



Guía para la coordinación del desplazamiento de personas en la acción humanitaria



Herramienta de orientación técnica

Sistema Nacional de Emergencias (Sinae)
Presidencia de la República Oriental del Uruguay

Dr. Juan Andrés Roballo
Prosecretario de la Presidencia de la República Oriental del Uruguay

Mag. Fernando Traversa
Director del Sistema Nacional de Emergencias (Sinae)

Luz Tantaruna
Asesor Regional de Emergencia y Post Crisis para las Américas
Oficina Regional para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe
Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Alba Goycoechea
Encargada de Oficina Uruguay
Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Shirley Ferrari Rodríguez
Natalia Román Agudo
Clarisa Azambuya
Equipo técnico
Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias (Sinae)

Natalia Pascual
Nicolás Véxlr
Equipo técnico
Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) de Presidencia de la República
Santiago de Liniers 1280, piso 4
Montevideo, Uruguay
Teléfono: (598) 150 interno 1353
E-mail: sinae@presidencia.gub.uy
gub.uy/sinae

AGRADECIMIENTO ESPECIAL POR EL APOYO TÉCNICO Y LA REVISIÓN DE CONTENIDOS PARA:

Integrantes de los Comités Departamentales de Emergencias
Coordinadores(as) de los Centros Coordinadores de Emergencias Departamentales
Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de las Mujeres
Instituto del Niño y del Adolescente Uruguayo
Programa Nacional de Discapacidad
Instituto Nacional de Alimentación
Ministerio de Salud
Administración de los Servicios de Salud del Estado
Ministerio del Interior
Dirección Nacional de Policía
Dirección Nacional de Bomberos
Ministerio de Defensa
Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
Obras Sanitarias del Estado
Administración Nacional de Usinas y Transmisiones Eléctricas
Administración Nacional de Combustibles, Alcohol y Portland
Administración Nacional de Telecomunicaciones
Instituto Uruguayo de Meteorología
Grupo técnico de las Naciones Unidas en Uruguay
Secretaría Nacional de Derechos Humanos
UNICEF
OIM Uruguay
Cruz Roja Uruguay
Equipo técnico de la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias



Guía para la coordinación del desplazamiento de personas en la acción humanitaria



Herramienta de orientación técnica

NOTAS ACLARATORIAS

EL SINA E COMO ORGANISMO ESTATAL ESTÁ ENMARCADO EN LA LEY 18.104 DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY DEL 2007 QUE DECLARA QUE ES RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EL DISEÑO Y LA EJECUCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS QUE INCORPOREN LA PERSPECTIVA DE GÉNERO. EN TAL SENTIDO ESTE DOCUMENTO SE ELABORÓ RESPETANDO ESTE MANDATO LEGAL E INSTITUCIONAL INCORPORANDO EL LENGUAJE INCLUSIVO YA QUE SE ENTIENDE QUE ESTA PRÁCTICA COMUNICATIVA CONTRIBUYE A LA EQUIDAD DE GÉNERO.

SINAE: COORDINANDO ESFUERZOS PARA GESTIONAR INTEGRALMENTE LOS RIESGOS EN URUGUAY

El Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) es un ámbito de coordinación de todo el Estado uruguayo, que tiene como objetivo la gestión integral y la reducción de los riesgos de emergencias y desastres. Con ese propósito, promueve la articulación de las políticas públicas para avanzar hacia el desarrollo sostenible, asegurando la protección de la vida, los bienes de significación y el ambiente frente a la ocurrencia eventual o efectiva de eventos adversos extremos. Es un sistema nacional, descentralizado, con una fuerte vocación interinstitucional y articuladora.

Esa vocación articuladora se refleja en todos los aspectos de la gestión del riesgo. En ese sentido, si bien se ha avanzado en solucionar problemas estructurales y de ordenamiento territorial, evitando las construcciones en terrenos inundables y llevando a cabo procesos de realojo, el desplazamiento de personas debido a emergencias, es una cuestión recurrente en nuestro país, especialmente a raíz de inundaciones.

Por tal motivo, la temática forma parte de la agenda del trabajo del Sinae. En este sentido, en 2015 se publica la "Guía para la planificación, montaje y gestión de albergues temporales durante emergencias" como primer insumo para el trabajo y la articulación.

La presente "Guía para la Coordinación del Desplazamiento de Personas en la Acción Humanitaria", toma ese material como base y la actualiza, teniendo en cuenta nuevos estándares internacionales para la asistencia humanitaria y nueva normativa nacional.

Esta publicación es producto del trabajo conjunto entre la Organización Internacional para las Migraciones (organización dedicada a la promoción de una migración humana y ordenada) y el Sistema Nacional de Emergencias (ámbito de coordinación de todo el Estado uruguayo para la gestión integral y la reducción de los riesgos de emergencias y desastres).

Cada uno de los contenidos que contiene la Guía, han sido revisados y validados por las instituciones que participan del Sistema Nacional de Emergencias, por lo que esperamos se constituya en un material de consulta para los actores locales, departamentales y nacionales, y que su uso enriquezca la reflexión en relación a su pertinencia y sus posibilidades de mejora y enriquecimiento.

Desde ya agradecemos a quienes han posibilitado que este trabajo se concrete, aportado su mirada, sus conocimientos y su experiencia para mejorar las condiciones de las personas desplazadas por motivos adversos en nuestro país, tema que nos convoca, interpela y obliga a asumir un mayor compromiso en cada lugar del territorio nacional.

Mag. Fernando Traversa
Director Nacional del SINAE

Dr. Juan Andrés Roballo
Prosecretario de la Presidencia

OIM: 70 AÑOS TRABAJANDO PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LAS PERSONAS DESPLAZADAS EN TODO EL MUNDO

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) creada en 1951 y desde 2016 agencia de las Naciones Unidas para la Migración, cuenta con 173 Estados Miembro y ocho Estados Observadores y con oficinas en más de 100 países.

La OIM está dedicada a la promoción de una migración humana y ordenada para el beneficio de todos. Trabaja en estrecha colaboración con instituciones gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales para hacer frente a los desafíos de la migración.

La OIM participa en las respuestas humanitarias en situaciones de emergencia o poscrisis, para asistir las necesidades de los individuos y de las comunidades afectadas. Proporciona apoyo técnico para la preparación de respuestas a las emergencias o crisis y mejorar las condiciones de las poblaciones afectadas..

La herramienta “*Guía para la Coordinación del Desplazamiento de Personas en la Acción Humanitaria*”, es producto de un esfuerzo colaborativo entre la OIM (oficina de país Uruguay bajo la dirección de la Oficina Regional de Buenos Aires), NORCAP (socio de la OIM) y El Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) de la República Oriental del Uruguay y tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de las capacidades nacionales de preparación y respuesta a desastres y crisis generadas por fenómenos socio-naturales o antrópicos de acuerdo con los principios y estándares humanitarios.

La OIM, como agencia líder a nivel mundial del grupo sectorial de Coordinación y Gestión de Alojamientos Temporales (Camp Coordination and Camp Management global cluster - CCCM), trabaja en el desarrollo de herramientas para mejorar la preparación, coordinación y respuesta a las necesidades de las personas que se ven obligadas a abandonar sus hogares y buscar refugio como consecuencia de desastres de origen natural.

El material que aquí se presenta, tiene como finalidad ofrecer orientación técnica a los Comités Departamentales de Emergencia (CDE) y a los Centros Coordinadores de Emergencias Departamentales (Cecoed) para abordar integralmente el fenómeno del desplazamiento interno de población, priorizando la atención a las personas en condición de mayor vulnerabilidad.

Con este objetivo, esta herramienta ha sido elaborada y adaptada al contexto de Uruguay y a las necesidades del país, ilustrando las mejores prácticas nacionales e internacionales, así como los estándares mínimos de asistencia y protección a la población afectada.

Además, se presenta como una guía práctica para garantizar la dignidad de las personas y proporcionar una respuesta efectiva durante su desplazamiento. Para ello, contempla las distintas fases de una emergencia, desde la alerta temprana hasta la recuperación y soluciones duraderas, para contribuir a los esfuerzos de coordinación, comunicación y gestión de información entre las distintas instituciones gubernamentales, no gubernamentales y sociedad civil.

Diego Beltrán
Jefe Regional para América Latina
Organización Internacional para las Migraciones

Índice

CAPÍTULO 1 - DIRECTRICES

Directrices para la gestión de personas desplazadas en el marco del Sinae 16

CAPÍTULO 2 - DEFINICIONES

CAPÍTULO 3 - ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE PERSONAS DESPLAZADAS

Roles y responsabilidades (subsistemas departamentales de emergencias) 38

CAPÍTULO 4 - FASES DEL DESPLAZAMIENTO: SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA Y EVACUACIÓN

Planes de evacuación 50

CAPÍTULO 5 - ASISTENCIA, PROTECCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN DURANTE EL DESPLAZAMIENTO

Asistencia humanitaria 65

Protección..... 68

CAPÍTULO 6 - INSTALACIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS DE EVACUACIÓN

Centros de evacuación 88

CAPÍTULO 7 - COORDINACIÓN, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE DESPLAZAMIENTO

Introducción a la gestión de información..... 120

Bibliografía140

ANEXO - HERRAMIENTAS

Herramienta 1. Lista de chequeo para la organización de un Centro de Evacuación.....	146
Herramienta 2. Administrador de depósito – Términos de Referencia – Ejemplo específico.....	147
Herramienta 3. Formato de monitoreo.....	148
Herramienta 4A. Atención a Mujeres en Situación de VBG	152
Herramienta 4B. Red de Servicios por una vida libre de Violencia de Género del Instituto Nacional de las Mujeres del Ministerio de Desarrollo Social.	156
Herramienta 5. Planilla de los Servicios Públicos de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes ante situaciones de violencia, maltrato y/o abuso.....	158
Herramienta 6. Contenido KITS Sinae	159
Herramienta 7. Criterios de selección de una estructura fija (Centro de Evacuación) ..	160
Herramienta 8. Criterios de selección de un terreno para campamento	162
Herramienta 9: Criterios de selección del personal	164
Herramienta 10. Personal: gestión y supervisión	166
Herramienta 11. Código de Conducta para personal que desempeña tareas en la Acción Humanitaria	167
Herramienta 12. Manual Esfera Amigable	174
Herramienta 13: Aspectos de protección en la planificación de campamentos y centros colectivos	175
Herramienta 14. Acta de apertura de un Centro de Evacuación	177
Herramienta 15. Formato de registro de un Centro de Evacuación	178
Herramienta 16A. Base del cálculo.....	179
Herramienta 16B. Plan de menú para emergencias	180
Herramienta 16C. Recetario	181
Herramienta 17. (Fase 2) Lista de verificación de protección en el Centro de Evacuación.....	185
Herramienta 18. Acciones de mitigación de riesgos de protección para grupos con necesidades específicas	187
Herramienta 19. Análisis participativo de riesgos	188
Herramienta 20. Primeros auxilios psicológicos (PAP)	194
Herramienta 21. Normas de convivencia y reglamentos	197
Herramienta 22. Herramientas para la formación de comités.....	199
Herramienta 23. Lista de verificación para el cierre de un Centro de Evacuación	204
Herramienta 24. Matriz sobre quién hace qué, dónde y cuándo (4w)	207
Herramienta 25. Establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación y quejas ...	208



CAPÍTULO 1

Directrices

NOTAS ACLARATORIAS

Los procesos de respuesta frente a las emergencias deben obedecer a requerimientos mínimos en los que el bienestar y la protección de las personas son lo principal: la definición de estándares, planificación y capacitación, son acciones que contribuyen a mejorar la calidad de la respuesta y garantizar que se respeten los derechos humanos durante las emergencias. Entre una de las labores más exigentes de la prevención y de la respuesta, está la coordinación del desplazamiento de personas.

En 2018 la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) inició el proceso de actualización y ampliación de la “Guía para la planificación, montaje y gestión de albergues temporales durante emergencias”, que integra la Caja de Herramientas Sinae para la Gestión Integral de Riesgos.

El apoyo técnico y metodológico de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la participación de instituciones responsables de la gestión de desplazados en Uruguay, fueron componentes esenciales para la construcción de la nueva guía. Los contenidos incluidos fueron revisados y validados por las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias con competencia técnica en cada uno de los temas abordados. Se tomó como referencia el marco legal internacional vigente y se ajustó a la realidad y capacidad local del Sistema.

El Sinae considera el lenguaje inclusivo como una de las formas de promover la igualdad de género. Por ello, en el presente texto se intentó evitar el uso del genérico masculino cuando se hacía referencia a los dos géneros. No obstante, con el objetivo de facilitar la lectura, en ocasiones se utilizó la mención a uno de los dos géneros como referencia a todo el conjunto.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito del Marco de Acción de Hyogo (2005 - 2015) el Sinae, con el apoyo de Naciones Unidas (UNETE) y la Organización Internacional de las Migraciones (OIM) en 2014 desarrolló un conjunto de herramientas para la Gestión Integral de Riesgos, del que forma parte la “Guía para la Planificación, montaje y gestión de albergues temporales durante las emergencias”. Ésta contiene los estándares mínimos para la asistencia humanitaria y fue puesta a disposición del Sistema en los 19 departamentos en los que opera de forma descentralizada. Los parámetros establecidos en la Guía se han adoptado en diferente grado de profundidad según las características, capacidades y necesidades del contexto de cada departamento.

La recurrencia de inundaciones, actividad ciclónica, fenómenos de mesoescala, fenómenos locales de viento, incendios forestales y sequías, entre otros, han provocado desplazamientos de personas. La población afectada por eventos socio-naturales tiende a aumentar y las intervenciones humanitarias se complejizan. Por lo tanto, se requiere mejorar las capacidades de las instituciones para responder a las necesidades de quienes se encuentran en riesgo. En algunas ocasiones, la capacidad de evacuación de los Comités Departamentales de Emergencias (CDE) se ha visto sobrepasada. Esto ha afectado la asistencia humanitaria y la protección de la población afectada, por lo que se ha observado la necesidad de mejorar la planificación de la gestión del desplazamiento y de los centros de evacuación.

En Uruguay, las personas tienden a elegir casas de familiares o amigos para permanecer durante una emergencia cuando esta implica abandonar sus hogares. La población de acogida suele ser muy solidaria. Se ha constatado que el porcentaje de personas desplazadas que hace uso de los centros de evacuación es reducido.

Por lo expuesto se revisó, actualizó y amplió la herramienta de la “Guía para la planificación, montaje y gestión de albergues temporales durante emergencias” y se transformó en esta “Guía para la coordinación del desplazamiento de personas en el marco de la acción humanitaria”.

La nueva Guía describe las directrices para la gestión de personas desplazadas, tipologías de alojamiento temporal y de desplazamiento. Establece los roles a nivel departamental y nacional para la coordinación y gestión de la población, las fases del desplazamiento, los servicios mínimos para garantizar el principio de protección de las personas, normas y herramientas para la instalación, gestión y cierre de centros de evacuados, gestión de la información y soluciones duraderas. Se espera que este sea un documento en constante revisión y que se actualice en la medida que se identifiquen mejores prácticas.

Directrices para la gestión de personas desplazadas en el marco del Sinae

» a. DERECHO INTERNACIONAL

“Las personas desplazadas internas son individuos o grupos que se han visto forzados u obligados a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado, o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida”¹.

La definición globalmente aceptada de persona desplazada interna, emana de los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos desarrollados por el Representante del Secretario General, Sr. Francis M. Deng en 1992, a petición del Secretario General de las Naciones Unidas. Los Principios fueron aprobados en el 1998².

Los Principios Rectores son un instrumento jurídicamente no vinculante, análogo al Derecho internacional de los refugiados, que complementan el Derecho Internacional Humanitario y el Derecho internacional de derechos humanos. Los 30 principios enmarcan los derechos y garantías relevantes a la protección de personas desplazadas en todas las fases de desplazamiento, dando protección frente a desplazamiento arbitrario; protección y asistencia durante el desplazamiento y durante el retorno o reubicación interna y reintegración.

Por tanto, los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos complementan el marco legal internacional de protección de derechos de las personas desplazadas.

Este marco, ilustra el derecho internacional y está conformado por los siguientes instrumentos jurídicos:



Figura 1. Marco de derecho internacional del desplazamiento. OIM

1) Naciones Unidas, documento E/CN.4/1992/23

2) Resolución 1997/39 de la Comisión de Derechos Humanos

Describe las facultades inherentes a los seres humanos. Los derechos humanos son, irrevocables, inalienables, intransmisibles e irrenunciables. Universales a todas las personas e igualitarios. La ley de los derechos humanos está diseñada para promover y proteger los derechos humanos en los ámbitos internacional y nacional. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) es la base para los subsiguientes instrumentos internacionales de tales derechos y para las convenciones legales internacionales.

Éstos comprenden las libertades y los derechos que todo ser humano debe disfrutar para la garantía de una vida digna, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Los Estados soberanos están obligados a respetarlos, protegerlos y salvaguardarlos para todas las personas sin ningún tipo de discriminación, a través de su integración en las constituciones nacionales y, en general, en el ordenamiento jurídico de los Estados. Su fuerza jurídica emana de su reconocimiento en numerosos tratados internacionales –tanto de carácter general como sectorial; universal y regional– y por la creación de órganos jurisdiccionales, cuasi jurisdiccionales o de otro tipo para su defensa, promoción y garantía.³

Las personas desplazadas están protegidas por las citadas normas e instrumentos asociados, pues mantienen plenamente el estatus legal de civiles en sus respectivos países, con todos los derechos estándar.

El derecho internacional humanitario consiste en una serie de reglas que buscan limitar el impacto del conflicto armado sobre los no combatientes (civiles). Protege a las personas que no participan de las hostilidades y limita los medios y métodos del enfrentamiento bélico. Los instrumentos principales del derecho internacional humanitario son las cuatro convenciones de Ginebra 1949 y los protocolos adicionales de 1977.

El derecho internacional humanitario es de obligatorio cumplimiento tanto por los gobiernos y los ejércitos participantes en el conflicto (para casos de conflicto armado), como los distintos grupos armados de oposición o cualquier parte participante en un conflicto armado internacional, en el que se ven involucrados al menos dos Estados, como para un conflicto armado interno en un Estado.

Dado que los conflictos son una de las causas principales de desplazamiento interno a nivel global, el derecho internacional humanitario es una fuente importante para la protección de las personas desplazadas internamente.

Derechos de los Refugiados

El derecho de los refugiados está contenido en la Convención de 1951 y en sus protocolos de 1967, donde se define la condición de refugiado como «Una persona que, debido a un miedo fundado de ser perseguido por razones de raza, religión, nacionalidad, membresía de un grupo social o de opinión política en particular, se encuentra fuera de su país de nacimiento y es incapaz, o, debido a tal miedo, no está dispuesto a servirse de la protección de aquel país; o de quien, por no tener nacionalidad y estar fuera del país de su antigua residencia habitual como resultado de tales eventos, es incapaz, debido a tal miedo, de estar dispuesto a volver a éste.»

El derecho de los refugiados comprende una serie de reglas y procedimientos que apuntan a la protección de las personas refugiadas. Los países que se han adherido a la Convención, como “país de acogida”, les otorgan derechos y obligaciones similares a aquellos de los que gozan sus ciudadanos y ciudadanas.

El ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) es la agencia de Naciones Unidas responsable de la atención a la población refugiada.

Constitución y leyes nacionales

En el ámbito nacional, la Constitución Nacional es el instrumento legal más importante para salvaguardar los derechos humanos de los ciudadanos dentro de un país.

La ley nacional (la Constitución) es la manera más común en que la ley internacional y sus convenciones se ponen en práctica y son aplicadas en toda la nación.

Por tanto, en el ámbito nacional, la Constitución es el instrumento más importante para salvaguardar los Derechos Humanos de las personas que residen en el mismo.

3) La Carta Internacional de Derechos Humanos reúne la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), con lo cual se establece el carácter legal de los derechos humanos.

De acuerdo con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, los Estados tienen la obligación de respetar, proteger y cumplir los derechos de todas las personas que se encuentran bajo su jurisdicción, incluidas las personas en situación irregular, en conformidad con la legalidad nacional e internacional aplicable en el país.

Uruguay ha ratificado los instrumentos universales más relevantes sobre derechos humanos. Es un Estado parte de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y de su Protocolo de 1967⁴.

Las personas desplazadas, migrantes y/o refugiadas (o solicitantes de la condición de refugiada) en Uruguay deben ser tratadas de acuerdo con las normas de los derechos humanos internacionales y las leyes de refugiados, así como el derecho internacional humanitario independientemente de su edad, género, etnia, religión u otro fondo.

» b. POLÍTICA PÚBLICA DE URUGUAY

- **LEY 18.621**

Uruguay cuenta con un marco normativo impulsado por la ley No. 18.621 por la que se crea el “Sistema Nacional de Emergencias”. En esta se establece el marco de responsabilidades para la Gestión Integral del Riesgo (GIR) en todas sus etapas: prevención, mitigación, atención, preparación, respuesta, rehabilitación y recuperación en situaciones de desastre para todos los niveles de gobierno⁵.

La ley tiene como objeto consagrar un Sistema Nacional de Emergencias, un sistema público de carácter permanente, cuya finalidad es la protección de las personas, los bienes de significación y el medio ambiente, ante el acaecimiento eventual o real de situaciones de desastre, mediante la coordinación conjunta del Estado con el adecuado uso de los recursos públicos y privados disponibles, de modo de propiciar las condiciones para el desarrollo nacional sostenible. Establece como principios fundamentales del Sistema los siguientes⁶:

- A. Protección de la vida, de los bienes de significación y del ambiente.
- B. Subordinación de los agentes del Sistema a las exigencias del interés general.
- C. Responsabilidad compartida y diferenciada.
- D. Descentralización de la gestión y subsidiariedad en las acciones.
- E. Integralidad.
- F. Planificación.
- G. Formación y capacitación.

4) Uruguay ha desarrollado un marco legal interno que trata sobre refugiados, establecido por la ley de refugiados N° 18.076, adoptada en 2006. Esta ley crea la Comisión de Refugiados (CORE), encargada de decidir sobre las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado.

5) Política Nacional de Gestión Integral del Riesgo de Desastres (2019-2030)

6) Para mayor detalle consultar ley 18621

- H. Orden público.
- I. Solidaridad.
- J. Equilibrio dinámico.
- K. Información.

Además del conjunto de leyes que abordan la GIR en el país, existe un conjunto de normas, acuerdos y políticas internacionales de las cuales Uruguay es signatario y que se consideran orientadoras para la acción del Sistema Nacional de Emergencias en todos los niveles de gobierno.

• **MARCO DE SENDAI PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES**

El Sinae cuenta con el respaldo y directriz internacional del Marco de SENDAI, adoptado por los países miembro de las Naciones Unidas el 18 de marzo de 2015, el cual Uruguay ha ratificado.

El principal resultado esperado de este marco es “la reducción sustancial del riesgo de desastres y de las pérdidas ocasionadas por los desastres, tanto en vidas, medios de subsistencia y salud, como en bienes económicos, físicos, sociales, culturales y ambientales de las personas, las empresas, las comunidades y los países.”

Para lograrlo se plantean siete metas globales que se concentran en reducir las muertes, afectaciones, pérdidas y daños, e incrementar el número de países con planes de Reducción del Riesgo, la cooperación internacional y la promoción de Sistemas de Alerta Temprana:



Figura 2. Metas globales del marco de SENDAI. UNISDR

Y cuatro prioridades de acción: comprender el riesgo, fortalecer la gobernanza de la gestión, invertir en la reducción del riesgo y el aumento de la resiliencia y, por último, mejorar la preparación y respuesta a los desastres:



Figura 3. Prioridades de Acción Marco SENDAI. UNISDR

El marco de Sendai es un acuerdo en el que se parte de la responsabilidad primordial de los Estados para prevenir y reducir el riesgo de desastres, promoviendo la participación de toda la sociedad y de todas las instituciones.

• POLÍTICA NACIONAL DE GÉNERO

La normativa internacional reconoce el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia y Uruguay se acoge a esta normativa:

- Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979). Ratificada en Uruguay por la ley 15.164 el 4 de agosto de 1981.
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem do Pará”. Ratificada en Uruguay por la ley 16.735 el 13 de diciembre de 1995.

A nivel nacional,

- En 2018 se promulgó en Uruguay la **Ley de Violencia hacia las Mujeres, basada en Género** (Ley N° 19.580 de fecha 22/12/2017) donde se describen distintas formas de violencia generadas en ámbitos públicos y privados: orientación sexual, identidad de género, expresión de género, edad, etnia-raza, situación socioeconómica, situación de discapacidad, entre otras categorías. En su Artículo 1 declara: “esta ley tiene como objeto garantizar el efectivo goce del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia basada en género. Comprende a mujeres de todas las edades, mujeres trans, de las diversas orientaciones sexuales, condición socioeconómica, pertenencia territorial, creencia, origen cultural y étnico-racial o situación de discapacidad, sin distinción ni discriminación alguna. Se establecen mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección, sanción y reparación”.

- **“Estrategia Nacional para la Igualdad de Género 2030”:** Establece Aspiraciones, Directrices y Líneas estratégicas hacia la acción del desarrollo de políticas, medidas y objetivos específicos para concretar una agenda de género en las políticas públicas y promover la igualdad real y efectiva. Es un instrumento integral para abordar las desigualdades y discriminaciones que afrontan las mujeres en función de su sexo, raza, etnia, edad, condición social, discapacidad, lugar de residencia, orientación sexual, identidad de género y creencia religiosa.
- 2002 penalización de la **Violencia Doméstica a través de la Ley N°17.514:** “Constituye violencia doméstica toda acción u omisión, directa o indirecta, que por cualquier medio menoscabe, limitando ilegítimamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, causada, por otra con la cual tenga o haya tenido una relación de noviazgo o con la cual tenga o haya tenido una relación afectiva basada en la cohabitación y originada por parentesco, por matrimonio o por unión de hecho”

- **POLÍTICA NACIONAL DE INFANCIA**

- **Convención sobre los Derechos del Niño** establece que todos los niños deben ser protegidos contra toda forma de violencia, sea ésta ejercida por sus padres y cuidadores o por el mundo adulto en general. Asimismo, en diciembre de 2007 se incorporó al Código de la Niñez y la Adolescencia de Uruguay, la prohibición del castigo físico por parte de padres o responsables, así como toda persona encargada del cuidado, tratamiento, educación o vigilancia de niños, niñas y adolescentes, utilizar el castigo físico o cualquier tipo de trato humillante como forma de corrección o disciplina de niños, niñas o adolescentes (Ley N°17.823 del 7 de septiembre de 2004).
- **Plan Nacional de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia 2016-2020** Se estructura en torno a seis lineamientos estratégicos que se encuentran en consonancia con la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN): 1) Asegurar el desarrollo integral mediante la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud. 2) Garantizar trayectorias educativas continuas para el desarrollo y la inclusión social. 3) Prevenir, detectar y atender los diferentes tipos de violencia. 4) Disminuir situaciones de especial vulnerabilidad, situación de calle, trabajo infantil, conflicto con la ley penal, institucionalización por falta de protección familiar. 5) Promover la participación, la circulación social y el acceso a bienes culturales y artísticos. 6) Garantizar el acceso a la justicia.
- El Plan se enmarca en el proceso que el gobierno trazó desde la elaboración de la Estrategia Nacional para la Infancia y la Adolescencia (ENIA) 2010-2030. El Coordinador de sus acciones es el Sistema Integral de Protección de Infancia y Adolescencia contra la Violencia (SIPIAV). Este Comité de Gestión está integrado por: el Instituto del Niño y Adolescente de Uruguay, INAU, que lo coordina, ANEP-Codicen, MSP, ASSE, MIDES, Ministerio Interior, Poder Judicial, CAIF, Consejo de Secundaria, UNICEF, PNUD y ONGs (en convenios con INAU).

