se comparte de manera horizontal en reuniones de coordinación. Las principales instituciones públicas, designadas por el Gobierno, formarán el equipo de coordinación.

De acuerdo con la resolución humanitaria 46/182 de las Naciones Unidas, cuando la magnitud y la duración de una emergencia pueden rebasar la capacidad de reacción del país afectado, es sumamente importante la coordinación internacional para enfrentar la situación y fortalecer la capacidad de reacción del estado afectado. En ese sentido, a través del coordinador residente en el país, el Gobierno puede solicitar apoyo para la respuesta humanitaria. Para ello existe un mecanismo de coordinación estándar utilizado por las agencias humanitarias de Naciones Unidas y sus socios internacionales (ONG) llamado el enfoque de grupo sectorial o clúster que puede activarse cuando ocurre una crisis humanitaria que sobrepasa las capacidades nacionales para responder. Estos grupos pueden apoyar o complementar a las autoridades nacionales en la respuesta y la preparación, para evitar crear un mecanismo paralelo que pueda debilitar o socavar los esfuerzos nacionales.

En la figura 11 se representa el mecanismo de coordinación a nivel global y nacional definido por IASC[17] para la preparación y respuesta ante crisis complejas. Es un enfoque que no disminuye la responsabilidad de los Estados de proteger y asistir, ante todo, a las víctimas de desastres naturales y otras situaciones de emergencia, sino que refuerza la coordinación dentro del sistema de respuesta humanitaria mediante la definición de los roles y responsabilidades dentro de los diferentes sectores –técnicos y transversales–, con el fin de aumentar la previsibilidad del sistema y asegurar un liderazgo fuerte dentro de cada sector.

Figura 11. Mecanismo de coordinación a nivel global y nacional definido por el IASC

17 El IASC (Comité Permanente Interagencial) es el único foro inter-agencial compuesto por agencias de Naciones Unidas, OIM, ONGs, el Movimiento de la Cruz Roja/Media Luna Roja y otros organismos internacionales para la coordinación, desarrollo de políticas y toma de decisiones entre los socios humanitarios. El IASC está en funcionamiento desde el año 1992 para reforzar la coordinación de la asistencia humanitaria a nivel global.

» Mecanismos de coordinación

Planificar estrategias, recopilar y gestionar información, movilizar recursos y asegurar la rendición de cuentas, facilitar una división de funciones clara y consensuada, desarrollar y mantener una red de alianzas entre los actores principales dentro y fuera del AT, proporcionar liderazgo, todas son acciones de coordinación que hay que llevar a cabo de manera eficaz a la hora de administrar alojamientos temporales.

Pero ¿cómo se logra la coordinación? Si bien todos reconocen la importancia de la coordinación cuando uno opera en un alojamiento temporal, también todos están de acuerdo en lo difícil que puede resultar en la práctica.

Los coordinadores más eficaces suelen ser los que aplican el principio de "la unión hace la fuerza" y confían en que la totalidad de las partes es más que la suma de cada una. Un/a coordinador/a tiene que fomentar y construir relaciones positivas entre los actores más relevantes.

La expresión "mecanismos de coordinación" simplemente se refiere a los métodos que se suelen emplear para realizar las tareas de coordinación, los espacios que se utilizan para el intercambio de información o las plataformas de planificación conjunta que se crean para lograr una mejor coordinación. En las operaciones en AT resulta necesario utilizar diversos mecanismos de coordinación con diferentes actores.

Uno de los mecanismos de coordinación que mejor funciona es el establecimiento de comités sectoriales y/o subcomités técnicos. El administrador del AT debe decidir, junto al equipo interinstitucional de coordinación, cuáles serán los comités que deberían constituirse para asegurar un buen funcionamiento de cada sector de respuesta (por ejemplo: comité técnico de agua y saneamiento, comité de salud, comité de protección, comité de distribución de alimentos y otro para distribución de artículos no alimentarios–estos pueden ir juntos o separados). Cada comité debe estar liderado por la institución competente en la materia, y deberá decidirse quiénes son las organizaciones que pueden y deben integrarse en cada uno, ya sean gubernamentales o de la sociedad civil. En Chiriquí, por ejemplo, el MINSA manifestó su interés por liderar un comité de salud, donde incluiría a todas las instituciones gubernamentales que tengan médicos, enfermeras o paramédicos a disposición (Bomberos, SENAFRONT, SINAPROC, etc.) y otras organizaciones civiles (Cruz Roja y Universidad de Medicina). Es un sistema de coordinación parecido a los "sectores" o "clústeres".

5.b Organizar reuniones periódicas con los representantes de los alojamientos temporales y de la comunidad de acogida para discutir los problemas que conciernen a la gestión de los AT.

El método más común –y se podría decir también que el más comúnmente desaprovechado– es la reunión. Una reunión puede servir para una serie de fines, pero sólo aquellas que cumplan una serie de criterios son efectivas. Una coordinación eficaz no se logra a base de más reuniones sino mejorando la calidad de estas.

RECOMENDACIONES

Consejos prácticos para realizar una reunión formal:

1. Preparar la reunión consultando a los participantes con antelación.
2. Establecer objetivos SMART para la reunión (específicos, medibles, alcanzables, pertinentes, con límite de tiempo).
3. Compartir la agenda de la reunión de antemano con los participantes con prioridades concretas –que pueden ser resueltas por los que asisten.
4. Empezar por proporcionar un breve resumen de la situación.
5. Designar a alguien para tomar notas para el acta.
6. Acordar y resumir los puntos de acción al final.
7. Establecer con qué frecuencia se dará la reunión de acuerdo con las necesidades existentes.
8. Celebrar la reunión en un lugar conveniente para que todas las personas clave asistan.
9. Asegurar que todos los participantes comprendan el lenguaje utilizado. Planificar la traducción, si es necesario.
10. Equilibrar los niveles de formalidad (versus) la toma de decisiones (en una situación de emergencia: baja formalidad – alta toma de decisiones).
11. Gestionar el tiempo de acuerdo con lo programado.
12. Utilizar la reunión para actualizar listas de contactos, matrices de ¿Quién hace qué, dónde y cuándo?, procedimientos operativos estándar, matrices de seguimiento, términos de referencia, etc.

COORDINACIÓN. CONSEJOS Y BUENAS PRÁCTICAS ANEXO P. 164

La reunión es sólo un ejemplo de herramienta de coordinación, pero existen otros métodos. Veamos:

Reuniones y foros de coordinación	Llamadas telefónicas	Comités sectoriales (comités sectoriales de alimentación, salud, saneamiento, etc, facilitados por el nivel de coordinación)	Grupos de WhatsApp
Teleconferencias (entre varios interlocutores)	Grupos de trabajo	Intercambios informales (ya sean planificados o específicos para fomentar las buenas relaciones)	Creación de comités de expertos (a menudo utilizados para tratar cuestiones que requieren atención urgente, técnica o especializada, asegurar una retroalimentación y hacer recomendaciones. Por ejemplo, amenaza de cólera o inundaciones en el AT)
Creación de grupos de representantes de la población migrante en el AT	Identificación de representantes de la comunidad de acogida		

5.c Establecer procedimientos adecuados para lograr una buena coordinación en el alojamiento temporal

Además de las reuniones, para lograr una buena coordinación de las actividades que se dan dentro del alojamiento temporal, existe una serie de herramientas que facilitarán esta labor.

FORMATO DE LISTA DE CONTACTOS ANEXO P. 160

El desarrollo de una simple lista de contactos y su divulgación entre los actores que operan en una emergencia, indicando el sector de respuesta, la ubicación, el tipo de organización y el punto focal de contacto, facilita la comunicación y por ende la coordinación de acciones entre las personas, agencias e instituciones que intervienen en la respuesta.

MATRIZ ¿QUIÉN HACE QUÉ, DÓNDE Y CUÁNDO? ANEXO P. 170

Otra herramienta que complementa al mapa de actores es la "Matriz 3W o 4W" (del inglés Who, What, Where and When), que identifica los diferentes actores y sus capacidades para responder a las preguntas establecidas.

Esta herramienta tiene dos versiones, el formato Excel (matriz 4W sobre quién hace qué, dónde y cuándo) para recopilar información de forma visual y sintética sobre las actividades que se implementan en los alojamientos temporales, o de manera más descriptiva como parte de una ficha técnica e informativa sobre cada alojamiento temporal, como se muestra en la siguiente herramienta:

MODELO DE PERFIL DEL AT (FORMATO INFORMATIVO) ANEXO P. 172

Ambos documentos sirven para generar otro tipo de productos de información, como mapas y tablas, que pueden ser compartidos con varias instituciones y actores que pueden estar interesados o bien participar en la respuesta.

MUESTRA DE MAPA QUIÉN HACE QUÉ, DÓNDE ANEXO P. 174

La matriz 4W puede ayudar a evitar la duplicación involuntaria del trabajo que realizan distintas agencias y, a su vez, puede apoyar a los diversos actores, incluidas las comunidades afectadas y los Gobiernos locales, a determinar las brechas en la respuesta.

Esta herramienta se puede modificar para adaptarse a las necesidades específicas de gestión de la información de cada agencia, sector o equipo de coordinación de una respuesta humanitaria. Es decir, se pueden agregar o modificar campos según las necesidades y además se puede elegir el periodo de actualización de los datos y cómo se van a compartir.

Una coordinación eficiente requiere un buen liderazgo, una comunicación transparente, claros roles y responsabilidades, información actualizada y fiable, mecanismos funcionales de intercambio de información y, sobre todo, la actitud y la voluntad de todas las partes para hacer que la coordinación funcione.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN ¿EJERZO UNA BUENA COORDINACIÓN COMO ADMINISTRADOR/A DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL? ANEXO P. 176

Independientemente de los mecanismos existentes, una coordinación efectiva requiere que la institución, agencia o persona que administran el AT sean emprendedoras, inclusivas y flexibles a la hora de identificar soluciones para responder a las distintas necesidades. El éxito de este proceso estriba en mantener una relación de cooperación transparente y eficaz con toda una serie de contrapartes, incluido el nivel de coordinación, supervisión, población migrante, proveedores de servicios, voluntarios, comunidad local, etc.

Para ello se requiere una actitud de compromiso de coordinar unos con otros, abierta y conciliadora, con capacidad de escuchar a los demás activamente, saber valorar la diversidad y tener capacidad de comunicación, capacidad de confiar en los demás, de liderazgo y de aceptar el liderazgo de los demás y sensibilidad cultural.

5.d Facilitar información (reportar) al nivel de coordinación sobre las necesidades de asistencia, protección y servicios en el alojamiento temporal

La administración del AT debe facilitar información a la coordinación, para que esta actúe en consecuencia y de acuerdo con los estándares de asistencia establecidos y con los acuerdos firmados con los proveedores de servicios y otras instituciones involucradas en la respuesta. Para ello debe haber procedimientos de reporte establecidos y formatos disponibles que faciliten esta labor.

FORMATO DE REPORTE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL (AT)
DIRECTRICES DE REPORTE (MUESTRA) ANEXO PP. 161 Y 163

EXPERIENCIA DE PANAMÁ

A continuación, un mapeo de las principales organizaciones que han participado en la respuesta a estos flujos migratorios irregulares varados en las fronteras; es una herramienta útil para la coordinación entre los distintos actores a nivel regional y nacional; este mapeo puede ser tan detallado como el Gobierno y/o equipo de coordinación lo consideren necesario.

ACTORES CLAVE PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN MIGRANTE

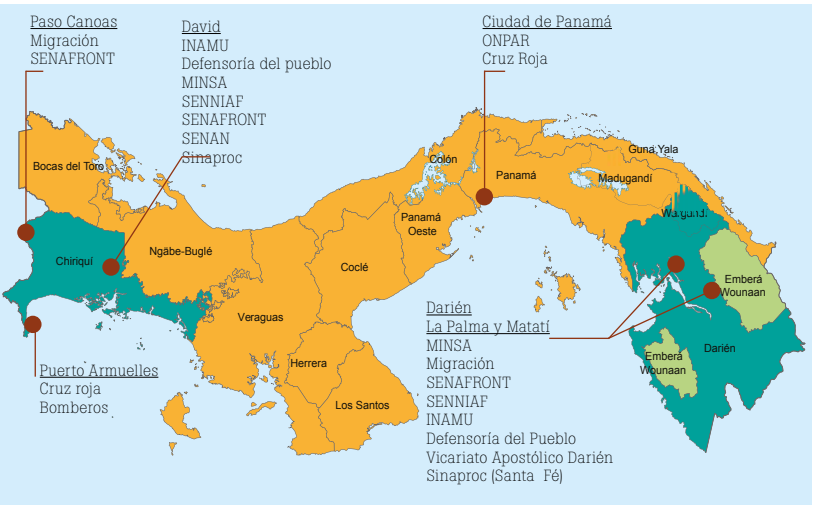


Figura 12. Mapa de Panamá con los actores clave que han participado en la respuesta humanitaria a flujos migratorios masivos.

6. Establecer un sistema de monitoreo en el alojamiento temporal

Junto con la coordinación, el monitoreo es una acción que debe realizarse de forma continua para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos (Normas Mínimas Esfera) en los distintos sectores de respuesta dentro del AT (alimentación, salud, agua, saneamiento, etc.) por parte de los actores que prestan servicios y asistencia.

RECOMENDACIÓN

Un monitoreo constante de las acciones que se ejecutan en el AT es el que permite identificar problemas, vacíos, duplicaciones, en resumen, un desempeño deficiente debido a una calidad o cantidad inadecuadas.

La agencia, institución o persona que administran el alojamiento temporal tienen la obligación de abogar fuertemente por la conformidad con las normas acordadas y la entrega garantizada de niveles mínimos de asistencia. Y esto se hace utilizando los mecanismos de coordinación descritos anteriormente, para asegurar que se respetan los estándares establecidos.

Al llevar a cabo el monitoreo a través de los sectores, la agencia que administra el alojamiento temporal es capaz de obtener una visión general del cumplimiento de los estándares mínimos y una mejor comprensión de la calidad de vida en él ya que los servicios y los programas de asistencia no funcionan de manera aislada. Por ejemplo, un mal saneamiento tendrá un efecto en la salud, al igual que un problema con la alimentación o el agua.

6.a Crear un sistema de monitoreo de las actividades y servicios en el alojamiento temporal

Para establecer un sistema de monitoreo es importante:

* Definir los equipos que van a monitorear regularmente los servicios y asistencia en el AT: personal técnico, comités sectoriales, etc.
* Capacitar al personal en estándares mínimos acordados para la respuesta.
* Utilizar fichas de monitoreo y seguimiento de las actividades diarias por sectores y según los estándares mínimos establecidos.
* Definir la regularidad con la que se debe monitorear.
* Establecer los mecanismos de reporte de acuerdo con los mecanismos de coordinación existentes.

FORMATO DE MONITOREO DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL. ANEXO P. 178

De esta forma, se intenta identificar el estado actual, las condiciones y las principales necesidades que se presenten en cada uno de los alojamientos, considerando: la disponibilidad de servicios e instalaciones, materiales e infraestructura, la habitabilidad, la accesibilidad, la ubicación y la adecuación cultural y cualquier otra información que pueda servir a las instituciones y autoridades locales o nacionales para mejorar la respuesta humanitaria en general.

Luego del análisis de la recolección de datos, se deberán generar informes y evaluaciones. Para ello existen diferentes maneras, el administrador del AT deberá encontrar la más adecuada según el propósito y con quién lo deba compartir. El reporte podrá ser:

* Semanal o quincenal, para luego recopilar la información en un informe más completo bimensual o trimestral.
* Temático, como por ejemplo: infraestructura (estado de los dormitorios, camas, baños, cocina, desagüe, etc.); protección (teniendo en cuenta a cada grupo por separado, especialmente los casos vulnerables) registro de personas (entradas y salidas diferenciadas por sexo, edad, etc.); alimentación y salud; seguridad (tanto interna dentro del campamento como externa con las comunidades cercanas); logística, coordinación con otros actores, personal (necesidad de personal y de formación, turnos de trabajo), y cualquier otro tema que pueda servir para mejora de la gestión y el manejo de los AT.

La importancia de generar informes y evaluaciones reside en tomar acciones consecuentes que sirvan para mejorar la calidad de la respuesta humanitaria, no solo dentro de un AT, sino en un ámbito más global y estratégico como país.

Si se han respetado los estándares mínimos a la hora de construir o establecer un AT, será más fácil medir el desempeño de las actividades, personas y organizaciones. Las normas técnicas Esfera, por ejemplo, indican lo que se debe hacer y cómo hacerlo, poniendo énfasis en los vínculos entre sectores (por ejemplo, salud con agua y saneamiento, protección con seguridad).[18]

18. Ver en detalle **www.sphereproject.org/sphere/es/manual.**

BUENAS PRÁCTICAS

El caso de la evaluación postintervención en Chiriquí es un ejemplo de buena práctica en Panamá. La Policía Nacional condujo una evaluación con la comunidad local para detectar cuáles han sido los principales problemas que causaron los flujos migratorios varados en las comunidades cercanas al albergue Los Planes.

VER HERRAMIENTAS EN EL ANEXO. ANEXO FASE 2 - PP. 144-183

Imagen 9. Jornadas de información sobre cómo solicitar la condición de refugiado en el ETAH de Punuloso, base de SENAFRONT en Metetí.

3 FASE
CIERRE Y SOLUCIONES DURADERAS

Cierre y soluciones duraderas

El cierre es un proceso que se da de distinta forma en cada contexto. En cualquier caso, independientemente de las circunstancias que llevan al cierre de un alojamiento temporal, tenemos la obligación de cerrarlo de la manera más responsable y planificada posible, para evitar causar daño tanto a las personas alojadas como a la comunidad o pueblos cercanos.

El cierre del AT puede ser un desafío para la institución, agencia o punto focal que administra el alojamiento temporal. Ocurre al final de lo que a menudo ha sido un proceso largo y complejo. Por lo general, es un momento en que la población local está cansada, el personal agotado, los residentes del AT con ansias de salir y cuando otras agencias y apoyos están disminuyendo o ya han dejado de intervenir. Por tanto, en esta fase, debido a los bajos presupuestos y pocos recursos disponibles, una vez que se anuncia que un AT o que la operación humanitaria cierra, generalmente hay una desaceleración inmediata de los esfuerzos, cuando en realidad en esta fase se precisa de energía renovada y un buen enfoque para asegurar que el cierre se lleve a cabo de manera responsable. Por ende, puede resultar particularmente difícil asegurar la asistencia y protección a la población alojada en sus últimos días.

El cierre de los alojamientos temporales para población migrante varada está generalmente relacionado con su salida hacia un tercer país o país de destino.

En la experiencia con la población migrante cubana varada en Panamá en 2015 y 2016, el Gobierno negoció la salida a México, desde donde continuaron su viaje hacia Estados Unidos, destino final para la gran mayoría. En el caso de los extracontinentales, Panamá negoció con Costa Rica para la salida de las personas migrantes en grupos y de allí continuar su viaje hacia México y Estados Unidos.

En el contexto de flujos migratorios controlados de Panamá, donde existe una entrada y salida continuas de personas, el volumen de población en tránsito influirá en la apertura y cierre de alojamientos temporales. Dependiendo de la cantidad de personas migrantes varadas en el país, los AT se abrirán y cerrarán en función de las necesidades operativas.

El cierre del AT se define como un proceso de retirada gradual de la asistencia humanitaria, que idealmente se debería planificar por adelantado. Este proceso es liderado por el Gobierno y realizado en estrecha colaboración con las autoridades locales, comunidades de acogida y personas migrantes en el AT.

ACTIVIDADES ESENCIALES

ACTIVIDADES DE CIERRE DEL AT (FASE 3)	HERRAMIENTAS TÉCNICAS
1. Participar en la estrategia nacional para el cierre del AT y facilitar información necesaria al respecto	Lista de verificación para el cierre del alojamiento temporal
2. Crear un comité para el cierre	
3. Organizar la logística del cierre en cuanto a infraestructura y transporte	
4. Proporcionar información a la población alojada en el AT sobre el cierre	
5. Organizar los procedimientos administrativos	
6. Distribuir los kits de salida	
7. Desregistrar a la población	
8. Identificar personas con necesidades especiales	
9. Planificar las acciones que se van a tomar con aquella población que se queda	
10. Cerrar convenios y contratos existentes	
11. Desmantelar la infraestructura y los servicios	

1. Participar en la estrategia nacional para el cierre del alojamiento temporal y facilitar información necesaria al respecto

El cierre o clausura de un AT no es un fenómeno que normalmente se dé de forma aislada. Suele formar parte de un plan nacional o regional de salida o reducción de operaciones por parte del ente supervisor, que puede ser resultado de una serie de circunstancias.

Por tanto, las decisiones a nivel macro deben ser consideradas a nivel micro y reflejadas en el desarrollo del plan de acción que se va a elaborar localmente para el cierre del alojamiento temporal.

