

Plataforma de Coordinación Interagencial R4V

Kit de Herramientas para la Gestión de Alojamientos Colectivos

Sector de Alojamiento



Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela

Descargo de responsabilidad:

La siguiente guía se ha elaborado en coordinación y colaboración con los socios y organizaciones de la Plataforma Interagencial R4V. Dado que la plataforma está formada por más de 250 socios que operan en 17 países diferentes, las guías para las operaciones en un país concreto se deben adaptar a cada contexto trabajando dentro de las modalidades y sistemas de las autoridades municipales.

Los mapas utilizados en este kit de herramientas de orientación tienen fines únicamente ilustrativos. Ni los nombres ni los límites implican un respaldo oficial de la plataforma R4V, de los socios o de los países representados en la plataforma.

Autora:

Anna Verbeke

Colaboradores:

- Zahra Hdidou, Javier Parra Rodriguez y Rafael Mattar Neri
- Representantes de la Oficina de la OIM del Enviado Especial para la Situación de Venezuela, Claudette Walls, Jennifer Kvernmo, Amàlia Torres, Luz Tantaruna
- Representantes del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Ruxandra Bujor
- Representantes del Consejo Noruego para los Refugiados, Miriam López-Villegas

Diseño gráfico:

Marco Luque Parigi

Publicado por:

Plataforma de Coordinación Regional para las Personas Refugiadas y Migrantes de Plataforma de coordinación interagencial R4V, junio de 2021.

Plataforma de Coordinación Interagencial R4V

Kit de Herramientas para la Gestión de Alojamientos Colectivos

Sector de Alojamiento

Acrónimos (en inglés)

AAP	Rendición de cuentas a la población afectada
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
CCCM	Coordinación y gestión de campamentos
CHS	Normas humanitarias básicas
DTM	Matriz de seguimiento del desplazamiento
HLP	Vivienda, suelo y propiedad
IASC	Comité Permanente Interagencial
ICRC	Comité Internacional de la Cruz Roja
IDP	Desplazados internos
IFRC	Federación Internacional de la Cruz Roja
LAC	América Latina y el Caribe
LGBTI+	Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, queers e intersexuales
MoU	Memorando de Entendimiento
NGO	Organización No Gubernamental
NRC	Consejo Noruego de Refugiados
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
RMRP	Plan Regional de Respuesta para las Personas Refugiadas y Migrantes
ToR	Términos de referencia
UASC	Niñas y niños solicitantes de asilo no acompañados
VBG	Violencia basada en género
WASH	Agua, saneamiento e higiene

Índice

Acrónimos	4
1. Nota conceptual y contexto.....	6
2. Funciones y responsabilidades de la gestión de alojamientos colectivos en el marco de la plataforma R4V.....	12
3. SOPs para la gestión de alojamientos colectivos	16
4. Recursos para el personal de los alojamientos colectivos	63

1. Nota conceptual y contexto

Más de 5,4 millones personas refugiadas y migrantes de Venezuela se encuentran fuera de su país de origen, y aproximadamente 4,6 millones residen dentro de la región de América Latina y el Caribe.¹ La situación se caracteriza por personas en movimiento, en tránsito, a menudo con múltiples desplazamientos de un país a otro dentro de la región. Además, los elementos de xenofobia y la amplia extensión geográfica de la migración desde comunidades remotas a zonas urbanas densas que luchan con comunidades empobrecidas, servicios públicos y oportunidades de empleo limitados, no hacen más que amplificar los retos a los que se enfrentan personas refugiadas y migrantes. La pandemia de COVID-19 y las medidas de bloqueo necesarias han agravado aún más los riesgos a los que se enfrentan personas refugiadas y migrantes mientras se desplazan, aumentando la vulnerabilidad debido a los cierres de fronteras, los bloqueos, los toques de queda y las restricciones de viaje relacionadas con la emergencia sanitaria. Los lugares de alojamiento y tránsito son especialmente vulnerables a la propagación de la pandemia de COVID-19, y las poblaciones en tránsito corren un mayor riesgo.

No obstante, esta situación no ha representado un impedimento para los movimientos de personas refugiadas y migrantes de Venezuela, quienes siguen caminando, transitando de un pueblo a otro y entrando en los países vecinos en condiciones de vulnerabilidad.

plataformas subregionales) que trabajan en estrecha colaboración con los gobiernos anfitriones. Las plataformas nacionales y subregionales que forman parte de la respuesta de R4V son Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú (a nivel nacional) y en el Caribe², Centroamérica y México³ y el Cono Sur⁴ (a nivel subregional).

R4V es un esfuerzo colectivo de organizaciones que está trabajando en una respuesta regional integral a las necesidades de protección, asistencia e integración de las personas refugiadas y migrantes. Este espacio de coordinación tiene por

objeto acompañar, complementar y reforzar las respuestas nacionales y regionales de los gobiernos, las organizaciones internacionales y la sociedad civil, en consonancia con los principios establecidos en la Declaración de Nueva York para las personas refugiadas y migrantes, en la que se subraya que la protección de las personas refugiadas y migrantes es una responsabilidad compartida internacionalmente, que debe asumirse de forma equitativa y previsible.⁵

R4V Plataforma Regional de Coordinación Interagencial

La Plataforma Regional R4V refleja una estructura sectorial que coordina las intervenciones de la situación de Venezuela con la intención de complementar los esfuerzos de las autoridades gubernamentales nacionales y locales destacados en el Plan Regional de Respuesta para las Personas Refugiadas y Migrantes (RMRP) 2021. Es la estructura sectorial regional para la respuesta de la R4V a la crisis humanitaria de Venezuela, que combina varios sectores de ayuda humanitaria, uno de los cuales es el de Alojamientos, codirigido por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Consejo Noruego para los Refugiados (NRC).⁶ El Sector de Alojamiento, en el marco de la plataforma R4V, actúa como un grupo multisectorial para garantizar la solidez de la ayuda humanitaria, la protección y respuestas integradas en torno a áreas temáticas para responder a las crecientes necesidades tanto de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela como de las comunidades de acogida afectadas. La Plataforma R4V, única en su género, cuenta con la participación de 259 socios ejecutores⁷ de 17 países diferentes de la región.

1 PRM 2021 Plan Regional de Respuesta a los Migrantes <https://rmp.r4v.info/>

2 Abarca: Aruba, Curazao, República Dominicana, Guyana y Trinidad y Tobago

3 Abarca: Panamá, Costa Rica y México

4 Abarca: Argentina, Uruguay, Bolivia y Paraguay

5 Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes, 3 de octubre de 2016, A/RES/71/1, <http://www.refworld.org/docid/57ceb74a4.html>

6 Página web del sector de la vivienda de R4V: <https://prod.r4v-uat.info/en/shelter>

7 Informe de actividad de seguimiento de R4V 2021: <https://prod.r4v-uat.info/es/node/452>

Plataformas nacionales y subregionales

En el marco de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial de la R4V, existen plataformas de coordinación nacionales y subregionales a nivel regional y nacional para coordinar los esfuerzos en países y regiones específicas en el marco de la R4V. Las Plataformas Nacionales (integradas por Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú) y las Plataformas de Coordinación Subregional (integradas por el Caribe, Centroamérica y México, y el Cono Sur) son mecanismos que reúnen a diversas agencias de la ONU y a organizaciones gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, así como a organizaciones de la sociedad civil y otros organismos de cooperación internacional. Sus objetivos son promover la coordinación de las actividades del RMRP a nivel nacional, con el fin de garantizar el reconocimiento y la protección para las personas refugiadas y migrantes y dar, de manera conjunta, una respuesta humanitaria eficaz y eficiente a sus necesidades materiales, complementando y reforzando la respuesta del gobierno del país. Algunas de las responsabilidades son⁸:

- Establecer y facilitar las actividades de coordinación entre los agentes operativos para apoyar la prestación de servicios
- Aplicar y promover normas, directrices y buenas prácticas, y participar en el desarrollo de capacidades
- Empezar las acciones pertinentes y necesarias de preparación para emergencias
- Actuar como punto focal de comunicación y coordinación con la Plataforma de Coordinación Subregional⁹

Sectores y organizaciones asociadas a R4V a nivel local y sobre el terreno

Los sectores y los socios de R4V en el terreno son los principales responsables de la contextualización de la estrategia, las iniciativas y las herramientas a nivel operativo. Debe haber una vinculación coherente entre las plataformas nacionales y subregionales y los socios de R4V a fin de facilitar la realización de actividades, compartir herramientas y recursos y apoyar cuando sea posible.

Las principales funciones del Sector de Alojamiento en el marco de la R4V son:

- Apoyar a las ocho¹⁰ plataformas nacionales y subregionales en los procesos de identificación de necesidades, planificación, ejecución y seguimiento de programas en materia de Vivienda y Asentamientos en la región
- Incorporar enfoques multisectoriales entre el género, la protección, la responsabilidad ante las poblaciones afectadas, la participación de la comunidad y la planificación de contingencia en las actividades regionales del sector
- Garantizar el desarrollo y la aplicación de la estrategia de promoción y movilizar recursos para ampliar dicha estrategia
- Promover el uso de las buenas prácticas, asegurando la armonización de la respuesta en toda la región y la difusión de las lecciones aprendidas¹¹

Las prioridades estratégicas del **Sector de Alojamiento** son:

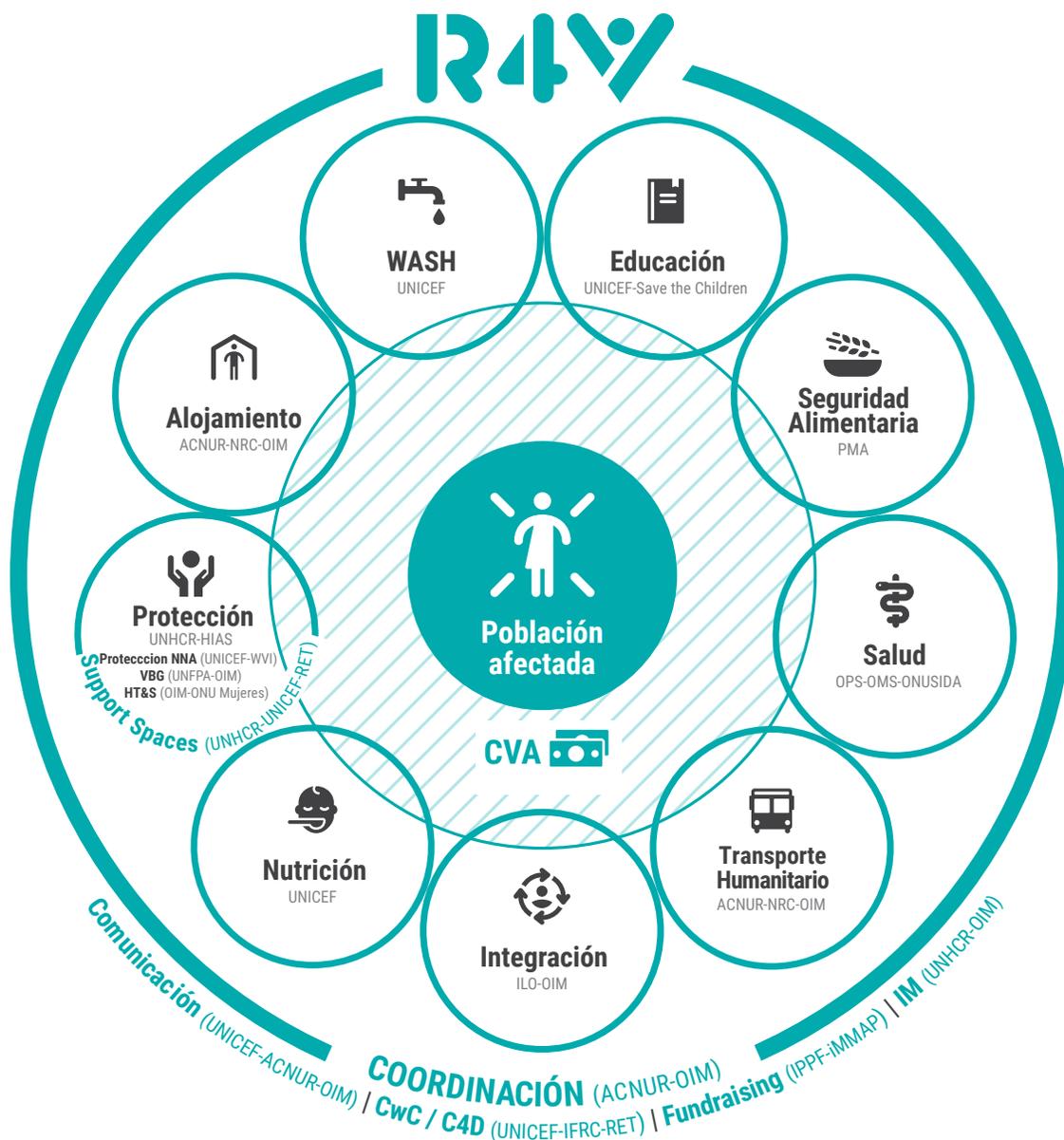
- 1 Apoyar soluciones de vivienda adecuadas, desde el alojamiento colectivo temporal hasta las soluciones de alojamiento individual, promoviendo el acceso a la vivienda como un derecho universal
- 2 Apoyo a la integración social y protección para el alojamiento individual a largo plazo en el marco de una solución duradera
- 3 Fortalecer los asentamientos y reforzar las infraestructuras por medio de enfoques por zonas, facilitando la colaboración entre las comunidades de acogida, las personas refugiadas y migrantes.

⁸ Para más información y referencias: RMRP 2021 Regional Migrant Response Plan <https://rmp.r4v.info/>

⁹ Documento de estructura de la plataforma de coordinación R4V- Caribe, 2021

¹⁰ Conformada por: Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Plataforma Subregional del Caribe, Plataforma Subregional de Centroamérica y México, Plataforma Subregional del Cono Sur

¹¹ Objetivos sectoriales globales de la Estrategia de la Plataforma Regional, 2020.. <https://r4v.info/es/documents/download/75608>



*Estos son todos los sectores activos bajo el RMRP. Las organizaciones líderes del sector sólo representan el liderazgo a nivel regional.

Objetivo de la guía

El propósito de esta guía es servir como herramienta para armonizar los enfoques sobre la gestión de los alojamientos colectivos entre más de 50 socios operativos que representan a 17 países, que coordinan y ejecutan actividades de alojamientos en el marco del PRM, atendiendo específicamente al contexto único de América Latina y el Caribe en medio de la transitoriedad y la integración, que son dos elementos fundamentales para definir el contexto.

La armonización de las normas operativas mínimas requeridas para abrir los alojamientos colectivos, mantener las operaciones diarias y tener estrategias de salida para eventualmente cerrar estos espacios (metodologías, servicios y principios armonizados), son algunos de los elementos claves para complementar los servicios generales humanitarios y de protección y garantizar la coherencia de los principios de asistencia que operan en los alojamientos colectivos en el marco de la respuesta R4V.

¿Qué es una solución de alojamientos colectivo temporal?

Las soluciones de alojamiento colectivo temporal en el contexto de la R4V, abarcan los centros colectivos, los centros de tránsito y los asentamientos tipo campamento. Los centros colectivos se definen como estructuras o instalaciones preexistentes que acogen a un gran número de personas y ofrecen alojamiento temporal durante días, semanas o meses, mientras se buscan soluciones duraderas.¹² Pueden emplearse como centros colectivos una gran variedad de instalaciones (algunas de las cuales no estaban previamente destinadas a dicho uso): centros comunitarios, almacenes, hoteles, escuelas, estadios, gimnasios, edificios no terminados o fábricas en desuso. Son estructuras que se utilizan normalmente en los centros urbanos o en las ciudades.

Otros alojamientos temporales consisten en diferentes opciones durante varios periodos de tiempo. Por ejemplo,

los centros de tránsito suelen utilizarse a corto plazo. El alojamiento temporal también puede incluir el uso de hoteles para proporcionar apoyo de alojamiento a corto plazo.

En el contexto de América Latina y el Caribe (ALC), los alojamientos colectivos son una modalidad de alojamiento común para las personas refugiadas y migrantes, en gran medida para aquellos venezolanos en movimiento. En promedio, las personas refugiadas y migrantes pasan desde una o dos noches hasta seis meses en un centro colectivo¹³. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19 y al cierre de las fronteras durante largos periodos de tiempo, el tiempo que las personas refugiadas y migrantes pasan en estos centros colectivos se ha prolongado. La pandemia no ha impedido que las personas refugiadas y migrantes continúen sus viajes, la mayoría a pie. Dado que el contexto de la respuesta varía entre varios países de la región, los alojamientos colectivos y las instalaciones de acogida presentan una variedad de modalidades diferentes, que se adaptan según el contexto de cada país.

Tipos de soluciones de alojamiento colectivo temporal¹⁴:



Instalaciones de recepción previstas



Lugares de asentamiento propio



Centros colectivos



Primera línea
Lugares de tránsito

¹² Manual de emergencia del ACNUR "Rehabilitación de centros colectivos" <https://emergency.unhcr.org/entry/89574/collective-centre-rehabilitation>

¹³ Datos recogidos en diversas conversaciones y consultas con profesionales sobre el terreno y representantes de la plataforma

¹⁴ Directrices de recepción digna de NORCAP, 2016

<p>Tipo de solución de alojamiento colectivo temporal en el contexto R4V¹⁵</p>	<p>Características</p>	<p>Ejemplos¹⁶</p>
 <p>Instalaciones de recepción previstas</p>	<p>Instalaciones de acogida construidas a tal efecto, con plena prestación de asistencia y protección, así como consideraciones sobre soluciones duraderas, normalmente de carácter más a largo plazo. También se establecen instalaciones específicas dedicadas a la acogida de poblaciones vulnerables concretas, incluidos los menores no acompañados.</p>	<p>Asentamientos formales gestionados por el gobierno, la ONU, las ONG o la sociedad civil. Puede incluir centros de acogida o lugares de evacuación.</p>
 <p>Lugares de asentamiento propio o espontáneo</p>	<p>Un lugar que surge de forma espontánea y a veces con o sin ayuda de las autoridades, a menudo situado en terrenos estatales, privados o comunales (normalmente con una autorización previa limitada).</p>	<p>Casas vacías, apartamentos vacíos, terrenos baldíos, sitios informales o al borde de la carretera.</p> <p>Ejemplo de la región: Boa Vista, estado de Roraima, Brasil.</p>
 <p>Centros colectivos/alojamientos</p>	<p>Edificios públicos preexistentes (escuelas, fábricas, gimnasios, centros comunitarios) utilizados para el alojamiento temporal y la prestación de asistencia y protección, normalmente más común en contextos urbanos.</p>	<p>Edificios públicos, centros de acogida, edificios abandonados, recintos de empresas, edificios no terminados</p> <p>Ejemplo de la región: La Don Juana, Colombia alojamiento colectivo operado por: "Samaritan's Purse"</p>
 <p>Centros de alojamiento transitorio/temporal</p>	<p>Instalaciones creadas con carácter excepcional, normalmente debido a necesidades abrumadoras o contextuales. Los centros proporcionan alojamiento temporal a la espera de que se registre o se admita una solicitud de asilo, o a una acogida adecuada y segura a largo plazo, o como solución de tránsito.</p>	<p>Asentamientos formales gestionados por el gobierno, la ONU, las ONG o la sociedad civil. Se utiliza habitualmente para personas en tránsito o desplazadas temporalmente.</p> <p>Ejemplo de la región: CAR - Centro de Atención Residencial de Emergencia (Virgen Inmaculada Concepción) en Tumbes, Perú.</p> <p><i>Servicios prestados por: Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (MIMP)¹⁷</i></p>

15 Manual para la Gestión y Coordinación de Albergues en el Perú. <https://peru.iom.int/sites/default/files/Documentos/ManualAlbergues2018.pdf>

16 Manual de normas de la esfera: Descripción de los escenarios de asentamiento: <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>

17 R4V Mapeo de Servicios: <https://espacios.r4v.info/es/map>

Carta Humanitaria, Principios Humanitarios y Principios de Protección

La gestión de los alojamientos temporales y los alojamientos colectivos tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y la dignidad de las personas que residen en alojamientos temporales, facilitando un acceso seguro y equitativo a los servicios, la asistencia humanitaria y la protección. En todo el sector, las decisiones que se toman y los recursos que se desarrollan se rigen por los principios y las normas que sustentan la acción humanitaria y se aplican a todas las crisis.