Conceptos fundamentales que la integran:

Fenómenos naturales: son aquellos mediante los cuales la tierra y sus componentes manifiestan su actividad, puesto que la tierra es considerada un organismo vivo en constante cambio. Por esto, la lluvia, las mareas, los rayos, sequías e inundaciones son fenómenos naturales.

Fenómenos Socio-Naturales: aquellos fenómenos que se producen por la interacción entre fenómenos naturales y actividad de las personas. Las inundaciones en las ciudades son un ejemplo en el que interactúa la precipitación o el aumento de nivel de un río, con la ubicación de edificaciones realizadas por seres humanos.

Fenómenos antrópicos: son aquellos provocados por el ser humano como pueden ser los derrames de petróleo, combustibles, detergente, productos químicos, las guerras, los incendios, los accidentes viales.

Peligrosidad: se habla de una amenaza o peligrosidad cuando un fenómeno natural o antrópico puede presentarse en un lugar determinado con la fuerza suficiente para causar pérdidas en vidas humanas y daños en bienes materiales y naturales. Es el peligro latente de que los daños se produzcan y es externo a las personas, bienes e infraestructura.

Vulnerabilidad: Corresponde a la manifestación de una predisposición o susceptibilidad física, económica, política o social que tiene una comunidad de sufrir efectos negativos en caso de que se presente un fenómeno o peligro de origen natural o causado por el ser humano. Es un factor de riesgo inherente a las personas o a los bienes expuestos que habitan o tienen presencia en el territorio y está directamente asociada al desarrollo, depende de varios factores que tienen que ver con:

1. La manera en la que el territorio se ha construido y ocupado en el transcurso del tiempo (es decir, la historia).
2. Las condiciones sociales, económicas, culturales, educativas y políticas del territorio.
3. Ser hombre, mujer, niño, niña, anciano/a, inmigrante, afrodescendiente o perteneciente a un grupo minoritario.

Los factores que aumentan o disminuyen la vulnerabilidad se relacionan con el nivel de exposición a un peligro, el nivel pobreza, las desigualdades sociales, la incorrecta ocupación de los territorios, las desigualdades entre género y generaciones, las políticas públicas que no integren esta mirada, la explotación indiscriminada de la naturaleza y el acceso limitado a la información, participación y toma de decisiones, entre otras⁷.

7) Guía comunitaria para la gestión del Riesgo, Colombia

Capacidad: Es la combinación de todas las fortalezas, atributos y recursos dentro de una comunidad, sociedad u organización que pueden utilizarse para la consecución de objetivos, dentro de la misma se puede incluir la infraestructura, las instituciones, las habilidades de afrontamiento de la sociedad, el conocimiento humano, las relaciones sociales, el liderazgo y la gestión.

Incertidumbre: Representa aquellos aspectos que surgen del desconocimiento de las otras componentes del riesgo: la vulnerabilidad, la peligrosidad y la exposición ⁸. Cuando no es posible cuantificar el riesgo el mismo se transforma en incertidumbre, ésta aumenta con el grado de complejidad de las situaciones y es proporcional al número de variables necesarias para su comprensión.

La incertidumbre se relaciona con las limitaciones en el estado de conocimiento y las indeterminaciones en cuanto a competencias institucionales y aspectos normativos; al mismo tiempo, estas limitaciones y la complejidad del fenómeno en cuestión, impiden el manejo de la totalidad de las variables involucradas, esto genera incertidumbre en los procesos de toma de decisiones ⁹.

Riesgo: se habla de riesgo de desastres cuando existe la probabilidad de que una comunidad sufra daños o pérdidas producidas por amenazas (peligrosidades) originadas en fenómenos naturales, socios naturales, biológicos, sanitarios o humanos, en un momento y lugar determinado.

El riesgo se define por la interacción entre las vulnerabilidades, los peligros, la exposición y la incertidumbre.

Desastre: es toda situación que causa alteraciones intensas en los componentes sociales, físicos, ecológicos, económicos y culturales de una sociedad, poniendo en peligro inminente la vida humana, los bienes de significación y el medio ambiente, sobrepasando la capacidad de respuesta local y eficaz ante sus consecuencias.

Emergencia: estado caracterizado por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por una reacción inmediata y exige la atención o preocupación de las instituciones del Estado, de los medios de comunicación y de la comunidad en general.

Resiliencia: la capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas. Se asocia con la capacidad de resurgir después de la ocurrencia de un evento adverso y se determina con base a los recursos y el nivel de organización que tiene la comunidad.

Exposición: Se refiere a la presencia de personas, medios de subsistencia, servicios ambientales y recursos económicos y sociales, bienes culturales e infraestructura que por su localización pueden ser afectados por la manifestación

8) Natenzon y Ríos 2015, Riesgos, catástrofes y vulnerabilidades, aportes de la geografía y otras ciencias sociales para casos argentinos

9) SINAE 2018.

de una amenaza ¹⁰. Es una construcción histórica en la que se relacionan los procesos físicos naturales con los procesos socioeconómicos y cuyo resultado se expresa en el uso del suelo, la distribución de la infraestructura, los asentamientos humanos, servicios públicos, entre otros.

Gestión Integral del Riesgo: Se define como un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible ¹¹. No es responsabilidad exclusiva del Estado y sus instituciones, sino que implica niveles de corresponsabilidad desde el sector privado y las comunidades; es por esto por lo que se constituye como un tema transversal y como una política de desarrollo ¹².

La gestión integral del riesgo es el proceso que pretende gestionar la incertidumbre de un evento para minimizar los daños y las pérdidas potenciales a través de todas las instancias y procesos pertinentes. Resulta de gran importancia para las personas, sociedades, países y comunidad internacional tomar decisiones que ayuden a reducir los riesgos. Para una eficiente gestión de este, se plantean tres enfoques básicos:

1. Conocer el riesgo
2. Reducir el riesgo
3. Manejar los desastres a través de la respuesta a las emergencias

La Política Nacional del Sinae propone contribuir al desarrollo resiliente a través de tres tipos de gestión, tal como se indica en la tabla a continuación¹³:

Tipo	Descripción
Gestión Prospectiva	Es la identificación, prevención y reducción del riesgo en las políticas sectoriales y en la planificación estratégica institucional. Comprende la evaluación y actualización de planes y estrategias, además de la actualización de políticas después del impacto de alguna emergencia, utilizando como herramienta las lecciones aprendidas.
Gestión Correctiva	Implica identificar las condiciones de riesgo actual, presentes en la población, los bienes de significación y el medio ambiente, así como identificar y presupuestar las intervenciones necesarias para la reducción del riesgo existente.
Gestión Compensatoria	Implica identificar y establecer las acciones de preparación y aumento de la resiliencia frente a los desastres, diseñar e implementar protocolos de acción y acciones de respuesta, así como la recuperación después del impacto del desastre.

10) Tomado de: Ley 1523 de 2012, Gestión del riesgo, responsabilidad, principios, definiciones y sistema nacional de gestión del riesgo de desastres, Colombia.

11) Tomado de la Guía para la formación comunitaria de Gestión del Riesgo del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres de Colombia.

12) Política Nacional de Gestión Integral del Riesgo de Desastres en Uruguay (2018-2030), Sistema Nacional de Emergencias.

13) Tomado de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (2018-2030), Sinae.

» d. PRINCIPIOS RECTORES DE ESTA GUÍA

Esta guía se fundamenta en el Derecho Internacional, la Ley 18.621 de 2009 y la Política Nacional de Gestión Integral del Riesgo de Emergencias y Desastres en Uruguay, en ese sentido sus principios rectores son los siguientes:

1) **Principios Humanitarios:** son fundamentales para establecer y mantener el acceso de las poblaciones afectadas. Es esencial para la coordinación humanitaria efectiva que se cumplan los 4 principios: Humanidad, Neutralidad, Imparcialidad e Independencia.

2) **La gestión basada en las personas:** la Política Nacional de Gestión integral del Riesgo de Desastres se compromete a evitar la exclusión basada en factores diferenciados de género, generaciones, condiciones de discapacidad, estatus migratorio y otros que puedan contravenir el principio de igualdad.

3) **Principio de Protección:** el Proyecto Esfera¹⁴ establece que este principio se aplica a la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas, en ese sentido se definen cuatro principios básicos de protección que inspiran toda acción humanitaria y por lo tanto rigen la presente guía:

- Evitar exponer a las personas a daños adicionales generados por la acción humanitaria.
- Garantizar el acceso de las personas a una asistencia imparcial, de acuerdo con sus necesidades y sin discriminación.
- Proteger a las personas de los daños físicos y psicológicos causados por la violencia y la coerción.
- Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos y recuperarse.

4) **Principio de universalidad de los derechos humanos:** Los derechos humanos son atributos inherentes a la persona, caracterizándose por ser universales, indivisibles e independientes, es decir, que corresponden a todas y todos, están interrelacionados y no existe jerarquía entre ellos.

5) **Principio de no discriminación:** Las disposiciones contenidas en la presente guía, así como todas las acciones que deriven de ésta, deberán aplicarse de manera tal que se garantice la no discriminación de las personas en condición de desplazamiento, ya sea por motivos de sexo, edad, idioma, religión, orientación sexual, identidad de género, condición migratoria, opinión política o de cualquier otra índole.

6) El alojamiento temporal es la última opción como solución temporal al desplazamiento, y debe buscarse dar una solución duradera a la población.

» e. APLICACIÓN Y OBJETIVOS

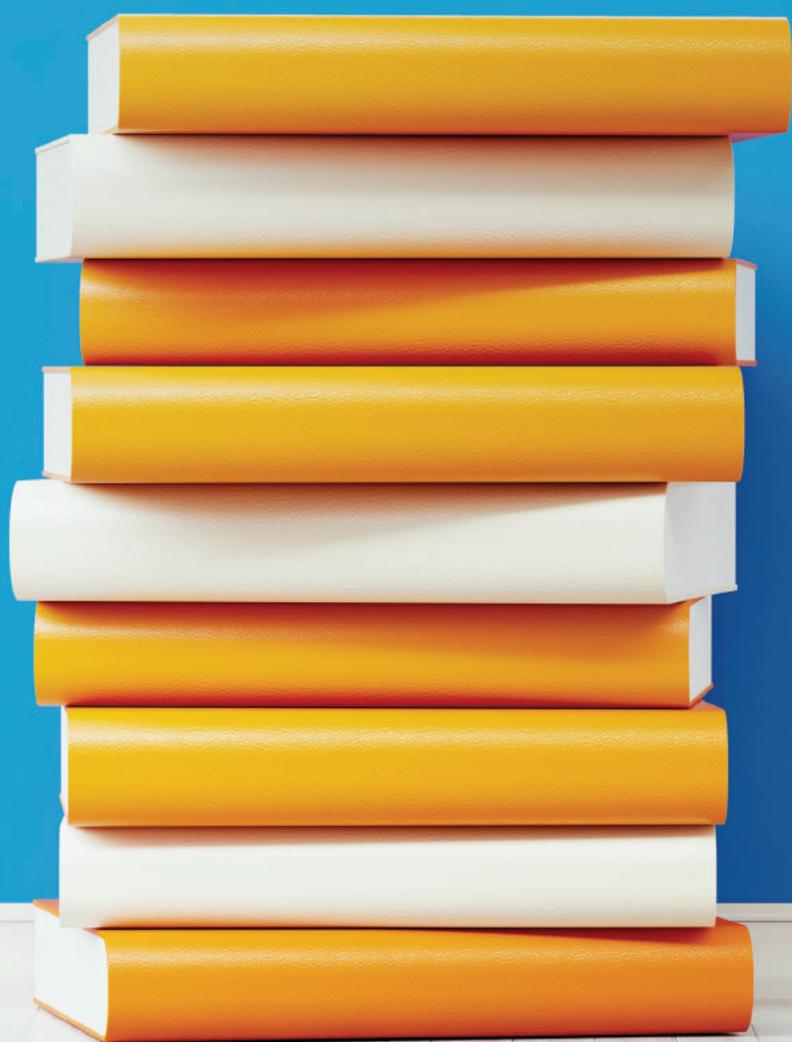
Esta guía es dirigida a las instituciones que integran los Comités Departamentales de Emergencias (CDE) a las personas que integran los Centros Coordinadores de Emergencias Departamentales (Cecoed), a las personas

14) Proyecto Esfera: Carta humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria.

coordinadoras y referentes de los centros de evacuación, y a todas las personas relacionadas con la acción humanitaria en Uruguay, lo que incluye a la población desplazada. Este documento es aplicable en todos los casos en los que sea necesario coordinar personas desplazadas por eventos de origen socio-natural y antrópico.

Los objetivos son:

- Promover la atención integral de las personas desplazadas durante emergencias.
- Establecer las funciones y procedimientos para el montaje, apertura, funcionamiento y cierre de centros de evacuación.
- Contribuir a que todas las instituciones del Estado, las no gubernamentales y de la sociedad civil coordinen y atiendan a las personas desplazadas con participación de la comunidad.
- Garantizar la protección de todas las personas en condición de desplazamiento.
- Describir el funcionamiento, roles y requerimientos de centros de evacuación en sus diferentes tipologías.



CAPÍTULO 2

Definiciones

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

CECOED	Centro Coordinador de Emergencias Departamentales
INIA	Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria
INUMET	Instituto Uruguayo de Meteorología
MDN	Ministerio de Defensa Nacional
MI	Ministerio del Interior
DPN	Dirección de la Policía Nacional
DNB	Dirección Nacional de Bomberos
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MSP	Ministerio de Salud Pública
DDS	Dirección Departamental de Salud
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
MGAP	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca
MIEM	Ministerio de Industria, Energía y Minería
MVOTMA	Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
OPP	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
SINAE	Sistema Nacional de Emergencias
UDELAR	Universidad de la República
CDE	Comité Departamental de Emergencias
DINAGUA	Dirección Nacional de Aguas
MIRA	Monitor Integral de Riesgos y Afectaciones
GIR	Gestión Integral del Riesgo
RRD	Reducción del Riesgo de Desastres
SAT	Sistemas de Alerta Temprana
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
UNETE	Grupo técnico de las Naciones Unidas en Uruguay
CAIF	Centro de Atención a la Infancia y la Familia
SIPIAV	Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
DNIC	Dirección Nacional de Identificación Civil
BPS	Banco de Previsión Social
ONG	Organización No Gubernamental
ENIA	Estrategia Nacional de Infancia y Adolescencia
OIM	Organización Internacional de las Migraciones
AUCI	Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
URCDP	Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales
UNIDSR	Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres
AGESIC	Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento
OSE	Obras Sanitarias del Estado
UTE	Administración Nacional de Usinas y Transmisiones Eléctricas
ANCAP	Administración Nacional de Combustibles, Alcohol y Portland
ANTEL	Administración Nacional de Telecomunicaciones
INDA	Instituto Nacional de Alimentación
ASSE	Administración de los Servicios de Salud del Estado
Cruz Roja	Asociación Civil, humanitaria y de carácter voluntario
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
INAU	Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay
PRONADIS	Programa Nacional de Discapacidad

PERFILES DE PERSONAS DESPLAZADAS EN URUGUAY

Persona desplazada La persona desplazada es aquella que abandona su vivienda por riesgos o afectación asociados a un evento adverso de tipo natural o antrópico, puede categorizarse de las siguientes maneras:		
Persona evacuada Persona desplazada que es alojada en un Centro de Evacuación bajo la coordinación integral del CDE/Cecoed del departamento respectivo.	Persona Auto Evacuada Asistida Persona desplazada que es alojada en viviendas particulares o campamentos autogestionados que no se encuentran bajo la coordinación de CDE/Cecoed del departamento respectivo y que requiere y recibe asistencia (alimentación, traslado y kits de emergencia) y aquellos que no la requieren.	Persona Auto Evacuada no asistida Persona desplazada que es alojada en viviendas particulares o campamentos autogestionados que no se encuentran bajo la coordinación de CDE/Cecoed del departamento respectivo y que no requiere asistencia (alimentación, traslado y kits de emergencia)

TIPOLOGÍAS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL

- **A. FAMILIAS DE ACOGIDA**

Familias que brindan alojamiento temporal a personas o familias desplazadas, independientemente de si son evacuadas o autoevacuadas.

- **B. ALQUILER DE VIVIENDA**

Familias autoevacuadas que optan por rentar una vivienda de alquiler u hospedaje privado (hoteles, hostales, pensiones) durante el periodo de desplazamiento.

- **C. ASENTAMIENTOS ESPONTÁNEOS**

Se encuentran conformados por aquella población que no quiere alejarse de su hogar de origen, bien por arraigo a las tierras o por temor a robo y saqueos, y se establece en la vía pública. Son espacios que generalmente no cumplen con las normas mínimas de habitabilidad y que, por lo tanto, deben ser provistos de servicios básicos para cubrir las necesidades esenciales de las personas con respecto a la alimentación, salud, agua y saneamiento.

- **D. CENTRO DE EVACUACIÓN**

Espacio físico destinado a brindar atención integral: resguardo, protección, alimentación, vestimenta, recreación y salud por un tiempo transitorio a las personas desplazadas que lo necesiten. Es coordinado y gestionado por el CDE/ Cecoed.

En ocasiones, los centros de evacuados pueden tomar forma de campamentos planificados. Estos, son lugares diseñados y habilitados con el propósito de alojar temporalmente a personas desplazadas. Todos los centros de evacuación, tanto edificios preexistentes como campamentos planificados, deben proporcionar espacios habitacionales dignos (familiares o colectivos, en carpas o estructuras), suministro de agua, saneamiento básico, letrinas, luz, atención médica, alimentación, distribución de artículos no alimentarios, espacios comunitarios y recreativos.

• E. CENTROS DE RECEPCIÓN Y TRÁNSITO

Son instalaciones cuyo uso es de corto plazo, donde se proporcionan servicios básicos a población migrante, independientemente de su estatus legal. Estos centros proporcionan orientación a la población tanto para seguir su ruta, como para establecerse en el país. Esto incluye asesoría legal, rutas de protección social en el país, acceso a servicios, información de auto cuidado, riesgos en el camino, otros centros de tránsito y/o asistencia.

CONCEPTOS

- Marco de Sendai: El Marco del Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres es un acuerdo realizado por los países miembro de las Naciones Unidas (ONU) con el fin de reducir los daños y pérdidas causados por los desastres para el año 2030. Fue adoptado el 18 de marzo de 2015 y es el marco internacional vigente al que se acoge el Sistema Nacional de Emergencias.
- Ley 18.621: Establece el marco de responsabilidades para la gestión del riesgo de desastres, abordando los aspectos de prevención, mitigación, atención, preparación, respuesta, rehabilitación y recuperación en situaciones de desastre para todos los niveles de gobierno.
- Gestión Integral del Riesgo: proceso social cuyo fin último es la previsión, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, en consonancia con, e integrada al logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial, sostenibles¹.
- Enfoques de la Gestión Integral del Riesgo: Gestión prospectiva, Gestión correctiva y gestión compensatoria.
- Principios de acción humanitaria: La acción humanitaria se ha definido históricamente sobre la base de una serie de principios, éticos y operativos, entre los que destacan los de humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia y universalidad²:

1) Política Nacional del Gestión Integral del Riesgo (2019-2030)

2) Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo

- Humanidad: Implica proporcionar un trato respetuoso con la dignidad humana, orientado a aliviar el sufrimiento causado por los conflictos y los desastres.
 - Neutralidad: Supone la abstención de todo acto que, en cualquier situación conflictiva o de desastre, pueda interpretarse como favorable a una de las partes implicadas o en detrimento de la otra.
 - Imparcialidad: Implica que la ayuda humanitaria debe proporcionarse a las personas en función de sus necesidades, no en función de cualquier otro criterio que suponga discriminación por raza, sexo, o ideología política. En palabras de Etxeberria (1999b:113), la imparcialidad se apoya en el valor común de la dignidad humana quebrantada por el sufrimiento: como víctimas sufrientes todos somos iguales.
 - Independencia: Significa que las organizaciones humanitarias desempeñan sus funciones sobre la base de sus propias decisiones, al margen de condicionamientos políticos tanto en sus países de origen como en los que actúan.
 - Universalidad: Este principio implica que cualquier víctima de un desastre socio natural o antrópico debe ser socorrida, independiente de toda diferencia política, étnica o de otro tipo, por cuanto todos formamos parte de la humanidad.
- Sistemas de Alerta Temprana (SAT): son el conjunto de capacidades necesarias para generar y difundir alertas oportunas y relevantes. Información que permita a personas, municipios y organizaciones amenazadas por un peligro, prepararse y actuar adecuadamente para reducir la posibilidad de daño o pérdida.
 - Protocolo Departamental de Actuación: Procedimiento acordado, establecido y escrito en el que se indican los pasos a seguir, roles y responsabilidades de las instituciones y personas de un Departamento, durante situaciones específicas como pueden ser las emergencias.
 - Principio de protección: Los organismos humanitarios afrontan a menudo situaciones en las que las personas por acción u omisión constituyen un riesgo para el bienestar fundamental o la seguridad de comunidades enteras o de sectores de una población. Obstaculizar los procesos supone una violación de los derechos de la población tal como son reconocidos por el derecho internacional. Este tipo de amenaza puede revestir la forma de peligros directos contra el bienestar de las personas, o sus medios de subsistencia, o su seguridad. La consideración humanitaria prioritaria es proteger a las personas frente a tales peligros³.
 - Violencia basada en género: La violencia de género es aquella que se ejerce sobre una persona debido a su género y a las expectativas en cuanto a su

rol en una sociedad o cultura, es decir, basado en diferencias de carácter sociocultural entre hombres y mujeres.

- Ruta de derivación: Mecanismo para remitir personas con necesidades específicas de protección a profesionales o instituciones especializadas.
- Población LGTBI: Viene del inglés de Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender/ Transexual and Intersexed (Lesbiana, Gay (hombre homosexual), Transexual e Intersexual) y refiere a la población con alguna de estas formas de diversidad sexual. Agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, así como las comunidades formadas por ellas.
- Participación: La participación, implica reconocer que las personas afectadas por una crisis tienen el poder y el derecho de influir en su situación y las decisiones y actividades humanitarias que les afectan. En esta interpretación, la participación es esencialmente sobre el poder, y específicamente el poder sobre la toma de decisiones.
- Alerta: Es un estado declarado de atención, con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso⁴.
- Resiliencia: La capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas (United Nations 2009).
- Índice de Vulnerabilidad Crítica: Instrumento utilizado para focalizar los programas de transferencias no contributivas en el país, elaborado en 2008 en el marco de un convenio entre el Ministerio de Desarrollo Social (Mides) y la Universidad de la República, con el propósito de seleccionar a los hogares en situación de mayor vulnerabilidad socioeconómica de forma de definir a la población de las Asignaciones Familiares del Plan de Equidad (AFAM-PE) y, posteriormente utilizado también para definir a la población elegible del programa de transferencias Tarjeta Uruguay Social (TUS), así como para determinar a la población elegible de varios programas sociales en conjunto con otros indicadores específicos, como por ejemplo Uruguay Crece Contigo, Cercanías, y Compromiso Educativo.

4) (UNISDR- Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastre, ISDR Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, 2009).



CAPÍTULO 3

Roles y responsabilidades en la gestión de personas desplazadas

Roles y responsabilidades (subsistemas departamentales de emergencias)

La respuesta a las emergencias en Uruguay se maneja de manera descentralizada, con representación de las instituciones de orden nacional a nivel departamental, y con autonomía de los departamentos para la gestión integral del desplazamiento y los programas de asistencia.

El Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) es el organismo nacional que se encarga de la articulación permanente entre las instituciones para la gestión integral de riesgo de desastres en Uruguay. El estado de desastre es declarado por el Poder Ejecutivo (el Presidente de la República en Consejo de Ministros). Esta declaración determina la activación operativa inmediata del Sistema Nacional de Emergencias y de todos los recursos disponibles para la respuesta. En tanto el Sinae se encuentre en situación de activación operativa, el Poder Ejecutivo se relacionará con los demás agentes del Sistema a través de la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias.

A nivel departamental, el Sinae tiene una estructura descentralizada con participación de las instituciones nacionales (que se enumeran en el siguiente apartado). Articula a través de Comités Departamentales de Emergencia (CDE) responsables de la gestión integral de riesgos en los departamentos respectivos. El brazo operativo del Sinae en cada departamento es el Centro Coordinador de Emergencias Departamentales (Cecoed).

Los CDE son un servicio público creado por ley (18.621) en el 2009 que actúan en la coordinación e implementación de actividades de la Reducción del Riesgo prospectivas, correctivas y compensatorias a través de la prevención, preparación, mitigación, atención, rehabilitación y recuperación ante situaciones de emergencias con impacto local.

Están presididos por el gobierno departamental (el/la intendente o la persona que designe), y compuestos por la representación de las oficinas departamentales, así como, de las instancias nacionales, las cuales a su vez hacen de prestadores de servicios a nivel de los centros de evacuación y puede igualmente convocar al sector privado y a otros organismos no gubernamentales, como pueden ser algunas Universidades. El Cecoed lo coordina por una persona designada por el/la presidente del CDE y se encarga de ejecutar las acciones y decisiones determinadas por el CDE.

Los roles y las responsabilidades de los subsistemas de emergencia departamentales durante las distintas fases de preparación y respuesta a una emergencia con desplazamiento de población son:

TABLA 1. ROLES Y RESPONSABILIDADES¹

RESPONSABILIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE EMERGENCIA DEPARTAMENTAL	
<p>ANTES DEL EVENTO: prevención fase de preparación pre-evento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear peligrosidades, tanto naturales como antrópicas a nivel del departamento, informando de ser necesario al Comité Departamental y a la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias. - Seguimiento de la información meteorológica e hidrológica en concordancia con el Instituto Uruguayo de Meteorología y otras instituciones. - En coordinación con otras instituciones responsables (integrantes de los subsistemas departamentales), implementar evaluaciones participativas de riesgo de desastres y actualizar planes de evacuación a nivel municipal junto con las localidades pertinentes (incluyendo información sobre rutas de salida, posibles zonas de evacuación, sistemas de alerta temprana) - Con base en la información de las evaluaciones de riesgo, y a los planes de evacuación, mapear los servicios disponibles en las zonas de evacuación pre-identificadas (por ejemplo, atención médica) y su capacidad de acuerdo con número potencial de población desplazada. - Desarrollar planes de sensibilización, identificar mecanismos de difusión de información y capacitación para aumentar el conocimiento sobre cómo actuar durante la evacuación, antes de ocurrir una emergencia o desastre, incluyendo la preparación de mensajes clave, tomando en consideración los niveles de riesgo, tipo de peligros y tiempos disponibles. - Sensibilizar a la población vulnerable que vive en zonas de exposición a emergencias y desastres sobre la identificación de opciones de alojamiento temporal seguro en familias de acogida o vivienda de alquiler en caso de evacuación. - Sensibilizar a la población que habita en zonas seguras para adoptar medidas de preparación para la posible acogida de personas desplazadas. - Identificar personas con necesidades especiales de asistencia, en caso de que la evacuación sea necesaria para determinar medidas de protección para la evacuación. - Planificar la seguridad de la zona de evacuación, la protección de personas con necesidades especiales, el transporte y el control del tráfico, las rutas de evacuación y las comunicaciones, de la población en las zonas de evacuación. - Planificar programas de asistencia a través de tarjetas sociales y bonos a nivel comunitario para personas desplazadas restringido a necesidades de alojamiento temporal, asistencia y protección. - Pre-posicionar e inventariar insumos humanitarios (artículos no alimentarios) para la atención a la población desplazada (Herramienta 1: Lista de insumos) - Coordinar la ampliación de programas de protección social con las instituciones pertinentes para la atención a la población con necesidades específicas de protección (adultos mayores, mujeres embarazadas y lactantes, menores no acompañados, población LGTBI, personas con enfermedades crónicas, personas en situación de discapacidad, migrantes irregulares) en caso de desplazamiento. - Adoptar medidas para la protección de la propiedad y las pertenencias de familias desplazadas en las áreas evacuadas. - Elaboración de procedimientos operativos estándar para diferentes escenarios y etapas de la evacuación. - Fortalecer las capacidades del personal de respuesta a emergencias y de las comunidades locales a través de capacitaciones, simulaciones y simulacros. - Identificar previamente, inspeccionar y equipar los centros de evacuados oficiales preestablecidos. - Crear una base de datos con las personas/ instituciones a cargo de los centros de evacuación y capacitarlas para la gestión de estos de acuerdo a los estándares técnicos del sector. - Establecer mecanismos de registro de la población desplazada en una base de datos centralizada a nivel departamental (Sistema de información de la Dirección Nacional del Sinae).