Por eso, es importante disponer de la siguiente información: mapa/esquema del alojamiento temporal, lista de las agencias/instituciones que participan en las actividades sectoriales, un análisis de la comunidad de acogida.

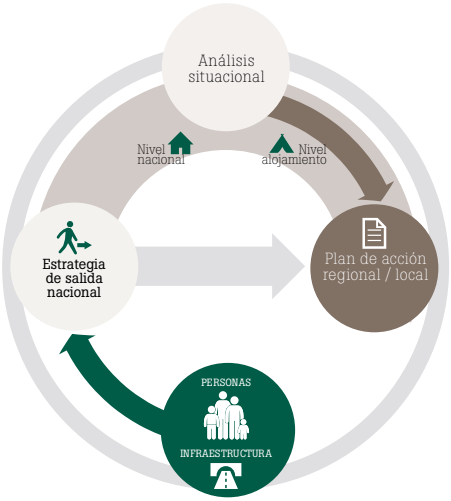


Figura 13. Proceso de cierre de un alojamiento

El diagrama de flujo del proceso de cierre de alojamientos temporales muestra un proceso 'ideal' que debe garantizar el cierre progresivo y planificado del alojamiento temporal. Todos los componentes están interrelacionados. Los actores encargados de la coordinación a nivel nacional/regional son responsables de proporcionar la orientación general y apoyar la estrategia nacional de salida.

Los organismos de coordinación a nivel local de alojamientos temporales son responsables de la elaboración práctica de un plan de acción de cierre del AT. El proceso de coordinación podrá llevarse a cabo a través de un órgano consultivo, como un comité, presidido por la agencia o institución administradora del AT para facilitar la gestión del cierre.

2. Crear un comité para el cierre

Con el fin de facilitar la coordinación entre todos los actores, como se ha mencionado, es importante crear un comité de cierre o grupo de trabajo con roles y responsabilidades definidas. Este comité deben integrarlo todos aquellos actores que forman parte de las operaciones en el AT, debe ser la estructura que lidere la planificación y coordinación del proceso.

3. Llevar a cabo una campaña informativa

Una de las tareas principales en el AT es proporcionar información precisa y objetiva sobre el proceso de cierre y salida, tanto a la población residente como a la comunidad local. El tipo de información que se difunda deberá ser desarrollada en colaboración con la población del AT para comprender qué tipo de información necesitan saber, cómo se puede difundir, cuáles son los grupos con necesidades especiales a los que se tiene que alertar, etc. La gente debe tener acceso a información actualizada sobre la causa del cierre o traslado, cuándo se producirá, los procedimientos de salida (transporte, horarios, destinos, etc.), qué opciones existen a futuro (posibilidades de salir del país, posibilidades de quedarse en el país, etc.), aspectos de seguridad, tipos de asistencia (documentación que se les puede facilitar, kits para aquellas personas con necesidades especiales, con bebés, etc.).

Es importante organizar sesiones informativas para todos los que dejarán el AT sobre las condiciones y peligros que les esperan en su viaje, los riesgos, etc. En particular, para personas con necesidades de protección específicas.

4. Identificar personas con necesidades especiales

Se debe revisar el registro del AT e identificar a aquellos individuos que necesitan, o bien asistencia especial, o bien ser remitidos a agencias especializadas. Siempre que sea posible, se debe alentar a las personas con necesidades especiales a moverse en grupos familiares o de amigos con los que hayan viajado o convivido juntos. Debe haber áreas asignadas para estos grupos y los miembros de su familia. La seguridad durante la salida es una responsabilidad de las autoridades nacionales y de las autoridades locales.

RECOMENDACIÓN

Hacer arreglos con el servicio de salud para necesidades médicas especiales.

5. Terminación de contratos y acuerdos

La planificación para la salida y el cierre del alojamiento temporal es parte integral del proceso de instalación o apertura. Por tanto, deben existir planes de traspaso y acuerdos con autoridades locales u otros proveedores de servicios desde el principio, así como los acuerdos con la comunidad local sobre la infraestructura del AT y otros activos que se deben administrar y rescindir.

Es importante actualizar el inventario de los bienes materiales que deben restituirse a las instituciones.

6. Gestión de la información

» Datos de población

Es importante que la información de la base de datos del registro de población del AT sea correcta, por que tiene implicaciones directas para la planificación de la logística del movimiento, la seguridad, la distribución de alimentos y más. Cuando un AT se cierra, estos registros deben ser manejados con sumo cuidado ya que contienen información personal sobre las personas migrantes.

» Otros expedientes confidenciales

En algunos casos, las personas migrantes experimentan graves peligros. Estas amenazas también pueden afectar a los miembros de su familia que quedan en su país de origen. En estos casos, es vital mantener la identidad de las personas registradas en el AT de manera confidencial. Durante los traslados, tanto los itinerarios como los planes de movimiento deberían mantenerse en secreto y bajo conocimiento de pocas personas/instituciones.

» Registros personales

Estos documentos tienen que ser manejados cuidadosa y eficientemente, deben estar asegurados y ser transferidos durante el proceso de cierre considerando el interés principal de la persona afectada para facilitar la asistencia a estas personas durante su trayecto. Se debe mantener la confidencialidad en todo momento. Se deben proporcionar los datos correctos a ministerios como el Servicio Nacional de Migraciones, en caso de que sea necesario asegurar los documentos de identificación de estas personas.

Los expedientes médicos y las vacunas e inmunizaciones deben ser cuidadosamente gestionados y transferidos a las personas afectadas para poder dar seguimiento.

» Documentos administrativos

Los informes operacionales, memorandos de entendimiento (incluidos todos los anexos), libros de contabilidad y otros registros financieros se deberán mantener al menos durante un periodo de cinco años. Asimismo, se debería producir un documento sobre lecciones aprendidas e historia del AT con sus éxitos y desafíos.

7. Registro de salida a la población

Es importante "desregistrar" o retirar de los registros a las personas que van saliendo del AT de acuerdo con su salida.

8. Planificar las acciones que se van a tomar con la población que se queda

Es importante prever que, por unas circunstancias o por otras, posiblemente no todas las personas alojadas en el AT podrán salir de él. En ese sentido, se debe planificar cómo se seguirá asistiendo a estos grupos minoritarios, a menudo llamados población residual. Estas personas pueden necesitar ser reubicadas en otro sitio de manera temporal. Sea cual sea la situación, es importante garantizar la protección de estas personas y proporcionarles información sobre los próximos pasos, así como garantizar su atención.

9. Desmantelar la infraestructura y servicios

La agencia o institución a cargo de administrar el AT es responsable de definir qué infraestructura debe permanecer y mantenerse para uso futuro (por ejemplo, *rubhalls* o tiendas grandes), cuál debe donarse a la comunidad local (por ejemplo, campos de deporte o centros que se han construido), qué estructuras deben devolverse a su propietario (edificios) o demolerse (por ejemplo, las letrinas en algunos campamentos), o retornar a proveedores de servicios (por ejemplo, tanques). Asimismo los artículos no alimentarios, a menudo se los llevan las personas migrantes (por ejemplo, mantas, etc.).

La administración del AT es también responsable de la terminación de los contratos de servicios establecidos (como distribución de agua) de contratistas (recogida de basuras, limpieza y mantenimiento de letrinas, etc.), y debe planificar cómo se va a gestionar con las autoridades

competentes el mantenimiento de infraestructura como cercas, caminos, carreteras o canales de drenaje.

RECOMENDACIÓN

Lo más importante es que las instalaciones de saneamiento, en campamentos, necesitan ser desmanteladas o selladas. Las letrinas y los espacios de defecación deben ser rellenados con seguridad, bases de hormigón alrededor de las instalaciones de lavado removidas, etc.

En algunas circunstancias, esta infraestructura puede guardarse para futuras emergencias.

En el caso del campamento, se hace el desmantelamiento y una limpieza profunda y eliminación de la basura y escombros para evitar la degradación ambiental.

10. Aspectos medioambientales

El cierre del AT, en particular de los campamentos, produce grandes cantidades de residuos de todo tipo, tales como carpas dañadas, pertenencias abandonadas, artículos olvidados, etc, además de productos químicos, baterías, medicamentos expirados y otros restos de productos sanitarios contaminantes que deberían ser tratados. La preparación para el cierre del AT incluye la limpieza y la eliminación adecuada de todo tipo de residuos, ya sea a través de su remoción, incineración o entierro. El riesgo de contaminación de suelos y fuentes de agua debe ser especialmente tomado en consideración.

En el caso de campamentos, es muy difícil devolver el terreno a su condición original, pero al menos este debe dejarse en buen estado para evitar riesgos a futuro. Debe alentarse, en la medida de lo posible, el reciclaje de materiales, ya que a menudo algunos materiales desechados pueden ser útiles para los habitantes locales.

Antes del cierre del AT, se debería hacer una evaluación técnica del estado de la infraestructura y de los servicios existentes, tales como drenajes, conexiones de agua, etc. Algunos pueden repararse antes del cierre.

RECOMENDACIÓN

La existencia de un AT, en particular campamento, puede causar un impacto ambiental negativo probablemente inevitable, como deforestación. Por tanto, es importante tomar en consideración programas de rehabilitación ambiental que no tienen que ser necesariamente costosos. Planificar y estimar los costos, así como la recaudación de fondos, debe llevarse a cabo antes del cierre.

Algunos cambios que pueden haberse producido, en realidad pueden beneficiar a las comunidades locales. Con lo cual, tal vez deseen que el terreno permanezca como está.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL CIERRE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL
ANEXO P. 155

VER HERRAMIENTAS EN EL ANEXO FASE 3. PP. 185-187

05
PARTE

ANEXOS HERRAMIENTAS

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UN TERRENO PARA UBICAR EL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Algunos criterios esenciales que deben tomarse en cuenta en la selección de un terreno para construir un campamento, centro de recepción o área de tránsito o centro colectivo son los siguientes:

Seguridad	• El alojamiento temporal debe ser en una zona segura y protegida, alejada de zonas de guerrilla o tráfico de drogas. • Evitar sitios propensos a inundación, vientos fuertes o cualquier otro riesgo ambiental. • Evaluar los riesgos de salud inherentes al área. P. ej. zonas con brotes de malaria, zika, etc.
Accesibilidad y comunicaciones	Los alojamientos temporales deben tener fácil acceso en cualquier época del año a: • Puestos/centros de salud, hospitales, mercados, centros educativos, etc. • Rutas transitables y medios de transporte en el caso de flujos migratorios. • Cobertura de telefonía móvil e internet/evaluar alternativas (Internet remoto o a través de USB o Data Mobile). • Camiones que puedan traer agua, mantener y vaciar baños y basureros, etc.
Tamaño y terreno	• Para un campamento, el área mínima de superficie por persona es de 45 m2 (norma mínima Esfera), incluyendo carreteras, caminos, instalaciones de salud y otros espacios públicos. • Tamaño por individuo: El espacio cubierto habitable por persona debe ser de 3,5 m2. Además, alrededor de un espacio familiar (3,5 m2 X número de miembros en la familia), debe haber un mínimo de 2 metros de zona de amortiguamiento entre familias o viviendas (por ejemplo, carpas). • Evaluar técnicamente la idoneidad de la topografía y las condiciones del terreno (particularmente asociado a las condiciones climáticas). Idealmente es preferible que haya una pendiente suave entre 2 % y 6 % para facilitar el drenaje natural. • Considerar espacio extra para una posible expansión para evitar el hacinamiento en caso de aumento de la población.
Propiedad de la tierra o edificio	• Es importante aclarar la propiedad de la tierra y los derechos de utilización junto con las estructuras que puedan existir sobre ella. Es crucial que las comunidades locales participen, además, de cualquier discusión con las autoridades nacionales/locales. Debe firmarse un memorando de entendimiento aclarando las funciones y responsabilidades de todas las partes en el establecimiento del alojamiento temporal. También debe aclarar el uso de los recursos naturales, la duración del uso de la tierra con una posible cláusula de renovación.
Disponibilidad y acceso a recursos	• La disponibilidad de agua es uno de los criterios más importantes a la hora de escoger un terreno o estructura, el agua debe estar disponible en cantidades suficientes en todas las épocas del año. El mínimo es entre 7,5 y 15 litros diarios por persona. • Medios de iluminación, prever medios alternativos en caso de cortes de energía como generadores (gasolina y mantenimiento), sitios para cargar teléfonos móviles, linternas, etc. • Los recursos tienen que ser suficientes también para las comunidades locales.
Asuntos culturales y sociales	• Satisfacer las necesidades de las unidades familiares para que permanezcan juntas. • Incluir y consultar a la comunidad local sobre la ubicación y selección del terreno o estructura. • Asegurar espacio para la práctica de su creencia religiosa. • Asegurar espacios seguros para la recreación de niños, niñas y adolescentes.

Preocupaciones ambientales	• Considerar el impacto negativo que el establecimiento de un AT pueda tener sobre el medioambiente local, en particular para las fases subsecuentes del ciclo de vida del alojamiento temporal (incluyendo cierre y rehabilitación del lugar para su uso). • Tratamiento de los desechos de los residuos sólidos de manera adecuada.

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE UNA ESTRUCTURA FIJA (CENTROS COLECTIVOS)

La selección de estructuras se refiere a la evaluación del edificio que se utilizará como alojamiento temporal (AT). La selección de la edificación que será utilizada es por lo general la decisión que más afecta la calidad de vida de los residentes.

Muchas estructuras no están diseñadas para la habitabilidad humana, mientras que otras están diseñadas precisamente para este propósito y son ubicaciones ideales para acomodar temporalmente poblaciones migrantes.

La tabla a continuación presenta algunos criterios esenciales que deben tomarse en cuenta en la selección de la estructura o edificio ya existente:

CRITERIO	ESPECIFICACIONES
Seguridad y acceso	• El centro colectivo debe estar ubicado en un sitio seguro, y consultado con la población local. • Los residentes del centro colectivo deben tener acceso a los servicios básicos según las normas de emergencia acordadas internacionalmente. No se pueden situar en zonas aisladas o de difícil acceso o movilidad. Esto incluye el acceso a servicios de salud, mercados (alimentos o artículos no alimentarios), centros administrativos, etc.
Condición del edificio	• La estructura debe ser segura y debe cumplir con los estándares nacionales e internacionales de construcción. • La estructura debe estar en condiciones de soportar el impacto de sismos u otras amenazas. • IMP: Evaluar si el asbesto se ha utilizado en el techo, paneles o tuberías y esto ha sido expuesto o dañado. • Debe existir la posibilidad de sellar y rehabilitar el recinto según necesidades, por ejemplo: techos, ventanas y puertas apropiados. • Se deben tomar en cuenta las condiciones climáticas: ventilación natural en climas más cálidos, temporada de lluvias, etc. • Debe haber sistemas de agua, sanitarios, duchas, cañerías, desagües. • Evaluar la conexión de agua y alcantarillado. Las instalaciones de suministro de agua y saneamiento deben estar disponibles dentro o fuera del edificio (con el permiso de la comunidad de acogida, cuando sea necesario). • Cableado eléctrico y fusibles. • Instalaciones y áreas designadas para cocinar. • Espacios para almacenamiento de víveres y otro material no alimentario. • Espacios para registro de personas, enfermería o atención médica, y demás oficinas para el equipo de gestión del alojamiento temporal.

Tamaño	No hay estándares fijos para el espacio en los centros colectivos. Sin embargo, el tamaño de la estructura debe permitir un espacio adecuado para las unidades familiares, los baños y las instalaciones de lavado, el almacenamiento, las cocinas y las zonas comunes, como las salas de recreo y reuniones, la oficina de administración y los pasillos. Tamaño por individuo: Cada individuo debe tener 3,5 m2. Además, alrededor de un espacio familiar (3,5 m2 x número de miembros en la familia), debe haber una zona de separación de 2 metros con la familia vecina **Ventajas y desventajas de centros colectivos pequeños**: • El acceso a la asistencia humanitaria podría representar un problema logístico en caso de que existan múltiples AT pequeños. • El establecimiento de mecanismos de coordinación interna es más sencillo. • Suele existir gran cohesión social y solidaridad entre los residentes. • Los riesgos son menores en cuanto a la seguridad al interior, violencia de género y protección. **Ventajas y desventajas de centros colectivos grande** • Suponen una solución rápida en caso de emergencia. • Facilita la entrega de asistencia humanitaria a un gran número de residentes. • Es más difícil establecer mecanismos de coordinación interna. • Carecen de cohesión social o solidaridad o estas son mínimas. • Existen riesgos más altos de seguridad dentro del AT, violencia de género y protección.
Uso del edificio	Para aquellos edificios que están en uso (escuelas en funcionamiento, centros de salud, etc.): • Debe considerarse el impacto que tendría utilizar el edificio como AT para la población local. • Debe evitarse la interrupción, reducción o cancelación de los servicios (agua, luz, recolección de basura, etc.). Para aquellos edificios que no están en uso (hoteles inactivos, bodegas, fábricas, etc.) el impacto de utilizarlos como AT es bajo; sin embargo, por lo general la estructura está en malas condiciones.
Propiedad del edificio	**Propiedad privada** • Tiene un alto riesgo de desahucio y desplazamiento nuevamente de la población migrante hacia otro sitio. • Un acuerdo con el propietario puede proporcionar soluciones rápidas y efectivas. **Propiedad estatal o social** • Muy común y, en principio, es una solución apropiada. • Los acuerdos con el Estado pueden tomar tiempo.
Características del edificio	• El diseño del edificio debe permitir la separación/privacidad de los grupos de personas/familias y áreas comunales, tomando en consideración aspectos sociales, culturales, religiosos o tradicionales. • Los espacios cerrados (habitaciones) deberán tener las dimensiones apropiadas para su uso. Evitar hacinamiento. • Deberán tenerse en cuenta elementos básicos para unas condiciones de vida digna: por ejemplo, que no haya habitaciones sin ventanas. • Es esencial tener espacios comunes para recreación. • Que se consideren las condiciones necesarias para qlas personas con alguna discapacidad o necesidades especiales puedan moverse y acceder a servicios.
Duración del uso	• Considerar el potencial para incrementar el espacio habitable y mejorar los estándares de vida, en el caso de que el uso como alojamiento se prolongue más de lo previsto.

Se deberá por tanto evaluar las ventajas y desventajas de cada sitio, ya sea un terreno para instalar un campamento o el uso de una estructura existente o el uso de un centro comunal (escuela o deportivo) si hay que responder a una situación de emergencia. En este último caso, el uso de estructuras de la comunidad que están preparadas para otros fines debería ser limitado en el tiempo, y ser devuelta a la comunidad en buen estado y condiciones iguales o mejores a las que se encontraban.

MUESTRA DE FORMATO DE REGISTRO DE PERSONAS

FORMATO DE REGISTRO FECHA: ____/____/_____

NOMBRE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL:

PROVINCIA: CIUDAD:

NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE: TELÉFONO:

PERSONA REGISTRADA				NÚMERO DE PERSONAS DEPENDIENTES*										NECESIDADES ESPECIALES Y VULNERABILIDAD*
NOMBRE Y APELLIDO	GÉNERO		EDAD	BEBÉS (MENORES DE 1 AÑO)		NIÑOS Y NIÑAS (1 - 5 AÑOS)		JOVENES (6 - 12 AÑOS)		ADOLESCENTES (13 - 60 AÑOS)		ADULTO MAYOR (+ 60 AÑOS)		TOTAL	
	H	M		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M		

*NECESIDADES ESPECIALES Y VULNERABILIDADES

HCH: Hombre cabeza de la familia solo	MT-18: Mujer embarazada menor de 18	D: Discapacidad física
MCH: Mujer cabeza de familia sola	ME: Mujer embarazada mayor de 18	DV: Dificultad visual
HCH: Niño/a cabeza de familia	ML: Madre lactante	DA: Dificultad auditiva
AMS: Persona adulta mayor sola	MS: Menor separado	DC: Dificultad para comunicarse
	MNA: Menor no acompañado	EC: Enfermedad crónica/Condición médica crítica

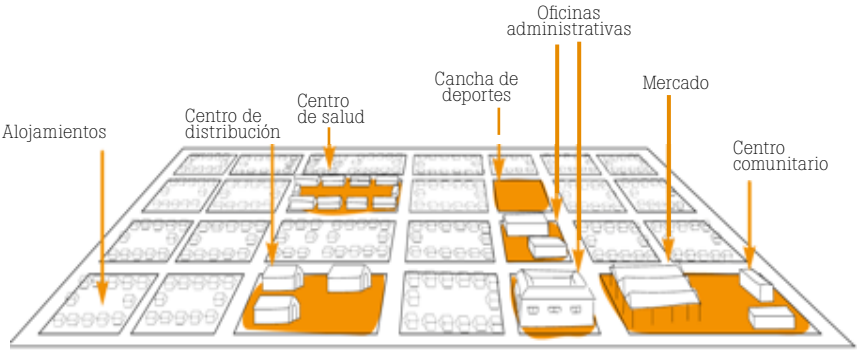
CABEZA DE FAMILIA: Es el hombre, la mujer o el niño/a que tiene la responsabilidad principal de administrar los asuntos del hogar y es reconocido por otros miembros de la familia.
DEPENDIENTES: Incluyen a todos los familiares y no parientes que viven juntos en la misma vivienda, contribuyendo conjuntamente a la tarea del hogar.