La **Carta Humanitaria, los Principios de Protección y los Principios Básicos y Las Normas Humanitarias (CHS)** están

ampliamente aceptadas como el basamento ético a las normas técnicas humanitarias, incluidas las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos.¹⁸ La Carta Humanitaria invita a todos los actores humanitarios a adoptar y cumplir con los mismos principios.

Independientemente de que sea una organización nacional, una organización no gubernamental internacional o una autoridad nacional la que gestione y se responsabilice de la gestión de los alojamientos colectivos o de los alojamientos temporales, los principios humanitarios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia operativa, representan el fundamento ético de las partes interesadas que llevan a cabo la labor humanitaria. Los cuatro **principios humanitarios** pueden definirse de la siguiente manera:

Principios humanitarios			
Humanidad	Neutralidad	Imparcialidad	Independencia Operativa
El sufrimiento humano debe ser abordado en donde se encuentre. El objetivo de la acción humanitaria es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto a los seres humanos.	Los agentes humanitarios no deben tomar partido en las hostilidades ni participar en controversias de carácter político, racial, religioso o ideológico.	La acción humanitaria debe llevarse a cabo únicamente en función de la necesidad, dando prioridad a los casos más urgentes y sin hacer distinciones por motivos de nacionalidad, raza, sexo, creencias religiosas, clase social u opiniones políticas.	La acción humanitaria debe ser autónoma con relación a los objetivos políticos, económicos, militares o de otro tipo que cualquier actor pueda tener respecto a las zonas en donde se lleva a cabo la acción humanitaria.

Los **Principios de Protección**, que se aplican a todos los actores humanitarios y a todas las etapas de la asistencia humanitaria, se toman del resumen de derechos establecido en la Carta Humanitaria: el derecho a la vida con dignidad, el derecho a la asistencia humanitaria y el derecho a la protección y la seguridad, todos estos fundamentados en el principio de no hacer daño. La protección, tal y como la define el Comité Permanente entre Organismos (IASC), tiene que ver con la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas afectadas por una catástrofe o un conflicto armado. Los principios establecen que las funciones de los agentes humanitarios son independientes de las del Estado, que tiene la responsabilidad legal del bienestar de las personas que se encuentran en su territorio o bajo su control.

Centralidad de la protección humanitaria

Fundamentalmente, la protección comprende los esfuerzos emprendidos por los actores humanitarios en todos los sectores para garantizar que los derechos de las personas

afectadas y las obligaciones se entiendan, se respeten y se cumplan sin discriminación. En la práctica, para que una respuesta esté orientada a la protección, es esencial comprender y tratar de prevenir, mitigar o poner fin a los riesgos reales y potenciales que violan tanto el derecho humanitario como los derechos humanos. Esto requiere un análisis continuo de los riesgos a los que se enfrentan las personas, las amenazas, las vulnerabilidades y las capacidades de las personas afectadas, así como la identificación de medidas a fin de reducir estos riesgos.¹⁹

La protección exige un compromiso significativo con las personas afectadas durante todas las fases de la gestión de los alojamientos colectivos, incluida la planificación, el mantenimiento de las operaciones y el cierre de los alojamientos colectivos. Hacer que la protección sea un elemento central de la acción humanitaria exige acciones coherentes, complementarias, coordinadas y de colaboración por parte de las organizaciones y las autoridades.

¹⁸ Normas mínimas para la gestión de campamentos <https://ccmccluster.org/resources/minimum-standards-camp-management>

¹⁹ Política de orientación del IASC sobre la protección en la acción humanitaria: https://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/IASC%20Guidance%20and%20Tools/iasc-policy-on-protection-in-humanitarian-action.pdf

2. Funciones y responsabilidades de la gestión de alojamientos colectivos en el marco de la plataforma R4V

Los alojamientos temporales y los alojamientos colectivos se utilizan en tiempos de emergencia para proporcionarle a las poblaciones afectadas un entorno seguro y protegido que pueda satisfacer sus necesidades básicas. A menudo, estas son las únicas opciones que tienen las personas refugiadas y migrantes para acceder a los servicios básicos y a la protección (incluida la protección contra un mayor daño de la seguridad física y la protección contra un mayor deterioro de la salud mental). Aunque se consideran un último recurso y no una solución sostenible o a largo plazo, a menudo existen durante mucho más tiempo del previsto, un hecho que es importante tener en cuenta durante la planificación y los debates con las partes interesadas. Mientras se buscan soluciones duraderas, las poblaciones afectadas pueden encontrar alojamiento en alojamientos colectivos y, cuando se gestionan adecuadamente, no sólo proporcionan alojamiento, sino que también pueden servir como lugar donde las personas pueden acceder a otros servicios, a los suministros necesarios o a información sobre otros servicios en la zona.

La participación en la gestión de los alojamientos colectivos, tanto en la respuesta a las personas refugiadas como migrantes, implica a diferentes partes interesadas, desde las autoridades nacionales, los organismos humanitarios, las organizaciones de la sociedad civil, las organizaciones religiosas, las partes interesadas del sector privado, los voluntarios, los miembros de la comunidad de acogida y los propios beneficiarios. Según el Manual de Emergencias del ACNUR, "Coordinación y gestión de campamentos" (CCCM) es el nombre que reciben los mecanismos de coordinación estandarizados que las operaciones de refugiados aplican a través del modelo de coordinación de refugiados y las operaciones de desplazados internos, IDP (migrantes) aplican a través del Cluster o Sector de CCCM.²⁰ Los mecanismos de CCCM garantizan la prestación eficiente de servicios y la protección de las personas desplazadas en todos los tipos de desplazamientos comunales en entornos rurales o urbanos, ya sea que vivan en sitios de asentamiento espontáneo, centros

colectivos, centros de acogida o centros de tránsito. La gestión de campamentos coordina la asistencia y la protección en todo tipo de contextos de desplazamiento comunal, tanto de las personas refugiadas como de migrantes, satisfaciendo las necesidades y protegiendo los derechos de los mismos.

En el contexto de la Plataforma R4V, donde los "campamentos" tradicionales no son tan comunes, los deberes y responsabilidades requeridos a través de la gestión de los alojamientos colectivos cubren los principales roles y funciones de este marco. Esto se hace para garantizar que se satisfagan las necesidades de la población y que no haya lagunas o solapamientos en la responsabilidad o la respuesta. Por estos motivos, es importante aclarar las funciones y responsabilidades de los diferentes agentes para agilizar los procesos, mejorar la coordinación de los servicios, compartir las mejores prácticas y colaborar estrechamente para prestar con éxito los servicios cotidianos.

Responsabilidades para supervisar el establecimiento de un alojamiento colectivo

En el marco de la Plataforma Regional R4V, los alojamientos colectivos son implementados conjuntamente por instituciones gubernamentales, nacionales o locales, ONG nacionales e internacionales y otras partes interesadas. Cada agencia desempeña un papel complementario destinado a responder a las necesidades de protección y alojamiento de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela. A nivel nacional, la mayoría de los alojamientos colectivos están coordinados por plataformas nacionales y subregionales.²¹ La implicación y el compromiso de las autoridades locales y nacionales son vitales en todas las fases del ciclo de un alojamiento colectivo: desde la creación, el cuidado y el mantenimiento, incluidas las operaciones diarias, hasta el eventual cierre previsto de estas instalaciones.

²⁰ Manual de emergencia del ACNUR Coordinación y gestión de campamentos: <https://emergency.unhcr.org/entry/42974/camp-coordination-and-camp-management-cccm>

²¹ Es importante reconocer la existencia de alojamientos colectivos creados orgánicamente y gestionados de manera independiente (es decir, por iglesias o entidades benéficas) con una serie de normas, pero que a menudo llegan a personas que de otro modo no habrían encontrado alojamiento

Definiciones globales

Según las definiciones tanto del modelo de coordinación de los refugiados como de los enfoques de los grupos o sectores de desplazados internos (migrantes), la responsabilidad general de los alojamientos colectivos corresponde a la función **administrativa**, ejercida por los gobiernos o autoridades nacionales, regionales o municipales. Este papel se refiere a las funciones desempeñadas por las autoridades estatales responsables de proporcionar protección y asistencia a las personas desplazadas en sus territorios. Se refiere a la vigilancia y supervisión de las actividades, incluida la seguridad. Las responsabilidades del Estado son intrasferibles.

La **coordinación** en situaciones complejas suele contar con la ayuda del ACNUR. El objetivo principal de la función de coordinación es diseñar la estrategia, establecer las normas, la planificación de contingencias y la gestión de la información, al tiempo que se crea el espacio humanitario necesario para la prestación eficaz de protección y asistencia. Para desarrollar estrategias de salida y soluciones más duraderas, se debe colaborar estrechamente con los actores locales, incluidas las organizaciones de la sociedad civil.

La **gestión** de los alojamientos colectivos es una función directa. Una ONG asociada o una autoridad nacional o local debe desempeñar esta función y sus responsabilidades son coordinar y supervisar la prestación y el acceso a los servicios y la protección de los desplazados, y garantizar el mantenimiento de las infraestructuras. También son responsables de la participación de la comunidad por medio de la creación de comités representativos y/o formas de involucrar a la comunidad que reside en el alojamiento colectivo. Estos permiten a las comunidades desplazadas ejercer su derecho a participar en la toma de decisiones e influir en el diseño y la ejecución de los programas humanitarios en todas las etapas. La prevención y la respuesta a la violencia basada en género son transversales a todas las fases de la gestión de los alojamientos colectivos.²²

A efectos del contexto de R4V, las funciones de coordinación suelen ser responsabilidad directa de las plataformas nacionales y subregionales y las funciones de gestión suelen ser responsabilidad de los socios ejecutores del alojamiento R4V.

Rol	Funciones	Ejemplos de actores en el contexto de la R4V
<p>Administración (supervisión)</p> <p>Responsabilidad de las autoridades estatales y ejercida por las instituciones gubernamentales municipales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar la apertura y el cierre de los alojamientos para garantizar el cumplimiento con las leyes locales • Asegurar los derechos de la tierra para un asentamiento temporal • Resolver los litigios derivados de la apropiación de tierras • Ofrecer seguridad, mantener el orden y garantizar el carácter civil de los alojamientos colectivos • Expedir documentación, permisos y licencias (certificados de nacimiento, tarjetas de identidad, permisos de viaje) a la población desplazada • Proteger a los ciudadanos y evitar desalojos, reubicaciones o nuevos desplazamientos antes de que puedan regresar a sus hogares en condiciones seguras y dignas, o antes de que se les ofrezca otro lugar de residencia que cumpla con las normas y reglamentos internacionales • Facilitar el acceso de las agencias humanitarias a los alojamientos colectivos • Prestación de servicios públicos, como electricidad, recogida de basuras y suministro de agua y desagüe, siempre que sea posible 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Vivienda • La Unidad de Gestión del • Riesgo de Desastres (Colombia) • Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (Ecuador) • Ministerio de Transporte y Comunicaciones • Ministerio de Vivienda, Construcción y Sanidad

22 Manual de Emergencia de ACNUR: <https://emergency.unhcr.org/entry/42974/camp-coordination-and-camp-management-cccm>

Rol	Funciones	Ejemplos de actores en el contexto de la R4V
<p>Coordinación</p> <p>Responsabilidad de coordinar la respuesta humanitaria en los alojamientos (normalmente dos o más) para proporcionar protección y asistencia a la población refugiada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir las funciones y responsabilidades de los actores que trabajan y los servicios que se prestan en los alojamientos colectivos Coordinar el "flujo" de información de manera efectiva entre los gobiernos locales y nacionales Coordinar el flujo de información entre los sectores e instituciones relevantes Desarrollar herramientas estandarizadas para la gestión de los alojamientos colectivos (formularios de registro, normas internacionales) Distribuir y aplicar las herramientas y normas en el manejo de alojamientos 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas regionales, nacionales y subregionales compuestas por: ACNUR, OIM, NRC, Movimiento de la Cruz Roja²³ y otras organizaciones a nivel nacional que se coordinan conjuntamente a nivel nacional o subregional bajo la estructura R4V ONGs internacionales o nacionales
<p>Gestión</p> <p>Gestión diaria del alojamiento colectivo, coordinación de los servicios dentro de un alojamiento colectivo específico y mantenimiento de la infraestructura. Quienes gestionen dichos alojamientos deben colaborar estrechamente con las autoridades gubernamentales (la administración) y fungir de punto focal entre ellos, los actores humanitarios y los proveedores de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar información y mantener un registro actualizado de la población en el alojamiento colectivo, incluidas las personas con necesidades especiales Distribución de asistencia humanitaria directa y prestación de servicios en un alojamiento colectivo Primeros intervinientes en incidentes en el alojamiento (por ejemplo, incidentes de seguridad, cumplimiento de los códigos de conducta, PSEA) Coordinar con diversos actores la planificación y gestión de las actividades de los alojamientos Compartir la información y notificar las deficiencias de los servicios y los incidentes de protección a los agentes correspondientes, a nivel nacional y local, incluso con el gobierno y otros proveedores de servicios Supervisar el mantenimiento de las infraestructuras e instalaciones del alojamiento colectivo (baños, duchas, cocinas, espacios comunes) Establecer una estructura participativa en el alojamiento colectivo para garantizar la inclusión de la población desplazada²⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> ONG Local Gobierno local o nacional ONG Internacional Organización religiosa o similar Organizaciones de la sociedad civil Le iglesia Hoteles²⁵

23 El "Movimiento de la Cruz Roja" incluye las sociedades nacionales de la Cruz Roja, la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)

24 La naturaleza fluida y transitoria a corto plazo de la crisis de Venezuela dificulta la aplicación de los mecanismos tradicionales de reclamación y retroalimentación; no obstante, en la sección 3.2, relativa a la participación y representación de la comunidad, se ofrecen sugerencias y recursos.

25 Resultados de los datos de la encuesta inicial realizada con los socios del Sector de Alojamiento de R4V, 2021



3. SOPs para la gestión de alojamientos colectivos

Recepción y gestión de alojamientos colectivos (planificación, montaje, capacidades)	17
PASO 1 Presentar la necesidad de abrir un alojamiento colectivo a los socios pertinentes y a las posibles ONGs de la zona que ya están atendiendo a la población afectada	19
PASO 2 Selección del terreno o estructura para el establecimiento de un alojamiento colectivo	20
PASO 3 Acuerdos o arrendamientos con los propietarios de los terrenos o edificios utilizados como alojamientos colectivos	26
PASO 4 Modelo de asistencia, proceso de recepción y listas de recepción.	27
PASO 5 Planificación y configuración de servicios básicos	31
PASO 6 Identificación de los actores y establecimiento de coordinación	35
PASO 7 Necesidades de recursos humanos, personal, dotación de personal.	36
PASO 8 Desarrollo de capacidades	38
PASO 9 Previsión de recursos financieros.	39
Participación comunitaria y representación	40
Habilidades, capacidades y barreras a la participación	41
Promover la participación en el contexto de la R4V	43
Pasos y acciones para integrar la participación en los alojamientos colectivos	43
Coordinación, Seguimiento de los servicios, Gestión de información, Mantenimiento y Rehabilitación	49
Coordinación y seguimiento de los servicios	49
Gestión de la información	51
Mantenimiento y rehabilitación	55
Planificación de estrategias de salida	58
PASO 1 Participar activamente en la estrategia nacional de cierre del alojamiento (evitar los desalojos y cómo apoyar en caso de que se produzcan)	59
PASO 2 Identificar las motivaciones de la salida y proporcionar información actualizada a la población	60
PASO 3 Eliminar, transferir o destruir los datos personales de la población desplazada	61
PASO 4 Identificar, atender o remitir a personas y grupos con necesidades específicas	61
PASO 5 Notificar a todos los proveedores de servicios y a las partes interesadas pertinentes	61
PASO 6 Rescindir/modificar los acuerdos sobre edificios y de servicios	61
PASO 7 Organizar la logística del cierre (infraestructura, transporte, eliminación de residuos)	61
Soluciones Transitorias y duraderas	62

RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS COLECTIVOS (PLANIFICACIÓN, MONTAJE, CAPACIDADES)



La ubicación y la planificación de los alojamientos colectivos y los albergues temporales pueden tener repercusiones importantes en la salud, el bienestar y la protección de las personas refugiadas y migrantes, incluyendo la capacidad del personal y los recursos para gestionar las actividades diarias. Las condiciones de vida cotidianas durante el desplazamiento afectan la salud mental de las personas tanto como los acontecimientos extremos que desencadenaron el desplazamiento. Es necesario ampliar el enfoque a la hora de establecer conexiones entre las agencias de ayuda y las poblaciones desplazadas para comprender mejor la dinámica solidaria, pero angustiada y potencialmente dañina, de las comunidades afectadas por el desplazamiento. Dentro de un alojamiento colectivo pueden producirse tensiones y catástrofes naturales como inundaciones, lo que implica que existe un mayor riesgo de agresión sexual.