1) Los roles y responsabilidades se encuentran descritos con mayor nivel de detalle en los capítulos correspondientes.

RESPONSABILIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE EMERGENCIA DEPARTAMENTAL

DURANTE
Y POST-
EVENTO:
fase de
respuesta de
emergencia

- Proporcionar información de forma regular a la población durante todas las fases de la evacuación (desde la alerta sobre el desarrollo de una peligrosidad hasta la actualización periódica sobre la situación en zonas afectadas, posibilidades de retorno, servicios de apoyo, opciones de reubicación, etc) tan pronto se da la señal de alerta por parte de los organismos oficiales (sistemas de alerta temprana, universidades, sistemas de monitoreo de represas).
- Los distintos organismos del Estado (Inumet, Dinagua, DNB, CTM, MSP, entre otros) emiten y difunden los mensajes de alerta dependiendo del tipo de evento, a través de los medios de comunicación habilitados para alertar al público afectado y a otros actores relevantes, una vez se ha tomado la decisión de evacuación.
- Coordinar las tareas de evacuación con el Mides, Ministerio del Interior y Ministerio de Defensa.
- Asegurar el registro de la población desplazada, tanto evacuada como auto-evacuada. Recoger información desagregada por edad, sexo, necesidades específicas y habilidades con el fin de poder proporcionar asistencia y protección a las personas con base en sus necesidades a través del Monitor Integral de Riesgos y Afectaciones (MIRA) o del sistema de información vigente.
- Establecer mecanismos de rastreo que faciliten la reunificación familiar y el encuentro de personas desaparecidas
- CDE con la Intendencia Departamental y Mides debe coordinar ejercicios de evaluación de las necesidades de la población desplazada y de las comunidades de acogida.
- El CDE en coordinación con el Mides y el MSP debe fortalecer las rutas de derivación de personas con necesidades específicas de protección a través de las instituciones pertinentes.
- Establecer mecanismos de divulgación de información a la población afectada sobre las rutas de derivación de casos vulnerables y programas de asistencia a la población desplazada.
- Monitorear las brechas y/o duplicaciones en la provisión de servicios (atención sanitaria, alimentación, incorporación de personas con necesidades específicas a programas sociales,)
- El CDE se encarga de definir la apertura de centros de evacuación de acuerdo con las necesidades de alojamiento temporal identificadas.
- Movilizar a los puntos focales para la gestión de centros de evacuación.
- Los Cecoed, en coordinación con las organizaciones correspondientes, establecen mecanismos formales de reclamación que faciliten la comunicación de necesidades y quejas con relación a la emergencia (tramitación de documentación, permisos, certificados, etc).
- Establecer mecanismos de coordinación para abordar las necesidades y desafíos identificados con los actores pertinentes, habilitando el espacio a agencias humanitarias no gubernamentales.
- El CDE define los roles y responsabilidades de los distintos actores en la respuesta humanitaria (Herramienta 2: Muestra Términos de Referencia).
- El CDE debe desarrollar un marco estratégico para la planificación de la respuesta que incluya la identificación de soluciones duraderas para la población desplazada.
- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación de los planes operacionales de respuesta para asegurar el cumplimiento de los estándares humanitarios.
- Establecer mecanismos efectivos de gestión de información para garantizar la recolección, análisis, intercambio y divulgación de información relevante de forma oportuna para que permita la toma de decisiones.
- Proporcionar orientación técnica a los puntos focales de los centros de evacuación en la gestión de éstos.
- El CDE junto al Cecoed deben establecer un plan de cierre o salida de los centros de evacuación (evacuados y autoevacuados).

RESPONSABILIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE EMERGENCIA DEPARTAMENTAL

FASE POST-EMERGENCIA
Recuperación temprana y soluciones duraderas

- El CDE tiene que identificar las zonas expuestas a las peligrosidades (al ser normalmente inundaciones, se delimitan a través de las cotas de inundación) junto con una evaluación en campo para verificar la información.
- Monitorear las condiciones de seguridad en el área de retorno en coordinación con el ejército, los bomberos, Administración de Usinas y Transmisiones Eléctricas (UTE), Obras Sanitarias del Estado (OSE), y personal de la Intendencia Departamental.
- Monitorear la evolución de los programas de recuperación/restauración/rehabilitación de infraestructura, servicios y vivienda.
- Divulgar información a la población desplazada sobre las condiciones de recuperación de la zona afectada por el evento adverso y los programas de ayuda existentes.
- Coordinar visitas a las zonas afectadas por parte de la población desplazada.
- Establecer los mecanismos pertinentes de consulta con la población desplazada para evaluar intenciones de retorno y preferencias.
- El CDE debe desarrollar un plan departamental de retorno de acuerdo con las políticas, estándares y procedimientos establecidos.
- Coordinar las operaciones de transporte, movilización de personas tomando en consideración las necesidades de las personas y/o familias, incluyendo necesidades especiales.
- Identificar y prestar asistencia a las personas con necesidades especiales de movilidad.
- El CDE en coordinación con el Mides tiene que identificar la población que no quiere regresar, evaluar sus necesidades y planificar su abordaje.
- Facilitar los procedimientos y trámites administrativos de transferencia o expedición de documentación personal, sanitaria, educativa, etc.
- Establecer mecanismos que faciliten la resolución de disputas derivadas del proceso de evacuación y retorno.
- Priorizar los procesos de retorno de población en centros de evacuación.
- El CDE debe elaborar planes de acción de cierre y rehabilitación de centros de evacuación, incluyendo el componente ambiental.
- Involucrar a los y las representantes de la población desplazada en la elaboración e implementación del plan de retorno.

PRINCIPALES RESPONSABLES

Los principales organismos involucrados en la protección y asistencia a la población desplazada a nivel departamental son:

• COMITÉS DEPARTAMENTALES DE EMERGENCIAS (CDE)

Bajo el liderazgo del/la Intendente del departamento respectivo o la persona que designe en su representación, los Comités Departamentales de Emergencias están conformados por:

- Representante del Ministerio de Defensa Nacional /Representante del Ejército.
- Representante del Ministerio del Interior/Jefe de Policía departamental
- Representante del Ministerio del Interior /Jefe de Destacamento de Bomberos.
- Representante del Ministerio de Salud Pública.
- Representante del Ministerio de Desarrollo Social.

- **MINISTERIO DE DEFENSA / EJÉRCITO DE URUGUAY**

El ejército de Uruguay en escenarios de emergencia y desastre, se responsabiliza de la confección y distribución de alimentos a la población afectada. El Ejército también cumple una función logística tanto en la evacuación de la población, a través de la provisión de transporte y personal, como en tareas específicas de acuerdo con las necesidades de cada departamento. Adicionalmente, en algunos departamentos se ha responsabilizado del montaje de las carpas para campamentos de evacuados, ha apoyado la recolección de residuos ante el riesgo sanitario que puede implicar la acumulación de basurales, y ha distribuido enseres de primera necesidad.

- **MINISTERIO DEL INTERIOR / DIRECCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL**

La policía es responsable de proveer medidas de seguridad para evitar hurtos en las casas de las personas evacuadas durante las emergencias. Responde por la seguridad en los centros de evacuación y forma parte del equipo de gestión.

La Policía Nacional de tránsito se encarga de informar sobre las rutas cortadas y otros temas que puedan suponer un riesgo vial para la población.

- **MINISTERIO DEL INTERIOR / DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS**

La Dirección Nacional de Bomberos es responsable de la seguridad de las instalaciones. Son sus integrantes quienes certifican que un edificio se encuentra habilitado para ser habitado o utilizado como centro de evacuación, y son quienes habilitan los hogares para el retorno de las personas una vez terminada la emergencia.

También tienen la formación y equipamiento para la **búsqueda y rescate** de personas vivas, en incidentes mayores que superen a capacidad de respuesta local, y en eventos de origen urbano (más allá de que se puedan efectuar operaciones en áreas rurales, pero que tienen que ver con estructuras urbanas, como pozos). La formación de estos Grupos USAR se corresponde con los estándares internacionales. Se cuenta también con un equipo y formación para Rescate en Altura.

- **MINISTERIO DE SALUD**

Este Ministerio es el responsable de los servicios de salud. En situaciones de emergencia, se encarga de realizar campañas de sensibilización sobre la prevención de enfermedades transmitidas por: alimentos y agua; de persona a personas, animales, picaduras de insectos y mordeduras de ofidios; también se encarga de campañas de retorno seguro a las viviendas.

Es responsable de la vigilancia epidemiológica, la vacunación, monitorea las consultas ambulatorias por enfermedades respiratorias y actualiza las enfermedades de notificación obligatoria.

La Dirección Departamental de Salud (DDS) realiza rondas diarias de verificación del estado de salud de la población en centros de evacuación y las derivaciones que correspondan al centro de salud.

A través de ASSE (Administración de los Servicios de Salud del Estado), principal prestador estatal de servicios de atención integral a la salud, se refuerzan los equipos de salud en emergencias, así como las coordinaciones entre hospitales para apoyarse en caso de que la situación supere la capacidad de estos.

- **MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES)**

El Mides participa a través de los CDE en el Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) en la atención a hogares y personas en situación de riesgo o daño frente a riesgos de origen natural (usualmente inundaciones que ocasionan pérdidas económicas -daños a infraestructuras, viviendas, cultivos, etc. y otros trastornos sociales, incluyendo la pérdida de vidas humanas), que afectan en mayor grado a la población socialmente vulnerable, la que tiene menos activos para prevenir y reparar el daño. En ese sentido, el Mides es responsable de la identificación de personas que viven en las zonas afectadas (con información georreferenciada) y relevamiento de las personas afectadas por las inundaciones (hogares, viviendas, personas, grados de afectación y necesidades).

Realiza el monitoreo de la población albergada, brinda acompañamiento, identifica grupos vulnerables y presta asistencia a través de sus programas regulares de asistencia social:

- Programa Tarjeta Uruguay Social: En el país hay experiencia en asistencia económica a familias vulnerables a través de transferencias en efectivo. El Programa de la División de Transferencias de la Dirección Nacional de Protección Integral en Situaciones de Vulneración del Mides otorga una transferencia monetaria a aquellos hogares en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica con el objetivo de asistir a los que tienen mayores dificultades para acceder a un nivel de consumo básico de alimentos y artículos de primera necesidad. La selección de hogares beneficiarios se realiza teniendo en cuenta el Índice de Carencias Críticas². Este índice mide el grado de vulnerabilidad de cada hogar.
- Programa Uruguay Crece Contigo: Es una política pública de cobertura nacional, que apunta a consolidar un sistema de protección integral a la primera infancia. Para ello, propone el desarrollo de acciones universales y focalizadas que garanticen los cuidados y protección adecuados de las

2) Instrumento utilizado para focalizar los programas de transferencias no contributivas en el país, elaborado en 2008 en el marco de un convenio entre el Ministerio de Desarrollo Social (Mides) y la Universidad de la República, con el propósito de seleccionar a los hogares en situación de mayor vulnerabilidad socioeconómica de forma de definir a la población de las Asignaciones Familiares del Plan de Equidad (AFAM-PE) y, posteriormente utilizado también para definir a la población elegible del programa de transferencias Tarjeta Uruguay Social (TUS), así como para determinar a la población elegible de varios programas sociales en conjunto con otros indicadores específicos, como por ejemplo Uruguay Crece Contigo, Cercanías, y Compromiso Educativo.

mujeres embarazadas y el desarrollo de niños y niñas hasta cuatro años, desde una perspectiva de derechos, género y generaciones³.

- Instituto Nacional de las Mujeres: Creado en 2005 en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social (Ley N° 17.866, art. 6), es el organismo rector de las políticas de género, responsable de la promoción, diseño, coordinación, articulación y ejecución de las políticas públicas desde la perspectiva de género, así como también de su seguimiento y evaluación. Entre sus cometidos se encuentra el de construir herramientas de actuación (protocolos, guías de procedimientos, etc.), de regulación y contralor que garanticen el óptimo funcionamiento del Modelo de Atención Integral a la Violencia Basada en Género a través del Sistema de Respuestas acordado por los organismos que integran el Consejo Nacional Consultivo por una vida libre de violencia de género hacia las mujeres (Art. 12 de la Ley 19.580). Esos protocolos son los que siguen los integrantes de los CDE cuando se identifican situaciones de violencia en el desplazamiento de personas, así como en los centros de evacuación.
- Instituto Nacional de Alimentación (INDA): El INDA forma parte del Ministerio de Desarrollo Social. El Mides tiene un acuerdo con las 19 intendencias departamentales por medio del cual el Instituto Nacional de Alimentación transfiere alimentos frescos y secos para los comedores departamentales. En ocasión de emergencias de pequeña extensión, también se utilizan los comedores del Sistema Nacional de Comedores de INDA, para brindar alimentación a la población afectada y, en algunas ocasiones no se ha contado con los recursos para la compra de alimentos, sino que se han utilizado los provistos por la misma institución y luego se han repuesto. Para emergencias de mayor porte, el INDA provee y/o repone a las Intendencias departamentales los insumos (alimentos frescos y secos) que se utilizaron en todo el período de emergencia, basándose en un cálculo dietario establecido con anticipación, que debe concordar con la estimación dietaria del INDA.

- **OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO (OSE)**

Es la compañía estatal que se encarga de la provisión de agua potable y asiste a la Intendencia Departamental con la provisión de servicios e insumos como sachets o tanques.

- **ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE USINAS Y TRANSMISIONES ELÉCTRICAS (UTE)**

R Es la compañía estatal que realiza el suministro del servicio eléctrico, su provisión y su suspensión en caso de ser necesario. En coordinación con el CDE otorga subsidios totales o parciales en la tarifa, a las personas desplazadas durante el período de la emergencia.

3) MIDES, 16/04/2015

- **ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (ANTEL)**

Es la compañía estatal de telecomunicaciones de Uruguay, suministra módems a la Dirección Nacional del Sinae. En coordinación con el CDE dispone la exoneración del cargo fijo mensual de los servicios de telefonía fija e internet del período de tiempo en el que se produce la evacuación y al mes siguiente. Asimismo, exonera el pago a los locales que ofician de centros de evacuación.

- **ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE COMBUSTIBLES, ALCOHOL Y PORTLAND (ANCAP)**

Es la empresa pública multinacional uruguaya encargada de explotar y administrar el monopolio del alcohol y carburante nacional, el cemento Portland así como importar, refinar y vender derivados de petróleo. Aporta el combustible necesario para todo el proceso de atención a personas desplazadas.

- **MUNICIPIOS – ARTICULACIÓN CON EL CECOED PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS**

Los Municipios están mandatados en su Ley de creación a adoptar las medidas urgentes necesarias en el marco de sus facultades, en coordinación y colaboración con las autoridades nacionales respectivas, en caso de accidentes, incendios, inundaciones y demás emergencias de origen socio-natural comunicándolas de inmediato al/la Intendente, estando a lo que este disponga (numeral 15 del artículo 13 de la Ley N° 19.272, de 18 de setiembre de 2014).

- **GRUPO INTERAGENCIAL DE EMERGENCIAS DE NACIONES UNIDAS (UNETE)**

Está compuesto por agencias que apoyan al Sinae en la respuesta a la emergencia, brindando apoyo técnico y logístico para atender las necesidades de la población afectada. Lo integran las agencias: OIM, PNUD, UNESCO, UNFPA, FAO, OPS/OMS, UNICEF.

- **ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

Las organizaciones de la sociedad civil colaboran con personal voluntario (en áreas como recreación) y gestión de donaciones. Su participación debe ser coordinada con el CDE y el Cecoed.



CAPÍTULO 4

Fases del desplazamiento: Sistema de Alerta temprana y Evacuación

INTRODUCCIÓN

La población que ha sido evacuada o se ha visto obligada a desplazarse de sus hogares o lugares de residencia habitual por desastres o crisis, en su gran mayoría, enfrenta riesgos específicamente derivados de su situación de desplazamiento. Estudios internacionales demuestran que el daño psicológico y social a largo plazo, a menudo es causado como resultado de la evacuación en sí, especialmente en aquellos casos en que las personas evacuadas no pueden volver a sus lugares de origen. Las personas evacuadas pueden sufrir hasta dos veces más la tasa de enfermedad que pueden enfrentar otras personas afectadas por una emergencia, pero que no han tenido que ser desplazadas de sus hogares y comunidades¹.

En Uruguay, la recurrencia de inundaciones, ciclones extra tropicales, incendios forestales, y sequías, entre otros, ha provocado desplazamientos de personas que, en algunas zonas, han sobrepasado la capacidad de evacuación de las intendencias y los Comités Departamentales de Emergencias (CDEs), con implicaciones en la asistencia humanitaria y la protección de las poblaciones afectadas. Los efectos del cambio y la variabilidad climática varían su intensidad, frecuencia y duración. La población se ha concentrado en las grandes ciudades, por esto podrían ser mayores los impactos y las zonas afectadas en los próximos años.

Las poblaciones afectadas por eventos adversos de origen natural o antrópico están en aumento, con lo que las operaciones de evacuación se vuelven más complejas, por lo tanto, requieren de una comprensión mayor de los diferentes contextos, aun dentro del país, en relación con las capacidades de las instituciones y las vulnerabilidades de las poblaciones en riesgo.

La “Evacuación” comúnmente se refiere al acto de movilizar temporalmente a las personas fuera de un área peligrosa hacia un área segura. El propósito de las evacuaciones es salvar y proteger las vidas de las personas expuestas a un peligro real o inminente a través de su traslado oportuno y rápido hacia lugares seguros. Por tanto, una evacuación por lo general se desarrolla en una situación de emergencia aguda, de evolución rápida. Y habitualmente, se caracteriza por un corto período, de horas a semanas, dentro del cual se deben promulgar los procedimientos pertinentes para salvar vidas, bienes de significación y minimizar la exposición al daño. Para prepararse efectivamente para ejecutar y concluir tal actividad, muchas fases están involucradas antes, durante y después del acto de evacuación.

La planificación, preparación y administración efectiva de los procesos de evacuación es clave para salvar vidas y proteger a las personas expuestas antes, durante y después del evento. La manera en la que se llevan a cabo las evacuaciones puede afectar significativamente la capacidad del personal para gestionar la asistencia a poblaciones en lugares de evacuación. Por tanto, es importante vincular los procesos de planificación de las evacuaciones masivas con las intervenciones de respuesta humanitaria.

1) MEND guidelines, Comprehensive Guide for Planning Mass Evacuations in Natural Disasters, diciembre 2014

MARCO LEGAL

Todo plan de evacuación debe tener en cuenta la legislación nacional e internacional vigente, relevante a evacuaciones, a la protección y asistencia de las personas evacuadas.

A nivel internacional, los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos identifican derechos y garantías de las personas desplazadas internas, incluyendo las evacuadas, proporcionando orientación a los Estados y a todas las instituciones y organizaciones para abordar las necesidades específicas de protección y asistencia tanto durante el desplazamiento, como en las fases de retorno, reasentamiento y reintegración².

A nivel nacional la Ley 18.621 de creación del Sinae en el artículo 3 del capítulo 1 indica los principios mediante los cuales los y las integrantes del Sistema deben orientar las acciones durante una evacuación.

2) Principios relativos a la evacuación: Principio 6.2; 7.1; 7.2; 6.3; 15.a, 15.d; 21.3; 28

Planes de evacuación

Un plan de evacuación incluye una serie de procedimientos operativos, responsabilidades, responsables y recursos previamente identificados y acordados, que generalmente se comparten de forma escrita. Estos procedimientos sirven para organizar acciones coordinadas y oportunas entre todos los actores relevantes que intervienen en una evacuación. Éstos están representados en el CDE, e incluyen las autoridades responsables (Intendencia, Ministerios, Municipios, Alcaldías), proveedores de servicios públicos (UTE, OSE, Antel, ANCAP) y personas que viven y trabajan en las áreas identificadas como posibles zonas de evacuación y en los lugares donde se ubican los centros de evacuación.

Los planes de evacuación se formulan en CDE, se acuerdan y firman como parte del protocolo de cada departamento, el Ceceoed los implementa como mecanismo de respuesta a las emergencias, de manera que en el proceso se asegure la protección de personas afectadas.

No hay un modelo estándar de plan de evacuación que se pueda utilizar en todos los departamentos para cubrir todas las situaciones. Cada plan debe estar basado en los riesgos específicos, capacidades y escenarios posibles que pueden enfrentar las distintas personas que viven, trabajan o visitan un área expuesta donde la evacuación puede ser necesaria. Asimismo, los planes deben adaptarse a la evolución de la situación existente.

El desarrollo de algunos fenómenos, tales como ciclones extratropicales o incendios forestales permite advertencias anticipadas, evacuaciones preventivas y preparativos para alojar las personas evacuadas, así como posicionamiento previo de los insumos que se necesitarán durante y después del evento. Por su naturaleza, otros fenómenos, como crecientes súbitas, ráfagas de viento y tornados no permiten realizar advertencias con mayor tiempo de anticipación, y a menudo afectan a un gran número de personas. Éstos requieren la implementación inmediata de los planes de respuesta, y afectan la posibilidad y naturaleza de posteriores evacuaciones.

En ese sentido, las experiencias de los distintos departamentos proporcionan una guía útil y genérica para apoyar la planificación de la evacuación de acuerdo a las lecciones aprendidas.

Los elementos comunes que se pueden considerar en un plan de evacuación son:

TABLA 1. INFORMACIÓN NECESARIA PARA PLANIFICAR PROCESOS DE EVACUACIÓN. OIM

<p>Análisis local e identificación y perfil de posibles personas evacuadas. Comprensión de la demografía de las zonas a través de censos recientes (Evaluación Continua de Hogares, INE), en algunas ocasiones pueden ser utilizadas las evaluaciones de hogares con vulnerabilidad crítica del Mides ya que la población asentada en las planicies de inundación de los cursos de agua suele ser población dentro de los programas sociales. El análisis puede ayudar a identificar áreas de especial preocupación o que requieren consideración durante la respuesta, por densidad poblacional, áreas turísticas o con población extranjera que pueden requerir comunicación en otros idiomas, zonas con acceso limitado, personas con movilidad limitada y con discapacidad (hospitales, residencias para la tercera edad, cárceles), áreas con personas que ya habían sido desplazadas previamente o poblaciones que se están recuperando de emergencias anteriores.</p>
<p>Evaluaciones de riesgos y mapeos. Éstos ayudan a detallar los riesgos específicos y la potencial severidad de las peligrosidades en cada área. Las evaluaciones de riesgos (y los ejercicios de mapeo asociados) incluyen: dónde se manifiesta la peligrosidad, la intensidad, la frecuencia y probabilidad; la exposición y la vulnerabilidad, incluyendo consideraciones físicas, sociales, de salud, económicas y ambientales; y la capacidad existente para hacer frente a escenarios probables.</p>
<p>Análisis de evacuación. Este análisis evalúa el tamaño de la población afectada y su capacidad para transportarse sin necesidad de asistencia. Por tanto, este análisis ayuda a identificar los modos de transporte que se utilizarán durante las evacuaciones y las rutas potenciales.</p>
<p>Tiempos de evacuación. El tiempo es crucial para decidir cuándo activar una alerta y llevar a cabo una evacuación. Por ello, es importante planificar cómo programar una evacuación masiva bajo distintas condiciones para comprender cómo hacerlo de manera más efectiva. Las consideraciones a tomar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Movilización de recursos - Difusión de la alerta de evacuación - Aceptación de alerta: el tiempo que toman las personas en aceptar que una alerta es real - Retraso en la alerta: margen de tiempo para empacar y prepararse para salir - Movimiento de personas dentro del área hacia afuera de la zona de evacuación - Factor de seguridad del tráfico para prevenir averías y accidentes de tránsito - Posibles diferencias en el tiempo según las condiciones, como las evacuaciones nocturnas, o durante el día, o eventos repentinos versus eventos de inicio más lento (como entre un tornado y una sequía)
<p>Recursos: Los planes de evacuación se deben diseñar en función de los recursos y la infraestructura existentes y disponibles. Durante el proceso de planificación, deben identificarse carencias de recursos. El equipo de planificación debería explorar arreglos para obtener acceso a recursos adicionales de fuera del departamento.</p>
<p>Identificación del papel de las organizaciones municipales, ONGs, sociedad civil, sector privado y otros actores dentro de la zona de evacuación.</p>
<p>Inventario de personal, equipos, recursos que proporcionará cada institución.</p>
<p>Identificación de hospitales y servicios médicos disponibles para el tratamiento de personas heridas, personal, recursos.</p>
<p>Identificación de puntos de tránsito seguros y zonas de centros de evacuación.</p>
<p>Identificación de problemas de seguridad o conflicto que pueden afectar la evacuación.</p>
<p>Establecimiento de planes de evacuación para infraestructura que presta servicios esenciales como hospitales, escuelas, cárceles, etc. Tales planes generalmente se crean para poblaciones con necesidades especiales de evacuación, y son responsabilidad de quienes están a cargo de cuidar a tales personas. Es importante coordinar cómo dichos planes se ajustan al marco de evacuación más amplio. También es importante comunicarse con poblaciones que pueden recibir cuidados similares en privado (por ejemplo, en el hogar), para garantizar que los cuidadores sepan cómo abordar las necesidades de las personas bajo su cuidado durante una evacuación.</p>
<p>Fronteras estatales e intraestatales: en las regiones fronterizas algunas poblaciones pueden optar por evacuar a través de la frontera a un país limítrofe. Esto puede generar que en los centros de evacuación se encuentren personas migrantes. En estos casos se deben realizar acuerdos transfronterizos para responder adecuadamente.</p>

PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL EN LA PLANIFICACIÓN PARA LA EVACUACIÓN:

La probabilidad de éxito de una evacuación aumenta significativamente cuando las personas y las comunidades han participado en el proceso de planificación, ya que de esta manera se aceptan las órdenes de evacuación. El uso de los conocimientos y capacidades locales durante la planificación facilita el proceso, y en particular, el abordaje de las necesidades de grupos específicos de población (por ejemplo, personas con movilidad reducida).