DISEÑO DE UN CAMPAMENTO

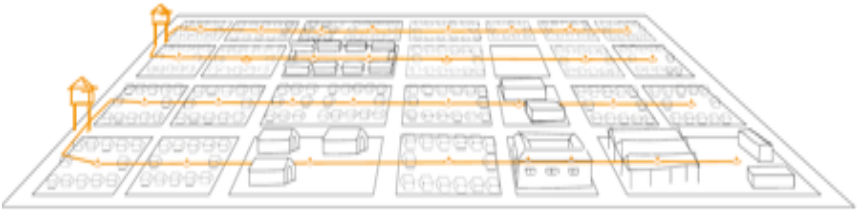
(Ilustraciones de Site planning: Guidance to reduce the risk of gender-based violence, IOM)

Un campamento tiene muchos elementos, no solo alojamientos (o carpas). Y solo con estos elementos se puede asegurar la seguridad, protección, privacidad, dignidad y acceso a servicios para las personas que allí residen.

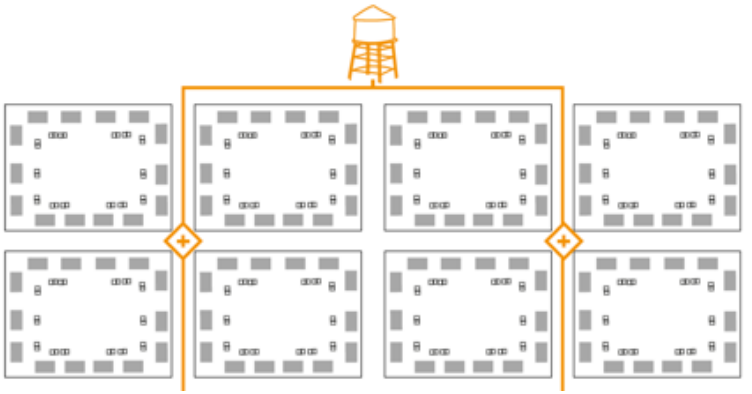
No todos los campamentos son lo suficientemente grandes como para tener que instalar todos los elementos que se describen en el diagrama de abajo, ya que a menudo es mejor usar las instalaciones cercanas a ellos. Sin embargo, un campamento que no tenga acceso a las instalaciones que son necesarias fracasa.



Un campamento es una red de alojamientos organizados o combinados en bloques, y los bloques en sectores.
Algunos elementos, como letrinas, deben estar cerca de cada alojamiento. Algunos, como los puntos de agua, deben estar cerca de cada bloque. Otros, como los puntos de distribución, sólo pueden estar ubicados en un lugar del campamento. Lo que enmarca esta red son los canales de drenaje, líneas de infraestructura y la cuadrícula de calles.

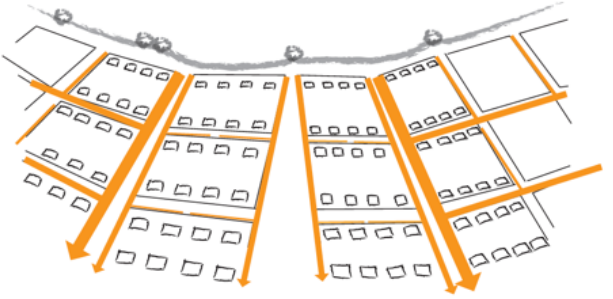


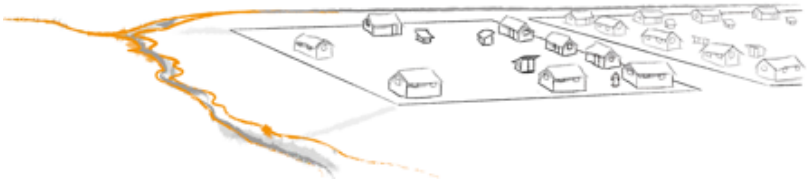
La distribución de agua en todo el campamento debe ser equilibrada y equitativa, y accesible a todas las personas. La alta densidad de población alrededor de un punto de agua puede dejar a parte de la población sin acceso a los mínimos necesarios y dar lugar a violencia por el agua restante.



Todas las partes del campamento deben tener acceso por vehículos de emergencia. Esto puede ser más fácil de conseguir a través de un sistema de cuadrícula simple.

Las zanjas del sistema de drenaje en un campamento (canales principales y canales secundarios) deben hacerse más grandes si tienen que dar cambios de dirección abruptos.



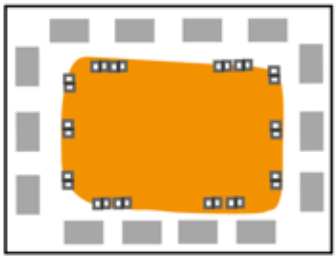


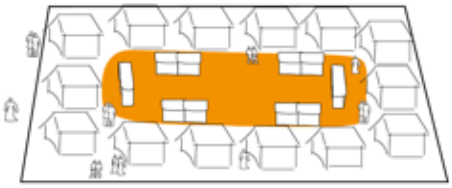
Los bloques: Crear agrupaciones o bloques de alojamientos, y luego copiar este diseño en todo el plan es una manera estándar de planificar un terreno.

Mantener los alojamientos en grupos pequeños también permite flexibilidad en el arreglo, de modo que los agrupamientos puedan colocarse a lo largo de los contornos del terreno, y así evitar pendientes pronunciadas, barrancos o vías fluviales.

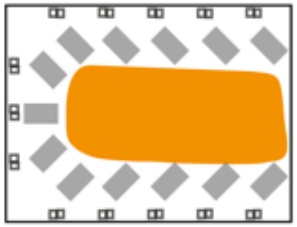
Existen varios enfoques de diseño estándar para estos grupos, algunos de los cuales se presentan a continuación. Todos ellos tienen sus pros y contras, por tanto deben considerarse dentro del contexto de las comunidades que los habitarán.

1. Bloques cuadrados están dispuestos con alojamientos en el exterior y letrinas e instalaciones de agua y saneamiento en el interior, creando un espacio común dentro:





2. Bloque en forma de herradura, puede proporcionar más privacidad pero puede ser más difícil de construir.



3. Líneas dobles cortas con bloques de letrinas comunales al final.

4. Compartir el bloque de letrinas dentro del bloque proporciona más privacidad, pero puede ser difícil asegurar que el acceso para la eliminación de excretas se mantenga despejado.

PLANIFICACIÓN DE UN CAMPAMENTO

TIPO DE INSTALACIÓN		Nº CANT. DE PERSONAS	ANOTACIONES
Área del campamnento	Espacio total al aire libre	30-45 m^2 por persona	
Áreas de habitación	Espacio cubierto	3,5 m^2 por persona	
	Cortafuegos	50 metros de espacio vacío Cada 300 metros de zona construida	
	Puntos de agua	1 por cada 80-500 personas dependiendo del tipo y nivel de corriente	110-500 metros de cualquier vivienda; sistema de alimentación por gravedad en lo alto
	Letrinas	1 por hogar hasta 1 por cada 20-30 personas	6-50 metros de la casa; si está demasiado lejos no se usará; a 30 metros de fuentes de agua
	Instalaciones de lavado	1 por cada 100-250 personas	
	Contenedores de basura	2 por comunidad	1.100 litros por cada 10 familias si no están enterrados; 100 metros de áreas comunes
Instalaciones de salud	Hospital general	1 por cada 10 campamentos (200.000 personas)	
	Centro de salud	1 por campamento (20.000) personas	
	Letrinas	1 cada 10 -20 camas y 1 cada 20-50 pacientes de día	Centralizadas pero con acceso adecuado para ambulancias y otros medios de transporte
	Instalaciones para deshechos médicos		
Centro de nutrición	Centro de nutrición	1 por campamento (20.000 personas)	
	Letrinas	1 cada 20-50 adultos y 1 cada 10-20 niños	

Escuelas	Bloque escolar	1 por sector (5.000 personas)	
	Directrices sobre tamaño del aula escolar	Por lo general, el tamaño de una clase para 40 alumnos estará entre 6,20 x 5,75 metros y 6,20 x 6,50 metros	
	Clases de preescolar	Hasta 40 estudiantes= 1 m^3/estudiante; hasta 48 estudiantes= 0,74 m^3/ estudiantes	
	Clases 1º a 3º	Hasta 40 estudiantes= 1 m^3/estudiante; hasta 48 estudiantes= 0,83m^3/ estudiantes	
	Clases 4º a 6º	Hasta 40 estudiantes= 1 m^3/estudiante	
TIPO DE INSTALACIÓN		**CANT. DE PERSONAS**	**ANOTACIONES**
Escuelas	Directrices de clases en tiendas de campañas	Una tienda de campaña de 55 m^2 puede acomodar a 40–50 niños	
	Letrinas	1 por cada 30 niñas y 1 por cada 60 niños	
Mercados	Mercado	1 por campamento (20.000 personas)	
	Letrinas	1 por cada 20–50 puestos	
Puntos de distribución	Puntos de distribución	4 por campamento (20.000 personas)	Situados en lo alto para que se camine mejor con objeto pesado
Cementerios	Cementerio		A 30 metros de fuente de aguas subterráneas; determinar si hay espacio con la comunidad de acogida
Área de tránsito y recepción	Letrinas	1 por cada 50 personas (3:1 femenino a masculino)	
Área de administración	Incluye las oficinas de las autoridades gubernamentales/seguridad, agencias de Naciones Unidas, ONG, áreas de reunión y servicio de supervisión del almacén		
	Normalmente cerca de la entrada para que los camiones no circulen por el interior del campamemto y para la seguridad del almacén		
	Letrinas	1 por cada 20 miembros del personal	

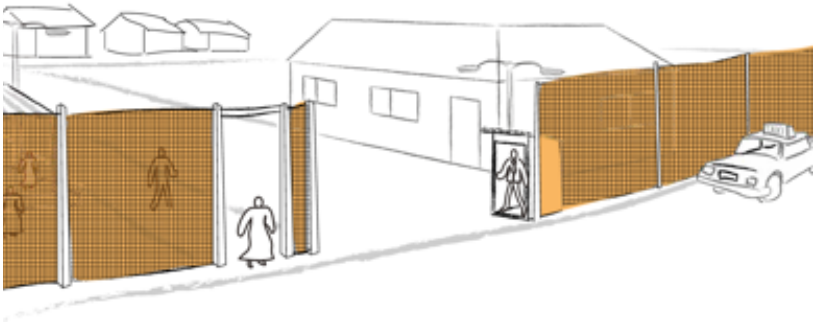
PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Ilustraciones de Site planning: Guidance to reduce the risk of gender-based violence, IOM

La llegada a un campamento debe ser organizada.

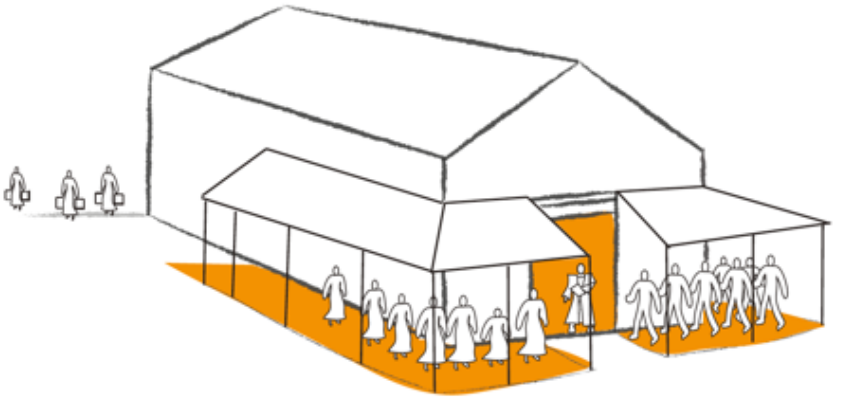
* Cuando las personas salen del vehículo, debe haber suficiente espacio como para que éste dé la vuelta y pueda salir del campamento de forma segura.
* Las personas que entran al campamento deben tener acceso a información a través de tableros informativos que sean comprensibles para distintas edades, sexos y personas de diversidad social, cultural y educativa
* El registro al campamento debe ser organizado de manera adecuada con filas de espera definidas delante de las instalaciones de registro, con un área cubierta para los equipos y la tramitación de documentación.

La entrada principal a un campamento debe estar bien definida y señalizada. La mayoría de los campamentos no suelen estar y no deberían estar cercados.



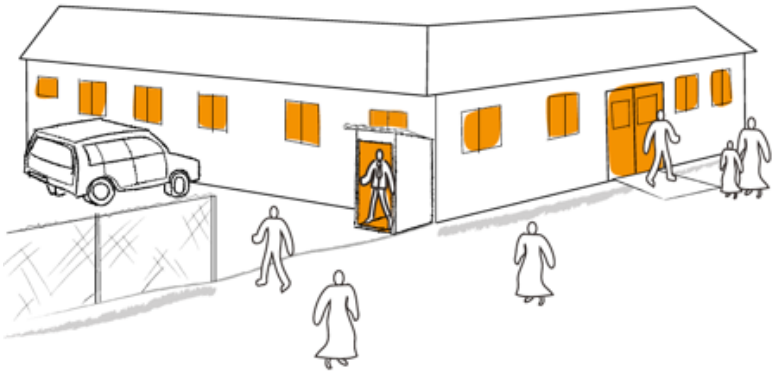
Instalación de letrinas alumbradas, con espacio alrededor (nunca en una esquina o al borde del campamento) y en un sitio visible. Las letrinas deben tener un lavamanos al lado.

Los centros de distribución deben atender las demandas logísticas, así como proporcionar espacio seguro para cuando las mujeres y los niños y niñas hagan cola para los artículos de ayuda.

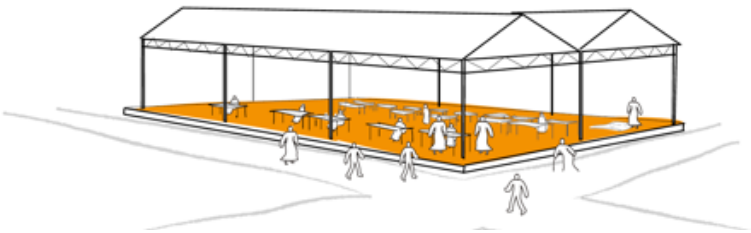


Los centros comunitarios y los espacios recreativos para mujeres y/o niños y niñas deberían ser fácilmente accesibles, cerca de otras instalaciones que las mujeres a menudo visitan.

Los edificios administrativos suelen estar en vías de acceso, con el fin de facilitar la entrada y salida de personal.



Los puestos de mercados, espacios comunitarios o centros recreativos deben estar claramente demarcados y deberían ser vigilados por la noche cuando no se utilizan.



ASPECTOS DE PROTECCIÓN EN LA PLANIFICACIÓN DE CAMPAMENTOS Y CENTROS COLECTIVOS

La planificación de un alojamiento temporal puede contribuir a la reducción de los riesgos de protección (en particular, violencia de género) como ataques o amenazas a personas en situación de vulnerabilidad como mujeres y niños y niñas. No hay ninguna parte de un alojamiento temporal o de sus alrededores donde no existan riesgos de protección. Solamente, un buen diseño y planificación del terreno o de la estructura (o edificio) pueden disminuir considerablemente estos riesgos, tras haber realizado un análisis técnico.

Las consideraciones específicas para reducir los riesgos de protección en los distintos sectores de un AT incluyen:

Diseño del campamento:

- Respetar los 45 metros de superficie utilizable por persona (incluyendo parcelas, cortafuegos y servicios comunales, etc.) ya que el hacinamiento puede aumentar las tensiones, lo que puede contribuir a la violencia y el riesgo de agresión tanto a nivel doméstico como en los espacios comunitarios.
- Evitar que los grupos marginales o minoritarios, como familias encabezadas por mujeres o personas de etnias minoritarias, se vean forzados a vivir en zonas menos deseables de los campamentos (por ejemplo, de mayor riesgo de inundaciones, menor acceso a las instalaciones comunales o a mayor distancia a las entradas y carreteras).
- Diseñar caminos o accesos rectos y anchos para que las mujeres puedan caminar juntas en grupo e identificar las amenazas a distancia, facilitan la movilidad a las personas con discapacidad.
- Los centros de distribución deben tener un área abierta, con barreras o cercas de acceso para hacer las filas, y áreas de sombra para esperar. La entrada y la salida deben estar bien demarcadas, y en el interior y alrededor debe haber la iluminación de seguridad.

Saneamiento:

- Iluminación alrededor de letrinas.
- Letrinas para hombres y mujeres claramente separadas; acceso desde diferentes puntos, privacidad, estaciones de lavado de manos separadas, diseño adecuado y materiales de construcción resistentes.
- Distancia a los puntos de agua: Son principalmente mujeres y niñas quienes a menudo recogen el agua, estos deben ser cercanos a los alojamientos (carpas) y distribuidos en varias secciones o bloques del AT.

- Aumentar la capacidad y el número de grifos (plumas) para que una mayor cantidad de personas los puedan utilizar al mismo tiempo. Largas esperas en colas aumentan la tensión y reducen el tiempo disponible para otras actividades.
- Espacio alrededor de puntos de agua: Este se debe respetar y evitar problemas de invasión.
- Separación de líneas para hombres y mujeres para la entrada al centro de distribución.

Espacios amigables y de recreación para mujeres y niños/as:

- Se puede colocar dentro de las áreas residenciales para aumentar el acceso de todas las personas, o cerca de la entrada.
- Se puede utilizar para las actividades comunitarias o para grupos específicos, en particular de mujeres y/o niños/as.
- Puede estar situado cerca de otras instalaciones comunales.
- Debe estar protegido, cercado.
- Debe tener áreas de descanso o espera seguras y con sombra en la entrada.

Entrada principal:

Si el campamento tiene una entrada principal definida (utilizada por taxistas, camiones, constructores, policías, etc.):

- Asegurar un área de espera segura para: mujeres y niñas.
- Asegurar una puerta de entrada amplia para que las mujeres y los niños/as no sean empujados por multitudes o tumultos de gente.
- Construir un área sombreada al aire libre para cuando se inspeccione la identificación o de equipaje de las personas.

Planificación de centros colectivos:

Los centros colectivos pueden tener una duración muy distinta. Mientras que la mayoría de los centros colectivos son solo para unos días o semanas, en otros contextos pueden ser utilizados durante muchos años.

Los tipos de edificios que se pueden utilizar como centros colectivos incluyen escuelas, hoteles, pabellones deportivos, centros comunitarios, edificios industriales, fábricas, hospitales, edificios religiosos y barracones militares. La planificación de un centro colectivo puede ser bastante compleja e inflexible a la hora de intentar abordar las necesidades básicas de las personas y acomodar espacios que permitan la interacción social. Como la mayoría de los edificios que se utilizan como centros colectivos no están

destinados para que vivan personas, es importante planificar los recursos y realizar un esfuerzo para transformar y mejorar estos centros con la finalidad de proporcionar una vida digna a las personas que los ocupan.

Uno de los principales desafíos en los centros colectivos suelen ser el hacinamiento. En ese sentido, los riesgos de protección aumentan como resultado de la falta de privacidad, la falta de acceso a servicios esenciales, como instalaciones sanitarias, o la falta de cohesión social.

Cuando se planifica la rehabilitación de un centro colectivo es de suma importancia bloquear o sellar el acceso a áreas inseguras tales como sótanos no iluminados, áreas con daños estructurales o áreas (o habitaciones) no utilizadas.

Si se requiere cualquier mejora o adaptación del edificio, esto debe tenerse en cuenta en un principio al negociar con el propietario el uso del mismo. Así mismo, se debe reflejar en el contrato cómo el edificio deberá ser retornado para que pueda cumplir su función original.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

La financiación de las agencias, las políticas de recursos humanos y el contexto son determinantes a la hora de la toma de decisiones relativas al personal y los recursos humanos para formar los equipos principales para administrar los alojamientos temporales. Cada situación requerirá una composición del personal y una estructura organizativa específica. Al mismo tiempo, la composición del personal así como su capacidad, determinarán en gran medida la eficacia de las operaciones humanitarias. En la mayoría de las situaciones hará falta una diversificación de funciones y de perfiles profesionales, como los relacionados con la gestión de la información, la construcción, el agua y el saneamiento, la movilización comunitaria o la formación. Es importante asegurar que el porcentaje de hombres y mujeres del equipo se corresponda a grandes rasgos con el de la población del alojamiento temporal. Además, es fundamental que el personal tenga la madurez y la experiencia necesarias para tratar con sensibilidad y sentido común los desafíos y la información confidencial que se manejan en este tipo de situaciones.