Normalmente, los albergues temporales y los alojamientos colectivos se establecen para el corto plazo, pero siempre deben abordar las necesidades a largo plazo, la expansión y las eventualidades no previstas, teniendo en cuenta la comunidad de acogida. En el contexto de América Latina y el Caribe, muchos alojamientos colectivos se encuentran en contextos urbanos, en medio de las ciudades y mezclados con las poblaciones de las comunidades de acogida. Debido a la posibilidad de compartir recursos y servicios, es vital involucrar a los miembros de la comunidad de acogida en las etapas pertinentes del establecimiento y mantenimiento de los alojamientos colectivos.

Es imprescindible planificar y disponer de medidas de contingencia para los servicios y actividades²⁶, identificar el personal necesario y los recursos tanto financieros como materiales que se requieran.²⁷

Debido a la naturaleza fluida de la crisis y a las prolongadas estancias de las personas refugiadas y migrantes en alojamientos colectivos como consecuencia de las restricciones y cierres por la pandemia de COVID-19, se ha hecho necesario establecer soluciones adicionales para acoger a la población de riesgo y evitar que se quede sin hogar, u otras vulnerabilidades adicionales.

En el montaje y establecimiento inicial de las instalaciones de acogida colectiva, es fundamental integrar la protección en todas las facetas de la programación y las actividades diarias. Las herramientas y estrategias de protección pueden apoyar estos procesos, así como el compromiso cohesivo con los grupos de coordinación de la protección, la integración de los colegas de protección en las funciones de recepción y establecimiento, el desarrollo de capacidades para los homólogos del gobierno centrados en la integración de la protección, y el establecimiento de protocolos en aras de garantizar que se minimicen los riesgos para las poblaciones más vulnerables, incluidas aquellas con discapacidad.

26 IOM, NORCAP and Programa Mesoamérica: Fortaleciendo las Capacidades para una Migración Segura, Ordenada y Regular

27 Manual de Gestión de Alojamientos Temporales en Panamá. https://rosanjose.iom.int/SITE/sites/default/files/manual_-_panama.pdf

Pasos claves para crear un alojamiento colectivo

Pasos	Actividad	Herramientas técnicas
PASO 1	Presentar la necesidad de abrir un centro de acogida colectivo a los socios pertinentes o a las posibles ONG de la zona que ya atienden a la población afectada	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los datos de las evaluaciones de necesidades
PASO 2	Selección del terreno o estructura para el establecimiento de un alojamiento colectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Consideraciones para seleccionar una instalación adecuada • Lista de comprobación de selección de la parcela
PASO 3	Acuerdos o arrendamientos con los propietarios de los terrenos o edificios utilizados como alojamiento colectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de control de protocolos y documentación • Modelo de Decreto/Edicto/Ejecutivo de HLP para la protección del derecho a la vivienda durante la COVID-19
PASO 4	Modelo de asistencia, proceso de recepción y listas de recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo del formulario de registro
PASO 5	Planificación y configuración de servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y diseño del sitio • Consideraciones sobre la protección en la práctica • Consideraciones para la integración de la violencia basada en género • Obras de mantenimiento y rehabilitación (<i>véase la orientación en la sección "Coordinación, seguimiento del servicio, gestión de la información y mantenimiento y rehabilitación"</i>)
PASO 6	Identificación de los actores y establecimiento de la coordinación	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando de Entendimiento
PASO 7	Definir las necesidades y capacidades de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias clave del personal
PASO 8	Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades y ofertas de formación globales y regionales • Supervisión del personal • Recursos para el personal del alojamiento colectivo (<i>ver la última sección de la guía</i>)
Paso 9	Previsión de los recursos financieros	

PRESENTAR LA NECESIDAD DE ABRIR UN ALOJAMIENTO COLECTIVO A LOS SOCIOS PERTINENTES Y A LAS POSIBLES ONGS DE LA ZONA QUE YA ESTÁN ATENDIENDO A LA POBLACIÓN AFECTADA

En su carácter de administradores, los municipios gubernamentales por lo general deciden cuándo y dónde se abrirá una instalación de alojamiento colectivo, por lo tanto, es importante que las organizaciones humanitarias formen parte de este proceso para apoyar al gobierno, así como para organizar los servicios para la población vulnerable. Generalmente, la idea de abrir un sitio para acoger a una población desplazada, incluidos los refugiados, los retornados o los migrantes, será en un lugar donde haya una gran diáspora y algunas organizaciones puedan estar ya operando u ofreciendo servicios. No obstante, varía en función del contexto y es importante conectar con las organizaciones pertinentes de la zona e incluir a todas las partes interesadas en el proceso para facilitar los procesos de coordinación, tomar decisiones de forma conjunta y establecer una instalación o sitio que combine los recursos y capacidades disponibles.

En las discusiones iniciales que introducen la necesidad de abrir un alojamiento colectivo o un albergue temporal, las siguientes acciones deben tener lugar proporcionando una dirección clara y un camino a seguir:

- Mapeo de peligros o riesgos de la zona, incluidos el alojamiento y la región (véase el siguiente paso en Consideraciones sobre la instalación adecuada)
- Considerar los planes para alojar al menos un 10% más de población que la estimada actualmente
- Formación de equipos con personal delegado encargado de mantener las listas de alojamientos identificados en los diferentes municipios o regiones considerados como opciones potenciales
- Desarrollar un plan logístico para todos los organismos necesarios implicados con un calendario operativo
- Se ha debatido la estrategia de comunicación, concretamente sobre por qué se está llevando a cabo y por qué se considera una solución actualmente
- Establecer comisiones de alojamiento temporal en colaboración con los gobiernos municipales (por ejemplo, en Colombia con la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres)²⁸ para debatir si los servicios públicos están preparados y tienen capacidad de atender los casos adicionales (incluidos los hospitales, los servicios de agua, las fuerzas del orden, la policía o el personal de seguridad, el transporte público)

²⁸ Estandarización de ayuda humanitaria de Colombia:
[https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18424/Estandarizaci%
c3%b3n_ayuda_h_edu_2.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18424/Estandarizaci%c3%b3n_ayuda_h_edu_2.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

SELECCIÓN DEL TERRENO O ESTRUCTURA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN ALOJAMIENTO COLECTIVO

La selección de la ubicación para un alojamiento colectivo o alojamiento temporal se refiere al entorno tanto físico como cultural (es decir, la comunidad que vive cerca o en el área vecina), así como a las necesidades prioritarias de la población afectada²⁹. La selección debe tener en cuenta los criterios humanitarios y de protección, incluidas las normas mínimas de Esfera, las orientaciones de la OEAA sobre las condiciones de acogida- normas e indicadores operativos³⁰, la diligencia apropiada en materia de derechos de propiedad³¹ y las especificaciones de los criterios básicos para vivir.³²

Consideraciones para seleccionar una instalación adecuada

Criterios	Especificaciones
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación en zona segura y protegida, lejos de zonas afectadas por la guerrilla o el narcotráfico • Evitar los lugares propensos a inundaciones, vientos fuertes u otros riesgos ambientales • Minimización de los riesgos para los posibles residentes • Consultas realizadas a la población local de la comunidad de acogida (ubicación)
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • De fácil acceso para las disposiciones adicionales de ayuda humanitaria • No pueden estar ubicados en zonas aisladas o de difícil acceso o movilidad (incluido el acceso a los servicios sanitarios, mercados, centros administrativos) • Se deben hacer consideraciones sobre el clima (por ejemplo, carreteras llenas de barro durante la temporada de lluvias) • Consideración de la accesibilidad para personas con discapacidad (por ejemplo, rampa de entrada, servicios comunes en la planta baja, instalaciones sanitarias accesibles) • Sistemas de entrada/salida de un solo sentido para maximizar el distanciamiento social y facilitar los flujos de tráfico

29 Normas humanitarias mundiales del Manual Esfera, 2018

30 Orientación de la EASO sobre las condiciones de acogida: normas e indicadores operativos

31 Global Shelter Cluster: Land Rights and Shelter The Due Diligence Standard: https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/shelter_hlp_and_due_diligence.pdf

32 Manual de Gestión de Alojamientos Temporales en Panamá https://rosanjose.iom.int/SITE/sites/default/files/manual_-_panama.pdf

Criterios	Especificaciones
<p>Propiedad del terreno o del edificio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aclaración de la propiedad de la tierra y el uso de los derechos con las estructuras que podrían existir en la tierra, así como asegurar que la propiedad no está en disputa • Inclusión de la participación de la comunidad local en los debates con las autoridades locales o nacionales • Debe establecerse y firmarse un Memorando de Entendimiento (MoU) o algún otro documento formal que aclare las funciones y responsabilidades de las partes en el alojamiento temporal <p>Propiedad privada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe reconocer el mayor riesgo de desalojo y desplazamiento de la población a otro lugar • Se debe asegurar de que exista un acuerdo claro con el arrendador (propietario o administrador de la propiedad) para proporcionar una solución rápida y eficaz <p>Propiedad Social o Estatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considere que los acuerdos estatales pueden llevar largos periodos de tiempo para las aprobaciones, y otros procesos administrativos necesarios
<p>Privacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir paredes o tabiques que separen los distintos hogares para mejorar la privacidad en espacios compartidos • El diseño permite tener en cuenta aspectos sociales, culturales, religiosos o tradicionales • Los espacios cerrados (salas) deben tener dimensiones de uso adecuado
<p>Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben tener en cuenta las amenazas de contaminación general y local, especialmente en lo que respecta a la energía para cocinar, el reciclaje y la eliminación de residuos
<p>Infraestructura³³</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectado al suministro de agua o con posibilidad real de conectarse a este (garantizando que los solicitantes tengan acceso a agua potable las 24 horas del día)³⁴, sistema de alcantarillado, eliminación de residuos sólidos • Conexiones hidráulicas, depósitos de reserva de agua • Al menos un aseo en funcionamiento y con cerradura por cada 10 solicitantes con acceso las 24 horas del día. • Acceso o posibilidad de acceso a la electricidad con proximidad a transformadores, contadores, paneles de electricidad • Medios alternativos previstos en caso de cortes de energía (generadores, gasolina, mantenimiento) • Se debe prestar especial atención a la instalación de suficientes tomas de corriente y cargadores solares para teléfonos móviles

33 Estandarización de ayuda humanitaria de Colombia

34 Orientación de la EASO sobre las condiciones de acogida: normas e indicadores operativos

Criterios	Especificaciones
Medios de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a mercados locales • Disponibilidad de medios de transporte o proximidad relativa, distancia a pie a las principales zonas de comercio y servicios
Acceso a los servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la atención sanitaria necesaria, al menos al nivel de atención de urgencia y al tratamiento esencial de enfermedades y trastornos mentales graves • La accesibilidad a los servicios educativos debe estar al alcance del transporte público y la duración del viaje deberá ser razonable³⁵
Aspectos sociales y culturales	<ul style="list-style-type: none"> • El alojamiento satisface las necesidades de las familias para que puedan permanecer juntas • Incluir y consultar a la comunidad local sobre la ubicación y selección de los terrenos o estructuras • Integrar consideraciones para garantizar la inclusión de enfoques sensibles al género (LGBTI+) y diversas opciones • Defender el derecho de los beneficiarios a adherirse a las tradiciones y prácticas culturales, sociales y religiosas que se permitan
Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben considerar las posibilidades de soluciones duraderas para los residentes de los alojamientos colectivos, como el acceso a la educación, el empleo y los servicios adicionales para integrarse en la sociedad • Análisis de riesgos en cada lugar (a nivel de alojamiento colectivo) y definición de acciones para hacer frente a la discriminación y a la xenofobia (que podrían incluir una combinación de consultas, mensajes a la comunidad y, tal vez, una mayor o menor visibilidad, según sea necesario).

³⁵ La evaluación de si la duración del viaje es razonable se hará en relación con el tipo de servicio al que se accede y la regularidad con la que se necesita acceder al servicio en función de cada persona

Lista de comprobación de la selección del terreno

Es importante señalar que en muchos casos sería prácticamente imposible encontrar o costear una "ubicación ideal" para un albergue colectivo. Este cuadro incluye varias preguntas que podrían utilizarse como lista de comprobación para asegurarse de que se tienen en cuenta diferentes aspectos. Si no se dispone de una alternativa mejor en una comunidad o localidad con gran necesidad o demanda de servicios, debe haber una estrategia de mitigación.

Categoría	Preguntas claves
1. Otros proveedores de servicios	1.1 ¿Hay otras partes interesadas en la zona seleccionada con interés e influencia en el apoyo a este proyecto o a otros similares? 1.2 ¿Existe un nivel mínimo de asistencia disponible para facilitar la referencia de los casos más vulnerables dentro de la zona seleccionada?
2. Ubicación	2.1 ¿Se han llevado a cabo consultas con la comunidad sobre las ubicaciones preferidas/ adecuadas dentro de la zona objetivo (esto podría incluir DGF, encuestas, mapeo de servicios con los residentes para entender si hay áreas donde los servicios están más concentrados/la gente podría frecuentar más a menudo/ubicaciones que son más accesibles)? En caso afirmativo, detalle qué consultas tuvieron lugar. 2.2 ¿Está la parcela situada en la proximidad directa o cercana de edificios gubernamentales o de cualquier otro edificio oficial (hasta el punto de que la búsqueda de alojamiento pueda resultar intimidatoria)? 2.3 ¿Cuál es la distancia estimada entre la parcela seleccionada y los edificios mencionados? ¿Se encuentra alguno de estos edificios a una manzana de distancia/a la vuelta de la esquina? 2.4 ¿Se encuentra la parcela dentro de la zona objetivo? Si no es así, ¿a qué distancia aproximada se encuentra la parcela de la zona objetivo? 2.5 ¿Qué opciones de transporte hay, desde la zona objetivo, para llegar a la parcela? 2.6 ¿Existen otros alojamientos comunitarios en la zona? En caso afirmativo, ¿quién los gestiona y qué servicios prestan?
3. Dimensiones	3.1 ¿Qué tamaño tiene la parcela? Indique la longitud de cada lado del perímetro/ área. 3.2 ¿Es la parcela lo suficientemente grande para las actividades / el número de personas previstas para el edificio? 3.3 ¿Hay espacio para crecer? ¿Podrían construirse habitaciones adicionales (o servicios) o instalarse prefabricados dentro de la misma parcela o encontrar una parcela adicional o un espacio para alquilar a poca distancia? 3.4 ¿Hay espacio suficiente para el aparcamiento y los elementos de seguridad (por ejemplo, vallas) que puedan ser necesarios? (incluyendo la posibilidad de aparcar en la calle) 3.5 ¿Están disponibles las parcelas vecinas? Si no es así, ¿hay alguna parcela a una manzana de distancia a pie que pueda albergar actividades adicionales?

Categoría	Preguntas claves
4. Propiedad de la tierra	<p>4.1 ¿A quién pertenece la propiedad y se ha registrado el terreno en el catastro (el registro oficial de la propiedad)?</p> <p>4.2 ¿Hay algún impuesto o tasa pendiente por el terreno?</p> <p>4.3 ¿Qué tipo de acuerdos (formales o informales, verbales o escritos, modelos o prácticas específicas, etc.) se emplean habitualmente en esta comunidad específica que se considera que proporcionan suficiente seguridad en la tenencia de la tierra?</p> <p>4.4 ¿Cómo describe el valor del terreno teniendo en cuenta nuestros fines humanitarios? ¿Existe el riesgo de que el terreno en esta ubicación sea tan valioso que el alojamiento colectivo pueda sentir alguna presión para reubicarse?</p>
5. Restricciones de zonificación	<p>5.1 ¿Es consciente y apoya el Ayuntamiento la creación de un alojamiento colectivo en el terreno seleccionado?</p> <p>5.2 ¿Qué otros usos hay en las proximidades?</p> <p>5.3 ¿Sabían los vecinos que las organizaciones humanitarias pueden tener un Alojamiento Colectivo al lado? (si no es así, puede ser una buena idea preparar un mensaje en el que se destaquen los beneficios que aporta la prestación de asistencia básica)</p>
6. Acceso a infraestructura y servicios	<p>6.1 ¿Tiene la parcela acceso a la red eléctrica, al suministro de agua, a la red de saneamiento y a la recogida de residuos sólidos?</p> <p>6.2 Si la parcela no está conectada a algunos de los servicios mencionados, ¿cómo se ha resuelto esto? (por ejemplo, paneles solares, fosa séptica, etc.)</p>
7. Características de la parcela	<p>7.1. ¿Cómo se describe la pendiente del terreno?</p> <p>7.2. ¿Está la parcela en riesgo de inundación?</p> <p>7.3. ¿Hay árboles grandes? Describa la vegetación de la parcela.</p>
8. Topografía y composición del suelo	<p>8.1. Si se está considerando una nueva construcción, ¿ha realizado un laboratorio un análisis de la composición del suelo? (prueba de contenido de humedad, pruebas de límites líquidos, gravedad específica del suelo, densidad seca del suelo y compactación). Las recomendaciones del informe deben incluir lo relativo al tipo de excavación que cabría esperar, la capacidad global y la calidad del suelo.</p> <p>8.2. ¿Existen datos sobre el nivel de la capa freática y la calidad del agua?</p>

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: ECUADOR



La planificación es un proceso que debe iniciarse **antes** de la respuesta: el desarrollo de escenarios y la previsión de recursos y capacidades (plan) ahorra tiempo y proporciona claridad sobre las funciones y los actores implicados en la respuesta. En Huaquillas, Ecuador, un Centro de Alojamiento Temporal en la frontera con Perú, se desarrolló una base de datos de terrenos e infraestructuras clasificados en función de su idoneidad.

Se consideraron tres categorías: "**adecuado**", "**sujeto a recomendación**" o "**no adecuado**" para su uso como albergue temporal de emergencia. Esta clasificación corresponde a los posibles escenarios de catástrofe para tener algunos planes en marcha antes de una emergencia. Alineada con una estrecha atención a los flujos migratorios, esta información fue útil para anticipar la necesidad de establecer alojamientos temporales, lo que permitió a los encargados de la respuesta estar preparados antes de una afluencia y tener el terreno listo y preparado.

El gobierno nacional de Ecuador proporcionó información para agilizar las acciones y gestionar los asuntos legales para el uso formal de las tierras debido a la calificación previa de idoneidad de la infraestructura. La habilitación de una infraestructura o espacio de terreno se acuerda antes de cualquier emergencia, sabiendo que eventualmente se puede utilizar y manteniendo el entendimiento de que la infraestructura se devolverá en buen estado si se utiliza.