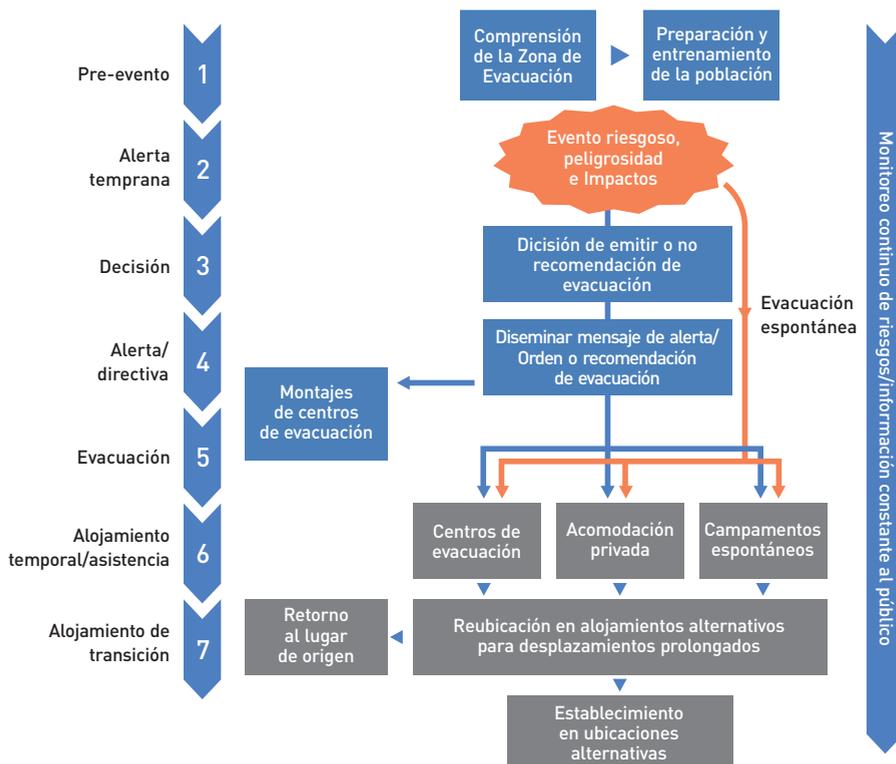
CAPACITACIONES, SIMULACIONES Y SIMULACROS

La mitigación del impacto de una emergencia o desastre, particularmente en términos de pérdida de vidas, se basa en parte en la capacidad de aquellas personas que actúan en la respuesta. Es bien sabido que, en la mayoría de los casos, inmediatamente después de que ocurre un desastre, la población afectada es la primera en responder. Por tanto, las personas bien entrenadas y preparadas pueden ayudar a salvar vidas y ser muy útiles durante las evacuaciones.

Es imprescindible realizar simulaciones, simulacros y capacitaciones sobre los planes de emergencias tanto para el personal involucrado en la respuesta como para las poblaciones locales con el fin, tanto de reforzar su implementación, pero también adecuación, mejora y validación.

La figura 1 muestra las distintas fases de un plan de evacuación masiva:

FIGURA 1. FASES DE UN PLAN DE EVACUACIÓN MASIVA



» FASES DEL PLAN DE EVACUACIÓN:

1. PRE-EVENTO

La evacuación comienza cuando existe la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso que implique el desplazamiento de personas en riesgo.

Las medidas de preparación para la evacuación pueden incluir:

- Evaluaciones participativas de riesgo de desastres y planes de evacuación con las comunidades/vecindarios, incluyendo información sobre las posibles zonas de evacuación, sistemas de alerta temprana y lugares seguros en un formato simple y un lenguaje entendible.
- Activación de sistemas de alerta temprana y medidas preventivas de protección, en particular para personas que puedan requerir asistencia especial en caso de que la evacuación sea necesaria.
- Asegurar que se abordan las consideraciones políticas, legales y presupuestarias, incluida la necesidad de una posible cooperación entre jurisdicciones.
- Planificación de las necesidades de transporte, comunicaciones, alojamiento, asistencia y protección de poblaciones en zonas potenciales de evacuación, durante su traslado en áreas circundantes y para facilitar el retorno o la reubicación en otro lugar.
- Tomar las medidas de protección de las propiedades en áreas evacuadas.
- Desarrollo de protocolos operativos estándar para diferentes escenarios.
- Fortalecimiento de la capacidad de respuesta de las poblaciones locales a través de la capacitación y ejercicios de simulación.

2. SISTEMAS DE ALERTA TEMPRANA (SAT)

En ocasiones, los desplazamientos de la población pueden ser llevados a cabo de forma preventiva, frente a la alta probabilidad de ocurrencia de un evento adverso que pueda poner en riesgo la vida y los bienes de quienes habitan en un territorio específico.

Para poder determinar la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, las instituciones científico-técnicas, la academia, las autoridades nacionales / locales y las comunidades, deben contar con medios adecuados para medir y dar seguimiento a los factores que puedan inducir un riesgo.

Son precisamente el conjunto de las prácticas de los diferentes actores sociales, las que han permitido aprender, entender, retroalimentar mecanismos de alerta que permiten establecer los preparativos para prever los riesgos y adoptar medidas para disminuir las pérdidas humanas y bienes.

Por tanto, los Sistemas de Alerta Temprana (SAT) son el conjunto de capacidades necesarias para generar y difundir alertas oportunas y relevantes. Información que permita a personas, municipios y organizaciones amenazadas por un peligro, prepararse y actuar adecuadamente para reducir la posibilidad de daño o pérdida.

Según UNISDR, un Sistema de Alerta Temprana abarca cuatro factores fundamentales:

- Conocimiento de los riesgos.
- Seguimiento técnico y servicio de alerta.
- Comunicación y difusión de la alerta.
- Capacidad de respuesta comunitaria.

Estos cuatro factores son indispensables para garantizar un sistema de alerta temprana eficaz centrado en la población.³ Para que los SAT sean eficaces, deben entenderse como un proceso continuo y con participación activa de las poblaciones en riesgo, donde se faciliten la sensibilización y la concientización del público frente a la problemática, se difundan los mensajes -las alertas, y se garantice una preparación constante de la población.

El Ceceoed debe mantenerse informado de las alertas tempranas, de allí se transmitirá la información de manera que el CDE o el gobierno nacional emitan el estado de alerta o de emergencia.

• SAT INSTITUCIONALES

El MVOTMA es el encargado de llevar el inventario actualizado de los recursos hídricos del país. En la Ley N° 18.610, Política Nacional de Aguas, se define la integración de la información relacionada con los recursos hídricos y los sistemas de agua potable y de saneamiento en un sistema nacional de información hídrica. Se establece el carácter público de la información generada por la autoridad y por los usuarios, así como su integración a un sistema nacional de información hídrica que facilite la toma de decisiones de los sectores público y privado en cuanto a la gestión del recurso y su control⁴.

La información que provee la Dinagua son Datos Crudos (datos base o primarios), esto significa que son datos que se obtienen directamente desde la fuente de origen sin procesamiento u otra manipulación previa a la publicación. Por lo tanto la información que contienen puede requerir estandarización y controles de calidad previos a su uso.

La información de las Estaciones Hidrométricas que cuentan con mediciones de nivel (altura) de los recursos hídricos de Uruguay y parte de ellas cuentan también con medición de precipitaciones (pluviometría).

Inumet tiene como finalidad prestar los servicios públicos meteorológicos y climatológicos, consistentes en observar, registrar y predecir el tiempo y el clima en el territorio nacional y zonas oceánicas adyacentes, y otros espacios de interés. Su objetivo es contribuir a la seguridad de las personas y bienes y al desarrollo sostenible de la sociedad⁵. Emite alertas meteorológicas y avisos por: lluvia, tormenta, viento, ola de calor, frío y visibilidad, además, emite mapas de índice de riesgo de incendio forestal.

3) Tercera Conferencia Internacional sobre Alerta Temprana – Bonn Alemania 2006, UNISDR

4) Tomado de Página web MVOTMA: https://app.mvotma.gub.uy/informacion_hidrica/

5) Tomado de Página web Inumet: <https://www.inumet.gub.uy/institucional/acerca-de-inumet>

• EMITIR Y DIFUNDIR LA ALERTA

Los Comités Departamentales de Emergencias (CDE) emiten las alertas de evacuación a través del Cecoed, una vez recibidos los informes emitidos por las instituciones científico-técnicas (Inumet, Comisión Técnica Mixta de Salto Grande, Sistemas de alerta temprana departamentales, Dinagua). Los CDE, por tanto, se encargan de traducir los datos recibidos en mensajes que sean entendidos públicamente.

Una vez determinada la alerta de evacuación, los miembros de Cecoed establecerán los recursos pertinentes para facilitar la evacuación de las personas con base en las cotas de inundación a través de los recursos dispuestos por las Fuerzas Armadas, gobiernos departamentales, policía y bomberos.

Los mecanismos principales de divulgación pública de las alertas son:

- Sistema de alerta temprana Comisión Técnica Mixta de Salto Grande.
- Alertas emitidas por Inumet.
- SIREC (Sistema Integrado de Respuesta a la Emergencia de Canelones).
- SATIUY.

También se utiliza: la página web del Sinae, twitter, telefónicamente, por mensajes de texto, prensa (oral y escrita), pero muchas veces es persona a persona. Generalmente, el referente local para la divulgación de la información es la persona que se encuentra en la coordinación del Cecoed, esta persona es considerada la fuente oficial. En otras ocasiones, la información oficial para la prensa es transmitida por el/la intendente en su rol de Presidente del CDE.

• PROGRAMAS DE CONCIENTIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Los planes de sensibilización, los mecanismos de difusión de información y la educación pública son esenciales para aumentar la conciencia social y el conocimiento de cómo evitar que se produzca una emergencia o, en dado caso qué hacer durante la evacuación, antes de la ocurrencia de un evento. Para preparar los mensajes clave, las autoridades deben tomar en consideración el nivel de riesgo, el tipo de peligrosidad y el tiempo disponible para la reacción.

Llegar a la población más remota y vulnerable con alertas oportunas, significativas y accionables es uno de los desafíos más relevantes de los sistemas de alerta temprana en muchos países. Existen importantes vacíos especialmente en la ‘última milla’⁶ de la difusión de la alerta temprana. El MIRA cuenta con una función específica para la comunicación con la población en la última milla,

⁶) La «última milla» es definida en las telecomunicaciones como el tramo final de una línea de comunicación, ya sea telefónica o un cable óptico, que llega al usuario final. Igualmente, este término ha sido adoptado para la cadena de suministro y la planificación del transporte para describir el movimiento de personas y mercancías desde un centro de transporte hasta un destino final en el hogar.

esto permite mejorar la comunicación relativa a las emergencias hacia y desde la misma.

Para ser eficaces, los sistemas de alerta temprana deben basarse en las experiencias de las personas en mayor riesgo, por lo que la inclusión de mujeres, jóvenes y otros grupos vulnerables es esencial en todos los aspectos relacionados con la toma de decisiones y el diseño.⁷

3. TOMA DE DECISIÓN: ACTIVACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN

Una vez que el riesgo es inminente el fenómeno impacta en un área, se toma la decisión de forma oficial de evacuar (o refugiarse en el lugar), lo que activa los procedimientos de evacuación y protocolos de actuación.

• ¿CUÁNDO SE ACTIVA UNA EVACUACIÓN?

El proceso de activación de la evacuación tiene dos partes:

1. Toma de decisión:

Los Comités Departamentales de Emergencias recibirían la información sobre las cotas de los ríos o los eventos monitoreados por parte de las instituciones científico técnicas y activarán la alerta de evacuación en los Cecoed para proceder a la evacuación. Por tanto, el o la coordinador/a departamental tomará la decisión.

2. Criterios para la activación del plan:

Una evacuación masiva supone una gran alteración de la vida cotidiana para un gran número de personas y sólo se lleva a cabo cuando permanecer en un área implica un riesgo inaceptable. Por tanto, para tomar la decisión de evacuar a la población potencialmente afectada, se tiene en cuenta:

- Análisis de vulnerabilidad.
- Tiempo disponible para la evacuación.
- Número de personas a evacuar.
- Rutas de salida / evacuación.
- La seguridad.
- Los recursos.
- Factores ambientales.
- Aspectos sociales.
- Evacuación de día o de noche.
- Evacuación a pie seco o tardía.

7) EU, IOM; IDMC, UNHCR: The MEND Guide, Comprehensive Guide for Planning Mass Evacuations in Natural Disasters

4. AVISO U ORDEN DE EVACUACIÓN PÚBLICA

Una vez se ha tomado la decisión de “evacuación”, los mensajes de alerta se difunden al público afectado y a los actores involucrados. Se debe informar a la población sobre los detalles más relevantes de la situación y proporcionar las instrucciones sobre qué se debe hacer para evacuar de la zona de peligro. Mediante los medios de difusión se debe transmitir de forma clara información acerca de:

- Naturaleza del evento, descripción del fenómeno o peligrosidad.
- Los tiempos determinados para la evacuación.
- Los medios disponibles de asistencia para la población que lo requiera y cómo acceder a éstos.
- Las opciones de alojamiento temporal en zonas seguras (centros de evacuación, familias de acogida, subsidios de renta, etc).
- La asistencia que será brindada a la población afectada de acuerdo con la modalidad de alojamiento temporal que esta prefiera.

Para poder llegar a un público lo más amplio posible, se deben utilizar diferentes métodos. Estos incluyen: radio, televisión, mensajes de texto, sirenas, grupos comunitarios, notificaciones escolares, redes sociales, y otros métodos apropiados para contextos específicos.

• GRUPOS ESPECÍFICOS

Es acceder a determinados grupos de población menos favorecida para la que se necesita un esfuerzo adicional para asegurar que tienen acceso a la información. Estos grupos pueden ser personas migrantes, refugiadas, comunidades desfavorecidas, personas en situación de discapacidad, población adulta mayor. Hay cinco factores clave a tener en cuenta para asegurar que la información alcanza a todos los grupos de población:

- Múltiples fuentes de información.
- Claridad del mensaje.
- Repetición del mensaje.
- Información oportuna.
- Opciones de traducción / idioma / Accesibilidad.

• EVACUACIÓN VOLUNTARIA VS COMPULSIVA

La evacuación forzada (donde las personas que deben evacuar se niegan a hacerlo y son trasladadas en contra de su voluntad) puede ser un tema legalmente sensible. Cuando las personas se resisten a seguir los mandatos oficiales o se niegan a abandonar sus hogares y, los esfuerzos para alentar el cumplimiento de la orden de evacuación son inefectivos, las autoridades deben valorar como último recurso, si las personas tendrían que ser evacuadas por la fuerza (en contra su voluntad).

La evacuación forzosa no se considera arbitraria o ilegal y, por lo tanto, es permisible si se hace de acuerdo con la ley. Esta es proporcional o absolutamente

necesaria bajo circunstancias para la protección de la vida, la salud o la integridad física de las personas afectadas o en riesgo, y, en la medida en que lo permita la emergencia, se debe llevar a cabo después de consultar con anterioridad adecuadamente a la población afectada.

Al mismo tiempo, hacer cumplir una orden de evacuación es una decisión difícil ya que se debe considerar junto con sus efectos sobre el derecho a la libertad de circulación, residencia, el derecho a la privacidad y al hogar, la disponibilidad de recursos y las capacidades de las autoridades para hacer cumplir las órdenes de evacuación, señalando que quienes responden no deberían ser puestos en situaciones de riesgo extremo.

En Uruguay, de acuerdo con la Ley 18.621 - Artículo 21⁸ la evacuación forzosa se puede realizar únicamente cuando hay riesgo de vida de las personas.

De acuerdo al Principio 6 de los Principios Rectores del desplazamiento interno :

1. Todo ser humano tendrá derecho a la protección contra desplazamientos arbitrarios que le alejen de su hogar o de su lugar de residencia habitual.
2. La prohibición de los desplazamientos arbitrarios incluye los desplazamientos:
 - a. Basados en políticas de apartheid, “limpieza étnica” o prácticas similares cuyo objeto o resultado sea la alteración de la composición étnica, religiosa o racial de la población afectada;
 - b. en situaciones de conflicto armado, a no ser que así lo exijan la seguridad de las personas civiles o razones militares imperiosas;
 - c. en casos de proyectos de desarrollo en gran escala, que no estén justificados por un interés público superior o primordial;
 - d. en casos de desastre, a menos que la seguridad y la salud de las personas afectadas requieran su evacuación; y
 - e. cuando se utilicen como castigo colectivo;
 - f. los desplazamientos no tendrán una duración superior a la impuesta por las circunstancias.

8) Ley 18.621 - Artículo 21 (Evacuación obligatoria de personas y de animales).- Los responsables de actividades operativas decididas en el marco de un alerta o del estado de desastre podrán disponer la evacuación obligatoria de personas y de animales en situación de vulnerabilidad o de riesgo, sea en razón de su ubicación geográfica o de sus características grupales.
En caso de resistencia al cumplimiento de la orden de evacuación, y cuando hubiese peligro inminente para la vida humana, el responsable de la actividad operativa procederá al traslado forzoso de las personas de que se trate, dando cuenta de inmediato a la Justicia.

- **EVACUADOS Y AUTOEVACUADOS**

Es común que durante las evacuaciones algunas personas prefieran permanecer en la zona de riesgo o afectada e ignorar la orden de evacuación, lo cual se convierte en un peligro (aquí es donde se debe valorar la voluntariedad vs la obligatoriedad). Enviar mensajes públicos de alerta claros y concisos, teniendo en cuenta las características de los receptores (idioma, edad, nivel educativo) contribuye a minimizar los resultados no deseados.

5. EVACUACIÓN

Después de recibir y comunicar la alerta, se lleva a cabo la evacuación, es cuando se traslada a las personas o grupos del área en peligro a una zona segura.

- **SEGURIDAD**

Las personas en general se muestran reacias a abandonar sus hogares sin garantías de que su propiedad quede protegida contra robos y saqueos durante su ausencia. Por tanto, se deben tomar las precauciones adecuadas para evitar el acceso de personas no autorizadas a las zonas evacuadas.

Con el fin de brindar seguridad a las personas evacuadas el Ministerio del Interior organiza rondas en las zonas afectadas y presta vigilancia durante el tiempo que dure la afectación.

- **PROTECCIÓN**

Se deben proporcionar medidas de protección a la población para evitar cualquier forma de violación de derechos, explotación y abuso, que son problemas frecuentes durante la emergencia. Se debe mantener a las familias unidas, para evitar daños adicionales.

Se debe prestar especial atención a personas vulnerables, como por ejemplo:

- Personas adultas mayores o con movilidad limitada.
- Embarazadas.
- Personas con enfermedad crónica.
- Niños, niñas y adolescentes .
- Personas en situación de discapacidad.
- Grupos minoritarios.
- Personas privadas de libertad.
- Comunidades aisladas.
- Migrantes.
- Turistas.

- **TRANSPORTE Y CONTROL DEL TRÁFICO**

Las personas que no cuentan con la capacidad o los recursos para salir de la zona de peligro por sus propios medios deben ser asistidas para hacerlo. Se

debe cumplir con el procedimiento establecido en el Protocolo Departamental referente al traslado de personas desplazadas.

Las personas con necesidad de transporte suelen ser:

- Personas que no poseen vehículo propio.
- Visitantes al área sin acceso a vehículo.
- Personas con barreras idiomáticas.
- Personas con condiciones físicas que afectan su movilidad (situación de discapacidad visual, salud mental, oxígeno u otro dispositivo médico / de movilidad dependiente).
- Personas que eligen por distintos motivos ser evacuadas aunque pueden auto evacuarse.

La identificación y coordinación del transporte disponible, es primordial para el éxito de cualquier proceso de evacuación. Esto puede incluir el uso de ómnibus y minibuses, taxis y conductores voluntarios/as, helicópteros y embarcaciones, camiones del ejército, transporte de la Intendencia Departamental, entre otros.

El plan de evacuación debe incluir un inventario de los recursos disponibles que se encuentra detallado en el Protocolo Departamental, elaborado por las instituciones miembro del CDE, así como los posibles servicios voluntarios que puedan devenir de las propias comunidades, los cuales deben ser coordinados a fin de no entorpecer las tareas de evacuación.

• **LA RUTA DE EVACUACIÓN**

La ruta de evacuación debe tener en cuenta los siguientes factores:

- Ruta más corta y segura a las áreas de destino designadas.
- Capacidad de acomodar el modo de transporte a ser utilizado.
- Capacidad máxima de la carretera.
- Posibilidad de aumentar la capacidad y el flujo utilizando estrategias de control de tráfico.
- Disponibilidad de infraestructura para difundir las condiciones a tiempo real y los mensajes a las personas que están evacuando.
- Puntos potencialmente peligrosos, como puentes y túneles.
- Evaluación de daños de las rutas de evacuación.
- Si se vuelven inaccesibles deben planificarse rutas alternativas.

• **MEDIDAS DE CONTROL DEL TRÁFICO**

Durante la evacuación, se deben hacer arreglos para mantener el tránsito en movimiento, al menos a lo largo de las rutas clave. Los movimientos serán particularmente difíciles en áreas urbanas muy congestionadas, y también en áreas rurales con caminos deficientes.

Proveer de combustible, baños portátiles y agua a lo largo de la ruta puede influir positivamente en la efectividad de una evacuación. En Uruguay, la Policía Nacional de Tránsito tiene planes de contingencia establecidos para cada caso.

- **TRANSPORTE DE ANIMALES (MASCOTAS Y DE GRANJA)**

Muchas personas no obedecen las órdenes de evacuación si se ven obligadas a dejar a sus mascotas, ganado y otros animales. En particular, cuando este es el sustento (o medio de vida) de las personas evacuadas. Se debe planificar en el protocolo departamental el transporte de animales fuera de la zona de peligro. Pueden establecerse acuerdos con organizaciones especializadas en la materia para coordinar el cuidado de mascotas y pequeños animales. Puede considerarse la opción de alojar mascotas con familias de acogida, previa revisión o inspección de salud de la mascota.

6. ALOJAMIENTO TEMPORAL Y ASISTENCIA

Al llegar a lugares seguros, las personas evacuadas acceden a alojamiento temporal, asistencia y servicios para satisfacer sus necesidades básicas y se deben adoptar las medidas necesarias contra cualquier riesgo para su seguridad y bienestar. Los centros de evacuación oficiales, las familias de acogida o amigos, u otros arreglos, son los primeros que responden a las necesidades inmediatas de la población evacuada. Este tema se desarrolla con más detalle en los Capítulos 5 y 6.

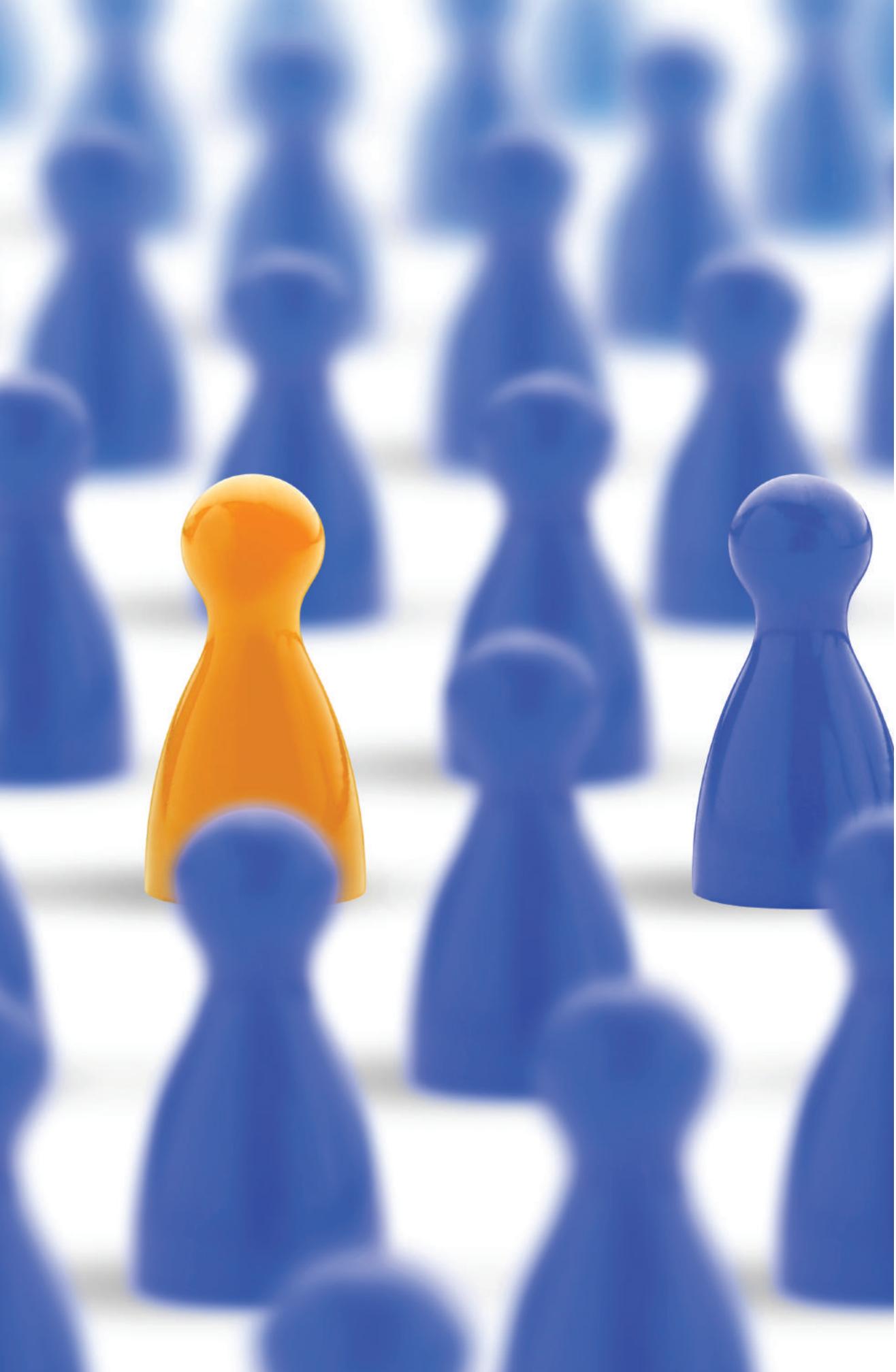
Los centros de evacuación deben considerar la necesidad de alojamiento por períodos prolongados, hasta que las personas evacuadas puedan regresar de manera segura y voluntaria. Se debe considerar que un desplazamiento prolongado puede requerir la reubicación de la población afectada, en otro tipo de alojamiento de transición mientras, se realiza la búsqueda de soluciones duraderas.

El desalojo de edificios públicos que pueden haber sido utilizados como centros de evacuación debe producirse inmediatamente una vez superado el periodo de emergencia, con el fin de restablecer los servicios básicos. Una vez que la situación se estabilice, y las zonas de evacuación sean accesibles y seguras, debe iniciarse la recuperación de zonas afectadas para, siempre que sea posible, el retorno de la población.

MONITOREO CONTINUO DE RIESGOS Y COMUNICACIÓN

A lo largo de todas las fases de la evacuación, es vital monitorear continuamente las necesidades cambiantes de la población, sus movimientos y los riesgos que pueden enfrentar a medida que evoluciona la situación. Esto puede incluir riesgos derivados de peligrosidades de origen natural tales como incendios, estructuras dañadas y /o colapsadas, nuevos períodos de lluvias intensas, así como riesgos derivados de peligrosidades de origen antrópico tales como accidentes nucleares, petrolíferos o derrames de productos químicos.

Para el retorno, se deben brindar los elementos necesarios a las personas evacuadas para que puedan reubicarse y comenzar el proceso de recuperación. Cuando el retorno no es una opción preferida o viable, las personas evacuadas pueden requerir un plazo más largo de asistencia que permita su integración localmente, o reubicación e instalación en otro lugar.



CAPÍTULO 5

Asistencia, protección y participación de la población durante el desplazamiento

INTRODUCCIÓN

Los desastres y las emergencias generados por fenómenos socio-naturales o antrópicos, pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier lugar. Éstos pueden dejar rápidamente a las personas sin hogar y necesitadas de protección y asistencia. Aquellas que han perdido sus propiedades, atravesado por eventos traumáticos o han sido desplazadas forzosamente de sus propios hogares y comunidades, buscan –en primera instancia- seguridad y protección, pero también apoyo para aliviar sus necesidades inmediatas de atención médica, agua, alimentación, un lugar donde dormir y otros servicios básicos.