Entre las principales capacidades del personal han de encontrarse las siguientes:

- Voluntad y capacidad de asumir responsabilidades.
- Enfoque abierto e inclusivo.
- Capacidad de priorizar y planificar.
- Capacidad de comunicación y coordinación.
- Creatividad, flexibilidad y persistencia en la búsqueda de soluciones.
- Enfoque positivo y activo con relación a la movilización y la participación comunitarias.

El respeto y la tolerancia, claves para el éxito de las relaciones. Todo el personal que trabaja en un alojamiento temporal debe esforzarse por mantener relaciones buenas y respetuosas con los migrantes de diferentes nacionalidades y países que llegan al AT. Saber escuchar es clave.

El proceso de selección del personal:

Las diferentes fases de las operaciones humanitarias y la evolución de las necesidades sobre el terreno suelen requerir diferentes tipos de personal, habilidades y conocimientos, por lo que es necesario tener un enfoque flexible desde el comienzo que vaya permitiendo el fortalecimiento de la capacidad de los miembros del equipo. En muchos casos, los mismos residentes del alojamiento temporal pueden formar parte del equipo de administración como miembros profesionales y cualificados. En la medida en que el perfil de las personas migrantes y la legislación laboral del país lo permitan, se puede considerar la posibilidad de reclutar personal entre los residentes del alojamiento temporal, tanto a nivel voluntario como profesional (por días, por ejemplo).

El personal que gestiona un alojamiento temporal debe entender no solo el rol y las responsabilidades de la gestión de los AT, sino también los valores y principios humanitarios que guían la acción humanitaria: humanidad, neutralidad, imparcialidad, transparencia y confidencialidad.

Así mismo, el personal debe ser cuidadosamente seleccionado, además de por sus calificaciones técnicas, por sus habilidades de relacionarse con migrantes multiculturales. En Panamá, como la mayoría del personal provenía de instituciones gubernamentales, el criterio de "disponibilidad" también era un factor para tener en cuenta.

Podemos encontrar diferentes fuentes a las cuales acudir para seleccionar el personal que trabaje en la respuesta humanitaria en los alojamientos temporales:

- Personas de la propia institución.
- Personas de la comunidad de acogida (población local).
- Personas de la propia población del alojamiento.

Personas voluntarias:

Muchas organizaciones civiles trabajan con personas voluntarias. Los voluntarios son normalmente personas que no cobran por su trabajo, que tienen por lo general otra ocupación y además invierten parte de su tiempo a una causa benéfica o humanitaria, tal es el caso de la Protección Civil, la Cruz Roja Panameña, u otras entidades religiosas, sociales o culturales.

Las personas voluntarias son un recurso importante por su calidad humana y disponibilidad, además de proyectar una imagen muy positiva y dar ejemplo a la población local.

Las personas que quieran trabajar voluntariamente en la respuesta humanitaria para personas migrantes en alojamientos temporales, deberían ser igualmente seleccionadas y capacitadas.

El personal voluntario debe tener una formación básica sobre los Principios Humanitarios, la forma de trabajo dentro del albergue, así como también entender y firmar el código de conducta como cualquier otro trabajador.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta es un documento vinculante:

Si usted falta a alguna de las disposiciones estipuladas en este documento puede enfrentarse a una medida disciplinaria, al despido o incluso a una acción legal.

Usted está obligado a leer y entender completamente el contenido de este documento. Si tiene alguna duda pregunte por favor a su supervisor para que le sea aclarada.

Usted tiene el deber de reportar cualquier infracción del Código a su supervisor o a través del mecanismo establecido de denuncias de la Entidad. Los empleados de la Entidad también tienen la obligación de informar a los beneficiarios, o a quienes estén trabajando con la Entidad, del Código de Conducta al cual el personal de la Entidad debe someterse, incluyendo cómo y a quién dirigirse para denunciar cualquier conducta indebida o infracción cometida por los miembros de la Entidad.

Todas las denuncias e inquietudes serán debidamente consideradas y tratadas con discreción. La Entidad tomará todas las medidas necesarias para evitar cualquier forma de represalia contra el personal u otras personas que denuncien posibles infracciones a este Código.

Si usted es administrador superior, tendrá la particular responsabilidad de poner el ejemplo y crear un ambiente de trabajo que conduzca al mantenimiento de los estándares del Código de Conducta.

Las notas explicativas hacen parte integral del presente Código de conducta

1. Respeto y dignidad

- Respetaré a todas las personas por igual, sin discriminación de ninguna clase y sin tener en cuenta la raza, la etnia, la tribu, el género, las creencias religiosas, las opiniones políticas o la discapacidad.
- Respetaré tanto las leyes como las costumbres y hábitos de la cultura local.
- Siempre tomaré en consideración las difíciles experiencias a las que se han enfrentado y a las que han sobrevivido las personas afectadas, al igual que la posición de desventaja en la cual estos pueden encontrarse con respecto a quienes ejercen poder o influencia sobre ciertos aspectos de sus vidas.

- Siempre cuidaré y protegeré los derechos de los más vulnerables: niños y niñas, incluyendo huérfanos y niños/as separados, mujeres, padres solos, ancianos, discapacitados y enfermos crónicos, y especialmente grupos minoritarios vulnerables. Mi manera de actuar les garantizará que sus intereses prioritarios serán de primordial importancia.
- Me mantendré informado de las políticas, los objetivos y las actividades de la Entidad al igual que de los desplazamientos de las comunidades concernidas. Haré mi mayor esfuerzo para apoyar el trabajo de protección y asistencia de la Entidad.

2. Conducta personal y profesional

- Velaré por la integridad de la Entidad. Mi actuación tanto personal como profesional estará siempre basada en una conducta antirracista, nodiscriminatoria y sensible a las diferencias de género.
- Prometo no abusar del poder o influencia que en virtud de mi posición tengo sobre las vidas y el bienestar de las personas afectadas, los miembros del personal u otras personas. Jamás exigiré de ellos ningún servicio o favor a cambio de protección o asistencia. Jamás me involucraré en ninguna situación de explotación sexual, emocional, financiera o relacionada con el empleo de las personas afectadas, de los miembros del personal o de otras personas.
- Respetaré las leyes locales, cumpliré con todas mis obligaciones legales y financieras, y no trataré de sacar ventajas personales de los privilegios o inmunidades que me hayan otorgado en el interés de la Entidad.
- Mantendré los más altos niveles de competencia, eficiencia e integridad en mi vida profesional. Demostraré veracidad, dedicación y honestidad en mis acciones.
- Seré paciente, respetuoso y cortés con todas las personas con las cuales interactúe, incluyendo colegas, beneficiarios, líderes locales y representantes de gobierno, representantes de las partes operativas y ejecutivas, los donantes y otros colegas de ONG y de ONU.
- Me vestiré de manera apropiada a mi cargo y dentro del contexto cultural.
- Actuaré conforme a las instrucciones y políticas de la Entidad.

3. Conflictos de interés

- Cumpliré con mis funciones oficiales y llevaré mis asuntos privados de tal forma que evite conflictos de interés, para de este modo preservar y fortalecer la confianza depositada en la Entidad.

- Trabajaré para cumplir con mi mandato, con los objetivos y valores de la Entidad, y me aseguraré de que los puntos de vista personales, conductas y creencias –incluidas las convicciones políticas y religiosas– no afecten negativamente las funciones oficiales o las iniciativas llevadas a cabo por la Entidad.
- Mis acciones estarán libres de cualquier consideración de beneficio personal, y me opondré a cualquier tipo de presión política inapropiada que influya en mi toma de decisiones. Tendrá que ser revelado cualquier conflicto potencial de interés con un proveedor, un prestador de servicios o un socio de negocios (tales como relaciones familiares o la posesión de acciones).
- No aceptaré ningún honor, condecoración, donación o remuneración a mi favor de ninguna autoridad. Tampoco las que procedan de otras fuentes externas a la Entidad, sin autorización previa, a excepción de algún artículo menor como muestra de aprecio.
- No me comprometeré con ninguna otra ocupación o empleo externos sin autorización previa.
- No aceptaré pagos adicionales o subsidios de un gobierno o de cualquier otra fuente.
- No ayudaré a personas o empresas privadas en sus gestiones con la Entidad toda vez que esto pueda conducir a un tratamiento preferencial real o percibido como tal. Jamás participaré en actividades relacionadas con la adquisición de bienes o servicios, o en actividades de recursos humanos en las que pueda surgir un conflicto de intereses. Actuaré conforme a todas las políticas de la Entidad, de sus líneas directrices y de sus instrucciones.
- No aceptaré ni ofreceré sobornos, incluyendo comisiones de ningún tipo.

4. Recursos financieros y materiales

- Protegeré y haré uso responsable de la información y los recursos a los cuales tenga acceso a causa de mi empleo en la Entidad.
- Trataré todos los recursos materiales y financieros con supremo cuidado. Salvaguardaré estos en todo momento contra robo u otros daños, los manejaré y guardaré con limpieza y me aseguraré de que los fondos de la Entidad no tengan un uso privado deshonesto y no autorizado.
- Cumpliré con integridad todas las obligaciones evitando cualquier tinte de deshonestidad o corrupción incluyendo la falta de compromiso o cualquier acto de favoritismo, nepotismo o soborno. Esto incluye no aceptar, sin autorización, ningún honor, condecoración, regalo, remuneración, favor o beneficios económicos que vayan más allá de un "regalo simbólico" de ninguna fuente externa.

- No usaré ni las oficinas, ni las propiedades de la Entidad, o las informaciones obtenidas de las funciones llevadas a cabo en la Entidad para beneficios privados financieros u otros, o para beneficios privados de terceras partes incluyendo familiares, amigos u otros a los que estos favorezcan.
- Ejerceré el cuidado debido en todo tipo de asuntos oficiales y no divulgaré ninguna información confidencial acerca de las personas afectadas, las personas relacionadas con la Entidad, los colegas, ni de otros asuntos relacionados con el trabajo.
- Protegeré, administraré y utilizaré los recursos humanos, financieros y materiales de la Entidad de manera eficiente y eficaz, teniendo en cuenta que estos recursos han sido puestos a disposición de la Entidad para el beneficio de las personas afectadas y otras personas que conciernen a la Entidad.

5. Medios de comunicación y tecnología informática

- Me aseguraré de que toda la descripción personal de cada individuo y su situación sean justamente representadas en términos de sus capacidades y sus vulnerabilidades. Se harán todos los esfuerzos necesarios para informar sobre cómo serán usadas las fotografías e historias personales y se pedirá autorización a los individuos a los que les pertenecen para hacer uso de éstas.
- A pesar de que la Entidad tiene una actitud abierta y positiva hacia los medios de comunicación, me abstendré de hacerles comentarios a ellos o a los periodistas en nombre de la Entidad, sin antes haber consultado con el jefe de la sección de información.
- Estoy consciente de que los periodistas siguen siendo periodistas aún después de las horas de trabajo. En encuentros informales con periodistas tendré que tener claro mi papel de portavoz mediático antes de dar información que no sea general, sobre el mandato y los programas de la Entidad.
- Ejerceré la necesaria precaución y discreción en lo concerniente a asuntos políticos o militares, en las comunicaciones oficiales o privadas, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes por radio, correos electrónicos y cartas.
- Soy responsable de mantener documentos y archivos electrónicos de manera responsable.
- La información que pudiera ser considerada ilegal, ofensiva o inapropiada, no será bajo ninguna circunstancia, procesada, bajada de internet, guardada o divulgada.

- No haré ninguna declaración a la prensa ni a otras agencias de información pública, ni enviaré artículos, libros o materiales para publicar si esto tiene que ver con actividades o intereses de la Entidad sin antes tener la aprobación del director en el país anfitrión o del jefe de la sección informativa de la Oficina Central.
- Me comprometo, tanto mientras esté trabajando como después de haber terminado mi trabajo para la Entidad, a no revelar a ninguna tercera parte ninguna información confidencial que haya obtenido durante el trabajo para el NRC. Estoy consciente de que la violación del secreto profesional, tanto siendo empleado como después de terminar el trabajo en la organización, puede conducirme a un reclamo de compensación y/o a una acusación legal.

.

6. Alcohol y actividades delictivas e inmorales

- Evitaré participar en actividades delictivas e inmorales, actividades que contravengan los derechos humanos, o actividades que comprometan la imagen y los intereses de la Entidad.
- Tendré cuidado con el alcohol y me abstendré de usar substancias tóxicas, incluyendo alcohol, durante el ejercicio de mi trabajo.
- Nunca apoyaré ni participaré de ninguna forma en actividades ilegales, de explotación o de actividades abusivas –incluyendo, por ejemplo, la prostitución–, el trabajo infantil, el tráfico de seres humanos, mercaderías y drogas.
- Bajo ninguna circunstancia conduciré un vehículo bajo la influencia del alcohol u otras drogas ilegales. Cualquier información sobre la conducta de un empleado que conduzca un medio de transporte motorizado bajo las influencias mencionadas arriba, deberá ser reportada, esta será considerada como una infracción al Código de Conducta y al reglamento de seguridad, lo cual tendrá consecuencias en el contrato individual.
- Las únicas situaciones donde los empleados estarán exentos de repercusiones debidas a infracciones a estas reglas serán en situaciones donde haya una amenaza a la vida; todas las demás opciones quedan fuera/excluidas. Cualquier exigencia al derecho de hacer uso de esta cláusula será investigada a fondo para aclarar las circunstancias.

7. Seguridad, salud y bienestar

- Promoveré la seguridad, la salud y el bienestar de todos los empleados de la Entidad como una condición necesaria para un desempeño eficaz y consecuente.

- Aceptaré conscientemente cumplir con las instrucciones designadas para proteger mi salud, bienestar y seguridad. Consideraré siempre la seguridad de los empleados en las decisiones operacionales.
- Seguiré el reglamento/procedimiento de protección y de seguridad del área de operación.
- Cualquier infracción deberá ser reportada y los empleados que tengan conocimiento de que alguno de sus colegas reiteradamente no cumple con el reglamento y pone en peligro su propia seguridad y la de los otros, tendrán la obligación de reportarlo a través del sistema gerencial de seguridad, bien sea en el país o directamente a la oficina de seguridad.
- Yo mismo me comprometo a familiarizarme con las políticas de seguridad de la Entidad y a realizar mi trabajo de acuerdo con estas, teniendo siempre en cuenta que el sentido común debe dominar, y que cada situación debe tratarse individualmente.

8. Ambiente de trabajo

- Trataré a mis colegas justamente, con cortesía, dignidad y con respeto a las diferencias de costumbres y cultura.
- Bajo ninguna circunstancia llevaré a cabo actos de acoso.
- Contribuiré en la construcción de un lugar de trabajo armonioso basado en el espíritu de comprensión y respeto mutuo.
- Buscaré la forma de eliminar las diferencias y solucionar los problemas cuando estos surjan.

9. Prohibición de la explotación y del abuso sexual

- La explotación y el abuso sexual violan los estándares de los derechos humanos reconocidos universalmente, son delito penal en muchos países y han sido siempre conductas inaceptables para el personal de la Entidad. Las relaciones sexuales entre el personal de la Entidad y los beneficiarios deterioran la credibilidad y la integridad del trabajo de la Entidad y están prohibidas.
- Cuando en un miembro del personal surjan serias inquietudes o sospechas relacionadas con el abuso sexual o la explotación por parte de un(a) compañero(a) de trabajo, sea o no de la misma agencia, él o ella deberá comunicar tales inquietudes a su supervisor y/o a los mecanismos establecidos.
- Los miembros del personal de la Entidad y el gerente son responsables de crear y mantener un entorno que prevenga la explotación, el abuso sexual, lo mismo que a promover la implementación del Código de Conducta. Los gerentes, a todos los niveles, tienen la particular responsabilidad de apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

- El término "explotación sexual" está definido aquí como cualquier abuso de una situación de vulnerabilidad, de poder desigual, o de confianza con propósitos sexuales; incluye ganancias monetarias, sociales o políticas por la explotación sexual de otra persona. De la misma manera el término "abuso sexual" significa la intrusión fisíca de naturaleza sexual, real o de amenaza ya sean por la fuerza o bajo circunstancias desiguales o condiciones coercitivas.
- Para proteger a la población más vulnerable en los casos de crisis humanitarias, especialmente mujeres y niños, los empleados deben declarar y aceptar lo siguiente:
- No cometeré ningún acto de explotación sexual, abuso sexual o violencia sexual.
- No me involucraré en ninguna actividad sexual con personas (adultos o niños) que se estén beneficiando o pretendan beneficiarse de la protección o asistencia de la Entidad, o con personas menores de 18 años, independientemente de la edad que se considere como la edad adulta del consenso, localmente. El hecho de equivocarse en evaluar la edad de un(a) niño(a) no es una defensa.
- No intercambiaré moneda/dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluyendo favores sexuales u otras formas de conductas humillantes, degradantes o de explotación. La prohibición se hace extensiva a cualquier uso de los comerciantes de sexo.
- No produciré, adquiriré o distribuiré material de uso pornográfico ni en las oficinas ni en los equipos de la Entidad, incluyendo la lectura/surfing de páginas pornográficas, tablones de anuncios o envíos de correos electrónicos.

Lo arriba mencionado no pretende ser una lista exhaustiva. Otros tipos de explotación sexual o conductas abusivas pueden ser relacionadas con medidas disciplinarias**.**

10. Especialmente para gerentes

- Como gerente tengo la responsabilidad particular de dar un buen ejemplo tanto dentro como fuera de mi servicio.
- No formaré parte ni toleraré ninguna forma de acoso en el lugar de trabajo, incluido, pero no limitado, a la burla, el acoso sexual y el abuso del poder. Todos los gerentes están obligados a actúar inmediatamente en caso de un presunto acoso.
- Como gerente/supervisor seré abierto para considerar a todos los miembros del equipo.

- Proporcionaré oportunamente mis opiniones sobre la actuación/rendimiento de cada uno de los miembros a través de una orientación, motivación y un reconocimiento completo de sus méritos.
- Como gerente procuraré asegurarme de que la salud y el bienestar del personal no estén sujetos a riesgos indebidos.
- En calidad de gerente, no solicitaré favores, préstamos o regalos del personal, tampoco aceptaré de ellos lo que represente algo más que un valor simbólico.
- Reconozco que existe un conflicto inherente de interés y un potencial abuso de poder en tener relaciones sexuales con empleados de la Entidad y con voluntarios. Si llegara a encontrarme en este tipo de situación, avisaré inmediatamente a mi gerente superior inmediato y resolveré este conflicto de interés sin demora.

11. Para todos:

Tengo el deber de informar a los beneficiarios y a otras personas que trabajan con la Entidad del Código de Conducta al cual el personal de la Entidad debe adherirse, incluyendo cómo y a quién pueden reportar cualquier mala conducta o infracción cometida por el personal de la Entidad o cualquier otro representante de la Entidad. Comunicaré cualquier información recibida que señale una situación de infracción a los acuerdos anteriores, a través de alguno de los siguientes canales de información:

1. A través del gerente inmediato o de cualquier gerente superior.
2. A través de los puntos centrales señalados o de representantes del personal.
3. A través del gerente de la Oficina Central en el terreno o con el asesor de la Oficina Central.

Soy consciente de que el hecho de cualquier infracción al Código de Conducta puede llevar a medidas disciplinarias, al término del trabajo o incluso a acciones legales y que una acusación o reporte intencionalmente falsos son considerados una violación al Código de Conducta y serán sometidos a una acción disciplinaria.

OFERTA FORMATIVA GLOBAL Y REGIONAL

Tanto a nivel global como regional existe una oferta formativa de cursos humanitarios que pueden aportar los conocimientos y habilidades necesarios al personal que trabaja en alojamientos temporales sobre preparación y respuesta humanitaria. Y más concretamente sobre el sector de coordinación y gestión de alojamientos temporales.

A continuación se presenta una lista de las páginas web más interesantes con información y capacitaciones disponibles en el sector humanitario:

En español:

- www.redhum.org
- www.campuscruzroja.org
- www.trabajohumanitario.org
- www.acnur.org

En inglés:

- www.reliefweb.org
- www.redr.org
- www.ifrc.org
- www.iom.org

Específicos en coordinación y gestión de alojamientos temporales:

En español:

- Curso online para la Coordinación y gestión de alojamientos temporales (Campus Cruz Roja, con instructor, 9 semanas, 2 veces al año).

En inglés:

- www.globalcccmcluster.org
- www.cccmlearning.org (Camp Management online course, self-directed, 10 hours)
- Camp Coordination and Camp Management online course (Campus Cruz Roja, con instructor, 9 semanas, 1 vez al año)

Sugerencia para Panamá:

- Preparar un convenio con universidades para proporcionar traductores e intérpretes. Definir convenios con el Ministerio de Educación.
- Establecer contactos con la Universidad de Psicología y el CICR para dar apoyo psicosocial.
- Contactar organizaciones como el UNFPA para formar "Facilitadores interculturales".