ACUERDOS O ARRENDAMIENTOS CON LOS PROPIETARIOS DE LOS TERRENOS O EDIFICIOS UTILIZADOS COMO ALOJAMIENTOS COLECTIVOS

Los contratos necesarios para el terreno o el edificio que se utilizará como instalaciones de alojamiento colectivo podrían tener que coordinarse directamente con el gobierno municipal y comprometer sus protocolos necesarios. Sin embargo, un contrato debe incluir información sobre si la estructura o el terreno son adecuados teniendo en cuenta los criterios necesarios y las posibilidades de ampliación bajo el mismo contrato. Las agencias deben abogar por una cláusula de protección que pueda eliminar los desahucios de acuerdo con los procedimientos gubernamentales necesarios.

Lista de control de protocolos y documentación

Los acuerdos sobre el terreno, el uso de los edificios y/o los contratos de arrendamiento deben garantizar que se incluya lo siguiente como lista de comprobación mínima para evitar desafíos prevenibles y posibles desalojos:³⁶

- Tenencia de la tierra³⁷
 - ◊ ¿Quién tiene qué derecho sobre la tierra para su tenencia?
 - ◊ Obtener una visión general de cómo se gestionan las relaciones de la tierra y la propiedad (es decir, una visión general del sistema de tenencia de la tierra actualmente en vigor)
- Nombre del arrendador y del arrendatario (parte que concede el arrendamiento y parte que está bajo el contrato de arrendamiento)
- Duración de la ocupación
- Códigos de construcción locales y nacionales
- Cómo se utilizará el terreno/edificio
- Cómo se devolverá el terreno/edificio
- Quién es responsable de los daños
- Fotocopias de los documentos de identidad de los propietarios e inquilinos

Modelo de Decreto/Edicto/Ejecutivo de HLP para la protección del derecho a la vivienda durante la COVID-19

Según los recursos y temas del Grupo de Protección Global de la Vivienda y la Propiedad (HLP), un [modelo de decreto/edicto/orden ejecutiva para la protección del derecho a la vivienda durante el COVID-19](#)³⁸ está disponible como recurso estándar de muestra, que puede adaptarse a los diferentes contextos de los países.

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: GUYANA



En Guyana, se estableció un programa de ayudas al alquiler para ofrecer una asistencia temporal durante la transición del alojamiento colectivo a una opción más sostenible, por un máximo de tres meses de ayuda al alquiler. Esto ofrece a los beneficiarios tiempo para encontrar una opción más adecuada, buscar trabajo o formas de generar ingresos cuando el subsidio vaya a expirar. Los beneficiarios pueden recibir dinero para el alquiler durante su primer mes de transición, hasta un máximo de tres meses en caso de desahucio o una vez que la persona o personas estén preparadas para abandonar el albergue temporal. Esto se basa en un análisis caso por caso, que consiste en un conjunto de criterios establecidos en coordinación con los socios pertinentes involucrados para garantizar la armonización.

³⁶ Estandarización de ayuda humanitaria de Colombia: <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/18424>

³⁷ Global Shelter Cluster: Land Rights and Shelter The Due Diligence Standard: https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/shelter_hlp_and_due_diligence.pdf

³⁸ Documentos de coordinación global del PAH: <https://www.globalprotectioncluster.org/themes/housing-land-and-property/hlp-area-of-responsibility/>

MODELO DE ASISTENCIA, PROCESO DE RECEPCIÓN Y LISTAS DE RECEPCIÓN

Modelo de asistencia

En la fase de planificación, debe definirse el modelo de asistencia del alojamiento colectivo. Por ejemplo, si el alojamiento acogerá a adultos solos, familias, sobrevivientes de la violencia basada en género, niños y niñas solicitantes de asilo no acompañados (UASC), personas con necesidades psiquiátricas o una combinación de estos perfiles. No todos los alojamiento colectivos establecidos reciben el mismo perfil, por lo que es importante discutirlo con los socios y las autoridades gubernamentales en las etapas de planificación, así como poder remitir a las personas refugiadas y migrantes de un perfil específico en caso de que no se sientan seguros alojándose en un alojamiento colectivo que se especialice o no en un perfil de población específico.

Otras consideraciones del modelo de asistencia implican:

- Parámetros de la longitud de la estadía
- Capacidad de ocupación física en el alojamiento colectivo
- Política del proceso de acogida: establecer qué tipo de personas recibiría el alojamiento colectivo (personas con necesidades especiales, etc.-*Ver paso 5: Planificación de servicios básicos*)

Proceso de recepción y listas de recepción

Se debe mantener una base de datos de los residentes para poder garantizar las necesidades básicas de los beneficiarios y las derivaciones en función de las vulnerabilidades es necesario en cualquier sitio temporal.

Una herramienta única de gestión de la información o base de datos es la opción preferida para facilitar la aplicación a nivel de alojamiento colectivo individual o sitio de tránsito. Esto ayudará a garantizar una gestión eficaz y confidencial de los datos individuales y facilitará la mejora de los análisis y los informes, a la vez que reducirá al mínimo la necesidad de que las personas refugiadas y migrantes proporcionen su información personal y expliquen sus experiencias a múltiples empleados o personas en un centro o punto de recepción, lo que puede inducir estrés. Esto también puede facilitar los mecanismos de remisión a otros lugares, como los centros de tránsito, y facilitar los procesos de reubicación para mejorar la calidad de vida.

La recogida de información básica permite planificar la asistencia y los servicios en función de las necesidades de cada grupo. También sirve para dar prioridad a las personas que necesitan asistencia o protección especial a las instituciones pertinentes respetando la confidencialidad y la privacidad.

Toda la información personal recopilada de la población del sitio deberá ser recopilada, almacenada y utilizada adecuadamente. Se deben comprender y aplicar las políticas de protección de datos, lo que implica garantizar la existencia de procedimientos adecuados para proteger los datos, incluidas las copias de seguridad electrónicas, las contraseñas y las restricciones de acceso a los datos sensibles, así como coordinar un protocolo de protección e intercambio de datos acordado a nivel local que incluya la definición del consentimiento y el intercambio de información. Cualquier información recabada de la población afectada debe contar con el consentimiento de ésta para su recogida.³⁹

Las bases de datos para almacenar la información deben desarrollarse y acordarse con los socios pertinentes, los actores humanitarios y gubernamentales, respetando los principios, consideraciones y protocolos de protección de datos.⁴⁰

El registro de la información permite recoger el perfil básico de la información normalmente:

- Fecha de llegada
- Nombre
- Edad
- Sexo
- Tamaño de la familia
- Estado Civil
- Etnicidad
- País de origen
- Condición de vulnerabilidad
- Idioma
- Discapacidad (en caso de tenerla)
- Nivel educativo
- Duración de la estancia en el país actual (en movimiento o con intención de quedarse)
- Información de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico)
- Necesidades urgentes

³⁹ Estándares Mínimos en Manejo de Campos

⁴⁰ Manual del CICR sobre protección de datos en la acción humanitaria: <https://shop.icrc.org/download/ebook?sku=4305.01/002-ebook%20>

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: BRASIL⁴¹



Como parte de la respuesta del gobierno federal de Brasil a la afluencia de las personas refugiadas y migrantes venezolanos en dicho país, se lanzó la "Operación Acolhida" para apoyar la estrategia de reubicación y mejorar la calidad de vida de estas personas.

El programa pretende reducir la presión sobre las comunidades fronterizas vulnerables a las que llegan los venezolanos, y fomentar la integración ayudando a las personas refugiadas y migrantes a encontrar nuevas oportunidades de trabajo en otras ciudades y a ser derivados y/o reubicados voluntariamente con sus familias.

La recopilación de información relevante desde el primer punto de recepción es crucial para la coordinación en todo el país en el marco del programa de apoyo a estos esfuerzos de reubicación voluntaria.

A partir de este proceso, más de 50.000 venezolanos han sido reubicados desde el aislado estado nortero de Roraima a 675 ciudades brasileñas en busca de mejores oportunidades. Los esfuerzos de reubicación voluntaria cuentan con el apoyo de la plataforma R4V, compuesta por 48 organizaciones de la sociedad civil y bajo la dirección de la OIM y el ACNUR.

Desde 2018, la OIM y ACNUR han prestado asistencia en la verificación de la documentación, la realización de exámenes médicos previos a la salida, la financiación de los gastos de viaje, la búsqueda de instalaciones de acogida adecuadas para personas con necesidades específicas y la obtención de oportunidades de empleo.

⁴¹ <http://www.unhcr.org/news/press/2021/4/607e8ebe4/relocations-brazil-offer-dignity-hope-thousands-venezuelans.html>

Consideraciones operativas para el proceso de recepción

En el difícil contexto de la COVID-19, la lista de comprobación operativa⁴² que se presenta a continuación puede servir de apoyo para el establecimiento y la remisión de la recepción:

Tarea	Acción
Reducir los flujos de tráfico/peatonal para los sistemas de un solo sentido durante la recepción	Utilizando la cinta de precaución, cualquiera que sea el recurso disponible, minimizar el tráfico y asegurar el distanciamiento social por medio de sistemas de tráfico unidireccional
Publicar información pública relevante sobre servicios vitales, incluidos los sanitarios, en el idioma local	Disponga de información en los puntos de recepción, con carteles, folletos y números de teléfono
Gestionar los puntos de entrada y salida de los asentamientos y disponer de un punto de lavado de manos o de gel antibacterial para los beneficiarios	Si se dispone de unidades móviles para el lavado de manos, se debe coordinar con los homólogos del gobierno y tenerlas disponibles durante la recepción de los beneficiarios, de lo contrario, se puede tener gel antibacterial para las manos
Garantizar el acceso a exámenes médicos y a la salud en la fase inicial del proceso de acogida ⁴³	Coordinar con los proveedores de servicios sanitarios de la zona para garantizar que este servicio esté disponible en la recepción para planificar lo necesario para la cuarentena/aislamiento necesario con proveedores de servicios y socios
Garantizar el proceso de selección en la recepción a fin de detectar los casos extremadamente vulnerables, tales como: sobrevivientes de violencia basada en género, violencia familiar, violencia económica y conflictos armados	Coordinar con los proveedores de servicios de protección de la zona para garantizar que los casos urgentes puedan ser priorizados y se les ofrezca apoyo
Asegurar el proceso de selección para la identificación de personas con necesidades especiales ⁴⁴	Coordinar con los proveedores de servicios de protección para garantizar que los casos puedan ser priorizados y se les ofrezca el apoyo pertinente

42 Orientaciones provisionales sobre alojamientos y asentamientos Respuesta a COVID-19 https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/unhcr_interim_guidance_shelter_settlement_covid19_20200331.pdf

43 Orientación de la EASO sobre las condiciones de acogida: normas e indicadores operativos

44 Orientación del ACNUR sobre el uso de códigos de necesidades específicas estandarizados en el anexo 2 IOM 030-FOM 030-2009 <https://cms.emergency.unhcr.org/documents/11982/43248/UNHCR%2C+Guidance+on+the+Use+of+-Standardized+Specific+Needs+Codes+Annex+2+IOM+030-FOM+030-2009/cf93c655-c996-4573-8681-23b3824d058d>

EJEMPLO DEL FORMULARIO DE REGISTRO

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 VULNERABILIDADES*	
NOMBRE Y APELLIDO	GÉNERO		EDAD	BEBÉS (MENORES DE 1 AÑO)		NIÑOS Y NIÑAS (1-5 AÑOS)		JÓVENES (16-17 AÑOS)		ADULTOS (18-60 AÑOS)		ADULTO MAYOR (+60 AÑOS)		TOTAL
	H	M												

*NECESIDADES ESPECIALES Y VULNERABILIDADES

HCH: Hombre de cabeza de familia solo	ME-18: Mujer embarazada menor de 18	DF: Discapacidad física
MCH Mujer de 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.

Credit: Manual de Gestión de Alojamiento Temporales en Panamá, 2018.

PLANIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

Planificación y diseño del sitio

En el contexto de ALC, la mayoría de las instalaciones utilizadas como alojamientos colectivos son estructuras preexistentes que tenían otro propósito antes de la crisis humanitaria y se espera que vuelvan a su estado original posteriormente. Será beneficioso contar con planificador o contratista que apoye en las primeras etapas de la planificación del diseño que se convertirá en un espacio de alojamiento colectivo a fin de maximizar el espacio, garantizar espacios diferenciados para ajustarse a las necesidades de los beneficiarios y hacer los ajustes necesarios antes de que la comunidad resida temporalmente en la instalación. Sin un plan de alojamiento en las fases de planificación, las iniciativas podrían ser más perjudiciales que útiles, ya que pueden dar lugar a que no se tengan en cuenta las vulnerabilidades, los riesgos de protección, como mezclar a las víctimas de la trata de personas con la población general, lo que daría lugar a problemas de protección o problemas de seguridad. Conociendo las limitaciones en cuanto a capacidades y fondos, se pueden tomar algunas medidas operativas y de infraestructura para garantizar que se maximice el espacio y se integren las consideraciones de protección.

Consideraciones sobre la protección en la práctica

La aplicación práctica de la protección es clave para el establecimiento y mantenimiento digno de la gestión de los alojamientos colectivos. Del mismo modo en el que todas las actividades humanitarias se guían por los principios humanitarios, la recepción de un alojamiento colectivo para defender la dignidad básica y los derechos humanos, dando prioridad a las personas con vulnerabilidades o necesidades especiales (incluidos los menores no acompañados, las mujeres embarazadas o lactantes, los supervivientes de la violencia basada en género, las personas con discapacidad, LGBTI+ y/o las personas con condiciones médicas graves que necesitan asistencia adicional).

Como se mencionó en el Paso 1 del proceso de apertura, es necesario hacer un mapeo de otros alojamientos existentes para tener la comprensión y claridad de qué personas recibirá el alojamiento. Se debe aclarar si hay alojamientos que reciben a personas con necesidades especiales, por ejemplo, los UASC o las víctimas de la trata de personas, es fundamental para mantener los principios de protección. En el caso de que existan estos alojamientos especializados, las remisiones deben coordinarse con las autoridades y los actores de protección, a fin de definir un espacio en el que la persona deba ser albergada, junto con la elegibilidad de la vulnerabilidad para el acceso.

Para una protección efectiva, hay diferentes tipos de valores primarios que se pueden clasificar como:

1. Seguridad física (protección contra la exposición a los elementos, contra los daños y la violencia)
2. Seguridad jurídica (justicia y documentación legal)
3. Seguridad material (igualdad de acceso a los bienes y servicios básicos)
4. Seguridad psicosocial (recuperación del trauma, prevención de un mayor deterioro de la salud mental y fortalecimiento de la resiliencia psicosocial futura)⁴⁵

Como medio para la seguridad física y material, se pueden tomar medidas operativas y de infraestructura en la instalación y planificación de los servicios en un alojamiento colectivo. Las medidas operativas son un mantenimiento más temporal, fácilmente adaptable, y las medidas infraestructurales se refieren a un mantenimiento más fijo, o a cambios espaciales en una instalación. Estas medidas deben establecerse en consulta con los beneficiarios y pueden readaptarse en función de las necesidades que vayan surgiendo a fin de evitar causar daños o convertir alguna de estas medidas en riesgos de protección.

⁴⁵ Directrices de recepción digna de la capacidad noruega de NORCAP, 2016: <https://www.nrc.no/globalassets/pdf/guidelines/dr-guidelines-2016.pdf>

Operacional	Infraestructura
<p>Instalaciones sanitarias separadas por sexo (baños, duchas) además de las instalaciones de género neutro</p>	<p>Zonas de descanso separadas para alojar a familias, adultos solteros y niños y niñas no acompañados, ya sea por medio de paredes o tabiques, con una señalización clara (que identifique las distintas zonas de estancia y las salidas de emergencia)</p>
<p>Las habitaciones con puertas opcionales con cerradura pueden respetar la intimidad y garantizar la protección; considere la instalación de casilleros para las pertenencias si es factible y viable</p>	<p>Servicios comunes fácilmente accesibles para las personas con discapacidad (espacios de cocina y lavandería en la primera planta, con una señalización clara)</p>
<p>Garantizar que cada puerta pueda cerrarse con llave desde el interior y que los aseos y las duchas estén separados para las familias, los hombres y las mujeres, a fin de reducir los riesgos de violencia basada en género; garantizar que haya un gancho para colgar los objetos de valor (documentos de identidad o mochilas) mientras se utilizan las instalaciones</p>	<p>El interior y el exterior de la infraestructura están diseñados para acoger a los solicitantes con movilidad reducida⁴⁶ con viviendas situadas en la planta baja, o existe un ascensor adaptado para su uso por personas con movilidad reducida</p>
<p>Espacios de aislamiento para posibles emergencias sanitarias (COVID-19), espacio de triaje/cuarentena a fin de mitigar los riesgos para el resto de la población</p>	<p>Los beneficiarios tienen espacio suficiente para comer, sin necesidad de residir para comer donde duermen</p>
<p>Intimidad y distancia que se puede mantener en tiempos de COVID-19 con camas separadas al menos 2 metros</p>	<p>Los beneficiarios disponen de espacio suficiente para el ocio y las actividades de grupo, incluidas las actividades religiosas o similares, los deportes, que permiten la socialización de diferentes grupos (mujeres, jóvenes mayores, niños, niñas, etc.)</p>
<p>Acceso al director del centro o a la administración</p>	<p>Oficina o área dentro del alojamiento colectivo con personal del alojamiento presente y disponible para consultas sobre procesos administrativos o solicitudes de asistencia</p>
<p>Información visible sobre los servicios del alojamiento y los horarios de los servicios (horario de la cocina, actividades recreativas, horario de apertura del alojamiento, contactos de emergencia, normas y reglamentos)</p>	<p>El uso de espacios verdes y de colores en las instalaciones es crucial para la salud mental y puede ser un instrumento para proteger la autoestima personal y la integración en la comunidad, manteniendo las buenas relaciones dentro de la población</p>
<p>Distribución periódica de asistencia (por ejemplo, artículos no alimentarios, ayuda alimentaria, kits de higiene para mujeres y niñas) en función de las necesidades mientras están alojadas en el alojamiento</p>	
<p>Mecanismos de remisión a otros tipos de asistencia especializada (por ejemplo, legal/justicia, apoyo documental, servicios de apoyo a la salud mental, etc.)</p>	

⁴⁶ Orientación de la EASO sobre las condiciones de acogida: normas e indicadores operativos <https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/EASO%20Guidance%20on%20reception%20conditions%20-%20Operational%20standards%20and%20indicators%5B3%5D.pdf>

Consideraciones importantes para integrar la prevención de la violencia basada en género en los alojamientos colectivos⁴⁷