En Uruguay son frecuentes las inundaciones por lluvias, por crecidas súbitas de arroyos y por aumento progresivo del nivel de los ríos; también son frecuentes las olas de frío y ciclones extra tropicales.. Estos fenómenos se presentan varias veces al año con diferente duración y distintos niveles de afectación, y pueden generar condiciones de desplazamiento de personas.

En este desplazamiento las personas más vulnerables son evacuadas y alojadas en centros y las personas menos vulnerables, se autoevacuan a casa de familiares o amigos. Independientemente de este aspecto, todas son personas desplazadas con distintas necesidades de asistencia y protección, según su condición de vulnerabilidad.

Asistencia humanitaria

La asistencia humanitaria responde a las necesidades básicas o de urgencia de las poblaciones afectadas por desastres o crisis (salud, alimentación, infraestructura, construcción, saneamiento, comunicación). Tal y como se explica en el capítulo 1: la asistencia humanitaria debe respetar los principios humanitarios de imparcialidad, neutralidad, humanidad e independencia operacional.

Esta asistencia puede ser material (cómo se describe en el capítulo 6. Instalación y gestión de centros de evacuados) a través de donación de materiales y equipamiento, alimentación, asistencia técnica y económica. En general, ésta proviene de instituciones gubernamentales nacionales, asociaciones de la sociedad civil, organizaciones humanitarias (como ONGs, Cruz Roja o Naciones Unidas), empresas, organismos internacionales, otros Estados.

TRANSFERENCIAS MONETARIAS (O EN EFECTIVO)

La asistencia en efectivo es otra herramienta utilizada en todos los sectores de asistencia humanitaria, desde la salud y alimentación hasta la vivienda y las necesidades básicas.

La asistencia en efectivo o transferencia monetaria, es una entrega de dinero a personas o unidades familiares, ya sea como ayuda de emergencia con el fin de satisfacer las necesidades básicas de alimentos y de productos no alimentarios o servicios, o para comprar bienes esenciales para la recuperación de sus medios de subsistencia.

Las transferencias monetarias (a veces en forma de cupones) sirven para apoyar a las poblaciones afectadas por un desastre o crisis que han perdido el empleo, ingresos, medios de vida o producción económica. A diferencia de la asistencia en especies, las transferencias monetarias permiten a las personas destinatarias obtener bienes y servicios de su elección directamente de los mercados locales y proveedores de servicios, contribuyendo a la protección de la dignidad de las personas.

Las necesidades de las personas son cambiantes y pueden variar tanto dentro del mismo hogar como entre diferentes hogares. Para una persona desplazada, las transferencias monetarias o los cupones le ofrecen distintas opciones y poder de decisión para satisfacer sus necesidades más inmediatas. Facilita a las personas no tener que hacer grandes filas o trasladarse a centros de distribución u otros puntos para recibir ayuda. Así las personas pueden comprar sus propios alimentos, combustible, ropa, medicamentos o pagar el alquiler en función de sus prioridades personales y contribuyen directamente a las economías locales.

Existen diferentes maneras de realizar las transferencias monetarias, cada contexto requiere una forma diferente de asistencia. Las evaluaciones identifican las necesidades y prioridades y si las transferencias de efectivo son apropiadas o no, para abordar esas necesidades. Por tanto, se deben evaluar las necesidades

de la población y los mercados, así como la infraestructura financiera, para ver si es posible y cómo se puede realizar la transferencia en efectivo según el contexto.

- **MODALIDADES DE TRANSFERENCIA MONETARIA**

- Transferencia condicional - Requiere que las personas beneficiarias realicen una actividad específica (por ejemplo, asistir a la escuela, asistir a exámenes de nutrición, realizar trabajos, etc.) para recibir asistencia; es decir, se debe cumplir una condición antes de que se reciba la transferencia. Algunas formas de esta modalidad pueden ser dinero por trabajo; dinero por insumos o dinero por capacitación.
- Transferencia incondicional - Se otorga a las personas beneficiarias (previamente seleccionadas) sin que éstas tengan que hacer nada, antes o después, por concepto de recibir asistencia.
- Transferencia restringida - Requiere que la persona beneficiaria use la transferencia para comprar artículos, bienes o servicios específicos: cupones o transferencias de efectivo que se reciben a cambio de que se gasten en un bien en particular (por ejemplo, materiales de construcción).
- Transferencia no restringida - Estas se pueden usar (por completo) de la forma que elija la persona destinataria, es decir, no existen limitaciones directas impuestas por la agencia implementadora sobre cómo se gasta la transferencia.

- **CUPONES**

Los cupones posibilitan el acceso a productos o servicios predefinidos. Pueden canjearse en tiendas designadas o en ferias y mercados. Estos pueden ser cupones de valor (dinero), de productos o de servicios. También existen los cupones combinados.

A la hora de identificar la modalidad de transferencia más adecuada, es decir, en especie (material), efectivo o cupones, o una combinación de ellas, hay que tomar en cuenta múltiples factores contextuales:

- Criterios de viabilidad técnica (disponibilidad de cajeros automáticos, bancos, servicios de transferencia de dinero).
- Seguridad de las personas beneficiarias y del personal de la organización y de las comunidades.
- Preferencia de las personas beneficiarias.
- Educación financiera de las personas.
- Necesidades y riesgos de grupos vulnerables específicos (mujeres embarazadas y lactantes, las personas adultas mayores, personas en situación de discapacidad).
- La protección (seguridad e igualdad en el acceso).
- Grado de vulnerabilidad en la población, en especial en lo referente a género y generaciones (diferentes necesidades de mujeres, hombres, niños y niñas, adultos mayores).
- Sectores de la población que son discriminados.
- Características etarias (Por ejemplo: Limitación de recepción de transferencias para personas menores de 18 años).
- La relación costo- beneficio.

ASISTENCIA HUMANITARIA EN URUGUAY

Las instituciones que componen el CDE, en asociación con las empresas públicas del Estado uruguayo que brindan luz, agua, combustible, telecomunicaciones, seguros, y organizaciones de la sociedad civil, han liderado la provisión de asistencia y servicios básicos a las familias desplazadas, efectuando ayuda humanitaria a través de alimentos, agua, electricidad, vacunas, medicamentos, entre otros.

En el país hay experiencias en asistencia económica a familias vulnerables a través de transferencias en efectivo. El Programa de la División de Transferencias de la Dirección Nacional de Protección Integral en Situaciones de Vulneración del Mides, otorga una transferencia monetaria a aquellos hogares en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica con el objetivo de asistir a los que tienen mayores dificultades para acceder a un nivel de consumo básico de alimentos y artículos de primera necesidad. La selección de hogares beneficiarios se hace a través del Índice de Carencias Críticas (ICC)¹. Este índice mide el grado de vulnerabilidad de cada hogar.

Las transferencias en efectivo siempre se deben planificar junto con asistencia en especies, apoyo técnico y otros servicios complementarios, según sea necesario. Nunca se entregan de manera aislada, forman parte de una intervención integral. El Mides realiza transferencias restringidas a las familias afectadas por las inundaciones después de que un equipo multidisciplinar de técnicos/as que trabajan en distintos programas sociales visita, evalúa y, con base en el criterio de Índice de Carencias Críticas determinan si se aumenta el monto de la tarjeta a aquellos que ya disponen de ella.

Esta transferencia funciona a través de una tarjeta de banda magnética con formato de prepago, la que es cargada con un monto de dinero y es utilizable en la Red de Comercios Solidarios de todo el país.

En Uruguay existen otros programas, bajo la Dirección de Protección Integral en Situaciones de Vulneración que facilitan asistencia a personas en condición de vulnerabilidad:

- El programa Asistencia a la Vejez que realiza una transferencia monetaria a los adultos mayores, que, entre 65 y 70 años, están en situación de extrema vulnerabilidad.
- La Canasta de Servicios o energética es un programa interinstitucional que atiende a las familias que tienen una solución habitacional pero no pueden mantener en forma regular el pago de los servicios. Para esto, se concede tarifa diferencial con las empresas públicas que brindan servicio de luz y agua y se realiza una transferencia para que puedan comprar gas.

1) Instrumento utilizado para focalizar los programas de transferencias no contributivas en el país, elaborado en 2008 en el marco de un convenio entre el Ministerio de Desarrollo Social (Mides) y la Universidad de la República, con el propósito de seleccionar a los hogares en situación de mayor vulnerabilidad socioeconómica de forma de definir a la población de las Asignaciones Familiares del Plan de Equidad (AFAM-PE) y, posteriormente utilizado también para definir a la población. Elegible del programa de transferencias Tarjeta Uruguay Social (TUS), así como para determinar a la población elegible de varios programas sociales en conjunto con otros indicadores específicos, como por ejemplo Uruguay Crece Contigo, Cercanías, y Compromiso Educativo.

Protección

Asistencia y protección son los dos pilares de la acción humanitaria. Las personas desplazadas tienen derecho a recibir la protección y la asistencia que garanticen las condiciones básicas para vivir con dignidad.

Fortalecer la protección de las personas se centra en:

- Salvar sus vidas.
- Velar por su seguridad.
- Aliviar su sufrimiento.
- Restaurar su dignidad.

En situaciones de desplazamiento, es función y responsabilidad del Estado brindar asistencia oportuna a las personas afectadas por una situación de emergencia, y asegurar su protección y seguridad.

La protección consiste en garantizar la dignidad de las personas desplazadas al reconocer que cada una es sujeto de derechos y también es sujeto de deberes. El Estado debe ser garante para hacer respetar, proteger y cumplir con los derechos de las personas.

Es responsabilidad del Estado satisfacer las necesidades de las personas que residen dentro de su territorio o bajo su control efectivo como un elemento esencial de su soberanía y de acuerdo con la legislación nacional, y de las normas del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y, en su caso, la legislación sobre refugiados. Esta premisa también se recoge en los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos y en la Resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas (el marco legal internacional de protección se explica en el capítulo 1. Directrices para la gestión de personas desplazadas en el marco del Sinae, Derecho Internacional y Principios rectores de la Guía).

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

Las actividades de protección deben asegurar que todas las personas desplazadas reciben, sin ningún tipo de discriminación:

- Seguridad física: protección contra daños físicos o maltrato.
- Seguridad jurídica: Acceso a la justicia, un estatuto jurídico y la documentación que lo certifique, así como el respeto del derecho a la propiedad.

- Seguridad material: Acceso en condiciones de seguridad e igualdad a los bienes y servicios básicos.

La protección considera la “dignidad” en la vida de las personas, respetando la capacidad de decisión y su participación durante el desplazamiento, asegurando que tengan un papel activo en la determinación de su futuro y en la forma en la que viven actualmente, incluso si su situación es precaria. En términos prácticos, la protección de las personas durante su desplazamiento incluye todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad, mantener a sus familias unidas, privacidad, evitar hacinamientos, obtener información, participar en las decisiones que los afectan y a sus familias, recibir apoyo psicosocial, continuar la educación de los niños, niñas y jóvenes, contar con espacios para reunirse y disfrutar de actividades recreativas.

APOYO PSICOSOCIAL PARA NIÑOS Y NIÑAS Y SUS FAMILIAS

UNICEF ha incluido en su página web dos guías para el manejo de situaciones traumáticas. Una orientada a los niños y sus familias y otra dirigida a las/los operadores (personal que trabaja directamente en los centros de evacuación con las familias afectadas).

Desde las redes sociales de UNICEF y su página web se comparten mensajes para orientar a las familias en cómo actuar en las siguientes líneas:

- Cambios más frecuentes, señales de alerta y lo que podemos hacer.
- Recomendaciones para los adultos ante posibles conductas de los niños.
- Cómo dialogar con niños y niñas de un desastre.

Además, UNICEF ha producido guías con consejos para las familias con menores a cargo que son distribuidas a través del Sinae y de las instituciones que están en territorio (INAU, Mides, UCC, ANEP).

Materiales didácticos para los niños y niñas alojados en los centros de evacuación:

UNICEF proporcionó un material didáctico que fuera elaborado intergencialmente para las inundaciones de 2007. Se proporcionaron cajas de emergencia a los centros coordinadores de emergencia para el trabajo de apoyo psicosocial a los niños y niñas afectados. Cada caja contiene una colección con 50 libros infantiles, juegos, instrumentos musicales y materiales didácticos para diferentes rangos etarios.

RIESGOS MÁS COMUNES EN EL DESPLAZAMIENTO

El desplazamiento aumenta la vulnerabilidad de las personas debido a la ruptura de los lazos familiares y sociales, pérdida de propiedades, medios de vida, quiebra de sistemas sociales, económicos, políticos, actitudes discriminatorias, etc.

Esta vulnerabilidad expone a las personas desplazadas a abusos y violaciones (mujeres, jóvenes, niñas y niños con mayor exposición a la violencia y el abuso

sexual, jóvenes con hermanos pequeños a cargo, sin medios de subsistencia, niños y niñas no integrados al sistema escolar, personas en situación de discapacidad sin medios de protección, adultos mayores solos). Todos los riesgos derivados del desplazamiento se denominan “Riesgos de Protección”.

Para poder prevenir, mitigar o reducir los riesgos de protección que puede sufrir la población desplazada, hay que analizar la naturaleza de estos. En primer lugar, se deben comprender las amenazas a las que las personas pueden estar expuestas, se deben evaluar sus vulnerabilidades y, por último, analizar su capacidad de respuesta para impedir y/o hacer frente a dichas amenazas.

Para reducir los riesgos de protección se debe:

- Disminuir la exposición de las personas desplazadas a amenazas (por ejemplo, violencia de género, inseguridad, hacinamiento, abuso de alcohol, falta de acceso a servicios, prácticas discriminatorias) considerando la duración del desplazamiento (a más tiempo de exposición, más riesgo).
- Reducir su vulnerabilidad (manteniendo la unidad familiar, creando zonas seguras para mujeres solas jefas de familia, asegurando cuidadores/as para personas en situación de discapacidad, facilitando la accesibilidad a servicios e infraestructuras para personas con dificultades).
- Fortalecer las capacidades y mecanismos de autoprotección de las personas afectadas: divulgando información de forma accesible sobre rutas de derivación y servicios de primera necesidad –médicos, psicológicos, legales; informando sobre sus derechos, capacitándolas sobre temas de interés –derechos en desplazamiento, gestión de centros de evacuación; facilitando oportunidades de empleo; promoviendo espacios seguros; ofreciendo actividades de recreación; apoyando procesos de participación comunitaria; asegurando vías de comunicación.

¿QUÉ TIPO DE AMENAZAS PODRÍA ENFRENTAR LA POBLACIÓN DESPLAZADA?

Existen amenazas que podrían afectar a las personas desplazadas y que se deben considerar para una planificación adecuada:

- Falta de seguridad y protección: Ruptura de las estructuras sociales y los núcleos familiares; crimen, robo, delincuencia o violencia por parte de ciertos individuos o grupos; impactos secundarios de los desastres tales como obstrucciones en las carreteras, restricciones a la libertad de movimiento.
- Problemas para acceder a la asistencia y servicios básicos: Acceso discriminatorio a distribuciones o servicios del alojamiento (a menudo solo las personas desplazadas en centros de evacuación reciben asistencia); capacidad limitada para participar en las decisiones que afectan el día a día de las mismas personas desplazadas; falta de información; falta de asistencia y servicios básicos; falta de mecanismos efectivos de retroalimentación o reclamaciones.

- Dificultades para obtener documentación: obstáculos para acceder a certificados de nacimiento, identificación u otros documentos; destrucción de propiedad personal; acceso limitado a la justicia; cumplimiento inadecuado de la ley.
- Falta de accesibilidad en infraestructura y de equipamiento para personas con discapacidad o personas mayores.
- Violencia de género: violencia conyugal, familiar o comunitaria; violación; abuso sexual; abandono; trata y tráfico de personas; prostitución forzada.
- Violencia o abuso a niños, niñas y adolescentes: Falta de certificados de nacimiento o dificultad para obtenerlos; abandono; abuso sexual; explotación sexual; trata y tráfico de personas; separación familiar; discriminación.
- Problemas psicosociales relacionados con la prolongación de la estancia del desplazamiento: desempleo o acceso desigual a oportunidades de trabajo; abuso de sustancias adictivas (alcohol, drogas); apatía; desidia; depresión.
- Reubicación o problemas a la hora de cerrar el centro de evacuación: reubicación forzada; retorno inseguro, involuntario o sin garantías; falta de restitución de la propiedad; falta de acceso a la tierra.

TABLA 1. RIESGOS FRECUENTES DE LA POBLACIÓN DESPLAZADA Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN. OIM-SINAE

Grupo	Riesgos	Medidas
Mujeres y niñas	<p>Salud reproductiva primaria.</p> <p>Roles de los cuidadores y protección contra la violencia, la explotación y el abuso.</p> <p>Las normas de privacidad y dignidad se ven gravemente alteradas en las evacuaciones masivas y en colectivos.</p> <p>Ubicación en refugios de emergencia</p>	<p>Divulgación de rutas de derivación. Comunicación con referente de centro de evacuación.</p> <p>Acompañamiento del Mides, Policía comunitaria.</p> <p>En caso de violencia de género comunicar a la sección policial, para activar el protocolo de emergencia establecido en la Ley de Género.</p>
Niños y niñas no acompañado/as o separado/as	<p>Los niños y niñas sin padres o separados de sus padres o cuidadores primarios, son particularmente vulnerables, incluyendo la trata, la explotación y el abuso sexual, durante las evacuaciones y viviendo en refugios de emergencia.</p>	<p>Evitar la separación, hacer uso del sistema de cuidados.</p> <p>Comunicación con referente de centro de evacuación.</p> <p>Comunicar a INAU.</p>
Personas en situación de discapacidad	<p>Las personas en situación de discapacidad y las personas adultas mayores a menudo corren un mayor riesgo.</p> <p>Sus necesidades se pasan por alto o no se priorizan durante las evacuaciones masivas, para aquellas que son frágiles, tienen movilidad reducida y/o que no se desplazan con autonomía, viven solas, están separados de las redes de familiares y amigos, instituciones cuidadores y servicios de apoyo, y tienen mayor dificultad de encontrar comida, refugio y servicios de salud. Se les debe otorgar una mayor protección en términos de acceso a la evacuación asistida, incluidos los pasos para prevenir la separación familiar y la prioridad.</p> <p>Acceso al centro de evacuación de emergencia y vivienda.</p>	<p>Inclusión de accesibilidad universal en los protocolos, planes de evacuación, centros de evacuación y asociados.</p> <p>Censar previamente este tipo de población.</p> <p>Acudir al MIDES (Sistema de Cuidados y Pronadis).</p> <p>Hacer uso de intérpretes.</p> <p>Comunicación con referente de centro de evacuación.</p>
Grupos LGTBI	<p>Las personas que hacen parte de la comunidad LGTBI pueden sufrir violencia física o psicológica, sus necesidades en los centros de evacuación tienden a ser invisibilizadas.</p>	<p>Dar a conocer rutas de derivación.</p> <p>Creación de centros de evacuación inclusivos.</p> <p>Comunicación con referente de centro de evacuación para manifestar sus necesidades.</p>
Personas discriminadas o socialmente excluidas	<p>Las personas inmigrantes muchas veces son discriminadas por tener costumbres distintas a las locales. Pueden estar expuestas a maltratos psicológicos o al impedimento de acceso a los recursos básicos. Las diferencias idiomáticas pueden representar una barrera y dificultad para acceder a información.</p>	<p>Se debe considerar costumbres alimenticias, de vestimenta y lenguaje. Pedir asistencia a instituciones (OIM Uruguay, a las Embajadas, etc.).</p>

VIOLENCIA DE GÉNERO

- Violencia de género

La violencia basada en género es un problema mundial que pone en peligro la vida de las personas sobrevivientes y viola las leyes internacionales de derechos humanos y los principios de igualdad de género. Prevalece en todo el mundo y da lugar a problemas muy graves de salud física, mental, sexual y reproductiva, y aumenta la vulnerabilidad al VIH.

- ¿Qué es la violencia de género?

Es aquella que se ejerce sobre una persona debido a su género y a las expectativas en cuanto a su rol en una sociedad o cultura, es decir, basado en diferencias de carácter sociocultural entre hombres y mujeres. Comprende los actos que tienen como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, así como las amenazas de tales actos, la coacción y otras privaciones de libertad, ya sea de manera pública o en privada².

- Hombres y mujeres, mismos derechos, distintas oportunidades

A menudo, en violencia de género se habla de relaciones de poder desiguales determinadas por roles socialmente asignados a hombres y mujeres (por ejemplo: los hombres participan en comités u órganos de decisión y las mujeres cuidan a los niños/as). En ese sentido, se refiere a las distintas oportunidades que existen para hombres y mujeres (acceso al trabajo remunerado), a la desigualdad en cuanto al acceso a servicios, asistencia y protección (información, distribuciones), en definitiva, a derechos humanos y al riesgo adicional que a menudo existe para las mujeres en situaciones de desplazamiento con base en roles socialmente adquiridos.

En este sentido la “Estrategia Nacional para la Igualdad de Género 2030”, se presenta como un instrumento integral para abordar las desigualdades y discriminaciones que afrontan las mujeres en función de su sexo, raza, etnia, edad, condición social, discapacidad, lugar de residencia, orientación sexual, identidad de género y creencia religiosa.

Establece Aspiraciones, Directrices y Líneas Estratégicas hacia la acción del desarrollo de políticas, medidas y objetivos específicos para concretar una agenda de género en las políticas públicas y promover la igualdad real y efectiva. Es una propuesta de desarrollo de políticas integrales y transversales.

- ¿“Violencia de género” es lo mismo que “violencia contra mujeres”?

El término “violencia de género” a menudo se usa indistintamente con el término “violencia contra las mujeres”, sin embargo, los hombres y los niños también puede transitar situaciones de violencia basada en género, especialmente de violencia sexual. Tener una comprensión clara de las dinámicas de las relaciones de género en el contexto en que se trabaja, puede ayudar a identificar quién está en mayor riesgo y qué servicios de respuesta se deben implementar.

2) Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, AG ONU, 1993.

La violencia de género tiene lugar en todas las sociedades y culturas (estos actos se encuentran entre las formas más comunes de violencia en el mundo). En un estudio realizado por la OMS en varios países, apunta que, en Uruguay, el 15%-71% de las mujeres de 15 a 49 años refirió haber sufrido violencia física y/o sexual por parte de su pareja en algún momento de su vida³.

Promulgada en 2018, la Ley⁴ de Violencia hacia las Mujeres basada en Género, describe distintas formas de violencia generadas en ámbitos públicos y privados: orientación sexual, identidad de género, expresión de género, edad, etnia-raza, situación socioeconómica, situación de discapacidad, entre otras categorías.

En su Artículo 1 declara “esta ley tiene como objeto garantizar el efectivo goce del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia basada en género. Comprende a mujeres de todas las edades, mujeres trans, de las diversas orientaciones sexuales, condición socioeconómica, pertenencia territorial, creencia, origen cultural y étnico-racial o situación de discapacidad, sin distinción ni discriminación alguna. Se establecen mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección, sanción y reparación”.

De esta forma, se establecen diversos instrumentos para la coordinación interinstitucional en promoción de una vida libre de violencia, y el monitoreo de dichas políticas públicas (observatorio). Además, define la violencia basada en género hacia las mujeres como toda conducta, acción u omisión, en el ámbito público o el privado que, sustentada en una relación desigual de poder en base al género, tenga como objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos o las libertades fundamentales de las mujeres.

- Desplazamiento y violencia de género

La violencia de género se agrava en situaciones de emergencia y puede dar lugar a nuevas formas de violencia contra las mujeres, niñas y niños (en centros de evacuación). En situaciones de desplazamiento las redes de protección familiares y sociales se ven debilitadas, a menudo, los sistemas de protección social se ven interrumpidos o desbordados por la situación. Los servicios y la infraestructura se resienten. Durante el desplazamiento, las normas sociales cambian (familias separadas), los roles de género pueden verse afectados (muchos hombres se quedan sin trabajo y las mujeres a cargo de las personas de la familia que requieren cuidados) y, por lo tanto, las vulnerabilidades aumentan ya que las personas pasan a ser dependientes de la ayuda externa proporcionada por otras personas y, por tanto, los riesgos son más altos.

3) https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_content&view=article&id=782:violencia-contra-mujer&Itemid=340

4) Ley N° 19.580 Violencia hacia las mujeres, basada en género

- Violencia hacia la infancia⁵

Las situaciones de violencia hacia niños, niñas y adolescentes pueden verse incrementadas durante los desplazamientos. Garantizar los derechos de la Niñez y Adolescencia, es un deber del Estado y una responsabilidad de todas las personas. La violencia contra niños, niñas y adolescentes es todo acto o conducta que pone en peligro o perjudica la salud o desarrollo físico, psicológico o sexual de los niños, niñas y adolescentes. Existen distintos tipos de violencia: maltrato físico, maltrato emocional, abuso sexual, explotación sexual comercial.

Se maltrata cuando se pega a un niño o niña con el puño o con diversos objetos, lo/a pellizcan, patean, tiran del pelo, lo/a queman, o bañan con agua fría. Lo/a insultan, amenazan, aíslan, rechazan, o humillan. La/o desatienden y descuidan su salud, su alimentación, su vivienda y su educación. Le sobrecargan de responsabilidades y le dejan poco tiempo para el disfrute de las actividades propias de su edad. Son testigos de violencia dentro de sus hogares o ámbito familiar.

El abuso sexual hacia un niño, niña o adolescente, es todo acto en el que una persona en relación de poder los involucra en una actividad de contenido sexual que propicia su victimización y de la que el ofensor obtiene gratificación. Por ejemplo:

- Cuando le exhiben o lo hacen participar en películas o material pornográfico.
- Cuando le manosean sus genitales y zonas íntimas o cuando le piden que manosee a otro.
- Cuando le hacen ver o participar en actos sexuales.

¿Quiénes pueden ser víctimas de abuso sexual?

Cualquier niño, niña o adolescente puede ser víctima de abuso sexual, independientemente de su edad, género, etnia y nivel sociocultural. A diferencia del maltrato físico y emocional, en los que el agresor es típicamente una figura parental, el agresor de un abuso sexual puede ser cualquier persona de su entorno y en su absoluta mayoría conocidos del niño.

¿Qué es la Explotación Sexual Comercial?

La explotación sexual ocurre cuando un grupo de personas o una persona involucra a niñas, niños o adolescentes en actos sexuales para satisfacción propia o de otras personas a cambio de cualquier tipo de beneficio, dinero, especias, protección, regalos. No es un trabajo. No están ahí porque quieren o porque les gusta, son víctimas de una forma moderna de esclavitud y requieren protección.

5) Extraído del material Recursos para Identificar casos de maltrato o abuso infantil u adolescente <https://www.inau.gub.uy/documentacion/item/1495-modelo-de-atencion-protocolos-mapas-de-ruta-interinstitucionales>

¿Por qué niñas, niños y adolescentes callan los abusos sexuales?

Son muchos los motivos que confluyen y hacen que no revelen que han sido o están siendo sexualmente abusados:

- Las niñas y los niños reciben amenazas de daño físico o de muerte.
- Tienen miedo de las consecuencias que sus dichos puedan ocasionar en el agresor y su familia.
- Callan por temor a ser acusado/as de complicidad y complacencia con el abuso sexual que padecieron.
- Evitan ser estigmatizado/as y rechazado/as.
- Sienten culpa y vergüenza

En el caso de que sospeche que un niño, niña o adolescente esté viviendo una situación de maltrato o abuso sexual:

1. Diríjase a algunas de las instituciones del barrio que tiene contacto con el niño o niña o adolescente:
Centros Educativos, Servicios del Sistema INAU, Centros de Salud.
2. Relate a lo/as técnico/as lo que usted sospecha.
3. Siempre busque la ayuda de otra persona. No intente resolverlo solo/a. Línea de Denuncia de INAU: 08005050

VULNERABILIDADES DE LA POBLACIÓN DESPLAZADA

La población desplazada es diversa y tiene distintas necesidades, prácticas e intereses estratégicos. Existen diferencias de género, edad, físicas, étnicas, culturales, religiosas, idiomáticas, estado civil, estatus socioeconómico, migratorio o de discapacidad.