PERSONAL: GESTIÓN Y SUPERVISIÓN

Para poder gestionar un alojamiento temporal, el personal debe no solo estar debidamente capacitado, sino también debidamente supervisado. Además de conocer sus funciones y responsabilidades y los derechos de la población migrante, los funcionarios también tienen que manejar técnicas de comunicación y practicar actitudes humanitarias, como las mencionadas anteriormente.

Es importante para ello invertir tiempo en definir términos de referencia claros y establecer objetivos y planes de trabajo para cada posición, que incluyan los horarios de trabajo, la rotación de los equipos y sus días de descanso. Por otro lado, las expectativas mutuas entre el supervisor y el personal deben ser aclaradas y establecidas desde el comienzo, al igual que con el personal voluntario que pueda colaborar en un momento específico o para una actividad particular.

La supervisión puede ocurrir de varias maneras incluyendo, entre otras:

- formación y capacitación in situ
- tutoría (trabajando en parejas de personal experimentado y nuevo)
- reuniones regulares de equipo
- sesiones individuales de retroalimentación sobre un tema específico
- evaluaciones periódicas escritas del desempeño (según los objetivos del puesto)

El propósito de la supervisión es asegurar que las funciones y responsabilidades de la institución que administra el alojamiento temporal funcionen y sean las correctas, de manera que las necesidades de la población migrante sean respondidas y sus derechos protegidos.

ESTÁNDARES DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

	NORMAS MÍNIMAS ESFERA
Alimentación	• Las raciones de alimentos se basan generalmente en la ingesta calórica mínima de 2.100 kilocalorías por persona/por día. Usando estos cálculos, un adulto promedio requerirá 560 gramos de alimentos cada día. • Las mujeres embarazadas necesitarán 300 kcal adicionales por día para una dieta equilibrada, mientras que una mujer que amamanta necesitan 500 kcal adicionales por día para no comprometer su propia salud o la de su hijo/a. • Los niños y niñas menores de 5 años tendrán que recibir una asistencia alimentaria específica.
Artículos no alimentarios	Los artículos esenciales para la supervivencia y la dignidad son usualmente: **HIGIENE PERSONAL**: Cada persona recibe al menos una vez al mes: ✓ 250 g de jabón de baño; ✓ 200 g de jabón de lavar; ✓ materiales sanitarios culturalmente apropiados para la menstruación de mujeres y niñas; ✓ 12 pañales / pañales lavables (donde son comúnmente utilizados) para bebés y niños hasta la edad de dos años. * Opcional: máquina de afeitar y linterna **UTENSILIOS PARA COMER**: Cada familia/hogar/albergue en un AT debe beneficiarse de la distribución de: ✓ un juego de utensilios para comer y beber. Todos los artículos deben ser de plástico; ✓ dos recipientes de agua de 10 litros de capacidad para el transporte y para el almacenamiento. Los recipientes de recogida de agua deben tener tapas, ser fáciles de llevar, incluso para los niños, y de fácil limpieza para evitar la contaminación del agua y riesgo de enfermedades transmitidas por el agua. **ROPA**: De acuerdo con Esfera, cada residente del AT debe tener dos juegos completos de ropa en el tamaño correcto. Asimismo, cada persona debe tener acceso a: • una combinación de sábanas de cama; • colchones o esteras; • mosquiteros tratados con insecticida, para suficiente confort térmico, dignidad, salud y bienestar y permitir los arreglos de dormir por separado, según sea necesario; ✓ Los bebés y niños de hasta dos años deben tener una manta de calidad y resistencia térmica adecuadas; * La composición de un kit debe tomar en cuenta las diferencias culturales y previa consulta con los migrantes.

Agua	El Proyecto Esfera establece tres estándares clave para el suministro de agua: 1. Todas las personas tienen un acceso seguro y equitativo al agua en cantidad suficiente para beber, cocinar y realizar la higiene personal y doméstica. Los puntos de abastecimiento de agua públicos están suficientemente cerca de los hogares/albergues/carpas para permitirles utilizar el mínimo indispensable de agua. 2. El agua tiene un sabor agradable y suficiente calidad para beberla y utilizarla para la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica sin que ello entrañe riesgos para la salud. 3. Las personas disponen de instalaciones adecuadas para recoger, almacenar y utilizar cantidades suficientes de agua para beber, cocinar, para su higiene personal, y para garantizar que el agua de beber sea salubre hasta el momento de ser consumida. **Normas mínimas:** • Cantidad entre 7,5 y 15 litros por persona diarios. • Distancia mínima de la persona al grifo de agua y puntos de distribución de 500 metros • Número máximo de personas por grifo de agua: 250 • Número máximo de personas por pozo / bomba manual: 500 • Agua disponible para lavarse las manos en los baños públicos: 1–2 litros/ usuario / día
Saneamiento	**Normas mínimas:** • 20 personas por letrina o baño • Los baños no deben estar ubicados a mas de 50 metros del alojamiento (en un campamento) • Debe haber baños separados para mujeres y niños y niñas • Los baños y duchas deben estar bien iluminados y con sistema de seguridad para cerrarse por dentro • Desechos y basura a no más de 100 metros de la zona de dormitorios.
Promoción de la higiene	Una promoción efectiva de la higiene consiste en garantizar que las personas: • Utilizan de manera óptima las instalaciones de agua, saneamiento e higiene y los servicios provistos en el programa; • Comprenden la puesta en funcionamiento y el mantenimiento de las instalaciones. En una situación de emergencia es importante prevenir enfermedades diarreicas a través de: • la eliminación segura de excretas • la introducción eficaz del frecuente lavado de manos • la reducción de la contaminación del agua en la vivienda antes del consumo
Salud	**Normas mínimas**: • Prestar servicios de salud primaria; • Establecer protocolos para la derivación de pacientes a las unidades de salud; • Educación y promoción de la salud; • Servicios de laboratorio accesibles; • Proporcionar servicio y protección especializada a personas con graves problemas de salud mental; • Implementar procedimientos apropiados de gestión de desechos. La gestión de la información sanitaria si bien es una de las actividades del coordinador y gestor del AT, deberá realizarse bajo las directivas y conjuntamente con el Ministerio de Salud. Debe existir además claridad acerca de la manera en que se debe compartir la información. Por lo general, los proveedores de servicios de salud recopilan directamente la información en los AT. La información se debe compartir entre todos los actores de provisión de servicios de salud y ayudará a la planificación, la toma de decisiones y la prestación de servicios. Un mecanismo para compartir información pueden ser las reuniones regulares de coordinación sanitaria.

GRUPOS EN RIESGO

(Caja de herramientas en gestión de albergues –centros colectivos, República Dominicana, OIM)

La selección de estructuras se refiere a la evaluación del edificio que se utilizará como alojamiento temporal (AT). La selección de la edificación que será utilizada es por lo general la decisión que más afecta la calidad de vida de los residentes.

Muchas estructuras no están diseñadas para la habitabilidad humana, mientras que otras están diseñadas precisamente para este propósito y son ubicaciones ideales para acomodar temporalmente poblaciones migrantes.

La tabla a continuación presenta algunos criterios esenciales que deben tomarse en cuenta en la selección de la estructura o edificio ya existente:

Grupo con alto riesgo de vulnerabilidad	Aquellos con necesidades específicas	Ejemplos de riesgos
Niños y niñas personas menores de 18 años	• Niños y niñas no acompañados o separados • Niños y niñas cabeza de familia	• Desnutrición, enfermedad o heridas físicas • Violencia, abuso sexual, explotación, abuso emocional. • Trabajos forzados. • Negociación del registro y documentación de nacimiento. • Ser negada la posibilidad de asistir al colegio.
Jóvenes entre 15 y 24 años	• Jóvenes desescolarizados y desempleados	• Ser negada la posibilidad de asistir al colegio • Aburrimiento, frustración y rabia. • Venta y/o consumo de sustancias psicoactivas. • Violencia, abuso sexual, psicológico, emocional o físico.
Mujeres y niñas	• Mujeres sobrevivientes de violencia de género. • Mujeres sin protección y apoyo, incluyendo viudas cabezas de familia y mujeres mayores abandonadas. • Mujeres gestantes y lactantes	• Riesgo incrementado por violencia de género. • Privacidad y seguridad física limitadas en espacios como habitaciones, baños y otras áreas comunes. • Discriminación, acoso, explotación sexual, violación o abuso físico. • Prácticas y tradiciones culturales perjudiciales que no hayan sido discutidas por o con la comunidad. • Riesgos de embarazos no deseados e infecciones de transmisión sexual incluido VIH/SIDA.
Adultos mayores de 60 años	• Adulto mayor sin apoyo de su familia o de su comunidad. • Adulto mayor cabeza de familia. • Adultos mayores con limitaciones de salud o de habilidades mentales o físicas o personas mayores incapaces de cuidarse a sí mismas.	

Personas con discapacidades y/o enfermedades	• Personas enfermas sin apoyo de su familia o de su comunidad. • Personas con enfermedades crónicas • Personas con discapacidades físicas. • Personas con discapacidades mentales • Personas viviendo con VIH/SIDA o con riesgo de contraerlo.	

REFERENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NO ACOMPAÑADOS

Monores No Acompañados (MNA)	Cuando el personal de Migración, SENAFRONT o del equipo de Gestión del AT detecte algún caso de Menores No Acompañados, se deberá contactar a la Policía Nacional o Policía del menor (cuando exista), quien se comunicará con el Juzgado de Niñez y Adolescencia y adoptará las medidas de protección especial requeridas para cada caso y, asimismo, informará a la SENNIAF. El Juzgado de Niñez y Adolescencia designará el representante legal de la niña, niño o adolescente no acompañado o separado, con el objetivo de garantizar la defensa de sus derechos: • Derecho a ser asistido por un representante legal y a comunicarse libremente con dicho representante. • Derecho a ser asistido gratuitamente por un traductor y/o intérprete. • Designar a un tutor en caso de niñas o niños no acompañados o separados. Por otro lado, la SENNIAF articula con el MINRE para ubicar a los familiares y parientes del menor en el extranjero, una vez que se determine que no hay riesgo para el/la menor, la SENNIAF procederá a alojarlo/a en albergue para menores. Si se determina la conveniencia del retorno del MNA a su país de origen y/o residencia, la SENNIAF debe proceder a apoyar el trámite de un permiso de salida ante Migración. Si de acuerdo con el interés superior del MNA, se recomienda su permanencia en Panamá, la SENNIAF inicia ante Migración los trámites para su regularización migratoria.

REFERENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, TRATA O TRÁFICO ILEGAL

Referencia de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, trata o tráfico ilegal.

Al igual que en el caso de los Menores No Acompañados, cuando el personal de Migración, SENAFRONT, del equipo de gestión del AT o de salud detecten la posibilidad de que un menor haya sido víctima de delitos tales como violencia sexual, secuestro, tratos crueles e inhumanos o trata de personas, deberá informar a la autoridad pública competente, en este caso, al Centro de Recepción de Denuncias del Ministerio Público.

A continuación se informará a la Dirección de Atención y Servicios Sociales preventivos de la SENNIAF, quien dará apoyo a sus necesidades inmediatas tales como emergencias médicas y psicológicas (traumatismos, desorientación, dificultad de respiración, intoxicación, sangrado, convulsiones, ataques de pánico o crisis emocionales). Asicomo atenderá necesidades básicas tales como alimentación, vestido, descanso o aseo personal.

En el caso de niñas, niños y adolescentes que viajen con sus padres o con cualquier otro acompañante –autorizado o no– y que presenten condiciones de riesgo o peligro tales como golpes, desnutrición severa, miedo, estado de drogadicción o sedación, sin documentos, las y los funcionarios del Servicio Nacional de Migración deben comunicar y referir el caso a la SENNIAF.

La funcionaria o el funcionario que realizan la detección permanecerán con la niña, niño o adolescente hasta su traslado a la SENNIAF, y deberán garantizar la seguridad de la persona menor de edad separándola de la situación de riesgo y manteniéndola bajo su protección, cubriendo las necesidades básicas de alimentación y vestimenta.

En todos estos casos, independientemente de que la niña, niño o adolescente migrante esté o no acompañado o separado, tenga o no documentos de identificación, deberá informarse a la SENNIAF.

Para mayores detalles referirse al documento: "Protocolo de identificación, atención y actuación interinstitucional para la protección integral de las personas menores de edad extranjeras en situación de migración" de la SENNIAF.

RUTA DE REFERENCIA/ REMISIÓN DE MUJERES MIGRANTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FÍSICA Y/O SEXUAL

Mujeres migrantes víctimas de violencia física y/o sexual

En caso de violencia física contra las mujeres, se contacta a la autoridad de primera instancia (Policía) quien derivará el caso a la autoridad competente y contactará al Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) según el tipo de caso y la necesidad particular de la mujer.

Si la mujer ha sido víctima de una violación, deberá ser primero trasladada a un centro de salud, con su consentimiento, para ser debidamente atendida y realizarle los análisis correspondientes (VIH, embarazo). Es necesario prever una acompañante y/o una intérprete si fuese necesario, siempre del sexo femenino, para que acompañe a la sobreviviente en el proceso y en su declaración ante el Ministerio Público.

Luego de su declaración ante la autoridad competente, el fiscal será quien autorice el aborto (cuando se solicite), considerando que el embarazo ha sido producto de un delito.

SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Solicitantes de protección internacional	Las personas que se encuentran en las fronteras del país, y que manifiesten su necesidad de protección internacional, podrán solicitar la condición de refugiado por escrito personalmente o a través de: • un representante legal; • una ONG; el ACNUR; • el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); • ante la Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR) o la autoridad receptora primaria, • los funcionarios del Servicio Nacional de Migración o de la Policía, que en un término no mayor a 24 horas informarán a la ONPAR.

La siguiente hoja informativa proporciona los datos de contacto:

El Consejo Noruego para Refugiados es una organización humanitaria internacional que promueve y protege los derechos de las personas desplazadas y refugiadas.

El Consejo Noruego para Refugiados brinda asesoría y acompañamiento legal a personas refugiadas o solicitantes de la condición de refugiado en:
Edificio Torre Delta, Vía España. Esq. Elvira Méndez, Piso 3, Oficina 301.
Ciudad de Panamá.

Teléfonos:
(507) 264 10 63
(507) 264 57 31
(507) 264 99 69
(507) 264 17 63

REFERENCIA DE ADULTOS VÍCTIMAS DE TRATA O TRÁFICO ILÍCITO

El caso de encontrarnos con la sospecha de que alguna persona migrante está siendo víctima de trata o tráfico ilícito:

Adultos víctimas de trata o tráfico ilícito	En estos casos, se debe referir de inmediato al Ministerio Público, específicamente a la Fiscalía Especializada contra la Delincuencia Organizada para la recepción del caso y el inicio de las investigaciones. Paralelamente, el Centro de Atención a Víctimas del Ministerio Público se encarga de brindar atención psicológica a la víctima y orientación legal en caso de ser necesario; coordina a su vez con el Ministerio de Salud para que la víctima reciba la atención médica requerida; con el Instituto de Medicina Legal para el reconocimiento forense correspondiente; y con el INAMU si se trata de una mujer que requiere apoyo, ya que podrá ser alojada en el albergue de mujeres víctimas de violencia del INAMU.

ACCIONES DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE PROTECCIÓN PARA GRUPOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS

Tabla adaptada del Manual de gestión de albergues de Perú, OIM

Niños, niñas y adolescentes	Mujeres en todo su ciclo de vida	Adultos y adultas mayores	Personas con condición de discapacidad y personas con enfermedades específicas
• Brindar información sobre el riesgo de separación durante el tránsito. • Crear espacios recreativos para niñas, niños y jóvenes. • Concientizar a la población migrante en el AT sobre las vulnerabilidades de niñas, niños y adolescentes migrantes. • Informar a la población migrante sobre el sistema de referencia y registro de niñas y niños no acompañados o separados. • Colocar información en tableros sobre las agencias y representantes de protección, para reportar y denunciar de manera confidencial los incidentes. • Contar con normas de convivencia para la protección de niñas, niños y adolescentes en el AT. • Proporcionar espacios para actividades sociales y recreativas. • Apoyo psicosocial.	• Evaluar el nivel de vulnerabilidad de las mujeres que viven en el AT (embarazadas, lactantes, etc.). • Identificar y registrar los casos de riesgo. • Asistir a las mujeres embarazadas o en lactancia de tal manera que puedan llegar a los hospitales de manera segura y oportuna y tengan acceso al apoyo pre y postnatal. • Incluir a las mujeres gestantes y lactantes en programas de alimentación suplementaria. • Garantizar que la organización del AT minimice los riesgos de protección para las mujeres, en cuanto a accesos seguros a puntos de agua, letrinas, registro, puntos de distribución y otras instalaciones comunales. • Instalación de iluminación adecuada en estas áreas y asegurar la privacidad en las unidades habitacionales. • Separar duchas y letrinas por sexo. • Brindar asistencia para desplazarse al AT, de ser requerido.	• Garantizar el acceso seguro de las personas mayores a los servicios mediante la adaptación de las instalaciones. • Darles apoyo en la movilización hacia el AT. • Incluirlos en programas de alimentación suplementaria. • Asegurar los servicios de salud física y mental. • Capacitar y sensibilizar a la poblacion del AT sobre las vulnerabilidades y los derechos de los adultos y adultas mayores. • Garantizar planes de evacuación en caso de un desastre recurrente en el AT, teniendo en cuenta la ubicación y tipo de asistencia necesaria para las personas mayores.	• Garantizar el acceso seguro de las personas con condicion de discapacidad a los servicios mediante la adaptación de las instalaciones y servicios. • Habilitar un mecanismo para facilitar el acceso a las distribuciones. • Facilitar el acceso continuo en los servicios de salud y de rehabilitación. • Facilitar el acceso a la ayuda médica, muletas, y otras medidas de soporte. • Crear sistemas de monitoreo y referencia coordinados con los actores de salud. • Promover el acceso a la prevención del VIH y programas de tratamiento. • Capacitar y sensibilizar a las personas del AT sobre las vulnerabilidades de las personas con VIH, personas enfermas, personas con condición de discapacidad. • Identificar y registrar de tal manera que no aumenten los riesgos de discriminación. • Debe hacerse de manera confidencial, con miras al manejo de los datos con propósitos humanitarios.

Niños, niñas y adolescentes	Mujeres en todo su ciclo de vida	Adultos y adultas mayores	Personas con condición de discapacidad y personas con enfermedades específicas
• Sistemas de monitoreo y referencia en salud, valoración nutricional y vacunación, entre otros. • Generar factores para la protección de la población LGTBI.	• Formar grupos de mujeres involucradas en la toma de decisiones sobre los servicios, asistencia y protección en el AT. • Promover el equilibrio de los roles entre hombres y mujeres (por ejemplo, cuidado de niñas y niños, aseo de las unidades habitacionales, entre otros).		• Garantizar planes de evacuación en caso de un desastre recurrente en el AT, teniendo en cuenta la ubicación y tipo de asistencia necesaria para las personas enfermas y personas con condición de discapacidad. • Brindarles acompañamiento psicosocial.

NORMAS DE CONVIVENCIA EN EL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Manual de gestión de albergues de Perú, OIM

SALUD	CONVIVENCIA	LIMPIEZA Y ASEO	SEGURIDAD
No arrojar basuras a las fuentes de agua o cerca de ellas.	Respetar la finalidad y el uso de las áreas comunes al interior del alojamiento temporal.	Cuidar permanentemente la higiene personal.	No permitir la entrada de niños o niñas a la cocina.
En caso de enfermedades infectocontagiosas, se deberá seguir estrictamente el tratamiento y las indicaciones médicas.	No consumir bebidas alcohólicas, ni sustancias psicoactivas (drogas).	Arrojar la basura en los sitios dispuestos para tal fin.	No dejar objetos tirados en el suelo, especialmente de vidrio o metal.
Los artículos médicos como medicamentos y jeringas deben ser incinerados y/o desechados de manera segura.	Participar activamente en los comités y actividades que se desarrollen.	Mantener limpios y aseados los servicios higiénicos, letrinas y duchas. Asearlos, mínimo, dos veces por día.	Evitar conductas violentas y agresivas.
RECREACIÓN	Entregar la unidad habitacional en buenas condiciones cuando se abandone el AT.	Respetar el uso diferenciado de los servicios higiénicos para mujeres y hombres.	No permitir la entrada de personas ajenas al AT.
Organizar actividades recreativas y participar en ellas como una forma de esparcimiento.	Tratar con respeto a todas las personas alojadas.	Lavarse las manos antes de cada comida y después de utilizar los baños.	Avisar a las persona/s que administran el alojamiento temporal y a las autoridades competentes acerca de situaciones de maltrato, violencia e inadecuado manejo de conflictos.