Pasos a considerar	Acción
<p>Consideración 1: Análisis de la situación de la violencia basada en género</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender los riesgos de la violencia basada en género en el contexto de la operación • Coordinar con los actores de la violencia basada en género, ONU Mujeres, personas LGBTI+
<p>Consideración 2: Diseño del alojamiento colectivo o sitio colectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las consultas a la comunidad para garantizar que el plan efectivamente satisface las necesidades de todos los grupos • Empleo de materiales, luces, puntos de acceso al agua, baños, duchas • Garantizar que los aseos permitan la eliminación de los materiales de higiene menstrual • Salas y zonas separadas reservadas exclusivamente a las mujeres • Garantizar la disponibilidad de instalaciones de lavandería con zona de secado
<p>Consideración 3: Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer índices de vulnerabilidad⁴⁸ y criterios de priorización para determinar el acceso • Comunicar los criterios a la comunidad para evitar que se genere discriminación contra los grupos prioritarios • Proporcionar información sobre servicios alternativos en la zona y/o a lo largo de la ruta de migración, si se conocen y son apropiados • Garantizar que los supervivientes de la violencia basada en género tengan acceso a opciones seguras de alojamiento (comenzar con el mapeo de los servicios disponibles y garantizar el intercambio de información con la precaución de no revelar innecesariamente los lugares de protección) • Crear un plan de construcción/diseño de un alojamiento colectivo con acceso seguro para personas discapacitadas/con problemas de movilidad
<p>Consideración 4: Distribución de kits y suministros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una distribución o entrega adaptada a las necesidades de las mujeres y niñas (peso de los kits, horario de recogida, traslado de necesidades, transporte, etc.) • Garantizar que los kits de higiene (si se distribuyen) incluyan la gestión de la higiene menstrual⁴⁹

47 OIM Centro, Norte América y el Caribe: Webinar of the series of la Gestión de Alojamientos en el contexto del COVID-19: <https://www.youtube.com/watch?v=Wjc-dHJ1nZ8>

48 Orientación del ACNUR sobre el uso de códigos de necesidades específicas estandarizados en el anexo 2 IOM 030-FOM 030-2009 <https://cms.emergency.unhcr.org/documents/11982/43248/UNHCR%2C+Guidance+on+the+Use+of+-Standardized+Specific+Needs+Codes+Annex+2+IOM+030-FOM+030-2009/cf93c655-c996-4573-8681-23b3824d058d>

49 Abordaje de las necesidades del Manejo de la Higiene Menstrual (MHM) Guía y Herramientas para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/04/20210417_MHM-Guidelines_SP.pdf

Pasos a considerar	Acción
<p>Consideración 5: Personal del alojamiento colectivo y personal de distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un equilibrio de género y edad en el personal, con capacidad y conocimientos básicos sobre la violencia basada en género • Garantizar que el personal conozca los mecanismos de remisión de casos de violencia basada en género en sus lugares de trabajo. • Establecer un mecanismo de reclamación que respete la confidencialidad
<p>Consideración 6: Concientización, recaudación e intercambio de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de sensibilización e información sobre la violencia basada en género con todos los grupos poblacionales • Garantizar que la información sobre los servicios disponibles se comparta regularmente y llegue a todos los grupos poblacionales del alojamiento • Garantizar que los servicios de gestión de casos y primeros auxilios psicológicos estén disponibles y sean accesibles (en persona o a distancia, según el contexto) • Proporcionar espacios coloridos adecuados para niños y niñas, que permitan a los padres o representantes tener acceso a los servicios
<p>Consideración 7: Acceso a servicios esenciales de salud sexual y reproductiva (SSR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un mecanismo de derivación seguro y confidencial al centro de salud en caso de tener sobrevivientes de violación • Garantizar el acceso seguro y confidencial a los servicios de salud sexual y reproductiva (anticoncepción de emergencia y tratamiento de las ITS) • Realizar una orientación sobre los riesgos del embarazo y los números de teléfono en caso de emergencia • Establecer y apoyar el mecanismo de transferencia segura para las mujeres que están por dar a luz
<p>Consideración 8: Coordinación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar un punto de contacto para la violencia basada en género que pueda ayudar a resolver problemas específicos de violencia basada en género y representar a los mecanismos de coordinación a nivel local

IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES Y ESTABLECIMIENTO DE COORDINACIÓN

Aunque la mayoría de las personas no permanecen durante largos períodos de tiempo en un alojamiento colectivo en el contexto actual de América Latina y la situación venezolana, a menudo se utilizan como puntos centrales de información sobre los servicios en la zona, la situación de seguridad, y otras piezas importantes de información con el fin de tomar sus propias decisiones informadas de permanecer, continuar su viaje, y/o el tiempo y las direcciones de los viajes en función de la disponibilidad de información. De esta manera, es importante comprometerse con las partes interesadas de la zona, las autoridades gubernamentales y los proveedores de servicios para garantizar que la información sea precisa y que los servicios puedan coordinarse de manera eficiente y sin problemas.

Las organizaciones responsables de la gestión del lugar deben identificar y formalizar las funciones y responsabilidades entre los actores que prestan servicios en albergues temporales. Esto es crucial a fin de facilitar la coordinación de los servicios, los plazos de los acuerdos de ayuda y las contribuciones de recursos materiales, para que la comunidad pueda estar bien informada.

Esto puede formalizarse por medio de acuerdos de entendimiento, cartas de cooperación que definan las responsabilidades, las contribuciones en recursos, los derechos por servicios y el tiempo.

NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS, PERSONAL, DOTACIÓN DE PERSONAL

El número de personal que trabaje en el funcionamiento y mantenimiento de un alojamiento colectivo variará en función del número de beneficiarios que utilicen el espacio, el tamaño de las instalaciones, los recursos disponibles y la capacidad general. Cada alojamiento colectivo o lugar de albergue temporal necesitará un equipo o una estructura organizativa, así como recursos básicos para poder prestar servicios. Y lo que es más importante, el personal debe tener la capacidad operativa y técnica necesaria para gestionar el alojamiento o sitio colectivo.

Para llevar a cabo un programa integral, se necesita un equipo más amplio a nivel nacional o regional para las funciones de apoyo adicionales, la defensa contra los desalojos, la coordinación con otros organismos, las relaciones externas con la comunidad de donantes, la gestión de recursos, la adquisición de bienes y la logística, etc. Esta sección se centra principalmente en el personal y en el nivel de gestión diaria del alojamiento colectivo.

El personal que trabaje en estos lugares deberá estar representado por ambos sexos, hombres y mujeres, poseer madurez emocional y experiencia para trabajar con una población culturalmente diversa y capacidad de decisión para manejar situaciones complejas. El equipo debe contar con una representación similar a la de la población beneficiaria. Esto incluye equilibrar las proporciones de personal femenino y masculino, así como de personal representativo de la edad a fin de reflejar la comunidad y sus necesidades, y garantizar la presencia de personal de grupos minoritarios clave.⁵⁰ Cada puesto debe tener un mandato claro con la descripción del puesto y las responsabilidades necesarias.

Cada miembro del personal deberá firmar un código de conducta que establece las reglas que rigen el comportamiento de acuerdo con las normas éticas y los principios humanitarios. Todo el personal deberá recibir formación para garantizar la adecuada comprensión y aplicación de las normas necesarias para respetar a los beneficiarios y a los demás.

Algunos de los servicios y recursos recomendados incluyen:

- Coordinación y gestión de reuniones
- Mediación en conflictos
- Código de conducta
- Técnicas de entrevistas y observación
- Recolección y gestión de la información (análisis y redacción de informes)
- Categorías de vulnerabilidad y personas con necesidades específicas y vías de derivación para la atención
- Protección, derechos humanos, sensibilidad de género
- Confidencialidad y transparencia de las acciones
- Movilización comunitaria y métodos participativos
- Principios de interculturalidad

Competencias clave del personal:

- Voluntad y capacidad de asumir responsabilidades
- Enfoque abierto e inclusivo
- Capacidad de priorizar y planificar
- Aptitudes de comunicación y coordinación
- Capacidad para gestionar conflictos y alcanzar consensos
- Innovación, flexibilidad y enfoque orientado a las soluciones
- Enfoque positivo y proactivo de la movilización y participación de la comunidad
- Capacidad de adaptación rápida en situaciones imprevistas

⁵⁰ Estándares Mínimos en Manejo de Campos

Competencias técnicas:

- Experiencia en gestión
- Capacidad de planificación, organización, elaboración de informes y gestión de la información
- Conocimientos de ingeniería civil/arquitectura
- Experiencia en sistemas de construcción, reparación, mantenimiento y rehabilitación de edificios, incluida la fontanería
- Técnicos de agua y saneamiento
- Gestión de casos
- Experiencia en gestión de comunidades y conflictos
- Logística, procura, administración para una serie de funciones de apoyo necesarias en la operación (también podría incluir una serie de personal o voluntarios que apoyen en la cocina, la limpieza y la seguridad)
- Personal sanitario, de apoyo psicológico, trabajadores sociales o gestores de casos
- Intérpretes al menos en: inglés, español y portugués que, durante el trabajo de interpretación deben:
 - ◇ Encontrar un lugar adecuado y garantizar la privacidad
 - ◇ Presentarse a sí mismo y a los interlocutores
 - ◇ Escuchar al orador y esperar a que éste termine una parte de su discurso antes de empezar a interpretar hacia el otro idioma
 - ◇ Diga o haga una señal al interlocutor para que continúe. El orador seguirá hablando hasta la siguiente pausa, para poder interpretar. Las pausas del orador se producen al final de una frase o tema.⁵¹

Consideración de protección importante: Monitorear si existe algún problema de seguridad relacionado con ser identificado como personal a través de la sensibilización de PSEA entre los sistemas de retroalimentación y respuesta. Se debe ser consciente de las sensibilidades culturales y las cuestiones relacionadas con la seguridad que se relacionan con el empleo y la aceptación del personal. Se debe garantizar que el personal que participe en la gestión de los alojamientos colectivos ha recibido formación sobre la violencia basada en género básica y sabe qué hacer si se le acerca un superviviente de la violencia basada en género.

51 Manual de intérpretes, para los intérpretes de SMS de la OIM sobre el terreno (Módulo 10 de los recursos globales del CCCM)

DESARROLLO DE CAPACIDADES

La institución que gestione el alojamiento colectivo o el albergue temporal será responsable de evaluar y mejorar las capacidades de gestión por medio de la formación del personal en función de las necesidades específicas para el desempeño de funciones laborales concretas. La formación debe ser un proceso continuo y puede llevarse a cabo tanto formal como informalmente. Por ejemplo, pueden establecerse acuerdos con universidades, escuelas de idiomas, organizaciones internacionales, incluida la Cruz Roja, organismos de las Naciones Unidas y ONG, para impartir formación al personal sobre cuestiones relacionadas con la protección y la asistencia humanitaria centrada en las personas refugiadas y migrantes, o la mediación cultural. De ser necesario, la organización o entidad puede solicitar apoyo para la formación del personal a las plataformas del sector, como la OIM, el ACNUR, el NRC y otros organismos importantes con recursos para apoyar.

Se debe asegurar que el personal que participa en la gestión de los alojamientos colectivos ha recibido formación básica sobre violencia basada en género (VBG) y sabe qué hacer si se le acerca un superviviente de la VG es un primer paso esencial para los planes de desarrollo de capacidades. Esto puede coordinarse directamente con los socios de protección que tienen la experiencia y los recursos técnicos para apoyar estos esfuerzos.

La última sección de esta guía, *Recursos para el personal de los alojamientos colectivos*, ofrece algunos materiales de formación y recursos prácticos en español para la gestión de los alojamientos colectivos como punto de partida.

PREVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Elaborar un presupuesto y asegurar los recursos financieros es absolutamente pertinente una vez que se sabe que se necesitará una instalación para atender a las personas refugiadas y migrantes.

Para administrar los alojamientos colectivos y los lugares respetando las normas humanitarias mínimas, es necesario disponer de recursos económicos y de mecanismos administrativos eficaces que permitan un acceso rápido a los fondos.

Debe existir un sistema que permita a las organizaciones desbloquear los recursos financieros para tener la capacidad de hacer frente a las crisis migratorias de flujos masivos, evitar que las personas queden varadas y prestar servicios que salven la vida de las personas que necesitan ayuda humanitaria urgente.

Al igual que la administración de cualquier centro colectivo o instalación temporal, los municipios y ministerios gubernamentales pertinentes deben estar en discusión en la planificación del presupuesto (a menudo en la región de América Latina, los municipios gubernamentales toman las decisiones en este sentido, ya que son ellos los que deciden abrir o cerrar una instalación o sitio para ser utilizado como albergue temporal).

Como la mayoría de las operaciones de las personas refugiadas y migrantes duran más de lo previsto inicialmente, es importante asegurar el terreno, las instalaciones y los recursos financieros durante un largo periodo de tiempo, lo que puede requerir una cláusula de renovación en los acuerdos.



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y REPRESENTACIÓN

La participación está formada por asociaciones de cultura, creencias, normas, valores y relaciones de poder. Esto se relaciona con que las comunidades tengan un sentido de pertenencia. La implicación y la participación en la planificación y en la toma de decisiones pueden capacitar a las poblaciones para que contribuyan a las soluciones hacia su propio bienestar. Además, la participación y la representación son un derecho humano vital que promueve otros derechos y ayuda a garantizar que los servicios y la protección sean máximos, equitativos, adecuados, coordinados y efectivos.

Este proceso también desarrolla actitudes, capacidades y habilidades necesarias para el proceso de recuperación luego de una crisis. Dar a las personas la oportunidad de tomar decisiones por sí mismas, expresar sus necesidades y preocupaciones puede ayudar a restablecer la sensación de normalidad, aumentar la autoestima y reducir el sentimiento de dependencia, ayudando a aumentar la autosuficiencia. Los beneficios psicosociales de la participación son un elemento fundamental para mantener la dignidad de las personas durante las crisis de desplazamiento.

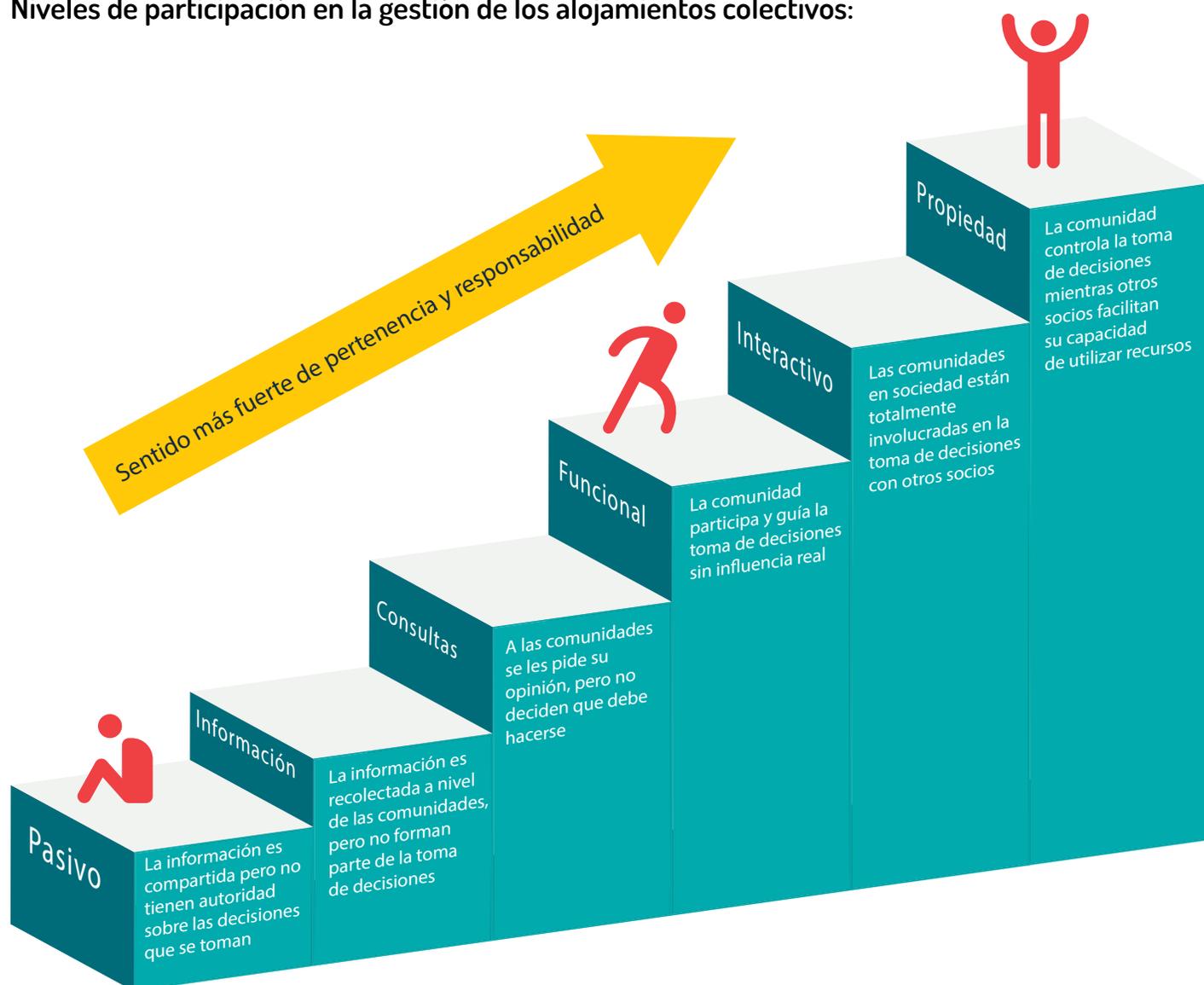


El trabajo de las organizaciones que prestan servicios en los alojamientos colectivos debe considerar enfoques participativos para que las comunidades puedan alcanzar su mayor nivel de participación durante el desplazamiento, representado en la toma de decisiones por parte de la comunidad que puede otorgar poder de influencia a la población sin transferir la gestión e intervención de los programas.

Como parte de este enfoque participativo, a menudo se ponen en práctica sistemas comunes y medidas de responsabilidad para inculcar medidas de retroalimentación, seguimiento y plataformas para mejorar constantemente los servicios en función de las necesidades de la población.

Los métodos de transferencia de información, los procesos de consulta, los mecanismos de retroalimentación y las estructuras de gobernanza, cuando sean aplicables y posibles, deben establecerse en una fase temprana de la apertura de los alojamientos colectivos.