El estatus legal de la persona a veces también puede ser un factor clave para la discriminación de ésta, lo que puede incrementar o reducir su vulnerabilidad. Las personas migrantes indocumentadas desplazadas, debido a su propia condición, a menudo no tienen acceso a asistencia y servicios. Deben definirse criterios de vulnerabilidad y establecer qué personas o grupos de la población desplazada son los más vulnerables e identificar los riesgos que enfrenta cada una de ellas.

Los criterios de vulnerabilidad social crítica son definidos por el Mides, para más información consultar: Tabla grupos vulnerables y riesgos (Ver Capítulo 4).

Establecer criterios para la identificación de personas con necesidades específicas de protección, permite diseñar respuestas con enfoque diferencial, es decir, confeccionadas a la medida de las necesidades de los grupos más vulnerables para asegurar que cada persona, en función de sus características, capacidades y necesidades, reciba lo que necesita.

Por ejemplo:

- Distribución de alimentos con suplementos nutricionales para mujeres embarazadas.
- Ubicación de espacios habitacionales para núcleos familiares monoparentales (madres/padres solas/os con hijos/as) cerca de las oficinas de registro y gestión del alojamiento temporal.
- Rampas de acceso a todas las instalaciones para población con movilidad reducida.
- Distribución de artículos no alimentarios para bebés.
- Inclusión de toallas sanitarias y peines en los kits de higiene para mujeres (por ejemplo, distribución de kits: <https://www.unfpa.org/es/resources/kit-de-dignidad-b%C3%A1sico-del-unfpa>). Herramienta 6. kits disponibles de la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias.
- Divulgación de información en varios idiomas para poder abordar las necesidades de la población migrante.
- Intérpretes en lengua de señas uruguaya para la población en situación de discapacidad auditiva.
- Considerar los canales de comunicación más adecuados que permitan a toda la comunidad sorda acceder a la información prioritaria (ej. materiales escritos y cartelería visible y con información completa para hipoacúsicos e implantados; intérpretes de señas para sordos signantes) .
- Salas de lactancia.

ACCIONES PARA LA REDUCCION DE RIESGOS

Debe realizarse el registro de la población desplazada sin importar si esta es evacuada o auto-evacuada, para que las personas tengan acceso a la atención. Se deben establecer mecanismos que permitan una evaluación constante de las necesidades de la población de acuerdo a sus vulnerabilidades.

El Cecoed/CDE debe llevar a cabo las siguientes acciones para poder mitigar los riesgos de protección de las personas afectadas por el desplazamiento⁶:

1. Conocer los derechos de las personas desplazadas (tanto la legislación nacional como las normas internacionales de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y la Convención de los Refugiados).
2. Establecer un registro adecuado de la población e identificar a las personas o grupos en un mayor riesgo: de acuerdo a su género, edad y condición física, social, económica, étnica, cultural y sus necesidades específicas.
3. Analizar los riesgos de protección: el CDE a través de equipos móviles multiagenciales e interdisciplinarios distribuidos a nivel municipal/ departamental debe monitorear:
 - a. La percepción de seguridad y protección: Realizar mapeos participativos del riesgo para evaluar la percepción social de la seguridad por parte de distintos grupos de población. Este ejercicio debe priorizar a los grupos

6) La población afectada por el evento no es únicamente la población desplazada, la población local que acoge proporcionando asistencia y servicios, está afectada.

más vulnerables de población para identificar las amenazas y temores que existen por parte de dichos grupos. Estos pueden ser personas, lugares, áreas o espacios donde las personas se sienten seguras o inseguras, tanto de día como de noche.

- b. El acceso a la asistencia y servicios básicos: El monitoreo regular de los estándares de atención a las familias desplazadas (Capítulo 7) permitirá evidenciar las brechas y/o duplicaciones en la provisión de asistencia y servicios, evidenciar si las familias afectadas tienen un acceso seguro y equitativo a dicha atención. Este ejercicio permite rendir cuentas sobre las intervenciones de respuesta. **Herramienta 3:** Formato de Monitoreo de asistencia y servicios básicos.
- c. El acceso a documentación: Durante el desplazamiento es clave monitorear qué necesidades de documentación puede tener la población afectada con el fin de definir el tipo de asesoría legal necesaria. El registro a través de la identificación personal, posibilita el acceso a servicios y asistencia. Certificados escolares, médicos, de vacunación. Títulos de propiedad para la reconstrucción de viviendas, acceso a justicia en casos de abuso.
- d. Identificar las instituciones clave de protección, sus mandatos, sistemas de protección (rutas de atención y derivación), roles y responsabilidades. Esto incluye a ambos, entidades gubernamentales y no gubernamentales del ámbito humanitario y de la sociedad civil (agencias de Naciones Unidas, la Cruz Roja, ONGs con mandato de protección de determinados colectivos).
- e. Establecer mecanismos de divulgación de información a la población afectada sobre las rutas de derivación de casos vulnerables y programas de asistencia a la población desplazada, por ejemplo, para niños y niñas no acompañados, personas con enfermedades crónicas, sobrevivientes de violencia de género, personas en situación de discapacidad.
- f. Involucrar a la población del alojamiento en las actividades y en la toma de decisiones. Asegurar la participación de las personas afectadas por emergencias, desastres y crisis, es un derecho que se debe respetar, promover y hacer cumplir como cualquier otro. Poder participar en la toma de decisiones en preparación y respuesta a desastres o bien como representantes, como miembros de un comité, asistiendo a reuniones, es una de las principales funciones de protección que se debe garantizar durante una intervención humanitaria.

RUTAS DE DERIVACIÓN DE CASOS DE PROTECCIÓN

Las rutas de derivación sirven para remitir personas con necesidades específicas de protección a profesionales o instituciones especializadas. En Uruguay, existen protocolos de actuación de protección de la persona afectada.

Las personas en situación de violencia basada en género, deben disponer de tres servicios esenciales:

- Atención médica: Protocolo Institucional de atención a personas en situación de violencia basada en género y generaciones – ASSE, Atención psicosocial o de salud mental.
- Acceso a recursos legales o justicia incluyendo la vinculación con salud en términos de pruebas forenses.

- Seguridad inmediata y protección a más largo plazo.

Se requiere un enfoque multisectorial para brindar un apoyo integral. Por tanto, una ruta de derivación de casos de violencia basada en género puede definirse como un marco institucional integral que conecta varias entidades con mandatos, responsabilidades y poderes bien definidos y delineados.

Los mecanismos de derivación pueden operar en diferentes niveles: nacional, departamental y municipal o local. En cualquier caso, en situación de crisis, los servicios de salud pueden ser el único punto de contacto para las personas que transitan situaciones de violencia basada en género. Por tanto, se debe priorizar informar sobre los puntos de atención médica de emergencia para poder auxiliar a las personas sobrevivientes de violencia sexual.

Como buena práctica clínica, la referencia o derivación de casos de violencia de género deben realizarse con el consentimiento de la persona afectada, para dar información sobre sus opciones (incluso si no las hay) ya que es un derecho de cada sobreviviente y una responsabilidad por parte del personal del centro de evacuación.

Sin embargo, en algunos casos puede justificarse que las referencias de un miembro de la familia o una institución ocurran sin el consentimiento de la persona, en situaciones donde su vida está en riesgo, o donde existe alto riesgo de suicidio, amenaza de muerte o matrimonio infantil (UNFPA)⁷.

PRINCIPIOS DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO:

TABLA 2. PRINCIPIOS DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

- **SEGURIDAD Y PROTECCIÓN.** Se debe asegurar que la persona sobreviviente permanezca a salvo.
- **CONFIDENCIALIDAD.** Se debe respetar la confidencialidad de las personas sobrevivientes y su familia. Esto significa que la información sólo se compartirá con aquellas personas que vayan a utilizarla para brindar asistencia.
- **RESPECTO.** Las acciones deben guiarse por un respeto fundamental por los deseos, los derechos y la dignidad de la persona sobreviviente.
- **NO DISCRIMINACIÓN.** Las personas que sobreviven a la violencia de género deben recibir un trato igualitario y justo, independientemente de su edad, sexo, raza, religión, nacionalidad, etnia, orientación sexual o cualquier otra característica.

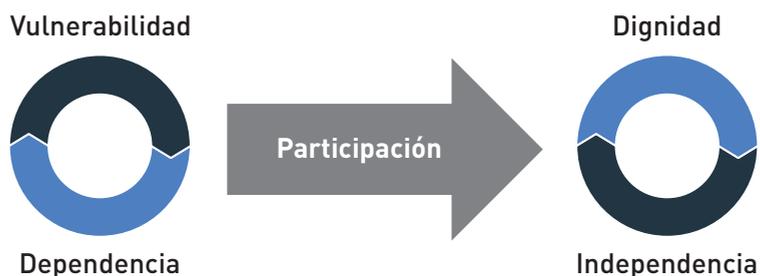
(Herramienta 4. Planilla Servicios Públicos de Atención a Mujeres en Situación de VBG)

7) <http://www.health-genderviolence.org/programming-for-integration-of-gbv-within-health-system/practical-steps-and-recommendations-for-in-0>

Por otra parte, remite especial atención el diagnóstico y primer abordaje de situaciones de violencia, maltrato y/o abuso a Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), considerando necesario especificar los mapas de ruta previstos para las derivaciones correspondientes (Herramienta 5. Planilla de los Servicios Públicos de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes ante situaciones de violencia, maltrato y/o abuso).

PARTICIPACIÓN

Fomentar la participación de la población afectada por desastres es un estándar humanitario y un compromiso de calidad en cualquier intervención de preparación y respuesta a emergencias. En este sentido, la participación, implica reconocer que las personas afectadas por una crisis tienen el poder y el derecho de influir en su situación y las decisiones y actividades humanitarias que les afectan. En esta interpretación, la participación es esencialmente sobre el poder, y específicamente el poder sobre la toma de decisiones⁸.



El desplazamiento convierte a las personas en seres vulnerables debido a la ruptura de los lazos familiares y sociales, pérdida de propiedades, medios de vida, quiebra de sistemas sociales económicos, políticos, etc. Esta vulnerabilidad expone a las personas desplazadas a mayores riesgos. Como consecuencia, el desplazamiento crea un estado de dependencia en la ayuda externa. Desarrollar mecanismos y herramientas de participación durante el desplazamiento, apoya a las poblaciones afectadas a recuperar el control de sus vidas y restaurar el sentido de la dignidad y de influencia sobre las mismas.

8) ALNAP, Engagement of crisis-affected people in humanitarian action

NORMAS MÍNIMAS ESFERA: NORMA HUMANITARIA ESENCIAL



La Norma Humanitaria Esencial sitúa a las comunidades y personas afectadas por crisis en el centro de la acción humanitaria y promueve el respeto de sus derechos humanos fundamentales. Se sustenta en el derecho a vivir con dignidad y el derecho a la protección y la seguridad, conforme a lo dispuesto en el derecho internacional y en la Carta Internacional de Derechos Humanos.

La Norma Humanitaria Esencial, en materia de calidad y rendición de cuentas, plantea nueve Compromisos con las comunidades y las personas afectadas por una crisis, lo que se puede esperar de las instituciones y las personas involucradas en una respuesta humanitaria.

El Compromiso 4 establece: Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan en todas las decisiones que les conciernen. Como criterio de calidad, se define que la respuesta humanitaria se basa en la comunicación, la participación y la retroalimentación⁹.

MEDIDAS PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR DESASTRES

Se pueden tomar varias medidas para promover el involucramiento de la población en las distintas etapas de la gestión de una crisis o desastre. Éstas se pueden ordenar de menor a mayor, según el grado de participación de las

⁹ <https://www.spherestandards.org/es/manual-2018/> (pág. 55, Norma 4)

personas afectadas. Se complementan entre sí, por tanto deberían planificarse e implementarse durante la respuesta a un desastre o emergencia en mayor o menor medida.

La participación es un proceso a largo plazo, que requiere recursos, planificación e instituciones que lo promuevan sistemáticamente. La cultura de la participación supone un salto cualitativo importante en la forma de gestionar las emergencias.

- **PROVISIÓN DE INFORMACIÓN**

El nivel mínimo de participación es la provisión de información. La información es un elemento clave de protección. Por tanto, proporcionar información precisa sobre qué tipo de asistencia está disponible y cuáles son los derechos de la población afectada, reduce la exposición a riesgos y la vulnerabilidad de aquellas personas con necesidades específicas. Por ejemplo, la información canalizada por la radio, la televisión, el periódico, es información de una vía que transmite mensajes a la población afectada.

- **CONSULTA**

Un segundo estadio, es cuando se consulta a la comunidad afectada sobre su condición, sus necesidades, la situación en general, sus planes, pero la misma población no forma parte de las decisiones que se tomaran con respecto a esa información.

- **COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA**

Promover mecanismos de comunicación a dos vías supone poder intercambiar información, contrastar puntos de vista, dialogar, preguntar y transmitir inquietudes, mostrar disconformidad, reportar situaciones de abuso, etc. A continuación, se detallan ejemplos de estos:

- Establecer mecanismos de retroalimentación para promover que las personas afectadas expresen su nivel de satisfacción con la calidad y la utilidad de la ayuda recibida, facilitando que distintos grupos de género, edad y diversidad pueden expresar su opinión.
- Establecer líneas telefónicas directas, visitas de monitoreo periódicas, mostradores de información.

- **PARTICIPACIÓN: ORGANIZACIÓN COMUNITARIA**

Se aspira a que toda la población afectada participe formalmente en procesos de toma de decisión durante la respuesta a una emergencia, pero muchas veces no es posible llevarlo a la práctica, por lo que generalmente se busca organizar a la población en torno a grupos de representación.

Estos grupos se pueden establecer con base en una característica común (por ejemplo, municipio/ vecindario, lugar de origen, necesidades específicas, grupo de edad, sexo, profesión). Asimismo, también puede haber participación según áreas de interés o áreas temáticas específicas relacionadas con la situación de desplazamiento (seguridad, alimentación, infancia, actividades recreativas). Estos grupos pueden ser formales (pueden constituir comités o comisiones) o informales (reunirse en la iglesia, municipalidad, restaurante, centro comunitario).

Todos estos grupos deben representar los intereses de un segmento de población y no a ellos mismos como individuos de forma tal de garantizar una representación inclusiva, en particular de los grupos más vulnerables. De esta manera se asegura que la ayuda llegue a todas las personas. A menudo, dichos grupos ya existen, y sólo deben ser identificados y alentados a participar para mejorar la calidad de vida durante el desplazamiento. En ese sentido, desarrollar términos de referencia y códigos de conducta puede ser útil, tanto para grupos formales como informales.

En Uruguay, el Cecoed a través de los municipios puede identificar y establecer estructuras de representantes o líderes cuando existan brechas en la representación. Esto sirve para facilitar la comunicación con la población y garantizar que las necesidades identificadas son comunicadas, en particular las de las personas más vulnerables y grupos más desfavorecidos.

Se debe prestar especial atención a garantizar que todos los grupos puedan participar, incluidos aquellos con necesidades específicas y aquellos que están marginados o que no tienen voz en los procesos de toma de decisiones. Si bien los enfoques participativos deben respetar la cultura local, también deben mitigar-cuando sea posible- las relaciones de poder integradas culturalmente, que pueden ser explotadoras u opresivas.

PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES

Asegurar una participación significativa de todos los grupos de la población afectada en la toma de decisiones garantiza la buena gestión del desplazamiento y la emergencia en general. Cuando las mujeres, las niñas y niños representan en general la mitad o más de la población desplazada, la representación femenina entre los sistemas de liderazgo igual suele ser limitada. Si bien el aumento de mujeres con perfil de liderazgo es un paso importante, a menudo, esto no equivale a un incremento en su potestad para tomar decisiones. El aumento del número de mujeres en grupos de participación formal e informal, debe permitirles expresar sus opiniones y preocupaciones.

Se debe asegurar la igualdad de oportunidades a las personas, para no perpetuar sistemas que generan desigualdad, para asegurar el acceso a las necesidades básicas y con enfoque diferencial de todos los grupos de población, sobre todo el femenino que es quien tradicionalmente está a cargo de los menores, y otros grupos que requieren de un sistema de cuidados.

La violencia de género y la seguridad a menudo restringen la libertad de movimiento y, por tanto, la participación. Las normas de género que perpetúan la desigualdad mantienen a las mujeres y las niñas sobrecargadas con las responsabilidades domésticas. La presencia femenina en las estructuras de gobierno no necesariamente equivale a su participación en la toma de decisiones. La discriminación y la exclusión impiden que las mujeres y las niñas, junto con grupos marginados, participen en la toma de decisión en la respuesta a emergencias. La falta de confianza y la responsabilidad de los líderes afectan la forma en que participan.

Para trabajar para el logro de un mayor grado de participación, todos los miembros de la población desplazada deben ser conscientes de su derecho a participar, comprender el propósito y los beneficios de dicha contribución, así como saber abogar por la misma. Las poblaciones que tradicionalmente han excluido a las mujeres de estos roles, deben recibir apoyo para encontrar formas para garantizar que las necesidades de las mujeres y las niñas son escuchadas, incluso en temas relacionados con su seguridad.

La falta de participación formal de los grupos discriminados (incluidas las mujeres, las adolescentes, las personas en situación de discapacidad, los ancianos, las personas LGBTI y las minorías étnicas) durante la planificación y la respuesta a emergencias puede estar vinculada a los problemas subyacentes que deben entenderse y abordarse adecuadamente.

Aumentar la participación de estos significa evaluar barreras, habilidades y capacidades para mejorar la igualdad y el empoderamiento de grupos vulnerables.

USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

El uso de internet y nuevas tecnologías permite cada vez más informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar¹⁰. Cada vez existen más herramientas que permiten la participación de la ciudadanía (a través de redes sociales, blogs), la distribución de información y la colaboración (portales de internet, plataformas de aprendizaje). La utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la gestión de gobierno a nivel nacional, regional o local conlleva a la apertura de canales de información y comunicación entre autoridades y ciudadanos. Esto puede facilitar la gestión del desplazamiento de población en situaciones de emergencia o desastre.

POBLACIÓN LOCAL O COMUNIDAD DE ACOGIDA

Además de la comunidad desplazada hay que tomar en cuenta a la población local o comunidad de acogida. Ésta, incluye a las familias que acogen a personas autoevacuadas y a los vecinos afectados por el movimiento de población desplazada con quienes comparten servicios públicos e instalaciones tales como escuelas, hospitales, mercados, clubes deportivos, lugares de reunión o iglesias.

10) Estudio de la International Association of Public Participation (IAP2): https://c.yimcdn.com/sites/www.iap2.org/resource/resmgr/foundations_course/IAP2_P2_Spectrum_FINAL.pdf?hhSearchTerms=%22empower%22

Es importante tomar en consideración las necesidades de esta población y explorar conjuntamente cómo el alcance de las intervenciones humanitarias puede ser mutuamente beneficioso para ambas comunidades. Por tanto, asegurar un diálogo y una comunicación abierta con sus representantes sobre la situación y el impacto del desplazamiento, puede tener un gran beneficio a la hora de evitar conflicto y tensión alrededor de los recursos y servicios locales.

Al igual que con la población desplazada, la comunidad de acogida está representada por grupos formales (por ejemplo, posiciones políticas elegidas o asociaciones de padres, madres, y maestras/os) e informales (por ejemplo, jóvenes que van al mismo campo de deportes). Se debe incluir en la administración del campamento a la comunidad anfitriona (a través de sus representantes) en la comunicación y las decisiones que los afectarán, sus recursos y servicios.

	POSITIVOS	NEGATIVOS
SOCIALES Y CULTURALES	<ul style="list-style-type: none"> • Coexistencia con personas de diferentes culturas y / o diferentes prácticas religiosas. • Posibilidades de introducción a nuevos alimentos. • Intercambio cultural positivo y apoyo comunitario. • Desarrollo de la solidaridad por parte de organizaciones de la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de tensiones entre las comunidades debido a aspectos tales como resentimiento, diferencias religiosas y de género, que pueden crear incomodidad social (especialmente para las mujeres y las niñas). • Tensiones sociales y culturales en el intercambio de servicios comunitarios.
ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidades para nuevos negocios. • Nuevas áreas de mercado. • Más clientes. • Mejorar ingresos por servicios específicos (por ejemplo, transporte, comida, etc.). • Acceder a servicios y fondos para el desarrollo de la comunidad. • Oportunidades de empleo en agencias humanitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir recursos escasos en áreas pobres (por ejemplo, agua, leña, medios de vida) y comprender las desventajas de género y las vulnerabilidades como resultado de la escasez. • Aglomeración en centros públicos (salud, educación).
MEDIO AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la provisión de servicios en la gestión de residuos para la comunidad de acogida debido a la reasignación de fondos a las áreas de acogida de desplazados / refugiados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos. • Deforestación. • Uso intensivo de la tierra.

Desde el Cecoed se pueden promocionar espacios de complementariedad, sociabilidad y colaboración, y alentar el establecimiento de relaciones formales e informales entre ambas poblaciones. Durante el desplazamiento proponer actividades recreativas, deportivas, celebraciones, son formas de participación que promueven la dignidad.



CAPÍTULO 6

Instalación y gestión de centros de evacuación

Centros de evacuación

Uruguay ofrece diferentes alternativas para abordar las necesidades de alojamiento temporal a la población desplazada (evacuada o autoevacuada). En ese sentido, los centros de evacuación deben ser el último recurso para la provisión de asistencia y protección a las personas desplazadas. Antes de abrir o instalar un centro de evacuación, se deben explorar todas las opciones posibles de alojamiento temporal, subsidios de alquiler o familias de acogida.

Recordatorio:

Los centros de evacuación proporcionan alojamiento temporal y protección a personas que deben ser evacuadas por una peligrosidad específica e inmediata como fenómenos naturales, o antropogénicos. Estos centros son administrados por el Estado a través de los CDE/Cecoed. A menudo, centros deportivos, edificios religiosos o cívicos, son utilizados para este fin. Los centros de evacuación deben estar planificados y preparados con antelación a la emergencia..

En ocasiones, los centros de evacuados pueden tomar forma de campamentos planificados. Estos, son lugares diseñados y habilitados con el propósito de acomodar temporalmente a personas desplazadas. Todos los centros de evacuados, tanto edificios preexistentes como campamentos planificados, deben proporcionar espacios habitacionales (familiares o colectivos, en carpas o estructuras), suministro de agua, saneamiento básico, letrinas, luz, atención médica, alimentación, distribución de artículos no alimentarios, espacios comunitarios y recreativos.

Si los espacios que se utilizarán como centros de evacuación, no están aptos para la habitabilidad humana, se deben llevar a cabo obras de adaptación con el fin de utilizarlos para este propósito.

CICLO DE VIDA DE UN CENTRO DE EVACUACIÓN

El ciclo de vida de un centro de evacuación proporciona un marco de referencia temporal para organizar las tareas de gestión del mismo. Se compone de tres fases que se suceden con un período de superposición; es poco probable que en un alojamiento temporal una fase concluye para empezar la siguiente. Estas fases son: Instalación y/o apertura, Cuidado y mantenimiento y Cierre.

El diagrama muestra que la vida de un alojamiento temporal es dinámica y las necesidades de la población que lo habita cambian con el tiempo. La persona referente que gestiona el centro debe adaptarse y coordinar con quienes intervienen en cada etapa, para garantizar el mantenimiento diario a través de una comunicación fluida y la participación de las personas que en él residen.

ILUSTRACIÓN 1. CICLO DE VIDA DE UN CENTRO DE EVACUACIÓN O CAMPAMENTO



En ocasiones la fase de Cuidado y mantenimiento puede ser más extensa de lo previsto puesto que la búsqueda de soluciones a largo plazo para la población desplazada puede resultar compleja. Si la infraestructura, los accesos, los servicios y/o las viviendas han resultado dañados por el efecto de un evento adverso (natural o antrópico), tanto las tareas de reparación como de reconstrucción o de reubicación de familias o comunidades a zonas seguras pueden tomar tiempo. Asimismo, los procesos de negociación entre los distintos actores (sobre la propiedad de la tierra, selección de personas beneficiarias), así como el diseño, planificación y ejecución de las obras pueden llevar meses o años.

En estos casos, es importante buscar alternativas de alojamiento distintas a los centros de evacuación, ya que esas estructuras no están acondicionadas para una ocupación a largo plazo.

La búsqueda de soluciones transicionales y/o duraderas, en consulta con la población desplazada debe realizarse desde el inicio de la instalación y apertura del centro de evacuación. La persona referente es clave en este proceso, ya que debe facilitar información, conocer las intenciones de la población y asegurar que las familias puedan tomar una decisión de manera informada sobre lo que quieren hacer.

ESTRUCTURAS COMUNMENTE USADAS COMO ALOJAMIENTO TEMPORAL

A continuación, un análisis de las ventajas y desventajas en el uso de cada una:

TABLA 1. ESTRUCTURAS COMÚNMENTE UTILIZADAS COMO CENTROS DE EVACUACIÓN

Tipo de estructura	Ventajas	Desventajas
ESCUELAS	<ul style="list-style-type: none"> - Numerosas. - Proporcionan infraestructura e instalaciones básicas. - Tienen una estructura de gestión establecida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Edificio en uso - Posibilidad de interrumpir la educación de los niños y niñas. - Riesgos potenciales de protección para niños, niñas y jóvenes, en caso que la escuela funcione al mismo tiempo que se usa de centro de evacuación. - Se pueden causar daños a la propiedad de la escuela. - Se puede crear malestar y tensión entre la comunidad de acogida y la población desplazada. - Se interrumpe la rutina de los niños y las niñas.
CENTROS COMUNITARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Bastante numerosos. - Preparados para la afluencia de muchas personas. - Proporcionan una infraestructura básica. - Existe una estructura clara de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> - No están preparados para la ocupación humana a largo plazo. - Como solución de alojamiento temporal, sus posibilidades son muy limitadas. - Carecen de privacidad. - Tienen un impacto sobre la población local, ya que se limita su servicio/uso. - Puede causar malestar en la comunidad de acogida.
EDIFICIOS RELIGIOSOS	<ul style="list-style-type: none"> - Bastante numerosos. - Preparados para la afluencia de personas. - Existe una estructura clara de gestión. - Suelen tener vínculos con las personas que los utilizan durante el desplazamiento. - A veces tienen una ubicación central, conocida. - Fácil acceso para la prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Casi nunca tienen una infraestructura adecuada (por ejemplo, agua y saneamiento -baños). - Como solución de alojamiento temporal, sus posibilidades son muy limitadas. - A veces se ubican en lugares remotos con difícil acceso a servicios.
ESTADIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones preparadas para alojar un gran número de personas (incluyendo sistemas sanitarios). - Acceso fácil, ubicación conocida. - Adecuado para la prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalmente carecen de techo y no puede cerrarse completamente. - Sirven de alojamiento básico—a menudo sólo permiten acomodar carpas - Es casi imposible adaptarlos y mejorarlos para proporcionar un alojamiento digno. - Su uso puede causar malestar en la comunidad local.
REFUGIOS DEL MIDES	<ul style="list-style-type: none"> - Edificios claramente designados para ofrecer refugio a población desplazada. - Preparados para la afluencia de gente en términos de acceso y gestión general. - Suelen estar construidos para resistir eventos adversos. - Pueden ser igualmente utilizados para funciones públicas como centros comunitarios o para actividades específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Su capacidad es limitada. - Carecen de privacidad. - No están preparados para la ocupación a largo plazo. - Su uso puede causar malestar en la comunidad local.