SALUD	CONVIVENCIA	LIMPIEZA Y ASEO	SEGURIDAD
Participar en las actividades en grupo para la buena salud mental.	**ALIMENTACIÓN**	Realizar las tareas de limpieza y mantenimiento de las instalaciones tanto personales como comunes.	El robo será motivo de investigación responsabilidad penal.
Organizar y participar en actividades deportivas como parte del buen uso del tiempo libre.	Lavar los alimentos con agua limpia antes de su preparación y consumo. Limpiar y mantener ordenada la cocina y los espacios de comedor.	No realizar necesidades fisiológicas (orinar y defecar) en espacios abiertos, sino usar los espacios designados para tal fin.	Velar por la seguridad propia, de la familia y del entorno más próximo.

REGLAMENTOS DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Estas normas y reglamentos tienen por objeto promover una convivencia respetuosa, segura y pacífica con el fin de mantener el orden y la seguridad en el alojamiento temporal (AT).

Todos los voluntarios, personal de tiempo completo, visitantes y residentes de alojamientos temporales deberán:

HACER

- ✓ Respetar en todo momento la seguridad, la dignidad, la integridad física y mental de los demás;
- ✓ Respetar la privacidad de otras personas alojadas;
- ✓ Cuidar sus pertenencias. La administración del AT no es responsable de artículos perdidos;
- ✓ Facilitar el acceso inmediato al AT para ambulancias en todo momento;
- ✓ Mantener altos estándares de higiene dentro y fuera de los alojamientos y carpas;
- ✓ Desechar correctamente toda la basura y los materiales reciclables en los contenedores designados;
- ✓ Solicitar la autorización del administrador del AT antes de organizar eventos;
- ✓ Vestir apropiadamente de acuerdo con las normas culturales de la población alojada;
- ✓ Respetar las organizaciones que trabajan y proporcionan asistencia en el AT absteniéndose de cualquier tipo de confrontación hostil y utilizando los buzones de sugerencias indicados para quejas y reclamaciones.

NO HACER

- ✓ Dañar cualquier infraestructura en el AT;
- ✓ Encender con fuego o mantener llamas abiertas en el AT para cualquier propósito;
- ✓ Comportarse de manera inapropiada, ya sea por no ser respetuosos, o no dar la privacidad adecuada o ser agresivos con las personas migrantes residentes;
- ✓ Fumar dentro de cualquier instalación o infraestructura del AT;
- ✓ Uso de la fuerza o violencia (doméstica, sexual, física o mental) en el AT;
- ✓ Traer armas o sustancias prohibidas;
- ✓ Consumir alcohol en el sitio;
- ✓ Botar la basura en el suelo/piso;
- ✓ Instigar tensiones o estrés entre los residentes alojados; y
- ✓ Realizar actividades in situ sin informar previamente a la dirección del sitio.

El administrador del AT tiene la autoridad para hacer cumplir las directrices anteriores en todo momento y medidas correctoras en consecuencia. En caso de cualquier violación, el personal lo reportará a los supervisores y a su gerente.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMITÉS

Esta lista de verificación puede ayudarle a considerar los distintos elementos que intervienen en el establecimiento y sostenibilidad de un comité en el alojamiento temporal. El kit para la gestión de campamentos ofrece herramientas adicionales y profundiza sobre estos elementos.

CREACIÓN DE COMITÉS		
¿Usted ha...	SÍ	NO
Realizado una evaluación de las capacidades de la población (por ejemplo: cuántos maestros, técnicos, médicos, etc. hay en el albergue?)		
Organizado comités o grupos de trabajo?		
Desarrollado términos de referencia para cada uno de los comités o grupos con los roles y responsabilidades de sus miembros?		
Asegurado la representación de mujeres, hombres, niñas, niños, jóvenes, personas mayores, grupos vulnerables y la comunidad de acogida en los comités?		
Establecido sistemas de rotación de roles y responsabilidades?		
SOSTENIBILIDAD DE LOS COMITÉS		
¿Usted ha ...	SÍ	NO
Establecido un procedimiento de toma de decisiones?		
Elaborado un código de conducta de los comités junto a sus miembros?		
Capacitado a sus miembros con relación a sus responsabilidades?		
Proporcionado las herramientas necesarias para cumplir con sus tareas?		
Diseñado y desarrollado herramientas de monitoreo para sectores específicos para el uso de los comités?		
Proporcionado espacios y materiales de trabajo (sillas, libretas, bolígrafos)?		
Establecido un procedimiento de quejas o reclamaciones para la población del alojamiento donde se pueda opinar sobre el funcionamiento de los comités, sus miembros y/o los servicios?		
Establecido procedimientos de destitución?		
Organizado las reuniones regulares con procedimientos tales como preparar la agenda, definir los objetivos, redactar y compartir actas?		
Establecido procedimientos de monitoreo para las acciones acordadas?		
EL CIERRE DE UN COMITÉ		
¿Usted ha ...	SÍ	NO
Garantizado procedimientos para la entrega o destrucción de información?		
Asegurado que las funciones del comité sean cedidas o traspasadas en su momento?		
Asegurado que los miembros del comité reflexionen sobre el valor de su trabajo, incluyendo las buenas prácticas y las lecciones aprendidas?		

LISTA DE VERIFICACIÓN: CREACIÓN DE UN MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Los mecanismos de rendición de cuentas (para reclamaciones o quejas) son un medio extrajudicial de resolución de conflictos a través del cual las partes interesadas internas y externas a la organización plantean sus quejas y reciben una respuesta a ellas.

CREACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJAS		
¿Ha ...	SÍ	NO
Definido lo que significa una reclamación o queja?		
Explicado a las comunidades y los individuos que tienen derecho a exponer sus quejas cuando lo crean conveniente?		
Creado un procedimiento de interponer reclamaciones o quejas que aclare: • Principios como: la no represalia, la confidencialidad, etc. • Cómo presentar una queja (por ejemplo, por escrito o verbalmente) y dónde • Quién puede quejarse (por ejemplo, si se puede quejar en nombre de otros por motivos de analfabetismo, el temor por la seguridad personal, etc.) • Quién recibe y clasifica la queja (tener en cuenta el sesgo organizativo, de edad y de género) • Cuál es el procedimiento y el plazo para tramitar de la queja y proporcionar una respuesta • Que se garantiza la confidencialidad de la información		
Involucrado a los representantes de la población para acordar el proceso para poner una queja o reclamación (es decir, un buzón, el envío de cartas, un número de teléfono, una persona que regularmente se apersone en el albergue para recoger la información, etc.)?		
Elaborado un formulario para distintos tipos de quejas?		
Entregado un comprobante de queja según corresponda?		
Sido coherente y sistemático en sus respuestas?		
Proporcionado información clara sobre el proceso de quejas, incluyendo: • ¿Cómo presentar una queja? • ¿Cómo y cuándo se procesará la queja? • ¿Cómo y cuándo se puede esperar una respuesta?		
Asegurado que el acceso al buzón sea fácil, seguro y confidencial?		
Analizado las quejas y las respuestas y presentado un informe estadístico?		
Utilizado la información de las quejas para contribuir a la evaluación y desarrollo de servicios?		
Mostrado a la población los resultados de su retroalimentación?		
Establecido un proceso de reclamación para los asuntos sin resolver?		

FORMATO DE REGISTRO

FECHA: _____ / _____ / _____

NOMBRE DEL ALOJAMIEMNTO TEMPORAL:

PROVINCIA:

CIUDAD:

NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE:

TELÉFONO:

PERSONA REGISTRADA				NÚMERO DE PERSONAS DEPENDIENTES*											NECESIDADES ESPECIALES Y VULNERABILIDADES*
NOMBRE Y APELLIDO	GÉNERO		EDAD	BEBÉS (MENORES DE 1 AÑO)		NIÑOS Y NIÑAS (1 – 5 AÑOS)		JÓVENES (6 – 17 AÑOS)		ADULTOS (18 – 60 AÑOS)		ADULTO MAYOR (+ 60 AÑOS)		TOTAL	
	H	M		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M		

*NECESIDADES ESPECIALES Y VULNERABILIDADES:

HCH: Hombre cabeza de familia solo	ME-18: Mujer embarazada menor de 18	DF: Discapacidad física
MCH: Mujer cabeza de familia sola	ME: Mujer embarazada mayor de 18	DV: Dificultad visual
NCH: Niño/a cabeza de familia	ML: Madre lactante	DA: Dificultad auditiva
AMS: Persona adulta mayor sola	MS: Menor separado	DC: Dificultad para comunicarse
	MNA: Menor no acompañado	EC: Enfermedad crónica/Condición médica crítica

CABEZA DE FAMILIA: Es el hombre, la mujer o el niño/a que tiene la responsabilidad principal de administrar los asuntos del hogar y es reconocida por otros miembros de la familia.
DEPENDIENTES: Incluye a todos los familiares y no parientes que viven juntos en la misma vivienda, contribuyendo conjuntamente a la tarea del hogar

MÉTODOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Registro

El registro es una herramienta crucial para la protección en operaciones humanitarias, ya que les da acceso a las personas afectadas a sus derechos básicos, ayuda a la reunificación familiar, identifica a individuos con necesidades específicas de protección, y proporciona información para encontrar soluciones a largo plazo. El objetivo del registro en situaciones de emergencia es confeccionar una base de datos con información biográfica a nivel de familia o individual el establecer de listas de distribución básicas que nos permitan identificar personas con necesidades específicas y emitir documentación o cartillas de racionamiento para facilitar la provisión de ayuda y servicios. El registro normalmente recoge la siguiente información: la fecha y el lugar de nacimiento, el nombre, el sexo, incluye una fotografía de la persona desplazada, la fecha de llegada al alojamiento temporal así como información relacionada con su trabajo y educación. Igualmente, se puede también registrar información sobre necesidades especiales de la persona.

Perfil de la población

El perfil de los alojamientos temporales brinda una visión consolidada de la información estadística sobre:

- Información del alojamiento temporal: nombre, fecha de apertura, ubicación geográfica, etapa que está viviendo el alojamiento temporal, planificación del terreno, etc.
- Estadísticas poblacionales: información demográfica y cultural de la población en los alojamientos temporales, así como la documentación pertinente (tarjetas de racionamiento, registros nutricionales…)
- Información sectorial: mortalidad, morbilidad, indicadores de agua, servicios sanitarios e higiene, vivienda, alimentación, protección, vulnerabilidad
- Estructuras de coordinación de los alojamientos temporales: comités, liderazgo, reuniones.
- Información sobre "¿quién hace qué y dónde?": que incluye áreas de vacíos de atención que se deben informar a los donantes.

- Temas transversales: Grupos con necesidades específicas de protección, medioambiente, etc.

- Evaluación de necesidades: El primer paso a tomar para responder a una situación de emergencia empieza con la evaluación de la dimensión de las necesidades, así como la capacidad de las personas migrantes para satisfacer sus necesidades inmediatas de supervivencia (grado de vulnerabilidad). La evaluación de necesidades identificará las necesidades de intervención externa dirigida a los grupos más vulnerables, las estrategias que se deben replicar y los vacíos que se deben abordar. Estos son elementos fundamentales de la programación y del proceso de planificación.

- Formularios de monitoreo: El monitoreo implica un compromiso de observar en lugar de actuar. El monitoreo supervisa el avance de las actividades en el alojamiento temporal, así como el estado de los servicios en relación con lo planificado. El monitoreo ayuda a ajustar cuando sea necesario. A través de los formularios de monitoreo, los actores que operan en la administración de alojamientos temporales comprueban el acceso, la cantidad y la calidad de la provisión de agua, saneamiento, alimentación, etc. en el alojamiento temporal.

- Lista de contactos: Las personas o instituciones que administran el alojamiento temporal deben recoger y compartir los contactos (nombre de la persona responsable y teléfono) de las agencias o departamentos que operan en él, incluyendo los líderes y/o puntos focales por comités.

- ¿Quién hace qué y dónde?: Esta matriz nos permitirá identificar qué actores intervienen en cada uno de los sectores de respuesta, qué actividades llevan a cabo y dónde. Preferiblemente, la matriz informativa también debe incluir cuándo se lleva a cabo cada actividad.

Independientemente de cuál sea el mecanismo que se utilice para recoger información, siempre se deberá:

- Utilizar un lenguaje simple y claro y en el idioma pertinente,
- Preguntas que capturen datos desagregados por sexo y edad,
- Capacitar a los equipos que recojan la información y asegurar que estén compuestos por personas de ambos sexos.

ESTABLECIMIENTO DE COMITÉS TÉCNICOS

Comité técnico de agua, saneamiento e higiene	• Producir y compartir información sobre agua, saneamiento e higiene con la comunidad migrante (en tableros de información y sitios claves del AT, como las instalaciones de salud, etc.). • Monitoreo, en coordinación con el administrador del alojamiento temporal, de la cantidad y la calidad del agua. • Monitoreo de la condición de las letrinas y el mantenimiento de las mismas. • Monitoreo de la cantidad, tipo y capacidad de los recipientes para el almacenamiento de basuras, de acuerdo con la cantidad de personas y los servicios de recolección existentes. • Establecimiento de un sistema de manejo de residuos sólidos y separación de aquellos que se puedan reciclar y aquellos que se deban enterrar.
Comité técnico de protección	• Identificación de personas con necesidades específicas y de estrategias para asegurar su participación en las actividades del AT. • Asegurar la adaptación de la infraestructura del AT a los requerimientos de las personas con necesidades específicas. (por ejemplo, sillas de rueda, acceso para personas mayores). • Garantizar que las personas con necesidades específicas tengan acceso a los servicios (por ejemplo, información sobre distribuciones). • Organización de campañas de sensibilización sobre la violencia de género. • Instalación y monitoreo de programas de vigilancia y seguridad (específicos a la protección). • Establecer un sistema de reporte y referencia para incidentes de protección y de información. • Establecer redes de voluntarios para monitorear las áreas comunes, tales como los espacios recreativos donde juegan los niños y niñas o espacios para mujeres • Asegurar que la iluminación y el acceso a los servicios sea seguro para las mujeres.
Comité de mujeres	• Identificar a las mujeres que requieran cuidados especiales o que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad y promover su acceso a servicios básicos y a medidas de protección adecuadas, en asociación con los actores institucionales de la gestión del AT. Por ejemplo, mujeres gestantes y lactantes, mujeres cabeza de familia, viudas, sobrevivientes a violencia sexual o violencia basada en el género. • Proveer a las mujeres de espacios y oportunidades para liderar o participar en eventos comunitarios, espacios de formación y capacitación, áreas y materiales para actividades recreativas. • Garantizar la participación y el liderazgo de las mujeres en actividades de distribución de insumos de ayuda humanitaria. (por ejemplo, kits de higiene, ropa, etc.) • Verificar continuamente las condiciones de seguridad de las instalaciones sanitarias y de las áreas comunes, con el fin de identificar riesgos como violencia sexual, explotación y abuso sexual, etc. • Promover la participación equitativa de hombres y mujeres en las labores de cuidado de las instalaciones o de actividades (distribución equitativa de roles de género).
Comité técnico de salud	• Monitorear brotes de enfermedades o síntomas tales como malaria, resfríos, conjuntivitis, diarrea, etc. • Reportar casos de enfermedad a los profesionales médicos, puntos de salud y actores de la salud claves en el alojamientos temporal. • Planear y liderar talleres y campañas de sensibilización que se enfoquen en los problemas de salud que enfrenta la población migrante, tanto hombres como mujeres y menores. • Apoyar los programas y servicios médicos en el alojamiento temporal.

FORMATO DE FICHA DE CONTACTOS

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN	TIPO DE ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	
				PROVINCIA	DISTRITO
0	Ej.:Maria Pérez Prado	Ej.: SENAFRONT, PAHO, OIM, NRC	Ej.: ONU, NGO, Gob.	Ej.:Bocas del Toro	Ej. :Almirante
	TÍTULO DEL PUESTO	SECTOR DE ACTIVIDAD	TELÉFONO PARA CONTACTO	Email(s)	
	Ej.: Oficial de Programas de Alimento	Ej.: Salud, Alimentos	Ej.: (+507) 61435	Ej.:mpp@ hotmail.com,	

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN	TIPO DE ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	
				PROVINCIA	DISTRITO
1					
	TÍTULO DEL PUESTO	SECTOR DE ACTIVIDAD	TELÉFONO PARA CONTACTO	Email(s)	

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN	TIPO DE ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	
				PROVINCIA	DISTRITO
2					
	TÍTULO DEL PUESTO	SECTOR DE ACTIVIDAD	TELÉFONO PARA CONTACTO	Email(s)	

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN	TIPO DE ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN	
				PROVINCIA	DISTRITO
3					
	TÍTULO DEL PUESTO	SECTOR DE ACTIVIDAD	TELÉFONO PARA CONTACTO	Email(s)	

FORMATO DE REPORTE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL

(Para ser completado por la agencia que administra el alojamiento temporal designada por… para su presentación a….)"

"Notas de Orientación:
Esta es una herramienta diseñada para ayudar a los administradores del Alojamiento Temporal a monitorear actividades regularmente. Esta es una información ya reunida por los administradores de sitios y está destinada a ser utilizada como una plantilla estándar para todos los sitios.

Este informe debe ser enviado al Coordinador puntualmente para su consolidación, pero también puede ser compartido con otros sectores.."

NOMBRE DEL AT:		
Provincia:		Municipio:
Localización:		
Período de reporte:	Del (dd/mm/aa):	Al (dd/mm/aa):
DEMOGRAFÍA		
Número de población actualizado	Familias	Fuente:
	Individuos	Fuente:
"Movimiento de población observado: (Describa brevemente las tendencias de la población en comparación con el último informe. ¿Ha aumentado o disminuido la población? ¿Cuáles podrían ser las razones del cambio en el número?)"		

"PROVEEDORES DE SERVICIOS (Enumere todos los actores que son responsables de abordar los problemas específicos de cada sector. Agregue filas para otros actores adicionales según sea necesario)"			
Sector:	Organización:	Nombre de la persona encargada	Dirección de email:
Administración del AT			
Agua, saneamiento e higiene			
Salud			
Alimentación			
Alojamiento (vivienda)			
Protección			
Artículos no alimentarios			
Añadir sector			

NECESIDADES "Organizar Ejemplo (Vivienda/Artículos no Alimentarios) Hay 1.000 personas durmiendo al aire libre que necesitan carpas"			
Sector:	Organización:	Nombre de la persona encargada	Dirección de e-mail:
Administración del AT			
Agua, saneamiento e higiene			
Salud			
Alimentación			
Alojamiento (vivienda)			
Protección			
Artículos no alimentarios			
Añadir sector			
RESPUESTA (en el período de reporte) "¿Cuáles son las actividades en curso para atender las necesidades identificadas? Nota: las acciones reportadas en esta sección deben limitarse a las que se están llevando a cabo dentro del período de reporte actual. (Organizar la entrada por el clúster: agregue filas para más grupos según sea necesario) Ejemplo. (Vivienda/ Artículos No Alimentarios) La entidad X ha distribuido 500 carpas para el beneficio de 1.000 personas"			
Agua, saneamiento e higiene			
Salud			
Alojamiento (vivienda)			
Alimentación			
Artículos no alimentarios			
Protección			
Añadir sector			
VACÍOS/DEFICIENCIAS (EN EL PERÍODO DE REPORTE) "¿Cuáles son las actividades en curso para atender las necesidades identificadas? Nota: Las acciones reportadas en esta sección deben limitarse a las que se están llevando a cabo dentro del período de reporte actual (Organizar la entrada por el clúster: agregue filas para más grupos según sea necesario). Ejemplo (Vivienda/ Artículos no Alimentarios): Todavía se necesita material de refugio de emergencia para personas migrantes".			
Agua, saneamiento e higiene			
Salud			
Alojamiento (vivienda)			
Alimentación			
Protección			
Artículos no alimentarios			
Añadir sector			

LIMITACIONES ¿Cuáles son los desafíos más importantes que enfrentan las agencias o instituciones que prestan asistencia a la población migrante en este alojamiento temporal?

DIRECTRICES PARA REPORTES Y FRECUENCIA

COORDINADOR – REPORTANDO AL SUPERVISOR

HERRAMIENTA DE REPORTE	FRECUENCIA	DIRECTRIZ
Matriz ¿Quién hace qué, dónde?	Semanal, para entregar los domingos	Destacar actualizaciones. Si no hay cambios, por favor indique
Actas de reunión	Semanal, para entregar los domingos	Destacar los puntos principales
Registro de asistencia	Semanal, para entregar los domingos	Adjunte el acta
Reporte sobre el Alojamiento Temporal	Semanal, para entregar los domingos	Evaluar el cronograma de trabajo de los comités y la frecuencia con que monitorean el AT y exponer las necesidades identificadas en la reunión de coordinación.