Niveles de participación en la gestión de los alojamientos colectivos:



HABILIDADES, CAPACIDADES Y BARRERAS A LA PARTICIPACIÓN

Se debe asegurar que todos los grupos de población participen de forma significativa en la toma de decisiones que afectan a sus vidas ya que esto es una parte esencial de la buena gestión. La participación es fundamental para defender los derechos básicos de las poblaciones desplazadas en todos los tipos de asentamientos de desplazamiento y contribuye positivamente a la salud, el bienestar psicosocial y la seguridad. Esto está directamente relacionado con la defensa de los principios humanitarios y de protección descritos al principio de este documento, que se aplican a todos los agentes humanitarios que prestan asistencia humanitaria.

Los obstáculos a la participación dependen del contexto y serán diferentes para los distintos grupos de la población del alojamiento colectivo. Hay diferentes tipos de barreras a la participación; pueden ser sociales, relacionadas con el entorno físico o basadas en normas o políticas que perjudican a determinados grupos de población.

A continuación, se enumeran algunos de los obstáculos más comunes a los que se puede enfrentar la población desplazada que vive en un alojamiento colectivo para participar en las actividades del mismo.

Barreras en la participación	Acciones que contribuyen a aumentar la participación
<p>No se proporciona un espacio físico de reunión ni tiempo para reunirse con los beneficiarios</p>	<p>Se debe fijar la hora de la reunión y distribuir la invitación a la conversación/discusión</p> <p>Si los recursos lo permiten, se debe crear un espacio físico que incluya sombra y zona de asientos, para que la gente se reúna y discuta los temas</p>
<p>Miedo a expresar las preocupaciones</p>	<p>Comunicar el derecho a participar, información sobre los espacios/instalaciones donde los individuos puedan plantear sus preocupaciones</p> <p>Si se considera oportuno, se debe llegar a un acuerdo y/o utilizar una señalización para pedirle a los participantes que guarden los teléfonos durante la consulta y asegurarse de que no se realicen grabaciones o fotografías si no se cuenta con el consentimiento</p>
<p>Sensación de inseguridad dentro del sitio colectivo</p>	<p>Proporcionar información, incluyendo servicios para los supervivientes de la violencia basada en género, tomando medidas para mejorar la seguridad en el alojamiento colectivo y sus alrededores</p> <p>Contar con personal diverso y representativo que trabaje en el sitio, como se mencionó anteriormente</p>
<p>No ser escuchado por la dirección o por otros proveedores de servicios</p>	<p>Se deben establecer sistemas para comunicarse con la dirección, proporcionando recomendaciones o comentarios</p> <p>Comunicar (en un pizarrón comunitario físico o electrónico) qué recomendaciones se han puesto en marcha</p> <p>Incluir en las propuestas de subvención alguna financiación y/o solicitar flexibilidad para integrar las recomendaciones</p>
<p>Medios de comunicación e idioma</p>	<p>Proporcionar información en el idioma correspondiente, o utilizar imágenes, vídeos, comunicaciones por radio u otras formas de comunicación para garantizar la recepción de la información</p>
<p>No se tienen en cuenta las necesidades de determinados grupos</p>	<p>Garantizar la celebración de consultas con todos los grupos de población desplazada. Para algunos grupos concretos, puede ser necesario organizar consultas específicas</p> <p>Incluir en las propuestas de subvención algún tipo de financiación y/o solicitar flexibilidad para adaptarse a las necesidades especiales</p>
<p>No se ha tomado ninguna medida después de la información proporcionada o tras la reunión</p>	<p>Comunicar (en un pizarrón comunitario físico o electrónico) qué recomendaciones se han puesto en marcha luego de escuchar los comentarios y observaciones</p> <p>Incluir en las propuestas de subvención alguna financiación y/o solicitar flexibilidad para integrar las recomendaciones</p>

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA R4V

El contexto transitorio de los alojamientos colectivos en América Latina y el Caribe, en el que las poblaciones pasan aproximadamente un mes en los centros colectivos, y aún menos tiempo en los lugares de tránsito, no permite el tipo de participación a más largo plazo que se da en otros contextos de desplazamiento o alojamiento. Por lo tanto, es imperativo desarrollar mecanismos contextuales que permitan a las poblaciones afectadas en tránsito participar en las estructuras de liderazgo/gobierno/representación y en la toma de decisiones sobre las actividades que tienen lugar en los alojamientos colectivos.

El siguiente cuadro resume una variedad de medios y mecanismos para promover la participación y la representación en sitios colectivos dentro de un contexto transitorio, especialmente operando en el contexto de la R4V.

PASOS Y ACCIONES PARA INTEGRAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS ALOJAMIENTOS COLECTIVOS⁵²

Paso	Acciones	Herramientas técnicas
Integrar la participación comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer normas y reglamentos básicos para el alojamiento, en colaboración con la población afectada y la comunidad de acogida; garantizar que esta información se facilite durante el proceso de recepción y se publique en los alrededores del alojamiento colectivo y se comparta en línea según proceda (por ejemplo, en la página web de medios sociales del alojamiento colectivo) • Llevar a cabo debates en grupos de discusión con diferentes grupos y sentarse a escuchar a los individuos para entender sus preocupaciones (abordar los grupos en privado considerando grupos separados para mujeres, LGBTI+, personas con necesidades especiales, etc.) • Facilitar la comunidad y la autoayuda/autoconfianza y el apoyo social, apoyando los mecanismos tradicionales de afrontamiento (rituales, actividades deportivas, grupos informales de hombres/mujeres) que ayudaron a la comunidad en el pasado a hacer frente a las situaciones difíciles • Supervisión de la participación: por medio de la comprensión de la dinámica de poder existente, la evaluación del papel de las comunidades de acogida, la defensa de las estructuras existentes para que desempeñen un papel en los procesos de toma de decisiones, la supervisión y la gestión de posibles abusos de participación y poder⁵³ • Fomentar los foros de debate sobre la edad, el género y las discapacidades de una manera culturalmente sensible y proporcionar espacios y recursos para ello • Fomentar las iniciativas de propiedad comunitaria y el apoyo de la comunidad a los más vulnerables, teniendo en cuenta las responsabilidades y capacidades locales 	<p>Reglamentación del espacio vital compartido de la vivienda colectiva (Ver ejemplo más abajo)</p> <p>Evaluaciones participativas</p> <p>Comités de liderazgo</p> <p>Actividades entre pares</p>

⁵² The table incorporates suggestions and ideas to integrate community participation based upon on consultations from partners, best practices from the region and feedback from CCCM-REDLAC consultations with field practitioners to apply these concepts in the region of LAC

⁵³ Estándares Mínimos en Manejo de Campos

Paso	Acciones	Herramientas técnicas
<p>Información para los beneficiarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando sea posible, se deben utilizar múltiples canales de comunicación (combinando la información escrita con la difusión del mensaje a través de movilizadores comunitarios, mensajes de radio, uso de redes sociales, relaciones con la comunidad, persona(s) de influencia, líderes religiosos) • Se debe colocar información importante en los idiomas locales en las entradas y alrededores del sitio colectivo (números de contacto de emergencia, información importante sobre la COVID-19, etc.) • Se debe colocar un mapa del área local en algún lugar del sitio colectivo, destacando los lugares importantes donde se puede acceder a los servicios básicos, incluyendo: centros de salud, servicios de alimentación, centros de apoyo, etc. • Se debe proporcionar información y colocar mensajes relacionados con la prevención de la violencia basada en género y la seguridad (incluyendo dónde acceder a la información/buscar apoyo) en lugares visibles y accesibles (por ejemplo, centros de recepción para los recién llegados) • Si un superviviente de la violencia basada en género solicita asistencia, comparta información sobre dónde buscar apoyo; si está disponible en el lugar, ayúdele a acceder a un alojamiento seguro donde pueda recibir protección y asistencia inmediatas • Se debe informar a los residentes sobre cómo denunciar confidencialmente las amenazas y los incidentes de la EAS, dónde y a quién pueden denunciar los problemas 	<p>Pizarra de anuncios</p>
<p>Creación de mecanismos para escuchar y actuar en función de los comentarios y observaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben establecer reuniones periódicas (mensuales, bimensuales, adaptadas al contexto) para escuchar regularmente las opiniones de la población con puntos específicos del orden del día que integren consideraciones sobre la violencia basada en género (por ejemplo, preocupaciones de seguridad) • Se debe realizar una encuesta básica cuando las personas salgan del alojamiento con preguntas sobre los servicios y las carencias del centro y garantizar que esta información se analice y se utilice para mejorar los servicios en el alojamiento colectivo • Crear un sistema de calificación anónimo en el que la gente pueda calificar los servicios (baño, duchas, habitaciones, etc.) y ofrecer a los beneficiarios la oportunidad de compartir sus sugerencias, participando activamente en las soluciones • Establecer un buzón de sugerencias en el que la gente pueda escribir sus comentarios y aportaciones, e interconectar el sistema de calificación anterior. 	<p>Buzón de sugerencias</p>

Paso	Acciones	Herramientas técnicas
Creación de mecanismos para escuchar y actuar en función de los comentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un mecanismo de retroalimentación que registre las necesidades y experiencias en el lugar y que pueda ser utilizado por futuras poblaciones en tránsito para ayudar a tomar decisiones informadas sobre los próximos pasos • Desarrollar actividades para la comunidad y la población de acogida en función de sus intereses y comentarios e incluirlas en el calendario de eventos publicado en el sitio colectivo (ejemplos: talleres de cocina, actividades deportivas) y dividir las por grupos en función de sus intereses (mujeres, niños, niñas, LGBTI+, hombres) 	Buzón de sugerencias

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: TRINIDAD Y TOBAGO



En Trinidad y Tobago, las redes sociales se utilizan para difundir información importante a los beneficiarios. Principalmente, esto se hace por medio del servicio de mensajería WhatsApp con la creación de mensajes de difusión, según la clasificación del beneficiario a efectos de protección. Por ejemplo, algunas emisiones sólo pueden enviarse a los beneficiarios que han sido identificados como víctimas de la trata y, si es necesario, pueden enviarse a las personas refugiadas y migrantes bajo otras listas de vulnerabilidad si se trata de un mensaje que le concierne. También se crean listas de difusión si los beneficiarios residen en un mismo lugar o residencia para ampliar el alcance de la información.

Los beneficiarios son libres de responder directamente a los mensajes para que se les aclare cualquier cuestión y se les pueda informar con frecuencia de los cambios que afectan a su situación.

Algunos ejemplos de información compartida son:

- Informar de las fechas y horarios de las distribuciones mensuales de alimentos y NFI
- Invitar a participar en grupos de discusión
- Enviar información sobre próximos cursos de formación profesional o cursos de inglés como segunda lengua (ESL)
- Transmitir mensajes importantes de los propietarios a los beneficiarios que residen en el mismo lugar

En los lugares donde hay poca conectividad y problemas de red, los carteles se comparten con los socios y las organizaciones comunitarias para garantizar que los beneficiarios reciban la misma información, no sólo los que tienen acceso a las telecomunicaciones, a fin de garantizar que nadie se quede atrás.

Actualmente se están realizando producciones básicas de vídeo que circularán por toda la isla destacando información importante sobre las restricciones de la COVID-19, y otra información utilizada en los mensajes de difusión para ampliar la cobertura informativa.

Ejemplo de reglamento de vivienda colectiva compartida⁵⁴

Salud	Espacio de convivencia	Limpieza de baños	Seguridad
No arroje basura cerca de fuentes de agua	Respete el uso de áreas comunes	Se debe cuidar la higiene personal	No permita niños y niñas sin acompañantes en la cocina o en áreas comunes
En caso de enfermedades infecciosas contagiosas, siga el tratamiento y las indicaciones médicas para protegerse a sí mismo y a los demás	No consuma bebidas alcohólicas, ni sustancias estupefacientes	Arroje la basura en su lugar	Evite dejar objetos alrededor, especialmente vidrio o metal
Los artículos médicos, como los medicamentos y las jeringuillas, deben eliminarse de forma segura y adecuada	Participe activamente en las iniciativas y actividades del alojamiento	Mantenga limpios los aseos, las duchas y los espacios comunes. Asegúrese de limpiarlos después de usarlos	Evite comportamientos violentos, agresivos o instigadores de peleas
Recreación	Deje la habitación/unidad en buenas condiciones al salir	Respete las instalaciones separadas para hombres y mujeres	Entrada de personas ajenas queda prohibida (o se requerirá un permiso especial)
Apoyo y organización de actividades recreativas	Trate con respeto a todas las personas que residen en el recinto colectivo	Asegúrese de lavarse las manos con frecuencia, antes de comer y después de ir al baño	Notifique al personal directivo pertinente sobre las situaciones de abusos, violencia o gestión inadecuada de conflictos

54 Adaptado del Manual para la Gestión y Coordinación de Alojamientos en el Perú

Mensajes clave COVID-19. Prevención para publicar en Alojamientos Colectivos⁵⁵

1

Prevención y control de infecciones (PCI)



Realice la higiene de manos con frecuencia con agua y jabón. Especialmente después de usar el baño y antes de comer.



Al toser, cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo y deséchelo en una papelería. Si no tiene un pañuelo, tosa o estornude en el codo.



Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.



Use una máscara médica si tiene síntomas respiratorios.

Mantener la distancia social (un mínimo de 1.5 m)



2

Necesidades espaciales y de servicios para un entorno seguro



Todas las medidas deben ser para mantener un distanciamiento social y reducir el contacto entre las personas.

Mantener un entorno limpio e higiénico

- Limpiar los suelos y las superficies de trabajo cada día con agua y desinfectante.
- El personal que realiza la limpieza debe estar equipado como mínimo con guantes y mascarilla, siendo recomendable que cuenten con batas desechables y mono gafas de protección.



Baterías sanitarias y lavabos

- Reforzar puntos de lavado de manos. Idealmente utilizar grifos de pedal
- Limpiar los baños con detergente y desinfectar con cloro al 0.5% por lo menos una vez al día.



Espacios de descanso

- Espacio colectivo: mantener una separación mínima entre camas de 2 metros.
- Evitar hacinamiento (más de 3.5m² por personas y estancia).
- Asegurar ventilación natural de los espacios.



Espacios comunes

- Reducir concentraciones en áreas sociales.
- Colocar dispensadores de gel y alcohol.



Servicios externos

- Las personas externas deben pasar por un proceso de desinfección antes de ingresar.



Lavandería

- Se debe desinfectar la ropa de cama (cobijas, sábanas, etc.) con una solución de cloro al 0,05%.



Servicio de alimentación

- Reducir el número de personas servidas a la vez.
- Se debe mantener un correcto lavado de los utensilios de cocina y vajillas y desinfectar todas las superficies de la cocina.



Gestión de residuos

- Al momento de recoger las fundas de basura, asegurar con un nudo, desinfectar el exterior de las fundas y colocar dentro de otra funda adicional igualmente desinfectada.

55 Folleto sobre COVID-19 de la plataforma nacional Ecuador, iniciativa de colaboración entre los sectores Salud y Alojamiento de R4V

3 Medidas para el cuidado del personal



- Recibir capacitación sobre medidas de autoprotección.
- Se recomienda el cambio de ropa al entrar al alojamiento.
- Definir espacios de lavabos de manos para ponerse o quitarse los equipos de protección personal.

4 Recepción de nuevas personas



- Tener un espacio de recepción y control de acceso
- Toda persona nueva deberá pasar por un periodo mínimo de 14 días de estancia.
- Las personas recién ingresadas no podrán estar en contacto con aquellas que ya se encuentran en el alojamiento.

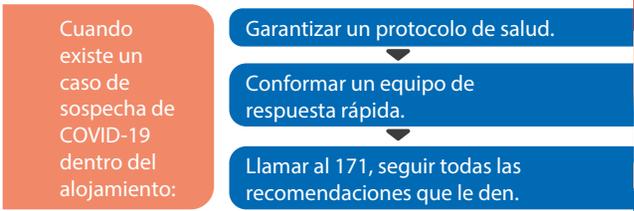
5 Consideraciones especiales para grupos vulnerables y en riesgo

- ▶ Personas LGBTIQ+
Garantizar servicios de asesoramiento y apoyo psicosocial
- ▶ Personas que viven con VIH/SIDA
Asegurar canales de comunicación confiables y confidenciales

- ▶ Personas con discapacidad
Mejorar las condiciones de accesibilidad limitadas identificadas.
- ▶ Personas adultas mayores
Estar pendiente de la salud mental y el bienestar de las personas mayores.
- ▶ Niñas, niños, adolescentes y familias
Proporcione actividades recreativas y de aprendizaje a los N NA



6 Investigación de casos y respuesta rápida a brotes



Zonas de aislamiento para personas sospechosas
En esta zona se ubica a la persona sospechosa o confirmada de tener el virus mientras el protocolo de respuesta de salud es activado y pueda ser reubicada para aislamiento o atención de salud.

Habitaciones: Las habitaciones deben ser individuales ventiladas con acceso a sanitarios independientes. De no poder ser espacios individuales mantener una separación mínima entre camas de 2 metros.



Mensajes claves para alojamientos temporales

COVID-19



La gestión diaria de las instalaciones de acogida colectiva incluye la coordinación y el seguimiento de los servicios, la gestión de la información y el mantenimiento de las instalaciones. La prestación de servicios debe respetar las normas técnicas internacionales y, dado que los alojamientos colectivos y los alojamientos temporales suelen funcionar más tiempo del previsto, es fundamental la coordinación entre los distintos agentes, el intercambio de información y la supervisión.

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

La coordinación es un proceso de intercambio de información y planificación en pos de objetivos mutuos y acordados. El objetivo de la coordinación en el ámbito de la gestión de alojamientos colectivos es garantizar la eficacia y la responsabilidad en la prestación de asistencia y protección a la población residente. Esto también está relacionado con los requisitos de la estructura de coordinación de la plataforma interagencial R4V. Deben mantenerse los niveles de vida básicos, así como el acceso pleno e igualitario de la población afectada a los derechos humanos fundamentales.

La coordinación de los servicios reales prestados en el alojamiento colectivo es responsabilidad de la organización que lo gestiona. Muchas herramientas de gestión de la información pueden facilitar este proceso.