FASE DE PREPARACIÓN; ANTES DEL EVENTO; PRE-EVENTO

Antes de abrir o instalar un centro de evacuación, las instituciones responsables deberían poder responder a las siguientes preguntas:

TABLA 2. LISTA DE CHEQUEO PREVIA A LA INSTALACIÓN DE UN CENTRO DE EVACUACIÓN

	SI	NO
¿Existe alguna alternativa a los centros de evacuación para brindar alojamiento temporal a las personas desplazadas/ evacuadas?		
¿Se ha definido quién se encargará de gestionar el centro de evacuación?		
¿Se ha calculado para cuánto tiempo se estima necesario?		
¿Se han explorado las posibles soluciones a medio y largo plazo para la población desplazada en centros de evacuación?		
¿Se dispone de suficiente financiación para el cuidado y mantenimiento de los servicios, asistencia, infraestructura en caso de que el desplazamiento se prolongue?		
¿Se han revisado las cláusulas del contrato de propiedad en caso de extensión?		
¿Se han planificado los recursos para restaurar la infraestructura y las instalaciones del centro después del cierre del mismo?		
¿Se ha analizado el impacto ambiental y social de abrir o instalar el centro de evacuación?		
¿Existe representación de la población desplazada? ¿Se han identificado los/las interlocutores de la población?		

La fase de preparación es el período pre-evento, cuando ningún evento adverso ha impactado y causado daños. En esta fase se trabajan los siguientes aspectos:

- Definición de los criterios de selección para centros de evacuación (tanto de estructuras o edificios que se usaran como centros, como de terrenos para establecer campamentos).
- Preparación de documentación.
- Evaluación técnica de las estructuras (inspección de los edificios).
- Selección y capacitación del personal de referencia para la gestión.
- Planificación de los centros de evacuación.

1. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE UN CENTRO DE EVACUACIÓN

• ESTRUCTURA (EDIFICIO)

Antes de elegir un sitio dónde ubicar un centro de evacuación, bien sea un campamento o un centro colectivo, se deben analizar adecuadamente los planes de contingencia, planes de gestión del riesgo de desastres y planes de emergencia, entre otros, para poder determinar una ubicación segura y de fácil acceso para la potencial población afectada en caso de una emergencia u otro tipo de crisis.

En ese sentido, el CDE junto con el personal técnico pertinente, debe identificar los espacios adecuados, disponibles para tal propósito, considerando los siguientes criterios.

Criterios para la selección de un edificio

(Herramienta 7. Criterios para la selección de una estructura fija)

La mayoría de los edificios utilizados como centros de evacuación no han sido diseñados para tal propósito, por lo que se deben acondicionar para transformarlos en estructuras seguras y adecuadas para su ocupación. Hay una serie de criterios que se deben cumplir con el fin de garantizar un espacio seguro y digno a las personas que en él habitan temporalmente:

1. Estructuralmente sólido: debe cumplir con los criterios mínimos de integridad que establece la Dirección Nacional de Bomberos (Ministerio del Interior).
2. Estar ubicado en áreas de muy baja exposición a peligros localizados: No debe estar ubicado en una llanura aluvial, sobre relleno, rocas o depósitos blandos.
3. No debe estar situado en una planicie costera que podría estar sujeta a marejadas ciclónicas u otros relacionados. Debe respetar las directrices departamentales de Ordenamiento Territorial y la Ley de Impacto Ambiental.
4. Ser resistente a vientos fuertes.
5. No estar expuesto a: Movimientos masivos de suelo (deslizamientos de tierra); árboles, rocas, líneas eléctricas o escombros que caen; Presas o falla del reservorio.
6. No estar situado cerca de una fuente de cualquier material potencialmente peligroso (Guía Primera Respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos (PRIMAP)¹- Uruguay) inflamable o tóxico; o en cualquier área que pueda estar expuesta a cualquier otro peligro identificado.
7. Ser conocido por la comunidad.
8. Debe tener accesibilidad universal (PRONADIS).
9. Tenga la capacidad adecuada para que cada persona disponga de 3,5 m2 de superficie (Manual Esfera).
10. Que cuente con espacio para lo siguiente:
 - Registro- Oficina de la persona referente.
 - Almacenamiento.
 - Recreación.
 - Estacionamiento.
 - Preparación y servicio de alimentos.
 - Servicios de salud integral.
 - Habitaciones dentro de las instalaciones para proporcionar privacidad a las personas alojadas, en particular personas adultas mayores, familias con niños/as y adolescentes, o personas con necesidades específicas de protección (sobrevivientes de violencia de género, población LGTBQI).
 - Instalaciones apropiadas para la recolección y almacenamiento de residuos.
 - Mecanismo efectivo para la gestión de aguas residuales.
 - Control de plagas y vectores.
 - Sistemas de seguridad en aberturas del edificio.
 - Prever espacios para animales domésticos.

1) <http://etumuruguay.org/cursos/primap/>

11. Tener las siguientes instalaciones:

- Agua (servicio público, cisterna, tanque de agua).
- Instalaciones de baño y ducha (un baño cada 20 personas) separadas por sexo y con acceso para personas en situación de discapacidad.
- Electricidad y/o generador de emergencia o instalaciones solares.
- Iluminación tanto en el interior, como en exteriores.
- Instalaciones de cocina con todo el equipamiento.
- Lavandería.
- Capacidad de ventilación, refrigeración y/o calentamiento del edificio.
- Teléfonos e internet.
- Áreas de almacenamiento seguras.
- Equipamiento básico: camas, colchones, extintores, linternas, botiquín para primeros auxilios, material de limpieza, caja de herramientas.

Frente a la dificultad de encontrar lugares que cumplan con todas las especificaciones, se recomienda evaluar los elementos positivos y negativos de cada edificación con base a los criterios establecidos para decidir cuál es la estructura más apropiada. Algunas características se pueden cambiar (por ejemplo, acceso por carretera, permisos de obra para la ampliación, contrato con la persona propietaria del terreno o edificio) y algunas que no (edificios alejados de servicios y comercios, zonas inundables). Se debe dialogar, intercambiar, acordar y documentar la decisión del lugar que se elija.

• **CAMPAMENTOS**

La selección de un terreno para instalar un campamento depende de varios factores, incluido el perfil de la población que vivirá en él: sus características demográficas, sociales, unidad familiar, vulnerabilidades, actividades económicas, roles de género. Por ejemplo, si la población se dedica a la ganadería, puede traer consigo ganado que ha podido salvar, si es población urbana se pueden analizar posibilidades de comercio -mercados, oportunidades laborales en la comunidad local, y si es población agrícola se pueden analizar las posibilidades para promover agricultura a pequeña escala.

Criterios para la selección de un terreno (Herramienta 8. Criterios para la selección del terreno):

- Evaluar la propiedad del terreno.
- El tamaño.
- La seguridad.
- El acceso.
- Los posibles riesgos climáticos o sociales.
- La topografía.
- Los servicios e instalaciones disponibles dentro o alrededor del mismo.

Es difícil encontrar un terreno que cumpla con la totalidad de los criterios de uso. Las evaluaciones técnicas pueden proporcionar información sobre algunos riesgos. Para lograr la mayor cantidad de información se debe recurrir a la colaboración de la comunidad local que conoce riesgos no visibles.

2. PROTOCOLOS Y DOCUMENTACIÓN

En el caso de campamentos, una vez que se ha acordado el lugar, el perímetro debe estar claramente delimitado tanto en los mapas como en el mismo terreno.

Los acuerdos deben abordar una serie de aspectos como la tenencia de la tierra/edificio, autorización de modificaciones, duración de la ocupación, código de construcción y la planificación local y nacional que debe cumplirse. Además, cómo se utilizará la tierra/ edificio, cómo se devolverá después de su uso, derechos y deberes y quién es responsable por los daños.

El Protocolo Departamental de Actuación frente a una emergencia, debe establecer las acciones, los roles y responsabilidades para la instalación y gestión de un campamento o centro de evacuación. El equipo de gestión debe participar en su elaboración y tener una copia disponible.

Como parte del Protocolo, también se debe crear un plan de acción para el cierre del centro de evacuación e incluir las acciones que se deberán tomar para dejarlo de acuerdo a las condiciones pactadas (en relación a la limpieza, restauración, cierre).

3. EVALUACIÓN TÉCNICA

Debe llevarse a cabo una inspección por parte de las instituciones responsables del CDE en la materia, para comprobar las condiciones edilicias y certificar que la estructura es apta para alojar temporalmente a un número determinado de personas de acuerdo con su capacidad máxima, de acuerdo con estándares humanitarios internacionales.

Una vez los centros de evacuación hayan sido identificados -de acuerdo con los criterios establecidos e inspeccionados, el CDE/Cecoed deberá crear una base de datos con los centros de evacuación seleccionados, con información básica geo-referenciada, e incluir el estado de su infraestructura, equipamiento, instalaciones disponibles y mejoras necesarias.

Esta información debe permitir al CDE/Cecoed definir qué centros de evacuación serán los que se utilizarán en primera instancia, en caso de emergencia, y cuáles se utilizarán cuando el evento sobrepasa una determinada magnitud. Esta lista debe ser publicada a través de los canales de comunicación habilitados por el CDE.

4. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE GESTIÓN DE LOS CENTROS DE EVACUACION

Durante la etapa de preparación es preciso crear una base de datos con información de las personas responsables de la administración de los centros de evacuación (referentes). La misma se consultará para designar qué referente quedará a cargo de cada centro.

Esta persona debe tener información precisa sobre cómo y cuándo va a recibir instrucciones para movilizarse, qué debe hacer y a quién reportar. El CDE debe

establecer en el Protocolo Departamental el procedimiento a seguir, los roles y las competencias.

La persona referente debe trabajar en coordinación con las instituciones que integran el CDE y convocando a un equipo de trabajo multidisciplinario con perfiles profesionales con experiencia en varios ámbitos: gestión, planificación y organización; gestión de información; promoción social; comunicación; construcción civil, agua y saneamiento; movilización comunitaria; manejo de conflictos; personal de salud y apoyo psicológico; distribuciones.

El personal que opera en los centros de evacuación debe ser de ambos sexos y tener la suficiente madurez emocional y experiencia para trabajar con personas afectadas por el desplazamiento. Debe estar preparado para manejar situaciones complejas y saber proporcionar primeros auxilios psicológicos cuando sea necesario. Por tanto, es importante que la base de datos con el personal de referencia para administrar los centros de evacuación, indique su expertiz, conocimientos y aptitudes. Se debe contar con personal o contactos de traductores para personas de otros idiomas que no sea el español.

Se debe capacitar al personal en cómo administrar el centro de evacuación de acuerdo con los Principios Humanitarios y los estándares técnicos del sector.

Todo el personal que trabaja en los centros, contratado o voluntario, debe tener una descripción de su cargo (términos de referencia con descripción de las responsabilidades a desempeñar) y debe firmar un código de conducta. El código de conducta establece las normas que deben regir su comportamiento de acuerdo con principios éticos y humanitarios. Todo el personal debe conocer el mismo para asegurar una adecuada comprensión y aplicación de estas normas.

(Herramientas 9, 10 y 11 criterios de selección de personal, código de conducta y supervisión de personal).

Algunas de las habilidades que debería tener el personal son:

- Coordinación y facilitación de reuniones.
- Mediación de conflictos.
- Técnicas de entrevista y observación.
- Recolección y manejo de la información (análisis y redacción de informes).

Algunas áreas de conocimiento:

- Estándares Esfera.
- Principios humanitarios.
- Principios de protección.
- Vulnerabilidad y personas con necesidades específicas de protección.
- Primeros auxilios psicológicos y atención a personas en situación de discapacidad.
- Derechos humanos, discriminación y población migrante.
- Equidad de género.
- Protección de datos y confidencialidad.
- Movilización comunitaria y métodos participativos.

5. PLANIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE EVACUACIÓN

La planificación de los centros de evacuación es una actividad indispensable por dos razones principales: 1. Reducir los riesgos de protección de la población residente; 2. Anticiparse a distintos escenarios de desplazamiento.

El Cecoed debe crear planos de cada uno de los centros de evacuación que indiquen:

- Capacidad máxima.
- Áreas funcionales (acomodación, servicios y recreación).
- Personas con necesidades especiales.
- Actividades que se van a realizar en el centro, incluidas las de recreación. (Herramienta 12: Manual Esfera Amigable - Normas mínimas)

• ¿CÓMO REDUCIR LOS RIESGOS DE PROTECCIÓN DURANTE LA FASE DE PLANIFICACIÓN?

Una planificación adecuada puede contribuir a reducir los riesgos de protección de las personas más vulnerables del alojamiento, como adultos mayores, personas con movilidad limitada, personas en situación de discapacidad, niños y niñas. Se deben instalar no sólo los servicios apropiados sino también accesos para los mismos (rampas, barandas), creando espacios que aborden las distintas necesidades de cada grupo: áreas de recreación, servicios de atención psicosocial para personas con estrés post traumático.

La identificación de las personas con necesidades especiales de asistencia realizada por el Cecoed durante la fase previa a la evacuación, ayudará a determinar el perfil de las personas con vulnerabilidades específicas que pueden alojarse en un centro de evacuación y las medidas necesarias para abordar sus necesidades de protección.

Una planificación adecuada, puede prevenir o mitigar la violencia de género tanto dentro como fuera de los espacios habitacionales, ya que no existe ningún área que esté exenta de dicho desafío. Evaluar el riesgo de violencia de género en el proceso de planificación del alojamiento temporal es una medida muy eficaz para su mitigación, aunque no se pueden eliminar por completo.

(Herramienta 13: Aspectos de protección en la planificación de campamentos y centros colectivos)

• ¿CÓMO ANTICIPARSE A DISTINTOS ESCENARIOS DE DESPLAZAMIENTO?

- **Instalación de servicios básicos:** Aguay los aspectos básicos de saneamiento (drenaje, canalizaciones, baños, disposición y recolección de residuos), la iluminación y electricidad (instalaciones, cableados, paneles solares), los espacios habitacionales, el almacén, el área de distribución, la zona comunitaria (tanto para adultos, como niños, niñas y jóvenes), espacios de recreación, oficinas de registro y administración. Se debe planificar el acceso de la población desplazada a servicios de salud, educación y medios de vida. Pre-posicionamiento de equipamiento e insumos necesarios:

Planificar la adquisición, suministro y almacenamiento de artículos alimentarios y no alimentarios durante la emergencia.

- **Escenarios futuros:** Todo centro de evacuación debe contemplar distintos escenarios de desplazamiento:
 - Prolongación de la situación del desplazamiento: el corto y también en el largo plazo, negociar los términos contractuales para posibles extensiones en el tiempo.
 - Aumento de la población desplazada: planificar espacio extra disponible para ampliaciones.
 - Impacto sobre la población local (social, económico y ambiental): realizar evaluaciones de impacto social y ambiental sobre los recursos existentes (servicios –salud, educación y ambientales – agua, bosques, ríos, parques).
- **Estrategia de salida:** Durante la planificación del alojamiento temporal considerar los posibles escenarios de salida que se pueden dar:
 - Planes para cerrar, reparar y devolver el espacio a su propietario/a en el mismo estado en que se entregó y/o para la misma función.
 - Planes para dismantelar el mismo y devolver o traspasar a la comunidad local (de todo el alojamiento o de algunas instalaciones).
 - Planes para mantener la estructura y equipar para futuras crisis.

Estos escenarios se definirán en función de las posibles soluciones duraderas que tenga la población desplazada, al igual que de los acuerdos que se hayan alcanzado en relación al uso del mismo terreno o edificio como alojamiento temporal.

FASE DE RESPUESTA DE EMERGENCIA: DURANTE Y POST-EVENTO

Cuando el estado de emergencia ya ha sido declarado o la alerta de desastre es inminente, y el Cecoed/CDE inicia las acciones de divulgación de información sobre el desarrollo de la peligrosidad en las posibles zonas afectadas, comienza la evacuación y se abren los centros de evacuación de acuerdo a las necesidades de alojamiento temporal identificadas.

1. APERTURA DE LOS CENTROS DE EVACUACIÓN

La apertura es la ocupación del centro por parte de las familias desplazadas de acuerdo con los protocolos establecidos para tal fin.

Las acciones esenciales para la apertura de los centros designados son:

- Diligenciar y firmar el acta de apertura por parte de la persona referente o el /la coordinador/a del Cecoed. (Herramienta 14: Muestra de acta de apertura).
- Registrar a la población alojada.
- Proporcionar información sobre los servicios y la asistencia que brinda el centro colectivo, así como sus normas de uso.
- Definir las reglas de comportamiento para facilitar una convivencia pacífica.
- Identificar a los y las representantes de las personas desplazadas en el Centro.
- Establecer comités o comisiones de trabajo.

- Definir los roles y responsabilidades del personal del alojamiento temporal.
- Definir y acordar el código de conducta que deben seguir el personal de las instituciones involucradas con la coordinación y la gestión del alojamiento temporal.

Por tanto, una vez se abre el Centro, el o la referente debe asegurarse que:

1. Las personas entran rápida y ordenadamente.
2. Ocupan, en primer lugar, la parte más alejada de la entrada.
3. Las personas albergadas deben llevar únicamente aquellas pertenencias que son importantes para su bienestar. La entrada de insumos peligrosos no debe estar permitida.
4. Las personas albergadas deben conservar alimentos y medicamentos especiales para la salud. Estos pueden ser administrados por la persona referente posteriormente, en caso necesidad.

• REGISTRO

Todas las personas que se alojan en el centro de evacuación deben ser registradas de forma sistemática para poder identificarlas. El registro incluye el nombre de cada persona, Cédula de identidad, edad, sexo, número de integrantes de la familia, condición de vulnerabilidad (por ejemplo, menores de 16 años no acompañados por sus padres), lugar de origen. Igualmente, puede incluir el nivel educativo, profesión, documento extranjero.

Esta información permite planificar los servicios y la asistencia en los centros de evacuación de acuerdo con las necesidades existentes (mujeres embarazadas, lactantes, niños y niñas, personas en condición de discapacidad, adultos mayores) y, sirve para referenciar las personas que pueden necesitar una atención especial a las instituciones pertinentes respetando los principios de confidencialidad y privacidad, cuando la situación lo amerite. El registro es un mecanismo que facilita la reunificación familiar.

Al momento de ser registrada, cada persona debe recibir una etiqueta o tarjeta de identificación, que se debe portar en todo momento.

El referente o equipo de administración del centro de evacuación utilizará la información recopilada en el registro para:

- Mantener una lista exhaustiva de todas las personas alojadas que utilizan las instalaciones.
- Determinar habilidades útiles.
- Planificar las asignaciones de trabajo.
- Determinar arreglos para dormir y requisitos especiales.
- Mantener e informar del número de ocupantes al Cecoed.
- Identificar personas que requieren necesidades especiales.

Herramienta 15: formato de registro Cecoed, para conocer el funcionamiento del MIRA, visitar el manual en <https://mira.presidencia.gub.uy/SINAE/manual.pdf>

• PLAN DE TRABAJO

El plan de operaciones elaborado en la etapa de preparación, debe ser flexible a la hora de su implementación puesto que las circunstancias que se presentan en el evento real pueden no ser exactamente las que se preveían originalmente. El plan debe revisarse y de ser necesario, actualizarse a medida que se desarrolle la operación y registrando los cambios para futuras revisiones.

Las acciones consiguientes son críticas en la implementación del plan de trabajo:

- Consultar el manual de administración de centros de evacuación para obtener orientación.
- Repasar las reglas del Centro y modificar según sea necesario.
- Designar áreas para actividades específicas.
- Asignar tareas al equipo de soporte.
- Preparar los términos de referencia para diversas funciones.
- Determinar tareas a realizar por las personas alojadas en el Centro.
- Completar la documentación necesaria.

• INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

La o el referente debe realizar una sesión de orientación inmediatamente después del registro. El objetivo es informar a las personas albergadas sobre el papel del personal del Centro, las reglas, las instalaciones y el comportamiento esperado mientras se encuentran en el centro de evacuación.

- Identificar y presentar al personal, explique sus responsabilidades y funciones.
- Explicar la organización y estructura de administración dentro del Centro.
- Describir las políticas relativas a los bienes personales.
- Informar a las personas albergadas sobre las regulaciones del Centro.
- Subrayar la necesidad de cooperación para fomentar la salud y bienestar del personal y de los ocupantes.
- Emitir instrucciones para el uso de las instalaciones.
- Discutir sobre los deberes de las personas albergadas durante la ocupación del Centro.
- Permitir a los ocupantes hacer preguntas y aclarar las instrucciones según sea necesario.

2. CUIDADO Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE EVACUACIÓN

La fase de cuidado y mantenimiento abarca no solamente el funcionamiento diario del centro de evacuación, sino también la reparación y mejora de las instalaciones e infraestructura y la reorganización del espacio y/o su ampliación, según sea necesario. Es fundamental garantizar que la asistencia y los servicios se prestan de acuerdo con las normas técnicas establecidas, ya que la experiencia ha demostrado que esta etapa puede durar más de lo inicialmente planificado.

En esta fase es importante la coordinación entre las distintas instituciones, organizaciones, niveles de decisión y la comunicación con la población alojada.

Algunas de las principales actividades en esta fase del manejo diario del centro de evacuación son:

- Facilitar la provisión de servicios y distribuciones de acuerdo con estándares mínimos humanitarios.
- Establecer mecanismos de coordinación para el intercambio regular de información a través de diferentes medios (redes sociales), reuniones regulares con los diferentes actores que participan en la distribución de asistencia, provisión de servicios y protección.
- Establecer un sistema de monitoreo de las actividades y servicios en el centro de evacuación.
- Mantener las instalaciones, incluyendo la limpieza e higiene de los espacios habitacionales, baños, áreas de cocina, espacios comunes y de circulación.
- El monitoreo continuo de los riesgos y las necesidades de protección de la población.
- La identificación de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Promocionar la participación de la población albergada en el cuidado y mantenimiento del centro de evacuación a través de liderazgo, comités de limpieza, de cocina, de higiene, información y comunicación, etc.
- Organizar actividades de recreación, ocio y esparcimiento.
- Gestionar la información incluyendo la recogida (actualización de registros, reporte de incidentes), el análisis y la divulgación de información al Cekoed y a otros proveedores de servicios.
- Mantener informadas a las personas sobre las acciones que se están ejecutando para facilitar el retorno a sus hogares.
- Sensibilizar a la población alojada sobre la importancia de la higiene para evitar la transmisión de enfermedades.
- Monitorear la entrada y salida de las personas al centro, tanto de personas alojadas como externas.
- Mantener actualizado el inventario de los bienes materiales, controlar y asegurar los almacenes.

• **MONITOREO DE SERVICIOS Y ASISTENCIA**

El monitoreo implica un compromiso de observar el funcionamiento de los servicios y el desarrollo de las actividades diarias del centro de evacuación en relación con lo que se había planificado, con el objeto de buscar la forma de ajustarlas para alcanzar los estándares mínimos establecidos.

La persona referente debe monitorear y notificar las brechas que pueden existir en la provisión de servicios y asistencia. Por ejemplo: cuando el agua no es suficiente, los baños no estén separados por sexo, no haya control en la entrada de personas en el Centro, las dotaciones de comida no son las apropiadas para niños y niñas, distintos actores distribuyen los mismos insumos, etc. Esto tiene un impacto muy grave sobre la calidad de vida de las personas en el Centro, lo que puede conllevar problemas de salud, además de generar frustración y tensión.

Para establecer un sistema de monitoreo es importante:

- Definir las personas que van a monitorear regularmente los servicios y asistencia en el centro de evacuación: personal técnico, puntos focales, comités, etc.
- Capacitar al personal en estándares mínimos acordados para la respuesta.
- Utilizar fichas de monitoreo y seguimiento de las actividades diarias por sectores y según los estándares mínimos establecidos.
- Definir la regularidad con la que se debe monitorear.
- Establecer los mecanismos de reporte y tiempos de acuerdo a los lineamientos del Cecoed.

Herramienta 1: Monitoreo básico en servicios de acuerdo con los estándares establecidos en Uruguay.

El o la referente debe monitorear la provisión de:

Alimento

Garantizar el acceso a la alimentación de todas las personas alojadas en el centro de evacuación. Las personas con necesidades específicas (embarazadas, lactantes, diabéticas, celíacas) y los grupos de riesgo, deben recibir un trato prioritario (adultos mayores, niños y niñas, personas en situación de discapacidad). Según el tipo de vulnerabilidad, se debe priorizar su rápido acceso al centro de distribución de comida, y promover programas de nutrición suplementaria. (Herramientas 16a, 16b y 16c Propuesta de Recetario elaborado por el Instituto Nacional de Alimentación INDA).

Para distribuir la comida se deben reservar lugares apropiados para las personas adultas mayores, niños y niñas y personas con movilidad reducida o madres lactantes.

Es importante que tanto los hombres como las mujeres alojadas participen en la preparación de los alimentos y en su distribución, para asegurar que éstos se distribuyan de acuerdo con sus necesidades y hábitos, ya que la comida no debe ser sólo adecuada sino también apropiada para la edad y costumbres.

Para ello, se tomarán los datos del registro que proporcionan información valiosa sobre la cantidad de población albergada y sus características. Esta información puede ser complementada por una evaluación de las personas con necesidades específicas de alimentación.

Toda la población que reside en el centro de evacuación tiene que estar informada sobre el tipo de alimento y las cantidades, el lugar, horarios de distribución, y la frecuencia. Es necesario comprobar si todos han comprendido bien la información difundida. Los canales de información se deben adecuar a las aptitudes de las personas receptoras.

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

Artículos no alimentarios

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

Sin embargo, para la composición de un kit se debe tomar en cuenta las diferencias de edad, género y cultura (por ejemplo, distribuir “kits de dignidad²⁾” a mujeres y adolescentes que contienen productos para la salud e higiene personal con toallas higiénicas, toallitas húmedas, etc.). Es recomendable consultar a las personas afectadas para definir la composición del kit. La distribución de estos artículos debe ir acompañada de la información necesaria para su uso.

Cuando se planifica un centro de evacuación, se debe considerar un espacio para almacenamiento o pre-posicionamiento de los artículos no alimentarios con las correspondientes medidas de seguridad y control de stock. El Cekoed a través de los y las referentes de cada centro debe desarrollar un control de inventario y organizar la logística para los mismos.

El registro nos proporcionará parte de la información necesaria, pero ésta deberá ser contrastada o actualizada previo a la distribución. Se puede plantear la posibilidad de crear un comité de distribución, del que formarán parte las personas que residen en el centro, representando a los distintos grupos y, particularmente, a los más vulnerables.

Agua

Es importante el suministro de agua en cantidad suficiente y con la calidad adecuada. El agua es esencial para la supervivencia humana y necesita ser lo suficientemente potable y abundante para beber, cocinar, disfrutar de una buena higiene personal y evitar un aumento en la incidencia de posibles enfermedades.

Saneamiento

Una buena red de saneamiento es importante para asegurar la calidad del agua, garantizar la eliminación de excretas, aguas residuales y basura, construir drenajes, controlar insectos y roedores, y para el manejo de alimentos.

2) UNFPA

Esto incluye:

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

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

Eliminación de residuos

Definir el sistema de eliminación de residuos es importante tanto para la población del centro de evacuación, como para la seguridad ambiental de la comunidad local o poblaciones aledañas. Para la eliminación de residuos sólidos, se debe considerar la distancia para desechar residuos para evitar la propagación de malos olores e insectos, así como la regularidad de su recogida y limpieza de la zona.

El éxito y la eficacia de las intervenciones en agua y saneamiento, depende en gran medida de la participación de la población del centro de evacuación. Un comité de agua y saneamiento puede monitorear y supervisar la disposición y recogida de la basura a diario para que sea más fácil para la empresa recolectora.