ADMINISTRADOR DE ALOJAMIENTO TEMPORAL – REPORTANDO AL COORDINADOR

HERRAMIENTA DE REPORTE	FRECUENCIA	DIRECTRIZ
Matriz ¿Quién hace qué, dónde?	Semanal, para entregar los viernes	Destacar actualizaciones. Si no hay cambios, por favor indique
Actas de reunión	Semanal, para entregar los viernes	Destacar los puntos principales
Reporte sobre el Alojamiento Temporal		El reporte del AT puede tener un formato simple como un acta
Registro de asistencia	Semanal, para entregar los viernes	Adjunte el acta

COORDINACIÓN: CONSEJOS Y BUENAS PRÁCTICAS

Ampliar la participación y el compromiso en las reuniones

- ✓ Invite a un funcionario del gobierno o de las ONG para presidir en conjunto la reunión del grupo sectorial.
- ✓ Organice la traducción. Envíe la invitación a todos los actores implicados en la respuesta (ejemplo, voluntarios, ONG internacionales y locales, iglesia).
- ✓ Comuníquese proactivamente con los actores clave. Entreviste a los actores clave en busca de problemas comunes, áreas de entendimiento y controversia, agendas personales. Encuentre la mejor manera de que se comprometan.
- ✓ Pida a tres participantes clave una opinión de retroalimentación sobre la reunión de coordinación y cómo mejorarla.
- ✓ Resuelva la superposición de reuniones mediante la creación de un sistema central de coordinación en cada grupo sectorial y centro de actividad.

Administre las agendas de las reuniones

- ✓ Reconozca el resultado que desea y prepare el trabajo previo.
- ✓ Abogue y comuníquese previamente con los actores clave; consiga que se comprometan.
- ✓ Evite sobrecargar la agenda; forme subgrupos (por ejemplo, en cuestiones técnicas), planifique reuniones más cortas, encuentre otra manera de abordar un ítem de la agenda sin hacer una reunión (por ejemplo, por correo electrónico, grupo de Google), segmente las reuniones (por ejemplo, planificando pausas entre los ítems de interés para que los participantes puedan entrar y salir, o quedarse según prefieran).
- ✓ Inicie la reunión estableciendo claramente la agenda, el horario y los procedimientos para la reunión.
- ✓ Evalúe un proyecto de programa con otros 2 o 3 actores clave para ayudar a centrar la reunión en las prioridades clave.
- ✓ Inicie las reuniones con los temas del programa que sean de la más alta prioridad para asegurarse de cubrirlos.
- ✓ Utilice la tecnología (correos electrónicos, grupo de Google, el sitio web) para reducir los tiempos de reunión y los temas del programa.

Practique una buena gestión de las reuniones y procedimientos de facilitación

- ✓ Considere las reuniones como parte de un proceso de comunicación y de coordinación más amplio, que incluye cosas que usted puede hacer antes

para preparar la reunión (por ejemplo, circular la agenda, hacer discusiones bilaterales); cosas que puede hacer durante la reunión (utilizar las habilidades de facilitación); y el seguimiento que puede hacer después de la reunión (por ejemplo, pedir retroalimentación sobre la reunión, difundir notas). Una buena coordinación proviene en parte, o en su mayoría, del trabajo que se realiza entre las reuniones así como del que se hace en las propias reuniones.

- ✓ Delegue: use pequeños grupos para analizar los problemas, generar opciones, proponer soluciones y tomar decisiones.
- ✓ No trate de consensuar sobre prioridades estratégicas ni de tomar una decisión importante con un grupo grande (de más de 10). Estos casos deléguelos a un grupo asesor manejable (6–10 miembros) compuesto por los actores principales, incluyendo un representante del gobierno, 2 a 3 representantes de las ONG locales e internacionales seleccionados por sus pares, los donantes, las Naciones Unidas, y otros según sea apropiado para el grupo sectorial (por ejemplo, IFRC, OIM).
- ✓ Establezca en conjunto (y pida ayuda en su aplicación) las reglas básicas de las reuniones (por ejemplo, un orador a la vez, los límites de tiempo para los temas de la agenda y para las intervenciones, etc.) Exhibir visiblemente las reglas básicas y tradúzcalas.
- ✓ En las reuniones con asistencia de un numeroso grupo de personas, consiga que "facilitadores de apoyo" (de una agencia fuera de la ONU) ayuden a gestionar las reglas básicas y las intervenciones de los grupos de personas o de áreas dedicadas en la sala de reuniones. En el plenario aclare el papel de estos "facilitadores de apoyo".

Practique buenas habilidades de facilitación

- ✓ Separe entre la generación de ideas y el debate o la evaluación.
- ✓ Utilice la escucha activa, el sondeo y el redireccionamiento.
- ✓ Utilice papelógrafos, mapas, exhibiciones visibles de la información. Coloque la agenda en un papelógrafo visible para todos.
- ✓ Divida en subgrupos, forme un grupo consultivo, grupos técnicos, etc.
- ✓ Comparta la responsabilidad por el éxito, el control del horario, las reglas básicas.
- ✓ Mantenga la calma, sea conscientemente firme. Cuando el ambiente se ponga muy caldeado: tome un descanso, identifique las áreas de acuerdo, celebre consultas con las partes externas de la reunión, divida en grupos más pequeños; pida ayuda en el tratamiento de un tema candente o un impase.

Maneje las interrupciones, los desvíos y los "monopolizadores"

- ✓ Tome en cuenta el asunto; recuerde a todos el objetivo de la reunión y reoriente con una pregunta.
- ✓ Apóyese en sus socios: delegue a los actores principales en la sala para ayudar a manejar las interrupciones.
- ✓ Pida una votación a mano alzada para acordar una revisión de la agenda. Si es que ellos consideran que el problema emergente es de relevancia o importancia inmediata, entonces no es una "interrupción" sino una "contribución valiosa".
- ✓ Cree una estructura para las intervenciones: por ejemplo, una idea por mesa, límites de tiempo, intervenciones breves.
- ✓ Preséntese en forma individual antes o durante un descanso; haga la conexión "humana" para que él/ella sea más fácil de manejar durante la reunión.
- ✓ Utilice el Estacionamiento; ayude a organizar un foro alternativo después de la reunión oficial.
- ✓ Anticipe los problemas que puedan perturbar el orden del día previsto y celebre consultas individuales previas a la reunión para resolver el asunto fuera de la reunión de coordinación.

Material de referencia clave

- ✓ "Tips for Dealing with Difficult Group Dynamics (Consejos para manejar la dinámica de grupos difíciles)" de la ONU OCHA EFCT; sesión "Better Meetings (mejores reuniones)".
- ✓ Nota de orientación de IASC sobre el uso del enfoque de grupo sectorial para fortalecer la respuesta humanitaria, 24 de noviembre de 2006.
- ✓ "Better Coordination Meetings (Mejores Reuniones de coordinación)" en el módulo de autoestudio de ACNUR eCentre y ESS "EP 07 Coordination", junio de 2003. http://www.the-ecentre.net/resources/2-7-0.cfm
- ✓ "3.4 Facilitating Coordination Meetings (3.4 Facilitación de reuniones de coordinación)" en "Field Coordination in Emergencies—SOPs—IFRC (coordinación sobre el terreno en situaciones de emergencia)" por B3 Associates para IFRC. http://b3-associates.info/dnn/Home/tabid/37/Default.aspx
- ✓ Recursos

Agencia líder del grupo sectorial CCCM y OCHA

Roles y responsabilidades en la coordinación del grupo sectorial[1]:
De acuerdo con la nota de orientación de IASC de utilizar el enfoque de grupo sectorial para fortalecer la respuesta humanitaria, la responsabilidad de OCHA es prestar apoyo al Coordinador Humanitario en las áreas de:

- ✓ coordinación
- ✓ gestión de la información
- ✓ abogacía y movilización de recursos
- ✓ desarrollo de políticas

Por otra parte, OCHA es responsable de establecer y mantener mecanismos de coordinación generales que incluyan a todos los actores involucrados en la prestación de asistencia y protección humanitaria, incluyendo el grupo sectorial CCCM.

Tal como se define en Roles y responsabilidades en la ejecución de la respuesta a alejamientos temporales[2], el líder del grupo sectorial CCCM es responsable de[3]:

- ✓ Desarrollar una estrategia de respuesta general al alojamiento temporal con la participación de todos los socios, incluidos los residentes de los alojamientos temporales, los gestores de alojamiento y representantes del gobierno.
- ✓ Establecer y mantener sistema(s) de gestión de la información en el alojamiento y entre alojamientos temporales.
- ✓ Crear el espacio humanitario necesario para la prestación eficaz de las intervenciones humanitarias en los campamentos.
- ✓ Prestar apoyo técnico, herramientas y orientación.

Enlaces entre OCHA y el liderazgo del grupo sectorial CCCM:

- ✓ Considerando que el papel de la OCHA es coordinar a nivel de grupos sectoriales y por lo tanto facilitar y apoyar la coordinación general de la respuesta humanitaria, el papel del líder del grupo sectorial CCCM incluye la coordinación de los roles y responsabilidades de la respuesta de alojamiento temporal en general, y de esa manera la coordinación de la prestación de asistencia humanitaria y protección a los desplazados internos en los alojamientos temporales y asentamientos similares.

1 Tenga en cuenta que OCHA formalizará su actual guía de política sobre el rol de OCHA en CCCM, en la que se revisará la redacción de este documento para garantizar la complementariedad y la coherencia...
2 Por favor, consulte la nota sobre roles y responsabilidades de CCCM para un análisis adicional.
3 Tenga en cuenta que esto es adicional a los Términos de Referencia del líder del grupo sectorial, (que se adjunta en el anexo 1 del IASC).

- ✓ El líder del grupo sectorial CCCM se pondrá en contacto y cooperará con OCHA en términos de participación en los mecanismos de coordinación entre grupos sectoriales, la provisión de informes de situación, etc.
- ✓ El grupo sectorial CCCM establecerá y organizará los sistemas de gestión de la información dentro del grupo, es decir, en el nivel intra-grupo sectorial, mientras que OCHA se encargará de la gestión de información entre grupos sectoriales, lo que incluye recibir información del grupo sectorial CCCM para compartir con otros grupos sectoriales y el Coordinador Humanitario.
- ✓ El líder del grupo sectorial CCCM dependerá del apoyo de OCHA para establecer el marco general para la acción humanitaria, y específicamente solicitará ayuda en casos en los que haya problemas más grandes, institucionales y políticos que no puedan ser superados únicamente con las contrapartes nacionales directas.

Reuniones de coordinación más inteligentes

¿Qué se espera de usted en su rol como líder de grupo sectorial o sector? (según la nota de orientación para el enfoque de grupos sectoriales y los términos de referencia genéricos).

Racionalización de las reuniones

Los líderes de sector son responsables de determinar, junto con los participantes en los grupos sectoriales pertinentes, la frecuencia y tipos de reuniones necesarias. Los líderes de sector deben asegurarse de no hacer demandas excesivas de reuniones, sobre todo al tratarse de organizaciones pequeñas que tienen capacidades limitadas para asistir a un gran número de reuniones sectoriales individuales. Los líderes de sector son responsables de asegurar que las reuniones sectoriales sean bien manejadas y productivas. En algunos casos, diferentes grupos sectoriales podrían decidir reunirse colectivamente. Las reuniones sectoriales deberían complementar y no sustituir ni socavar la reunión del Equipo Humanitario de país (a nivel país) y a su equivalente en el nivel distrital o provincial. El establecimiento de las reuniones sectoriales individuales a nivel de distrito debe ser determinado por la necesidad más que por una preocupación por la creación de una estructura uniforme.

¿Por qué es importante esto?

Muchos han criticado las reuniones de grupo sectorial o sector por:

- ✓ No poder comprometer a las ONG locales por problemas de idioma, anuncios defectuosos, demasiadas reuniones, imposibilidad de asistir a reuniones por estar trabajando en el terreno.
- ✓ Falta de participación de las ONG en las reuniones de carácter conceptual y estratégico, no sólo las de funcionamiento.
- ✓ Ser conducidas como reuniones internas de la ONU o como "conversaciones de trabajo".
- ✓ Su mala preparación, mala facilitación y mala gestión.
- ✓ Agendas inmanejables arruinadas por problemas emergentes o agendas personales "urgentes".
- ✓ Falta de líderes de grupos sectoriales o de sector; y falta de facilitadores de reuniones que sean "neutrales" y objetivos.
- ✓ Agendas sobrecargadas, reuniones largas, demasiadas reuniones, demasiados participantes, asistencia de participantes equivocados.
- ✓ Ser caóticas, improductivas y dominadas por los participantes más habladores.

Los actores de una operación humanitaria probablemente se reúnen con mayor frecuencia en persona en el lugar de la reunión de coordinación. El grado de organización de la reunión para producir resultados y la calidad de la participación afectan la manera en que los actores perciben tanto la actuación del líder del grupo sectorial o sector y el proceso mismo de coordinación en su totalidad. Un problema común en la coordinación es la falla de los actores en sentirse dueños del proceso. Uno de los peligros es que los actores que se sientan excluidos o marginados buscarán sus propios foros de reuniones paralelas. Por tanto, es crucial que las reuniones representen un proceso que incluya a actores clave, respete lo que cada uno tiene que decir y los recursos que tengan para ofrecer, y promueva el fortalecimiento de consensos para lograr el mejor resultado para las personas afectadas.

MATRIZ SOBRE QUIÉN HACE QUÉ, DÓNDE Y CUÁNDO (4W)

QUIÉN Agencias y Donantes Actualizacón de actividades			
	Agencia o institución implementadora	Otras agencias o instituciones	Donante
1			
2			
3			
4			
5			
6			

DÓNDE Ubicación de la actividad					
	Provincia	Municipalidad	Comunidad	Tipo de Alojamiento Temporal*	Nombre del AT
1					
2					
3					
4					
5					
6					

CUÁNDO STATUS			
	Estatus de la Actividad	Fecha de inicio (DD/MM/AA)	*Fecha de finalización (DD/MM/AA)
1			
2			
3			
4			
5			
6			

* Tipo de Alojamiento Temporal (campamento, centro colectivo, centro de recepción/tránsito)

QUÉ ACTIVIDADES				
	Actividad	Detalle de la actividad	Número de residentes (objetivo)	Número de residentes que se han alcanzado
1				
2				
3				
4				
5				
6				

OBSERVACIONES	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

DETALLES DE CONTACTO				
	Nombre de la persona de contacto	E-mail	Número de teléfono	Fecha
1				
2				
3				
4				
5				
6				

MODELO DE PEFIL DEL AT

Estatus del sitio			abierto ☐	cerrado ☐
Clasificación del sitio	campamento			
Fecha de apertura			Fecha de cierre	
¿Hay agencia gestora (AG)?	Sí	NO	¿Quién?	
¿Hay comité de gestion?	Sí	NO	¿Quién?	

REFUGIO Y ARTÍCULOS NO ALIMENTARIOS (NFI)

Porcentaje de familias viviendo a la interperie (sin refugio):	ninguna
Porcentaje de familias viviendo en carpas:	más de 75
Porcentaje de familias viviendo en refugios improvisados:	ninguna
Porcentaje de familias viviendo en edificios de materiales nobles:	ninguna
Porcentaje de familias con acceso a electricidad:	ninguna
Porcentaje de familias con acceso a instalaciones de cocina seguras:	ninguna

ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Frecuencia de distribución de alimentos:	diaria
Acceso a mercados cerca del sitio de alojamiento:	sí
Hay alimento suplementario para embarazadas/madres lactantes:	no
Hay alimento suplementario para niños:	no
Seguimiento de caso de malnutrición en el sitio:	no

SALUD

Principal problema de salud prevalente:	diarrea
Segundo problema de salud prevalente:	bronquitis
Tercer problema de salud prevalente:	malnutrición
Hay acceso regular a medicamentos:	no
Distancia al centro de salud más cercano:	fuera del sitio a menos 3 km

COMUNICACIÓN

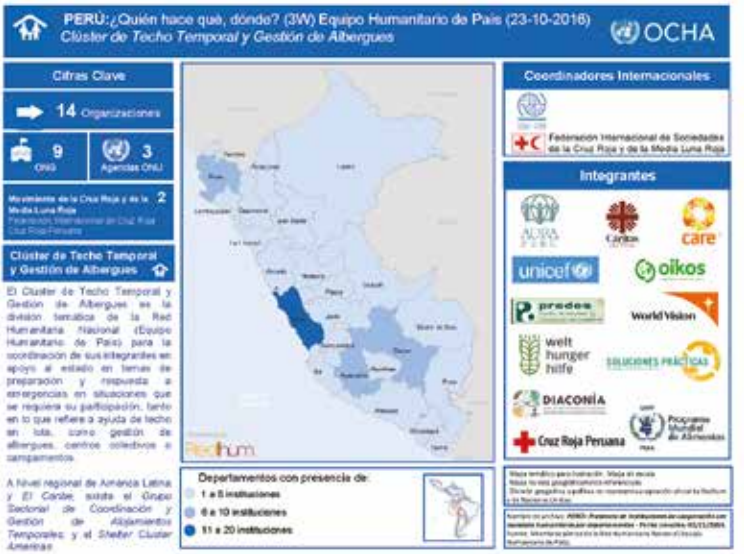
Principal medio de subsistencia para los residentes:	teléfono celular
Información requerida habitualmente por los residentes:	situación en el lugar de origen

MEDIOS DE SUBSISTENCIA

Principal medio de subsistencia para los residentes:	agricultura
Existe acceso a actividades de generación de ingresos:	no
Número de familias con una fuente de ingresos:	84
Acceso a tierra de cultivo (agricultura):	no
Existe ganado en el sitio:	no

AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE (WASH)	
Ubicación de la fuente de agua:	fuera sitio más de 20
Puntos de agua operativos	0
Principal fuente de agua NO potable:	camión cisterna
Principal fuente de agua potable:	agua embotellada
Agua disponible por persona por día:	5-10 Litros
Principal problema con el agua:	ninguno
Número de letrinas/baños funcionando:	3
Evidencia de defecación a cielo abierto	sí
Letrinas/baños separados para mujeres y hombres:	no
Baños y duchas con sistema de cierre interior:	no
Principal método de disposición de residuos:	otro
EDUCACIÓN	
Acceso a educación formal/informal para los niños:	sí
Distancia al centro educativo más cercano:	menos de dos km
Porcentaje de niños del sitio asistiendo a clases:	más de 75
Hay escuelas en la zona siendo utilizadas como refugios:	no
PROTECCIÓN DE NIÑOS, MUJERES Y PERSONAS VULNERABLES	
Está provista la seguridad en el sitio:	no
Reportes de incidentes de seguridad más comunes:	ninguno
Problemas más comunes al recibir asistencia:	ninguno
Iluminación adecuada en los espacios comunes:	no hay
NECESIDADES ESPECIALES	
Personas con enfermedades crónicas	
Adulto mayor no acompañado	
Persona con discapacidad mental	
Persona con discapacidad física	
Mujeres lactantes	
Mujeres embarazadas	

MUESTRA DE MAPA QUIÉN HACE QUÉ, DÓNDE



Directorio de Instituciones integrantes del clúster Techo Temporal y Gestión de Albergues

Institución	Punto focal RHN	Email	Teléfono	Celular
CARE Perú	Lucy Harman Hilda Calderón	[illegible]	4171131 4171153	969672266 / RPM #591766
Soluciones Prácticas	Pedro Ferradas	[illegible]	4412950	999959493
UNICEF	Olga Isaza José Vásquez	[illegible]	6130701 6130704	997573214 997573219
WelthungerHilfe	María Cecilia Céspedes	[illegible]	4466520	
Cruz Roja Peruana	Marcia Puell	[illegible]	4700506	
PMA	Iván Bottger	[illegible]	2649828	999011568
OIM	Jeremy Mac Gillivray	[illegible]	6330000	
OIKOS	José Correia	[illegible]	349-0219 349-6328	994-561120
World Vision	Rosario Contreras	[illegible]	616 8400 Anexo 112	995887369
PREDES	Rosario Quispe	[illegible]	2210251	
IFRC	Michelle Detomasso	[illegible]	2219606 (anexo 103)	997555639
Cáritas del Perú	Héctor Hanashiro Ángel Alicarima	[illegible]	6135290 anexos 153 / 174	Héctor: # 943811 / 996376215 Angel: # 711617 / 988053596
DIACONIA	Rocío Vidalón Edelvis Rodríguez	[illegible]	4235245 (anexo102)	951 695 797
ADRA	Víctor Huamán	[illegible]	7127765	

PERÚ: ¿Quién hace qué, dónde? (3W) Equipo Humanitario de País (23-10-2016)
Presencia del Cluster Clúster de Techo Temporal y Gestión de Albergues
OCHA
PIURA 09
TUMBES 03
SAN MARTÍN 02
LORETO 03
CAJAMARCA 03
AMAZONAS 04
UCAYALI 04
LAMBAYEQUE 03
MADRE DE DIOS 02
LA LIBERTAD 03
CUSCO 08
HUÁNUCO 04
ANCASH 05
AYACUCHO 06
LIMA 14
JUNÍN 02
PUNO 04
AREQUIPA 05
ICA 03
APURIMAC 02
HUANCAVELICA 04
TACNA 03
Cruz Roja Peruana
DIACONÍA

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN

¿Ejerzo una buena coordinación como administrador/a del alojamiento temporal?