La coordinación deberá permitir la oportunidad de incluir a los gobiernos municipales, a las ONG que operan en la zona, a los propietarios, a los vecinos, a la comunidad de acogida y a la población afectada por los refugiados:

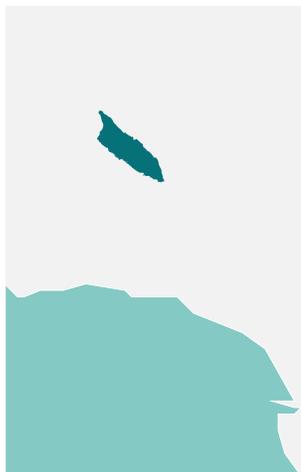
- Intentar crear redes de apoyo para las personas refugiadas y migrantes en viaje para proporcionarles información que les permita tomar mejores decisiones y más informadas

- Garantizar un acceso seguro y equitativo a los servicios para hombres, mujeres, niñas y niños, dando prioridad a las poblaciones vulnerables, incluidas las que tienen discapacidades mentales o físicas y limitaciones de movilidad
- Garantizar el compromiso del gobierno nacional y establecer grupos de trabajo para colaborar con el gobierno local, las partes interesadas pertinentes para intercambiar experiencias, enriquecer los conocimientos y responder a las preguntas
- Apoyo en la planificación y desarrollo de la estrategia
- Apoyo en la elaboración y entrega de un plan de preparación y contingencia
- Apoyar a los organismos en la prestación de servicios proporcionando orientación técnica y herramientas para establecer y cumplir las normas mínimas
- Apoyar los esfuerzos de promoción a fin de encontrar soluciones de vivienda duraderas
- Apoyar la recopilación y el intercambio de datos de seguimiento y aprendizaje

Algunas de las principales tareas de coordinación dentro del sitio son:

Tarea	Herramienta de gestión de la información
Actuar como centro de coordinación de todas las actividades que tienen lugar en el sitio colectivo	
Coordinación entre los diferentes sectores y actores que operan dentro del alojamiento colectivo, que puede incluir: distribución de materiales, mantenimiento de las instalaciones, servicios de higiene, áreas de cocina, recogida de residuos, nuevas obras de construcción, entre otros	Herramienta de mapeo de servicios 4W (Ver sección de gestión de la información más abajo)
Recogida de datos y gestión de la información sobre nuevas llegadas y salidas	Bases de datos de registros Listas de contacto de los funcionarios y autoridades pertinentes
Mapa de las partes interesadas y de los proveedores de servicios	Herramienta de mapeo de servicios 4W
Mantener abiertos los canales de comunicación y coordinación con las autoridades gubernamentales pertinentes (la administración)	Grupos de coordinación de WhatsApp para facilitar los canales de comunicación
Garantizar la planificación, la ejecución y el seguimiento de la protección y la asistencia durante toda la operación de alojamiento colectivo	Consideraciones de protección en la práctica (Véase la sección anterior sobre Recepción y gestión de alojamientos colectivos, planificación, establecimiento, capacidades)

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: ARUBA



En Aruba, durante la pandemia de COVID-19, por medio del apoyo a la coordinación y del intercambio de información, las mujeres beneficiarias se organizaron entre ellas para elaborar y vender alimentos en grupos de Facebook y WhatsApp entre sus amigos y conocidos como método de generación de ingresos.

A modo de ejemplo: un grupo de mujeres creó una estructura empresarial en la que una mujer cocinaba y cinco eran vendedoras de la comida que preparaba. Mediante la coordinación entre ellos, el boca a boca, el uso de las redes sociales y la utilización de los demás como red para ampliar su clientela, esto amplió sus ventas y la generación de ingresos. El grupo de mujeres descubrió otras vías para vender lo que hacían, lo que les permitía mantenerse a sí mismas y a sus familias.

El apoyo a las redes de coordinación y al intercambio de información entre los beneficiarios puede aprovechar los recursos existentes, reduciendo la dependencia de la sociedad civil y de las organizaciones humanitarias, y promoviendo así el empoderamiento y la apropiación de las iniciativas por parte de la comunidad.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La gestión de la información implica la recopilación de datos sobre la ubicación de los alojamientos colectivos, su población y la prestación de asistencia, servicios y protección. La gestión de la información también comprende la sistematización de la información y su accesibilidad a todas las partes interesadas, incluida la población beneficiaria.

La organización que gestiona un sitio debe utilizar sistemas y herramientas de coordinación comunes y acordados para cada país, incluyendo reuniones bien planificadas, listas de contactos y matrices 4W a fin de facilitar la coordinación.

La gestión de datos e información es importante en la respuesta a las personas refugiadas y migrantes dado que:

- Ayuda a identificar las necesidades de la población
- Apoya la toma de decisiones informadas

- Le brinda a los beneficiarios la capacidad de tomar sus propias decisiones informadas
- Da información para respuestas de planificación
- Apoya el activismo fundamentado en hechos
- Permite conectar beneficiarios con grupos de apoyo dentro del área
- Actúa como el fundamento para la intervención apropiada
- Apoya los esfuerzos de coordinación

Los datos pueden emplearse para generar:

- Información demográfica y estadística
- Información sobre las necesidades y condiciones
- Información geo-referenciada
- Información en relación a la protección de necesidades específicas del sector

¿Qué información se recolecta y cómo?

Información de la población	Información sobre necesidades específicas	Brechas en los servicios de información	Distribución de materiales de información
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de llegadas • Perfil poblacional • Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de necesidades • Evaluaciones de emergencias • Análisis de violencia, explotación y abuso 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo • Sistemas de referencia con otros servicios • Necesidades de rehabilitación de infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de contactos • Mapeo 4W • Buzones de quejas/ sugerencias para mejorar los servicios

La organización que gestiona un alojamiento colectivo tiene la responsabilidad continua de recopilar, analizar y difundir la información tanto a los socios como a los beneficiarios, tanto en el marco de las iniciativas de coordinación como en el de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y, sobre todo, para garantizar que la condición de las personas se ajuste a las normas mínimas, asegurando su dignidad.

La información recopilada deberá reflejar la retroalimentación de las necesidades de las poblaciones desplazadas y las lagunas en los servicios. Antes de poner en marcha nuevas evaluaciones de una población, se debe realizar un inventario de los datos y la información existentes para evitar la duplicación y la fatiga de datos de los beneficiarios.

Siempre que sea posible, asegúrese de que las iniciativas de recopilación de datos registren datos desglosados por sexo, edad y vulnerabilidad para identificar a las personas con necesidades específicas (PWSN) con el fin de remitirlas a los sistemas y servicios de apoyo necesarios.

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: URUGUAY



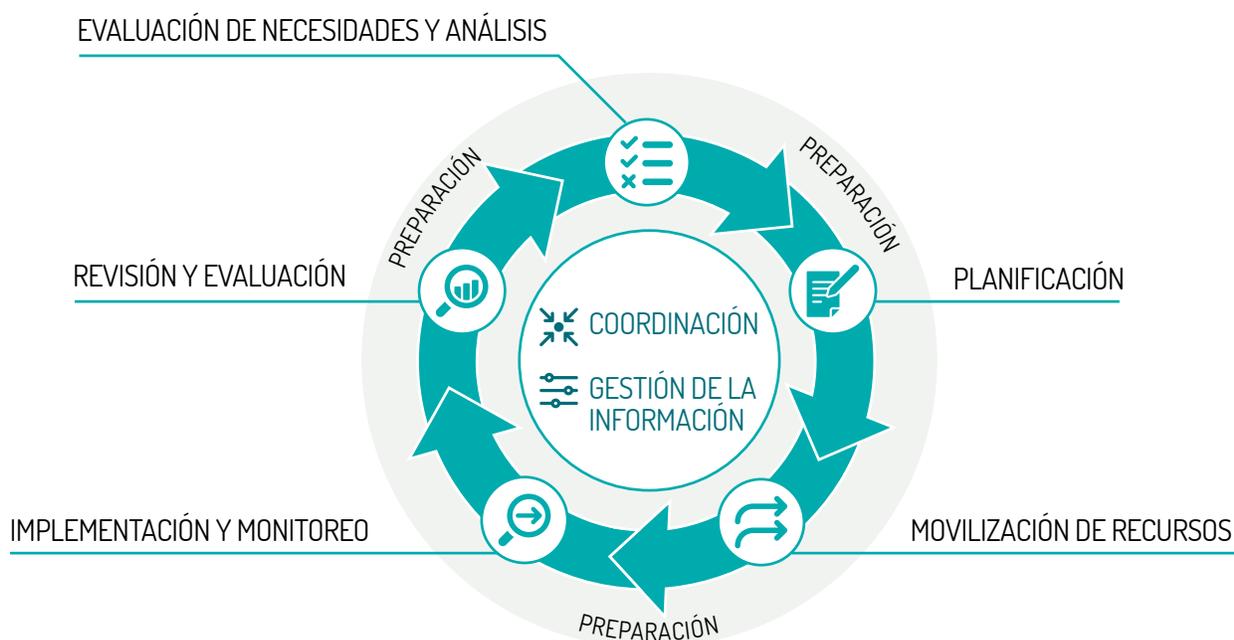
En medio de una pandemia sin precedentes, el contacto con los beneficiarios a través de las redes sociales fue esencial para mantener a la gente al tanto de la última información y permitió la oportunidad de hacer encuestas y evaluar las necesidades en tiempo real

A través de la comunicación constante con los beneficiarios y otras organizaciones comunitarias, los equipos sobre el terreno en Uruguay identificaron las necesidades y las redujeron a las más urgentes, basándose en evaluaciones de las necesidades basadas en pruebas, entre las que se incluyen: alimentación, alojamiento y grandes aumentos del desempleo que conducen a la derivación al seguro de desempleo. Gracias a la comunicación en tiempo real, los equipos de respuesta humanitaria pudieron conocer los perfiles de las poblaciones con mayor riesgo de contraer el COVID-19 y apoyar los mecanismos de derivación a los servicios adecuados con rapidez.

Por medio de estos esfuerzos de comunicaciones directas, encuestas y evaluaciones de necesidades, más de 3.000 venezolanos en Uruguay fueron identificados y apoyados con sus necesidades más urgentes.

Conocer las realidades directamente de la propia población permite actuar en apoyo de las necesidades reales, optimizando los recursos y las modalidades de respuesta.

EL CICLO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Principios de gestión de la información

- Los estándares e indicadores deben ser claros
- Las fuentes de datos y la metodología de recolección deben ser considerados antes de iniciar algún tipo de recolección de datos
- El personal debe recibir formación y conocer los principios de protección de datos
- Proteger a la comunidad de la fatiga de la recolección de datos
- Evitar la duplicación de datos similares y reducir la sobrecarga de información
- Tener acuerdos claros sobre quién recoge qué información y por qué
- Garantizar la privacidad y la confidencialidad

Recogida de datos y violencia basada en género

- En caso de casos o informes de violencia basada en género, remitir inmediatamente a los expertos en violencia basada en género o al organismo correspondiente para su seguimiento
- Sólo los especialistas en violencia basada en género deben recoger información específica sobre los incidentes
- No hablar nunca de las experiencias individuales de una persona en entornos de grupo
- Se deben tener en cuenta las sensibilidades culturales y religiosas
- Garantizar la formación de un equipo equilibrado en cuanto a género en las vías de derivación necesarias (por ejemplo, sanitarias, psicosociales, jurídicas, etc.)

MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN

En contextos de desplazamiento urbano, la precariedad de los acuerdos de tenencia de la tierra y la falta de espacio dificultan la realización de grandes obras de mejora y mantenimiento. Sin embargo, los organismos que gestionan los alojamientos colectivos pueden y deben abogar por las mejoras de dichos alojamientos, aunque sean básicas, junto con los procesos de diligencia debida en materia de vivienda, suelo y propiedad y la defensa del terreno ante las autoridades locales competentes.

En el caso de los contratos de alquiler durante la rehabilitación de viviendas en los que el propietario del inmueble no vive en él, es importante contar con un acuerdo por escrito entre las partes interesadas, como el propietario, el ocupante, el arrendatario o el inquilino, en el que se describan los derechos de los beneficiarios en materia de HLP, los derechos de los propietarios sobre el inmueble, las condiciones y el alcance de todo tipo de intervenciones para la posible rehabilitación.⁵⁶

En determinados contextos urbanos, las organizaciones pueden abogar por que se construyan diversas instalaciones comunales, como escuelas, espacios para el cuidado de los niños y niñas en los espacios recreativos, centros comunitarios, puestos de atención primaria de la salud, en lugares a los que puedan acceder las poblaciones durante el desplazamiento, así como las comunidades de acogida. Dichas rehabilitaciones o construcciones deben incluir una estrategia de participación de la comunidad local en los procesos de rehabilitación, ya que las instalaciones permanecerán en la comunidad después.

Las siguientes directrices técnicas y de rehabilitación⁵⁷ pretenden ayudar a las organizaciones a cumplir las normas mínimas humanitarias y de construcción mediante sus evaluaciones e intervenciones. Es posible que haya que ajustar estos puntos generales para abordar los problemas específicos del contexto identificados a través de las evaluaciones, las comprobaciones de diligencia debida o las consultas a las partes interesadas.

1. Solidez e integridad estructural

Antes de la rehabilitación o de cualquier tipo de pequeña construcción o movimiento de tierras⁵⁸, compruebe la calidad de lo siguiente:

Cimientos	Inspeccione visualmente si hay grietas importantes en las paredes interiores o exteriores del edificio. El evaluador debe diferenciar entre las grietas regulares o superficiales de la pared y las grietas causadas por el asentamiento de los cimientos o los daños estructurales
Columnas	Inspeccione visualmente si hay grietas, agujeros u otros daños, así como si hay barras expuestas en el hormigón o corrosión en las estructuras de acero
Vigas	Inspeccione visualmente si hay grietas, agujeros u otros daños e inspeccione si hay alguna señal de movimiento entre las columnas y las vigas
Lozas (pisos)	El suelo suele tener varias capas o una superficie de baldosas sobre una base de bloques huecos, por lo que hay que buscar daños en cada capa, diferenciando entre baldosas agrietadas o bloques agrietados
Techo	Inspeccione visualmente si hay grietas o agujeros, incluyendo señales de daños por agua En el caso de los techos que utilizan bloques y vigas, inspeccione que todos los bloques estén bien sujetos y que no falte ninguno
Carga de trabajo muros	Los muros estructurales deben tener amarres verticales y horizontales Confirmar que los muros están terminados y, en el mejor de los casos, totalmente mortereados y sin huecos verticales

⁵⁶ Directrices de diligencia debida sobre los derechos de la población de acogida: https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2018/12/hlp_rights_in_shelter_due_diligence_guidelines.pdf

⁵⁷ CARE, ACNUR Notas de orientación para la ejecución y gestión de la rehabilitación de alojamientos colectivos

⁵⁸ Los movimientos de tierra se refieren a proyectos de ingeniería relacionados con la construcción que implican el tratamiento de grandes cantidades de tierra para crear agujeros o nivelar el terreno.

2. Obras de rehabilitación de cerramientos y huecos de edificios

Todos los proyectos de Alojamiento Colectivo deberán realizar tanto obras de rehabilitación (sobre todo al inicio del uso para el alojamiento) como de mantenimiento periódico (con una frecuencia variable en función del número de usuarios). El proyecto debe incluir esto dentro de los presupuestos, la estructura del equipo (recursos humanos), la logística y los planes de trabajo:

En términos generales, el **mantenimiento** incluye el arreglo de la fontanería, la pintura, la reparación y el mantenimiento del suelo, las reparaciones eléctricas y el mantenimiento del sistema de calefacción y aire acondicionado, así como el arreglo de los equipos mecánicos, de haberlos. El mantenimiento se supone que son actividades rutinarias para evitar daños y un mayor deterioro del componente y de todo el sistema (por ejemplo, la pintura protege el yeso que protege los bloques). El mantenimiento también incluye algunas reparaciones básicas realizadas cuando

un componente del edificio no funciona correctamente (por ejemplo, el drenaje está bloqueado).

Por otro lado, la **rehabilitación** va más allá de lo que hace el mantenimiento. Por ejemplo, la rehabilitación se ocuparía de los componentes que están dañados o que se han desgastado hasta el punto de tener que ser sustituidos. La rehabilitación busca restablecer el edificio a un estado casi original. Si el edificio original era deficiente, durante la rehabilitación habría una oportunidad de mejorarlo hasta alcanzar los estándares mínimos. Por ejemplo, si el edificio original no contaba con suficientes aseos separados por sexos, o con suficiente iluminación, este es el momento de añadirlos para cumplir las normas. Con conocimientos técnicos adicionales, las obras de rehabilitación podrían incluir también retroadaptación/reforzamiento, por ejemplo, cuando los componentes del techo necesiten una mayor sujeción a la estructura.

Trabajos de rehabilitación:

Puertas externas	Sustituir o mantener las puertas exteriores, asegurándose de que se pueden cerrar desde el interior para mayor seguridad
Ventanas	Sustituir o mantener las ventanas, asegurándose de que se pueden abrir correctamente, que se puedan cerrar con seguro desde adentro y que estén debidamente selladas
Paredes externas del edificio	Las paredes externas deben ser reparadas usando, cuando menos, bloques de cemento de 20cm
Techos	Repare cualquier daño en el techo, rellenando los agujeros, asegurando un buen drenaje y protegiendo el techo contra la lluvia
Puertas internas	Sustituir o mantener las puertas interiores, asegurándose de que son opacas y de que se pueden cerrar por ambos lados. El aluminio o la madera son los materiales sugeridos, y la madera tiene la ventaja de reducir el sonido
Separaciones internas	Se pueden emplear bloques o cartón para añadir tabiques y crear nuevas unidades de alojamiento o instalaciones (incluidas cocinas o baños); se recomiendan los bloques huecos de 10 cm o 15 cm por su durabilidad y sus cualidades de insonorización

3. Infraestructura del Edificio

Fuentes de agua potable	Identifique las fuentes principales de agua potable y sus alternativas. Se debe considerar si se pueden mejorar las condiciones de WASH durante la rehabilitación del alojamiento colectivo.
Almacenamiento de agua potable	No se deben reparar tanques de agua dañados, es mejor emplear tanques nuevos prefabricados. Los depósitos de agua deben colocarse en el techo (a menos que la electricidad para las bombas sea fiable en el contexto) o si el techo no es lo suficientemente fuerte para soportar el peso.
Tuberías de agua	No repare tuberías de agua dañadas, utilice otras nuevas. En la medida de lo posible, las tuberías de agua potable deben alcanzar varias partes dentro del alojamiento, y cuando estén fuera de él, deben estar enterradas al menos 30 cm por debajo de la superficie. Las tuberías nuevas deben someterse a pruebas de estanqueidad en el momento de su colocación, y antes de que se rellene la zanja (exterior del albergue) o se encapsulen (interior del alojamiento).
Aguas servidas	No repare tuberías de aguas servidas dañadas, utilice otras nuevas. Las tuberías de aguas residuales del interior del edificio deben estar enterradas bajo el suelo, mientras que las tuberías de aguas residuales del exterior deben estar enterradas al menos 60 cm. Además, para evitar un peligro para la salud, se deben instalar sistemas de alcantarillado subterráneos, protegidos contra las condiciones climáticas extremas, contra los niños y niñas que se sientan o se paran encima de ellos, y de importancia crítica con una pendiente entre 2 o 4 o grados de inclinación.
Instalaciones para cocinar	<p>En las instalaciones en las que se pida a los beneficiarios que cocinen ellos mismos, debe haber suficiente espacio en la nevera por persona/familia y acceso a la cocina por persona/familia.⁵⁹ Los electrodomésticos deben estar en condiciones de funcionamiento para cumplir con las normas mínimas.</p> <p>Se pueden ofrecer mejores servicios simplemente añadiendo cocinas más grandes con más hornillas y ollas/sartenes.</p> <p>Se le debe preguntar a la comunidad o a los cocineros de las cocinas comunitarias qué necesitan para mejorar las instalaciones. Es una forma sencilla de incorporar mejoras y participación en los alojamientos colectivos.</p>
Áreas de lavado de ropa	En los espacios comunes de lavandería, los beneficiarios deben tener acceso a poder hacer lavar la ropa al menos una vez a la semana con máquinas que funcionen y/o espacio asignado para lavar la ropa y las sábanas. ⁵⁹

EXPERIENCIA DESDE LA REGIÓN: ECUADOR



El apoyo a las tareas de mantenimiento de un alojamiento colectivo debería, en la medida de lo posible, implicar a quienes viven en el espacio y a la comunidad de acogida, según las capacidades. Dado que las personas que residen en los alojamientos colectivos y sus alrededores suelen conocer bien el funcionamiento de los mismos, esto supone una ventaja para realizar el trabajo de manera eficaz y fomenta el compromiso de la comunidad, el sentido de pertenencia y el orgullo por participar en las decisiones del lugar en el que se vive.

En Ecuador, algunas organizaciones que gestionan alojamientos colectivos hicieron que los beneficiarios que residen en el espacio colaboraran en la restauración de los muebles donados para mejorar las habitaciones y las condiciones de vida. Otros contrataron a poblaciones de la comunidad de acogida para realizar tareas más técnicas, como la renovación y restauración de los ordenadores donados para su uso en la educación.

No sólo se redujeron las tensiones entre los miembros de la comunidad de acogida y la población refugiada y migrante, sino que se creó un entorno de corresponsabilidad. Esto promovió la coexistencia pacífica entre las poblaciones de la comunidad e inculcó un sentido de orgullo y propiedad a los beneficiarios que pudieron participar en pequeñas renovaciones de muebles y materiales en su lugar de residencia.

59 Orientación de la EASO sobre las condiciones de acogida: normas e indicadores operativos



PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SALIDA

Los alojamientos colectivos y los albergues temporales no son una solución a largo plazo, sino un mecanismo para proporcionar protección y asistencia a las personas refugiadas y migrantes como solución inmediata en respuestas de emergencia o crisis prolongadas. El cierre de un centro colectivo es un proceso que ocurre de forma diferente en cada contexto. La duración y el tiempo que los centros permanecen abiertos suele ser un motivo de preocupación para las autoridades y los proveedores de servicios, ya que normalmente funcionan durante más tiempo del previsto en la fase de apertura. Por lo tanto, el establecimiento de soluciones duraderas para restaurar las poblaciones y fortalecer su capacidad de resiliencia es crucial.

El cierre de un alojamiento colectivo o de un lugar temporal está generalmente relacionado con la salida de una población hacia un tercer país o hacia su país de destino.

Existen dos tipos de cierres de sitios:

- Cierre brusco y repentino
- Cierre previsto

Dado que la administración y las autoridades del país suelen dictar el cierre de un alojamiento colectivo, es importante mantener conversaciones sobre la planificación estratégica de la salida y algunas condiciones y acuerdos compartidos desde el principio, como parte de la fase de apertura, a fin de abogar por un cierre planificado cuyas herramientas y procesos puedan apoyar una transición fluida tanto para los beneficiarios, manteniendo la dignidad y los derechos humanos, como para reducir el estrés y el desorden por parte de los proveedores de servicios

Los planes de acción deben tener en cuenta las necesidades de la población y las infraestructuras. Los componentes de los planes de acción incluyen objetivos definidos, funciones y responsabilidades, recursos necesarios, calendarios y otras consideraciones sectoriales.

Pasos clave para cerrar un alojamiento colectivo

Pasos	Actividad
PASO 1	Participar activamente en la estrategia nacional para el cierre del sitio (evitar los desalojos y cómo apoyar en caso de que se produzcan)
PASO 2	Identificar las motivaciones de la salida y proporcionar información actualizada a la población
PASO 3	Eliminar, transferir o destruir los datos personales de la población desplazada
PASO 4	Identificar, atender o remitir a personas y grupos con necesidades específicas
PASO 5	Notificar a todos los proveedores de servicios y a las partes interesadas pertinentes
PASO 6	Rescindir/modificar los acuerdos sobre edificios y de servicios
PASO 7	Organizar la logística del cierre (infraestructura, transporte, eliminación de residuos)

PASO 1

PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA ESTRATEGIA NACIONAL DE CIERRE DEL ALOJAMIENTO (EVITAR LOS DESALOJOS Y CÓMO APOYAR EN CASO DE QUE SE PRODUZCAN)

Los organismos de coordinación a nivel local de los Ibergues colectivos son responsables de la preparación práctica de un plan de acción para cerrar el lugar. Esto puede llevarse a cabo por medio de un comité que incluya a los municipios gubernamentales, la agencia o institución administradora para facilitar el proceso de cierre.

Es habitual que los desalojos se produzcan justo antes del cierre de un lugar, y es pertinente incluir la participación humanitaria en estos procesos a fin de evitar los desalojos y, en caso de que sean inevitables, garantizar el respeto de los derechos para proteger mejor a los desalojados y desarrollar procesos que mantengan una salida digna en caso de desalojo.

La protección contra los desalojos (o moratoria) es especialmente importante durante el contexto de la crisis del COVID-19 y del R4V en la región para evitar que las poblaciones vulnerables que viven en las calles perpetúen una crisis humanitaria mayor, así como una crisis sanitaria con los riesgos de contraer y transmitir el COVID-19. A menudo, las agencias ofrecen ayuda para el alquiler (dinero por alquiler) basándose en criterios establecidos para apoyar a las poblaciones en transición y evitar los desahucios. Las acciones concretas pueden depender del contexto en el que se aplique la moratoria. En los países en los que la red de seguridad social está debilitada y el alquiler puede ser la única fuente de recursos para un individuo o una familia, la defensa de una moratoria también debería tener en cuenta el impacto financiero en las familias de bajos ingresos que dependen de esta renta. Una solución podría incluir la ampliación de la duración de una intervención en el mercado de alquileres (como el "dinero para alquiler") o buscar una ayuda al coste del alquiler subvencionado o reducido durante un periodo de tiempo limitado, lo que le permitiría a la economía local seguir funcionando a pesar de la reducción.

Las personas refugiadas y migrantes pueden tomar medidas para mitigar el impacto del desalojo con el fin de ayudarles a permanecer en sus viviendas donde residen actualmente. Algunas de estas medidas de experiencias anteriores incluyen la solicitud de acuerdos, prórrogas y suspensiones de contratos directamente con los propietarios o dueños.⁶⁰ Aunque los gobiernos y las autoridades deben adoptar todas las medidas administrativas y legislativas necesarias a fin de garantizar unas condiciones de vivienda dignas para las personas refugiadas y migrantes de Venezuela, los desalojos siguen siendo habituales y, a menudo, los beneficiarios requieren asistencia jurídica, ayuda para el alquiler u otras formas de asistencia.

Las moratorias, aunque son eficaces para reducir la amenaza de desahucio, pueden ser perjudiciales cuando el equilibrio social ya es frágil. En los países en donde la aplicación de la ley es débil, las familias pueden ser amenazadas y desalojadas a pesar de la moratoria, que representa un factor de presión adicional en casos ya delicados. La comunidad humanitaria puede ampliar la ayuda monetaria polivalente, ya que a menudo el primer gasto cubierto con la ayuda monetaria es el alquiler o el alojamiento, lo que demuestra que la seguridad de la tenencia ha sido una gran prioridad para las familias durante la pandemia.

La orientación técnica sobre los marcos legales contra los desalojos forzados puede encontrarse en la Guía Legal para la Protección de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela contra los desalojos forzados en la última sección de esta guía sobre *Recursos para el Personal de Alojamiento Colectivo*.⁶¹

A continuación, se exponen algunas pautas y criterios generales para las salidas dignas tras un desahucio.⁶²

60 Estudio regional sobre los desalojos de refugiados y migrantes de Venezuela: <https://r4v.info/en/documents/details/86632>

61 Guía Legal para la protección de personas refugiadas y migrantes de Venezuela contra los desalojos forzados <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/84669>

62 Global Protection Cluster, Directrices para una salida digna tras un desalojo, 2020 <https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/Guidelines-for-Dignified-Departures-November-2020-1.pdf>

Directriz: Los desalojos y las salidas no deben dejar familias sin hogar⁶³

Criterios	Ejemplos de apoyo
Los residentes deben ser informados claramente de su desalojo (por ejemplo, en caso de cierre de un alojamiento colectivo) y se les da un plazo razonable para la salida para tener tiempo de planificar una solución alternativa	Brindar ayuda monetaria incondicional por valor del 150% del alquiler medio de un mes <i>antes de que se produzca el desahucio</i>
Deben tomarse las medidas oportunas a fin de garantizar la disponibilidad de opciones adecuadas de alojamiento alternativo	Proporcionar asesoramiento a los beneficiarios sobre la negociación de acuerdos justos para encontrar soluciones adecuadas en materia de vivienda, y remitirlos a la asistencia jurídica, según proceda

Directriz: Los desalojos y las salidas no deben permitir que las personas sean vulnerables a la violación de sus derechos humanos

Criterios	Ejemplos de apoyo
El proceso de salida de la propiedad mantiene la dignidad y la seguridad de todas las partes	Salidas en horario diurno, con buen tiempo, evitar que tengan lugar los días festivos religiosos
Luego del cambio de residencia, los beneficiarios reciben asistencia de los agentes de protección	Cambiar la documentación civil o conectarse a los recursos para hacerlo si está vinculado a la residencia o dirección anterior

PASO 2 IDENTIFICAR LAS MOTIVACIONES DE LA SALIDA Y PROPORCIONAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA A LA POBLACIÓN

Esto puede poner de manifiesto otros temas, como las motivaciones políticas o las tensiones en la zona entre la comunidad de acogida y otras personas que residen cerca en un contexto urbano. En muchas ocasiones, condiciones como la falta de recursos o servicios en un lugar concreto son un factor que motiva a las poblaciones a continuar sus viajes, así como a reunirse con diferentes miembros de la familia en otro país (país de destino, al que un refugiado o migrante pretende llegar).

Los beneficiarios deben 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 en el futuro (posibilidades de salir del país, posibilidades de quedarse en el país, etc.), aspectos de seguridad, tipos de asistencia (documentación que se puede proporcionar, kits para aquellas personas con necesidades especiales o con niños y niñas pequeños, etc.)

Tanto si el lugar se cierra como si los beneficiarios deciden continuar sus viajes de tránsito, ya que las rutas de viaje en transporte o a pie son muy similares, si el personal conoce organizaciones o proveedores de servicios en lugares de la siguiente ciudad o región del viaje, se debe proporcionar esta información a los beneficiarios para apoyarlos con información precisa que respalde su proceso de toma de decisiones a lo largo de su viaje.

⁶³ Recursos adicionales sobre desalojos del Sector de Protección de R4V: Buenas prácticas comunitarias en situaciones de desalojo de personas refugiadas y migrantes de Venezuela <https://r4v.info/en/documents/details/84953>

PASO 3 ELIMINAR, TRANSFERIR O DESTRUIR LOS DATOS PERSONALES DE LA POBLACIÓN DESPLAZADA

Como parte del proceso de baja del registro, los datos personales se deben transferir, de ser posible, a los organismos de protección pertinentes de la nueva ubicación o, si no es posible, se deberán destruir. Si se transfieren, es fundamental que este proceso respete los principios de confidencialidad.

PASO 4 IDENTIFICAR, ATENDER O REMITIR A PERSONAS Y GRUPOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS

Esto incluye a los menores sin acompañantes, a los ancianos, a las personas con deficiencias mentales o físicas, a los enfermos o a los que padecen enfermedades crónicas. Identificar un alojamiento seguro y/o servicios en la zona próxima si es posible y necesario.

PASO 5 NOTIFICAR A TODOS LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS Y A LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

El gobierno, los proveedores de servicios y la organización o agencia gestora deben ser informados de los cambios relevantes, de la nueva situación y de las nuevas necesidades que los cambios conllevan.

PASO 6 RESCINDIR/MODIFICAR LOS ACUERDOS SOBRE EDIFICIOS Y DE SERVICIOS

La planificación de la salida y el cierre de los albergues temporales forman parte integral del proceso de instalación o apertura. Por lo tanto, debe haber planes de traspaso y acuerdos con las autoridades locales u otros proveedores de servicios desde el principio, así como acuerdos con la comunidad local sobre la infraestructura del centro colectivo y otros activos que deben ser gestionados y terminados.

PASO 7 ORGANIZAR LA LOGÍSTICA DEL CIERRE (INFRAESTRUCTURA, TRANSPORTE, ELIMINACIÓN DE RESIDUOS)

Se dejan muchos residuos cuando las personas abandonan un alojamiento colectivo o un lugar de tránsito, llevando consigo sólo sus bienes más importantes. Es importante que las personas que se van y la comunidad de acogida se aseguren de que los residuos sean eliminados correctamente.

Si se dispone de recursos, las personas refugiadas y los migrantes deberían tener acceso a transporte asistido como parte de sus soluciones duraderas.

La administración del alojamiento colectivo también es responsable de la rescisión de los contratos de servicios establecidos, como la distribución de agua, otros servicios de contratistas (por ejemplo, la recogida de basuras u otros servicios) y deberá planificar cómo se gestionará con las autoridades para restablecer la infraestructura a su estado original.



SOLUCIONES TRANSITORIAS Y DURADERAS

Las necesidades específicas y los problemas de derechos humanos de las personas refugiadas y los migrantes no desaparecen automáticamente cuando termina un conflicto o una catástrofe, ni cuando se cierra un alojamiento colectivo. En cambio, las personas refugiadas y migrantes, ya sea que regresen a sus hogares, se asienten en otra parte del país o traten de integrarse localmente, suelen enfrentar problemas continuos, que requieren apoyo hasta que logren soluciones duraderas a sus necesidades.

Una **solución duradera** se logra cuando las personas refugiadas y migrantes dejan de tener necesidades específicas de asistencia y protección vinculadas a este desplazamiento y pueden disfrutar de sus derechos humanos sin discriminación debido a su desplazamiento.⁶⁴

En el proceso de las estrategias de salida y el cierre de los alojamientos colectivos, las discusiones deberán incluir procesos y formas de crear caminos hacia soluciones duraderas basadas en los criterios que se indican a continuación.

Según el marco de soluciones duraderas, éstas pueden lograrse a través de tres mecanismos:

Retorno	Integración local	Reasentamiento local
Reintegración sostenible en el lugar de origen	La integración local sostenible en la comunidad de acogida, que requerirá actividades para abordar la discriminación y la xenofobia en el contexto de la R4V, así como el acompañamiento individual o del hogar (proporcionado por el mismo o por una agencia asociada)	Integración sostenida en otra parte del país de acogida

Para que las soluciones se consideren duraderas, se han establecido criterios para determinar en qué medida se ha logrado una solución duradera.



1 Seguridad a largo plazo



2 Disfrutar de un nivel de vida adecuado sin discriminación



3 Acceso a los medios de subsistencia y al empleo



4 Mecanismos eficaces y accesibles para restaurar viviendas, terrenos y propiedades



5 Acceso a la documentación personal y de otro tipo sin discriminación



6 Reunificación de la familia



7 Participación en ferias públicas sin discriminación



8 Acceso a recursos eficaces y a la justicia

El cierre de un alojamiento colectivo abarca y exige la coordinación de múltiples actividades y actores en cuanto a la planificación del retorno de la población afectada, la reducción progresiva de los servicios y la asistencia, el desalojo de las instalaciones e infraestructuras, la disposición general de los bienes y la recuperación ambiental, entre otros aspectos. Tener una clara división de funciones y responsabilidades es esencial a fin de garantizar un proceso de cierre adecuado y coordinado.

64 Estrategias conjuntas para apoyar soluciones duraderas para los desplazados internos y los refugiados <https://www.refworld.org/pdfid/57441d774.pdf>

4. Recursos para el personal de los alojamientos colectivos

Objetivos

Este componente de la iniciativa y la guía de gestión de alojamientos colectivos tiene como objetivo reforzar la respuesta a las personas refugiadas y migrantes de Venezuela, a los retornados y a las poblaciones de acogida que residen en alojamientos colectivos temporales, proporcionando recursos y materiales adicionales al personal que trabaja en estos espacios. Esto se logra por medio del trabajo como socios en coordinación con las plataformas nacionales y subregionales, utilizando herramientas y recursos armonizados, incorporando la protección en los enfoques y principios de gestión, administración, coordinación y prestación de servicios en los alojamientos colectivos y albergues temporales para las personas refugiadas venezolanas, los migrantes y las comunidades de acogida.

Los recursos globales adicionales están disponibles en el [CCCM Sitio web global del Cluster](#) donde hay paquetes para profesionales, formadores y coordinadores de sector o de clúster. Todos los materiales proporcionados pretenden ofrecer recursos adicionales de apoyo, contextualizados adecuadamente.

A continuación, se resumen los recursos adicionales para la región, las estrategias multisectoriales, las guías y los recursos que han sido desarrollados por los socios de R4V, las iniciativas de la plataforma y los profesionales regionales en el contexto de América Latina y el Caribe.

Carteles informativos para ser colocados en los alojamientos colectivos

- Carteles sobre las vacunas COVID-19
- Mapas informativos de las principales rutas de la región y recomendaciones para cuidar la salud, la nutrición y la higiene durante la ruta
- Mensajes de protección y seguridad a lo largo de la ruta
- Directorios de contactos por país en R4V

Guías de protección y buenas prácticas para apoyar situaciones de desalojo forzoso

- Guía legal para la protección de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela contra los desalojos forzosos
- Buenas prácticas comunitarias para acompañar situaciones de desalojo de personas refugiadas y migrantes de Venezuela (Versión en español) (Versión en inglés)

Recursos complementarios/opcionales (en español)

- Webinar regional sobre la gestión de los alojamientos colectivos en el contexto de COVID-19
- Gestión de los Centros Colectivos- Normas Mínimas de Esfera
- Dignidad y violencia basada en género en los centros colectivos



Plataforma de Coordinación
Interagencial para Refugiados
y Migrantes de Venezuela

[R4V.INFO](https://www.r4v.info)