		Sí	A MEJORAR
1	Conozco bien el alojamiento temporal (AT), incluida su población y el terreno. He hablado con la gente y escuchado sus necesidades.		
	Por ejemplo, camino por el AT a diario para observar e intercambiar impresiones con los residentes.		
2	Involucro a las personas en las discusiones sobre la necesidad e importancia de la coordinación y hago que se interesen en ella y en cómo superar los desafíos.		
	Por ejemplo, he mandado una invitación a los representantes locales para que asistan a las reuniones de coordinación sobre el AT con el fin de que estén informados.		
3	He identificado a los actores con los que me debo coordinar en el alojamiento temporal.		
	Por ejemplo, he creado una lista de contactos de todas las agencias y personal que trabaja en el AT.		
4	Tengo claras cuáles son las necesidades de información y promuevo en la medida de lo posible el intercambio de información, así como la creación de espacios de comunicación y el uso de herramientas comunes para recopilar información		
	Por ejemplo, tenemos un formato para monitorear servicios a diario que me sirve para recoger información y presentarla en la reunión semanal con los proveedores.		
5	He definido distintos espacios para la coordinación y formas de intercambio de información según los diferentes interlocutores.		
	Por ejemplo, me reúno con líderes cada tres días en el espacio comunitario del AT y con las agencias que proporcionan servicios en el despacho de la alcaldía cada semana.		
6	He preparado una lista con los mecanismos de coordinación del AT, el tipo de espacio de discusión, los horarios de las reuniones, y los lugares para conocimiento de los interesados.		
	Por ejemplo, en la lista se detallan las reuniones de coordinación sectorial (como salud) a nivel de AT (con líderes), los actores, el espacio y la hora.		
7	Utilizo varios mecanismos para hacer que la información sea accesible para todas las personas, incluidos los que no saben leer.		
	Por ejemplo, se comunican los horarios de las comidas y distribuciones por altavoz en varias lenguas en todos los sectores del AT.		
		Sí	A MEJORAR

8	Promuevo el uso de herramientas comunes para recoger información y capacito a las personas que las van a usar al respecto.		
	Por ejemplo, se debe hacer un mapeo participativo sobre los riesgos de protección principales que percibe la población en el AT para distintos grupos de edad y sexo. ¿Qué riesgos de protección y seguridad ven las mujeres, los hombres, los niños, etc.? (en grupos separados). Para ello, se capacita a un equipo de voluntarios y voluntarias sobre cómo debe llevarse a cabo.		

9	He creado comités para asegurar que la población del AT participa en el proceso de coordinación.		
	Por ejemplo, además de los líderes, se han creado comités técnicos de agua y saneamiento, salud y recreación infantil para coordinar y monitorear las actividades de residuos de basuras y limpieza de drenajes, distribución de agua, y entretenimiento infantil.		

10	Celebro reuniones frecuentes y eficaces. Me aseguro de que las actas reflejen las acciones acordadas y los plazos para darles seguimiento.		

11	Adapto los planes y procedimientos a las circunstancias.		
	Por ejemplo, las lluvias fuertes inundan una zona del alojamiento temporal. Esto requiere acciones inmediatas de coordinación a través de llamadas telefónicas y reuniones urgentes para reubicar parte de los residentes.		

12	Fomento un clima de respeto, confianza e inclusión que vaya más allá de la agenda que represento. Tengo apertura para escuchar todos los puntos de vista y tomar decisiones consensuadas con base en hechos objetivos.		

13	Involucro a los representantes locales en tareas voluntarias o remuneradas para desarrollar relaciones de confianza y profesionales.		
	Por ejemplo, hay obras de construcción que requieren personal cualificado y no cualificado. Se va a contratar población residente en el AT y población local para proporcionar oportunidades de empleo e integración para la población de acogida.		

FORMATO DE MONITOREO DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Código	Nombre del Albergue		
Localidad:			
Dirección:			
SECTORES Y ASUNTOS	ESTÁNDAR O LINEAMIENTO	Sí	NO
Alimentación			
¿Todas las personas tienen acceso a alimentos suficientes y de buena calidad?	Ausencia de casos de desnutrición y malnutrición.		
¿Existe alguna queja relacionada con la alimentación?	Conformación oportuna de la distribución. Distribución equitativa.		
Agua, saneamiento e higiene			
¿Tienen las personas acceso a suficiente agua en el alojamiento temporal para su uso diario?	7,5 – 15 litros diarios por persona.		
¿El agua disponible es apta para el consumo humano?	Olor y sabor del agua normal.		
¿Hay suficientes letrinas o baterías sanitarias en el alojamiento temporal?	Máximo 20 personas por letrina o baño químico.		
¿Existen letrinas o baterías sanitarias que necesitan reparación?	Calidad de las letrinas o baterías sanitarias.		
¿Se observan problemas de sanidad? ¿Existe drenaje funcional? ¿Está el vertedero de basuras lleno? ¿Hay partes del alojamiento temporal inundadas?	Canales que no permiten la inundación. 100 litros de desechos por cada10 hogares.		
¿Existen buenas prácticas de higiene entre la población?	Promoción de higiene, información y actividades. Opciones de lavado de manos, jabón disponible.		
Salud			
¿Las personas del alojamiento temporal tienen acceso a servicios de salud funcionales?	Clínica móvil, puesto de salud u hospital cercano. Acceso a medicamentos, a retrovirales.		
¿Existe posibilidad de transporte al hospital más cercano en caso de emergencias? ¿Hay acceso a personal médico si es necesario?	Doctores, enfermeros, parteras en el sitio.		
¿Enfermedades reportadas? ¿Se observan brotes de enfermedades? ¿Se han reportado muertes?	Ausencia de casos de diarrea, problemas en la piel, problemas respiratorios, infecciones en los ojos, entre otros.		
¿Las personas tienen acceso a medios de planificación familiar?	Acceso a medios de contracepción en el AT; por ejemplo, preservativos.		

Administrador/a del AT:				
Municipio				
Contacto:				
ACCIÓN NECESITADA	RESPONSABLE	PARA CUÁNDO		
		Ahora	Corto plazo	Largo plazo

Código	Nombre del Albergue		
Localidad:			
Dirección:			
SECTORES Y ASUNTOS	ESTÁNDAR O LINEAMIENTO	Sí	NO
Vivienda e infraestructura			
¿Hay un número suficiente de espacios habitacionales en el alojamiento? ¿Las personas tienen espacio suficiente dentro de la unidad habitacional? ¿Hay privacidad entre las unidades? ¿Hay separación entre familias, hombres y mujeres solas?	¿Número de dormitorios según el tamaño de la población de AT? ¿Dentro del AT, 3,5 m2 de suelo cubierto (bajo techo) por persona? Privacidad		
¿Hay espacio suficiente entre las unidades habitacionales?	Separación mínima de 2 m para evitar propagación de incendios.		
¿Existen unidades habitacionales dañadas o que necesiten reparación?	Calidad de las unidades habitacionales.		
Protección			
¿Existen incidentes de violencia doméstica en los hogares o entre grupos de la población migrante? ¿Ha habido incidentes de seguridad en el AT?	Ausencia de casos de violencia de género, abuso de alcohol, robo, abuso, discriminación, entre otros.		
¿Hay alguna preocupación relacionada con las necesidades específicas de los siguientes grupos: mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, adultos y adultas mayores, personas con condición de discapacidad, grupos étnicos/ religiosos?	Ausencia de casos de violencia de género, acoso sexual, violación. Acceso a registros de nacimiento. Acceso igualitario y seguro a servicios. Tratamiento equitativo, entre otros.		
¿Existen rutas de referencia para personas con necesidades específicas de protección (solicitantes de la condición de refugio, menores no acompañados, personas abusadas, víctimas de trata, sobrevivientes de violencia basada en genero, etc.)?	Participación inclusiva de toda la población del AT, incluidas las personas con necesidades específicas de protección.		
¿Ha habido incidentes de violencia entre los residentes del AT y la comunidad de acogida?	Interacción positiva entre la comunidad albergada y la comunidad de acogida.		
¿Las personas tienen acceso a documentación, tienen acceso a la reposición de documentos por pérdidas?	Registros de nacimiento, cédulas de ciudanía, certificados de defunción, entre otros.		
¿Se están desarrollando medidas preventivas de protección (en la planificación del AT, registro, analisis de riesgos, seguridad, etc.)?	Diseño del AT, actividades de sensibilización, de protección, mecanismos de reporte, sistemas de referencia.		
¿Hay iluminación adecuada en el alojamiento temporal, sobre todo en zonas de baño?	Luces disponibles en punto de registro, puntos de distribución, servicios higiénicos o letrinas, duchas, áreas de cocina, entre otros.		
¿Ha habido quejas sobre la falta de privacidad en las letrinas, baterías sanitarias, duchas?	Separación por sexo o por hogar.		

2 FASE CUIDADO Y MANTENIMIENTO

Administrador/a del AT:				
Municipio				
Contacto:				
ACCIÓN NECESITADA	RESPONSABLE	PARA CUÁNDO		
		Ahora	Corto plazo	Largo plazo

Código	Nombre del Albergue		
Localidad:			
Dirección:			
SECTORES Y ASUNTOS	ESTÁNDAR O LINEAMIENTO	Sí	NO
Educación y medios de vida			
¿Existen actividades recreativas y de educación no formal para niños y niñas en el AT?	Educación en emergencias, espacios recreativos, personas voluntarias para el cuidado de menores.		
Participación			
¿Existen representantes de los distintos grupos de población en el AT?	Estructuras de representación. Representantes masculinos y femeninos por igual.		
¿Existen comités en el AT que partican en su cuidado y mantenimiento?	Comités en funcionamiento. Participación activa de la población alojada en los comités. Roles y responsabilidades definidos. Códigos de conducta.		
¿Hay mecanismos que promuevan la participación y comunicación en el AT?	Manual de convivencia, buzón de sugerencias, entre otros.		
¿Existen mecanismos de divulgación de información en varios idiomas?	Paneles informativos, altoparlantes, reuniones periódicas.		

Administrador/a del AT:				
Municipio				
Contacto:				
ACCIÓN NECESITADA	RESPONSABLE	PARA CUÁNDO		

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL CIERRE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Consideraciones	Guía estándar	Sí ☑	No ☑
GENTE			
Movilidad a largo plazo	Todos los residentes del alojamiento temporal (AT) tienen acceso a información actualizada sobre la duración de su estancia en el AT, los procedimientos legales en el país, las alternativas existentes, la situación de la ruta en tránsito.		
	¿Han sido evaluadas sus intenciones?		
Información y comunicación con los residentes del Alojamiento Temporal	¿Se han desarrollado campañas de información sobre su situación y cuáles son los próximos pasos?		
	¿Se ha proporcionado a las personas afectadas información precisa, objetiva y actualizada sobre los procedimientos de salida?		
Procedimientos administrativos	¿Todas las personas del AT tienen su propia documentación con ellas mismas o a buen recaudo con Migración u otros proveedores de servicios bajo su consentimiento? Por ejemplo, documentos de identificación, registros médicos (por ejemplo, vacunas), certificados escolares.		
Paquetes de tránsito	Siempre que sea pertinente, ¿se han distribuido paquetes de ayuda para las personas que salen del AT en tránsito hacia otros países? Por ejemplo, mochilas con alimentos, esterillas, agua, etc.		
Registro de salida, compensación y restitución	¿Han sido dados de baja todos los residentes del AT a su salida?		
	¿Ha explicado a los residentes del campamento lo que implica estar dado de baja? (Por ejemplo, devolver la tarjeta de racionamiento (si hay), recibimiento de un "paquete de tránsito", registro en el transporte de salida, etc.).		
Personas con necesidades específicas	¿Se han identificado personas con necesidades específicas? Por ejemplo, personas discapacitadas, personas mayores, menores no acompañados.		
	¿Existe algún sistema especial para el acompañamiento o remisión de personas vulnerables?		
	¿Se han incluido estas personas bajo el cuidado de algún grupo o de otras familias/personas?		
	¿Se ha designado algún área separada de salida para familias con personas con necesidades específicas a cargo, o para personas en situación de vulnerabilidad?		
	¿Se han coordinado los arreglos de salud para las personas que necesitan asistencia médica especial?		
	¿Han sido atendidos los menores no acompañados?		

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL CIERRE DEL ALOJAMIENTO TEMPORAL

Consideraciones	Guía estándar	Sí ☑	No ☑
La gente se queda atrás	¿Se ha estimado cuánta gente se puede quedar todavía alojada en el AT por distintos motivos?		
	¿Existe un plan de contingencia para la asistencia y protección de esta población residual (por ejemplo, cómo se seguirá asistiendo a estos grupos minoritarios, necesitan ser reubicadas en otro sitio de manera temporal, etc.)?		
SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA			
Cierre por fases	En el caso de campamentos, ¿se han identificado las secciones que se cerrarán primero, y aquellas que se cerrarán de último (normalmente las secciones más cercanas a las instalaciones centrales, y a la entrada principal)?		
Gestión de documentación y datos	¿Se ha gestionado, asegurado y transferido adecuadamente toda la documentación y registros personales de las personas que se han alojado en el AT a los departamentos gubernamentales indicados?		
	¿Se ha garantizado la confidencialidad de los registros y la identidad de las personas en tránsito bajo amenaza o en riesgo?		
	¿Se ha planificado redactar un documento de lecciones aprendidas?		
Activos del campamento (instalaciones)	¿Se han cerrado apropiadamente, retirado o desmantelado todas las instalaciones e infraestructuras del AT?		
	¿Se han entregado o retornado a la comunidad de acogida o a las autoridades locales las instalaciones prestadas o arrendadas?		
	¿Las personas en tránsito se han llevado los materiales no alimentarios que se les han entregado?		
	¿Se han sellado o desarmado los materiales o sistemas que pueden resultar peligrosos o inseguros (por ejemplo, cableado eléctrico) o infraestructura (por ejemplo, instalaciones sanitarias)?		
Desmantelamiento	¿Las instalaciones de saneamiento (por ejemplo, pozos de letrinas, lavabos, fosas de basura) se han llenado, retirado o se han asegurado (para futuras emergencias)?		
	¿Se han eliminado los alojamientos (tiendas o refugios) dañados?		
Provisión de servicios	¿Se han terminado o detenido los contratos con los proveedores de servicios de acuerdo con lo establecido? (Por ejemplo, contratos de arrendamiento de estructuras, terrenos, bienes inmuebles).		

Consideraciones	Guía estándar	Sí ☑	No ☑
Propietarios de tierras	Si es pertinente, compensar a los propietarios de las tierras o benes inmuebles de acuerdo con lo convenido.		
MEDIO AMBIENTE			
Gestión de residuos	¿Los residuos han sido desechados correctamente? (Por ejemplo, se deben tratar los productos químicos, las baterías, los desechos sanitarios, se deben eliminar las pertenencias que se hayan dejado abandonadas, e incinerar otros tipos de desechos)		
	¿Algún material puede ser reciclado/usado por otras personas?		
Limpieza	¿El terreno o la estructura se han limpiado?		
Medio ambiente	¿Se ha llevado a cabo una evaluación ambiental para determinar las necesidades de rehabilitación o restauración ambiental? (La estimación de costos y la recaudación de fondos se deben realizar con antelación)		
	¿Las comunidades locales han estado involucradas en este proceso? (Por ejemplo, las comunidades de acogida pueden desear que el terreno o la estructura permanezcan como están actualmente en lugar de volver al estado anterior)		
GENERAL			
Seguridad	¿Existen procedimientos para la seguridad de los desplazados, poblaciones, sus pertenencias y el personal durante el proceso de cierre del campamento?		
Coordinación	¿Han participado o han estado informados todos los actores en este proceso?		
	¿Se ha garantizado la coordinación entre todas las partes interesadas, y están claras sus funciones y responsabilidades?		
Monitoreo y evaluación	¿Existe un mecanismo de monitoreo establecido como parte del Plan de Acción de Cierre del Alojamiento Temporal, definiendo los roles y las responsabilidades de cada actor?		

06
PARTE

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

ACNUR (1954). Convención de Ginebra de 1951. El Estatuto de los Refugiados. Disponible en https://eacnur.org/es/convencion-de-ginebra-de-1951-el-estatuto-de-los-refugiados

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) (2012). Manual de requerimientos mínimos para intervenciones en agua, saneamiento e higiene en emergencias. Disponible en http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Acci%C3%B3n%20Humanitaria/Manual%20de%20Requerimiento%20M%C3%ADnimos%20para%20Intervenciones%20en%20Agua,%20Saneamiento%20e%20Higiene%20en%20Emergencias.pdf

Escuela internacional de Formación (2014). Curso online en Coordinación y gestión de alojamientos temporales. CCCM Cluster in the Americas. Disponible en https://www.eiformacion.com/masters-y-cursos2/cursos-y-especializaciones/95-otras-areas-cursos/166-curso-online-en-coordinacion-y-gestion-de-alojamientos-temporales-cccm?showall=1

Global CCCM Cluster (2017, mayo). Camp Management online course. Disponible en https://www.cccmlearning.org/login/index.php

Global CCCM Cluster (2014). Camp Closure Guidelines 2014. Ginebra. Disponible en https://www.globalcccmcluster.org/system/files/publications/Camp_Closure_Guidelines.pdf

Global CCCM Cluster (2010). Guía de gestión de centros colectivos. 2010.

Global CCCM Cluster (2015, junio). The Camp Management Toolkit. International Organization for Migration (IOM), Norwegian Refugee Council (NRC), UN Refugee Agency (UNHCR). Disponible en http://www.globalcccmcluster.org/system/files/publications/CMT_2015_Portfolio_compressed.pdf

Global Protection Cluster (2015). Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action. Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery. Global protection Cluster y Inter-Agency Standing Committee. Disponible en http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/documents/femm/dv/gbv_toolkit_book_01_20_2015_/gbv_toolkit_book_01_20_2015_en.pdf

Global CCCM Cluster (2018). Global CCCM Training package.

International organization for Migration (IOM) (2011). Glossary on Migration. International migration Law N.° 25. Switzerland.

IOM and Global Shelter Cluster (2016, septiembre). Site Planning. Guidance to reduce the risk of Gender-Based Violence. Disponible en https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/site_planning_-_guidance_to_reduce_the_risk_of_gender-based_violence.pdf

Naciones Unidas (2005). Convención sobre los Derechos del Niño. Observación General N.° 6. Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen. https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3886.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2005/3886

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2012, diciembre). Manual de introducción a la gestión de alojamientos temporales. Bogotá: OIM. Disponible en https://publications.iom.int/es/system/files/pdf/manual_de_introduccion.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2012). Caja de herramientas. Gestión de albergues (centros colectivos). República Dominicana. Disponible en https://www.iom.int/files/live/sites/iom/files/What-We-Do/docs/OIM-RD-2012-Caja-de-Herramientas-Gestion-Centros-Colectivos.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2016, mayo). Plan para fortalecer la gobernanza de los flujos de personas migrantes extra continentales, cubanos y haitianos en las Américas. OIM: San José, Costa Rica. http://saludymigracion.org/es/system/files/repositorio/plan_para_fortalecer_la_gobernanza_de_los_flujos_de_migrantes_extrarregionales_en_mesoamerica_-oim.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2017). Manual para la Gestión de albergues en Perú.

Proyecto Esfera, El (2011). Carta humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria. 3.ra edición.

Secretaría General de la Organización de los estados Americanos (OEA) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (diciembre 2016). Informe regional: flujos de migrantes en situación migratoria irregular provenientes de África, Asia y el Caribe en las Américas, Washington. http://www.oas.org/es/sadye/publicaciones/Reporte-OIM_OEA_SPA.pdf

Servicio Nacional de Migración de Panamá (s. f.). Estadística de entradas de migrantes irregulares por Darién. Disponible en https://www.migracion.gob.pa/inicio/estadisticas

Enlaces de interés en esta publicación

Instituto de Estudios y Divulgación sobre Migración (INEDIM): https://www.estudiosdemigracion.org

Instituto Nacional de la Mujer (INAMU). https://inamu.gob.pa

Ministerio de Seguridad Pública de Panamá. https://www.minseg.gob.pa

Oficina Nacional para la Atención a los Refugiados. https://www.panamatramita.gob.pa/institucion/oficina-nacional-para-la-atencion-de-los-refugiados-ministerio-de-gobierno

Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia. https://www.senniaf.gob.pa

Servicio Nacional de Fronteras. https://www.senafront.gob.pa