Promoción de la higiene

En muchas ocasiones, los centros de evacuación proporcionan menos espacio del recomendado por la norma mínima internacional (3,5 m² espacio techado por persona) debido a la excepcionalidad y temporalidad de éste, lo que a menudo causa hacinamiento.

El objetivo principal de la promoción de la higiene es asegurar que las personas del Centro sean conscientes de los riesgos que puede conllevar la falta de higiene para su salud, la del personal y la de la comunidad de acogida en situaciones de desplazamiento.

Las actividades de promoción de la higiene deben generar cambios en el comportamiento de las personas durante ese periodo, para prevenir o limitar el riesgo de enfermedades relacionadas con el agua potable, el saneamiento y la higiene. Para ello, se pueden utilizar distintos métodos de divulgación de los mensajes como: megáfonos, emisión de radio / TV o anuncios públicos; carteles, signos, pinturas y dibujos animados; reuniones y grupos de discusión; videos, dramas, juegos de rol, juegos y canciones.

Las campañas de información pueden abordar temas sensibles como el VIH / SIDA. Es necesario que las personas sepan que el VIH / SIDA sólo

puede transmitirse a través de sangre, esperma, fluidos corporales y agujas contaminadas.

Salud

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social. En centros de evacuación, el objetivo de la Dirección Departamental de Salud es ofrecer la asistencia médica y farmacológica a las personas enfermas o prevenir las enfermedades y a su vez contribuir a la reducción de los porcentajes de mortalidad y morbilidad.

Lograr una buena salud de la población en un centro de evacuación implica una intervención multisectorial que incluye:

- Primeros auxilios para traumas menores, problemas estomacales, etc.
- Reducir el hacinamiento para mejorar las condiciones de vida.
- Depositar la basura de forma adecuada.
- Garantizar un suministro de alimentos y agua adecuado y suficiente.
- Garantizar la limpieza general de todas las áreas del Centro.
- Controlar los vectores para evitar transmisión de enfermedades (aguas estancadas, mosquitos, etc.)
- Proporcionar espacios habitacionales ventilados y de tamaño adecuado.
- Ofrecer educación sanitaria y capacitación sobre temas fundamentales (lavado de manos, enfermedades de transmisión sexual, etc.).
- Realizar campañas de vacunación (según indicaciones del Ministerio de Salud).
- Incluir personal de apoyo psicosocial.
- Garantizar el equipamiento necesario para la estadía de personas con discapacidad.

La Dirección Departamental de Salud deberá realizar rondas diarias de verificación del estado de salud de la población en centros de evacuación. A través de ASSE (Administración de los Servicios de Salud del Estado), se refuerzan los equipos de salud en emergencias, así como determinadas coordinaciones entre hospitales y policlínicos, para apoyarse en caso de verse desbordados.

• MONITOREO DE PROTECCIÓN

En los centros de evacuación, las personas desplazadas necesitan protección ante los riesgos y peligros a los que están expuestos como resultado de la acción de otras personas, por el efecto de una estructura deficiente, por la falta de acceso a servicios y asistencia de acuerdo a sus necesidades, un mal diseño que no respeta las normas mínimas humanitarias o problemas psicosociales relacionados con la prolongación de su estancia a largo plazo.

Los centros de evacuación deben utilizarse sólo como una última opción para proteger a las personas frente a los riesgos del desplazamiento; esta es una experiencia traumática en la que las personas afectadas se enfrentan a numerosos peligros, son privadas de sus derechos básicos y, a menudo, han

perdido familiares, hogares, propiedades y las redes comunitarias que les protegían y les proporcionaban seguridad.

Las personas que se albergan en centros de evacuación, han pasado por una situación extremadamente dura, han enfrentado numerosos desafíos como consecuencia de la misma y ahora, en el Centro se encuentran en un ambiente nuevo, sin privacidad, sin la protección de la familia y/o de la comunidad de origen, y con el agregado del trauma y el temor que conlleva el momento.

En los centros de evacuación, proporcionar protección a las personas desplazadas implica:

1. Prevenir, mitigar o reducir riesgos.
2. Prestar servicios de acuerdo a los estándares acordados.
3. Derivar y notificar necesidades o abusos de los derechos humanos, a las instituciones pertinentes con la debida confidencialidad, seguridad, responsabilidad y capacidad de respuesta.

1. Identificar, prevenir y mitigar riesgos

La tarea principal de la persona referente es crear un entorno seguro a través de la integración del enfoque de protección en todos los sectores de asistencia y en la coordinación con todos los actores que operan en el centro de evacuación.

Cómo recordatorio del capítulo anterior (asistencia, servicios y protección durante el desplazamiento), para prevenir y mitigar los riesgos de protección en un centro de evacuación, hay que analizar la naturaleza de estos, evaluando las vulnerabilidades que experimentan las personas, así como su capacidad de respuesta para impedirlos y/o hacerles frente (mecanismos de autoprotección).

Por tanto, para reducir los riesgos de protección se debe:

- Disminuir la exposición de las personas desplazadas a peligrosidades (violencia, hacinamiento, abuso de alcohol, baños en malas condiciones), considerando el lapso (a más tiempo de exposición, más riesgo).
- Reducir su vulnerabilidad manteniendo la unidad familiar, creando zonas seguras para mujeres solas jefas de familia, asegurando cuidadores/as a personas en condición de discapacidad, facilitando el acceso a servicios a personas con dificultades.
- Fortalecer sus capacidades y mecanismos de autoprotección: divulgando información sobre rutas de derivación y servicios de primera necesidad –médicos, psicológicos, legales; informando sobre sus derechos, capacitándolas sobre temas de interés –derechos en desplazamiento, gestión de alojamientos temporales; facilitando oportunidades de empleo; promoviendo espacios seguros; ofreciendo actividades de recreación; apoyando procesos de participación comunitaria; asegurando vías de comunicación, traductores para población de habla no hispana.

Garantizar formas de comunicación que contemple la accesibilidad (materiales de difusión audiovisual subtitulados, considerar varios idiomas, cartelera visible y con información clara y suficiente).

Un monitoreo periódico de protección (a través de la Herramienta 17. Auditoría de Seguridad en el CE) junto con la organización de grupos de discusión por edad y género, donde se incluya a personas con necesidades especiales, ayuda a mapear los riesgos percibidos por cada grupo. Por ejemplo, los niños suelen ver los riesgos de protección de forma muy distinta a las niñas, al igual que lo hacen las mujeres de los hombres o las chicas jóvenes de los chicos. Dentro de estos grupos, personas en situación de discapacidad, tendrán una percepción muy distinta del riesgo que personas de su mismo grupo de edad y género, al igual que personas del colectivo LGTBIQ.

Herramienta 18. Mitigación de riesgos de grupos vulnerables.

Herramienta 19. Mapeo participativo de Riesgos.

Un monitoreo regular de los riesgos permite abordar las necesidades específicas de protección con enfoque diferencial, es decir, los artículos de un kit de higiene que se distribuirán para hombres serán distintos que, para los niños/as o mujeres, lo mismo sucederá con la ropa o la comida según la edad.

2. Prestación de servicios

Además de mapear los factores de riesgo para poder prevenirlos y/o mitigarlos como medida de prevención, es importante asegurar que los servicios y atención a la población residente se presta de manera regular y que todas las personas tienen un acceso seguro e igual a la alimentación, servicios de salud, acceso al agua, etc.

Un monitoreo y evaluación constante del funcionamiento de los servicios ayuda a identificar deficiencias y a prevenir posibles abusos o carencias, o incluso conflictos alrededor de su uso.

3. Apoyar las rutas de derivación o referencia de casos para hacer frente a incidentes de protección

Las rutas de derivación, sirven para remitir personas con necesidades específicas de protección a profesionales o instituciones especializadas para prestarles el apoyo adecuado.

En ese sentido, el o la referente de cada Centro es responsable de la derivación de casos. Por tanto, debe estar informada/o sobre el rol de las distintas instituciones, así como de los sistemas de derivación o referencia existentes para cada caso.

Las rutas de derivación deben ser conocidas por la población albergada con el fin de poder hacer uso directamente.

Algunas de las rutas necesarias son para niños y niñas no acompañados por adultos, personas enfermas crónicas, sobrevivientes de violencia de género, personas en condición de discapacidad, etc.

Para prevenir el riesgo de violencia de género, se debe publicar en un lugar accesible la ruta de derivación, los números telefónicos de atención, los derechos de las mujeres que sufrieron violencia y los procedimientos para denunciar o referir casos.

Es importante identificar mujeres dentro del centro de evacuación que puedan actuar como punto focal para atender cualquier caso o necesidad de las mujeres y niñas que están allí alojadas e involucrar organizaciones de carácter civil que realicen tareas de apoyo, acciones de formación y servicios específicos en los centros.

Para que los y las referentes lleven a cabo sus responsabilidades de protección de forma adecuada, el Ceceoed debe facilitar que el personal:

- Este conformado por personas de ambos sexos.
- Firme un código de conducta.
- Esté capacitado en cómo prevenir o mitigar la violencia de género, en los principios rectores, en primeros auxilios psicológicos, en los servicios que necesitan las personas con necesidades de protección (por ejemplo, adultos mayores) y en las rutas de derivación.
- No recopilar información sobre incidentes de violencia de género sin antes derivar el caso a la institución responsable. Nunca entrevistar a las personas sobrevivientes, ésta es una tarea de los/as especialistas en protección y las instituciones bajo este mandato.
- Aplicar primeros auxilios psicológicos a personas en estado de shock que lo puedan necesitar Herramienta 20: Primeros auxilios psicológicos.
- No comparte nunca los nombres y la dirección de sobrevivientes de violencia de género, a menos que se tenga el consentimiento informado de la persona afectada.
- Informa a la población del centro de evacuación sobre las rutas de derivación disponibles.
- Identifica y mitiga los riesgos para mujeres y niñas en el centro de evacuación y su entorno mediante el monitoreo y observación periódica de provisión de servicios, perímetro del centro, baños y duchas comunitarios y los puntos de entrada y salida.
- Promueve el empleo de personal masculino y femenino para las distintas tareas del centro de evacuación.

• **SEGURIDAD**

La población desplazada en centros de evacuación debe estar informada sobre sus derechos y obligaciones. Establecer normas de convivencia y reglamentos, ayuda a que se comprometan a coexistir bajo medidas de respeto y evitar el uso de elementos o sustancias que puedan causar daño a los demás. Estas normas deben estar publicadas en un lugar central y visible, y la población debe recibir una orientación sobre las mismas, a su llegada al centro.

En caso de incidentes de seguridad o problemas relacionados con el abuso de determinadas sustancias adictivas tipo drogas o alcohol, estos deben reportarse con la policía.

Herramienta 21: normas de convivencia y reglamentos

• **GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN**

Durante la etapa de cuidado y mantenimiento, es decir, durante la fase de funcionamiento del Centro, la coordinación y la gestión de información son dos tareas fundamentales del o la referente. Para asegurar una buena administración, se debe recoger regularmente información, analizarla y trasladarla a aquellas instituciones que pueden abordar las necesidades de asistencia, servicios y protección a la población.

Recolección de información

En un centro de evacuación, antes de recopilar información, necesitamos saber:

- El tipo (qué información necesitamos recoger).
- El propósito (para qué la necesitamos).
- La fuente (quién la va a proporcionar).
- El destinatario (quién la necesita o va a hacer algo con ella).
- La frecuencia (cada cuánto se debe recoger).
- El formato (cómo se debe recoger).

Sólo se debe recoger aquella información sobre la cual se va a actuar.

El o la referente necesita recoger información sobre:

- Las personas albergadas a través del registro de evaluaciones de necesidades.
- Los servicios y actividades en el centro de evacuación, a través del monitoreo de servicios.
- Incidentes de seguridad.
- Procedimientos y sistemas de administración, incluyendo reuniones, listas de contactos, estructuras de representación, rutas de derivación.
- El estado de la infraestructura, incluyendo accesos, instalaciones, etc

Tratamiento y análisis de la información

La información recogida por la persona referente debe ser procesada y trasladada al Cechoed para ser analizada y compartida.

En el análisis de la información, se deben separar aquellos datos que son sensibles y requieren rutas de derivación específicas (por ejemplo, incidentes de seguridad, violaciones de derechos, salud), de aquellos no sensibles que ameritan ser analizados con rapidez para ayudar a programar las acciones de asistencia (por ejemplo: informes de necesidades de alimentación, agua, higiene). Estos últimos deben desglosarse demográficamente, por sector y/o por institución ejecutora.

De acuerdo al público objetivo (quién vaya a recibir la información), la información se puede presentar en mapas, matrices, informes, etc.

La información del registro debe ser procesada a través de una base de datos que requiere medidas de protección específicas. Los documentos confidenciales deben estar claramente identificados. Cuando sea necesario la información relativa a la persona debe ser eliminada o reemplazada por un código para garantizar su anonimato. Deben establecerse procedimientos para el almacenamiento de los datos, como el tiempo en que se contará con esa información y su futura destrucción.

Intercambio de información

La creación de espacios de coordinación para el intercambio de información favorece la planificación de acciones conjuntas para responder de manera más eficaz a las necesidades de la población y promover sus derechos.

El Ceceoed, a través de plataformas de coordinación como pueden ser reuniones regulares, grupos de trabajo o comisiones, asegura:

- El abordaje de las brechas en la asistencia y servicios en los centros de evacuación.
- Prevenir la duplicación de actividades o asistencia en los centros.
- Una prestación equitativa y un acceso seguro a servicios.
- El respeto a las normas mínimas de asistencia establecidas.

Una coordinación eficaz depende de las actitudes (apertura, colaboración), habilidades (líderazgo, escucha activa, comunicación interpersonal) y experiencia previa de los integrantes del equipo. La definición de competencias entre instituciones favorece una respuesta más efectiva y eficiente.

• PARTICIPACIÓN

Asegurar la participación de las personas albergadas en las decisiones del día a día del centro de evacuación, es un derecho humano que se debe respetar, promover y garantizar como cualquier otro. La participación, es una manera eficaz de mejorar las condiciones de vida y la organización de un Centro, responsabilizando a los mismos residentes de tareas cotidianas que contribuyan a una mejor calidad de vida en base a las capacidades y habilidades de cada uno.

El desplazamiento crea un estado de dependencia en la ayuda externa, por tanto, poder participar en la toma de decisiones, o bien como representantes, como miembros de un comité, o asistiendo a reuniones, compartiendo la opinión en temas de interés personal, es una de las principales tareas que él o la referente debe promover para la independencia y dignidad de las personas, la convivencia, y una mejor administración del mismo.

La participación en la administración de un alojamiento temporal se define como “un proceso que requiere planificación y recursos donde individuos y grupos de la población residente identifican y expresan sus propias opiniones y necesidades, y donde la acción colectiva se lleva a cabo de manera significativa para contribuir a soluciones. Cuando la participación se aplica en todos los

sectores de actividad a lo largo de todo el ciclo de vida de un alojamiento temporal, contribuye a reducir la dependencia y vulnerabilidad de las personas”.

Las tareas principales de la persona referente en este ámbito son:

1. Establecer estructuras participativas.
2. Organizar actividades formativas recreativas y de sensibilización.
3. Establecer mecanismos de comunicación y retroalimentación, estos deberán considerar criterios de accesibilidad.

1. Establecer estructuras participativas

Los y las referentes pueden fomentar y desarrollar la participación de maneras muy distintas, ya sea a través de la selección de líderes (femeninos y masculinos), grupos representativos o de comités técnicos.

Hay que identificar a los líderes naturales que representan a los grupos de población porque pueden colaborar y facilitar en varios aspectos de la administración del Centro. Siempre hay que incluir personas de ambos sexos para asegurar la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres.

La información y el poder de decisión no deben recaer únicamente en los/las referentes. Se deben utilizar varios canales de comunicación con la población residente para asegurar que todas aquellas personas que lo deseen, puedan participar en distintos ámbitos de la administración del centro de evacuación, sin afectar las atribuciones que se han otorgado a los/las líderes y representantes.

Es importante organizar comités que integren las personas alojadas, aquellas que estén dispuestas y comprometidas a colaborar con la administración del Centro. Los comités se pueden centrar en un sector técnico (por ejemplo, agua y saneamiento o salud) y aprovechar la experiencia de las personas más especializadas, aunque no exclusivamente. Hay que tener en cuenta que muchas personas migrantes están bien preparadas y tienen conocimientos técnicos y profesionales en algunas áreas que pueden ser de utilidad en el centro.

Los comités también pueden apoyar a personas con necesidades específicas de protección, tales como mujeres embarazadas, jóvenes, niñas y niños, personas en situación de discapacidad y personas mayores. Estos comités deben ser organizados, capacitados y supervisados, con tareas y responsabilidades definidas, códigos de conducta firmados y disponer de herramientas.

Herramienta 22: formación de comités y grupos focales.

2. Organizar actividades formativas, recreativas y de sensibilización

En el centro de evacuación es común organizar programas de sensibilización para mejorar el bienestar físico y social de la población alojada. Es habitual lanzar campañas de salud, seguridad y protección para hacerlos conocedores de sus derechos y responsabilidades.

La formación de líderes, lideresas, representantes y comités en general, en relación a sus roles y responsabilidades dentro del centro es clave para asegurar un buen entendimiento y ejecución de su labor, así como para manejar las expectativas de la población. Capacitar técnicamente a los comités en relación con sus sectores de intervención (agua, salud, recreación) es crucial para la ejecución de sus tareas.

La organización de espacios recreativos para primera infancia, niñez y adolescentes, áreas de deporte, o espacios comunitarios para adultos (equipados con sillas, mesas, TV, juegos, libros, periódicos, wifi) ayuda psicológicamente a las personas a superar la sensación de reclusión y falta de movilidad. Estas áreas proporcionan espacios informales de distracción.

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

3. Establecer mecanismos de comunicación y retroalimentación

Mantener una comunicación constante con las personas alojadas sobre su situación de desplazamiento y sus preocupaciones relacionadas con el mismo, ayuda a calmar la tensión y la ansiedad. Proporcionar información regular sobre cómo evoluciona la situación y cuáles son las posibles soluciones a corto y a largo plazo, ayuda a sobrellevar el estrés, facilitando la convivencia dentro del Centro.

Existen varias formas de comunicarse de manera informal. A menudo el referente recibe reclamos directamente de la gente y resuelve aquellos temas más sencillos de forma inmediata. Sin embargo, para asegurar una comunicación transparente y evitar rumores y malos entendidos, siempre es recomendable que el/ la referente organice diversos mecanismos de comunicación dentro del centro de evacuación de manera que la información llega a todos los públicos:

- Murales informativos.
- Buzones de sugerencias.
- Parlantes.
- Reuniones.

3. CIERRE DE LOS CENTROS DE EVACUACIÓN

Por lo general, el cierre de los centros de evacuación es complejo, ya que suele caracterizarse por ser una fase en la que la población local está cansada, el personal que ha intervenido en las operaciones de emergencia agotado, las personas alojadas con ansias de salir y los apoyos y las intervenciones de emergencia han cesado o se han reducido drásticamente. Debido a los bajos presupuestos y escasos recursos disponibles, en esta etapa hay una desaceleración inmediata de los esfuerzos, cuando en realidad, en esta fase, se precisa de energía renovada y un buen enfoque para asegurar que el cierre se lleve a cabo de manera responsable. Por ende, en ocasiones, resulta particularmente difícil asegurar la asistencia y protección a la población alojada en sus últimos días.

El cierre del centro de evacuación normalmente está relacionado con el retorno o reubicación de la población desplazada. Aunque se puede tomar la decisión de consolidar varios centros y cuando el tamaño de la población en algunos de ellos se ha reducido, se puede decidir relocalizar a la población de un centro o varios, a uno solo para centralizar los servicios y la asistencia, y cerrar los otros.

El cierre de un centro de evacuación no es un fenómeno que normalmente se realice de forma aislada. Suele formar parte de un plan departamental de salida o reducción de operaciones por parte del Cecoed, que puede ser resultado de una serie de decisiones estratégicas.

• COORDINACIÓN DEL CIERRE

EL Cecoed proporciona la orientación general y apoya la estrategia nacional de salida asegurando que los derechos de la población desplazada son respetados antes, durante y después del proceso de cierre y la transición hacia soluciones duraderas con especial atención a la seguridad de mujeres, niñas, niños y grupos en riesgo.

Responsabilidades:

- Asegurar las condiciones de seguridad y dignidad en los procesos de retorno.
- Diseñar una estrategia departamental de salida y cierre de los centros de evacuación.
- Priorizar los centros que se deben cerrar primero.
- Tomar las medidas de seguridad necesarias para reducir la probabilidad de incidentes durante el proceso de cierre y retorno/reubicación.
- Proporcionar servicios específicos a personas con necesidades especiales: de transporte, asistencia, etc.
- Establecer medidas de protección para la población vulnerable que permanece en el centro de evacuación. Asegurar que las rutas de derivación sigan funcionando.
- Emitir y reemplazar documentación necesaria.

- Coordinar y movilizar recursos de forma oportuna para cubrir los costos de las operaciones (transporte, movilización de personas, asistencia).
- Establecer sistemas de gestión de la información que permitan a todas las instituciones y actores acceder a la misma información sobre los centros que se cierran, las necesidades logísticas, los servicios operativos, las necesidades de la población.

- **ADMINISTRACIÓN DEL CIERRE**

Responsabilidades:

Elaborar un plan de acción de cierre del centro de evacuación involucrando a los y las representantes de la población desplazada.

- Compartir información con el nivel de coordinación sobre las necesidades de asistencia de la población saliente.
- Asegurar una comunicación permanente con la población desplazada (organizar campañas de información sobre las opciones de retorno existentes).
- Crear un comité para coordinar las acciones de cierre en el centro de evacuación.
- Dar de baja en el sistema (MIRA) a la población que abandona el Centro..
- Estimar la población que permanecerá más tiempo a través de registros y ejercicios de verificación para asegurar la continuidad de los servicios a través del nivel de coordinación.

El proceso de cierre de un centro de evacuación incluye:

- **INFORMACIÓN**

Proporcionar información precisa y objetiva a la población alojada en el centro de evacuación sobre el proceso de cierre. La información que se difunda debe ser elegida en colaboración con la población desplazada para conocer cómo se puede difundir, cuáles son los grupos con necesidades especiales a los que se tiene que alertar, etc.

El mensaje debe tener información actualizada sobre:

- La causa del cierre o traslado.
- Fecha en la que se producirá.
- Los procedimientos de salida (transporte, horarios, destinos, recogida de pertenencias).
- Opciones a futuro (retorno, reubicación).
- Aspectos de seguridad (violencia de género, violencia infantil).
- Tipo de asistencia necesaria (documentación que se les puede facilitar, kits para aquellas personas con necesidades especiales).

- **INTENCIÓN DE LA POBLACIÓN**

Averiguar la intención de la población albergada a través de reuniones y encuestas de intención, sirve para saber cuáles son las opciones preferidas para las personas desplazadas y sus intenciones en relación a retornar, reubicarse o quedarse en el lugar de desplazamiento.

- **ACCIONES PARA LA POBLACIÓN QUE PERMANECE**

Por diferentes circunstancias no todas las personas albergadas en el centro de evacuación tendrán una solución a su situación en el mismo lapso de tiempo. Mientras tengan que permanecer en el Centro se debe realizar un informe de evaluación de sus necesidades y planificar el retorno de manera particular. El CDE debe liderar esa evaluación y definir las soluciones pertinentes para cada caso.

Se debe planificar cómo se seguirá asistiendo a este grupo, a menudo llamado población residual, mientras se da solución a su situación. Estas personas pueden necesitar ser reubicadas a otro sitio de manera temporal o permanecer en el mismo centro. Se deben garantizar los servicios y la protección de estas personas y proporcionarles información sobre los próximos pasos, así como asegurar su atención. Incluyendo las rutas de derivación para el cuidado y la atención a personas sobrevivientes de violencia de género.

- **ORGANIZAR LA LOGÍSTICA DEL CIERRE**

Como parte del plan de acción de cierre se debe incluir: movimientos de población, el transporte, la logística, la información y la seguridad.

Los principios de voluntariedad, inclusión y seguridad son los que deben guiar la planificación del movimiento de personas y sus pertenencias durante el cierre del centro de evacuación. Las personas desplazadas deben firmar un documento para certificar que su movimiento es totalmente voluntario.

Pertenencias

Las personas deben empacar todas sus pertenencias, incluidas aquellas que han recibido a través de donaciones y distribuciones o las que les fueron tomadas por la persona referente para su custodia, si corresponde.

Transporte

La población debe estar a cargo de su propio movimiento, si necesitan asistencia, se lo harán saber al referente. Esta persona deberá registrar el número de personas que necesitan apoyo y la cantidad aproximada de equipaje que tienen que trasladar. Si es necesario también se proporcionará certificación médica, comida y agua para el traslado.

- **IDENTIFICAR PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES**

Se debe revisar el registro del centro de evacuación e identificar a aquellas personas que necesitan asistencia especial, o ser derivadas a instituciones especializadas. Se debe alentar a las personas con necesidades especiales a trasladarse con grupos familiares o de amigos con los que hayan viajado o convivido. La seguridad durante la salida es una responsabilidad del Cecoed en conjunto con el Ministerio del Interior.

- **ADMINISTRACIÓN Y DOCUMENTOS**

Registro de la población

La información de la base de datos del registro de población del centro de evacuación debe estar actualizada, puesto que es indispensable para la planificación de la logística del movimiento, la seguridad, la distribución de alimentos y más.

Confidencialidad de la información personal

Cuando un centro de evacuación se cierra, los registros deben ser manejados de forma cuidadosa y eficiente, deben estar asegurados y ser transferidos durante el proceso de clausura, tomando en consideración el interés principal de la persona afectada para facilitar la asistencia durante su trayecto. Se debe mantener la confidencialidad en todo momento. Se deben proporcionar los datos correctos y actualizados a las instituciones competentes, en caso de que sea necesario asegurar los documentos de identificación de estas personas.

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

Documentos administrativos

Los informes operacionales, acuerdos, convenios, y registros financieros se deberán archivar en respaldo digital.

Informe de cierre

El o la referente, debe redactar un informe de cierre que incluya:

- Historial del centro de evacuación.
- Las lecciones aprendidas.
- Las tareas y responsabilidades.
- Las evaluaciones del personal.
- Estado del edificio basado en sus observaciones.

- **DISTRIBUCIONES**

Se deben entregar kits o paquetes de salida, retorno, o reintegración para atender las necesidades inmediatas de la población en movimiento. Estos deben contener distintos artículos:

- Alimentarios.
- Kits de higiene.
- Herramientas y/o insumos agrícolas.
- Kits de limpieza.
- Otros artículos no alimentarios para el retorno o reintegro.

- **FORMULARIO DE SALIDA**

Se debe registrar el retiro de las personas del centro de evacuación y su fecha de salida.

Se debe establecer un punto de salida para documentar la partida de las personas albergadas. Cada persona que sale debe firmar un registro proporcionado por el o la referente.

- **CERRAR LOS CONVENIOS Y CONTRATOS EXISTENTES**

La planificación para la salida y cierre del centro de evacuación, es parte integral del proceso de instalación o apertura. Por tanto deben existir planes de traspaso y acuerdos con instituciones competentes u otros proveedores de servicios desde un primer momento. Asimismo se deben establecer acuerdo con la comunidad local sobre el traspaso, mantenimiento, reparación o desmantelamiento de la infraestructura del centro de evacuación, si aplica. Se debe actualizar el inventario de los bienes materiales que deben restituirse a las instituciones.

- **DESMANTELAR LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS**

El CDE es responsable de definir qué infraestructura debe permanecer y mantenerse para un futuro uso , cuál debe donarse a la comunidad local, qué estructuras deben devolverse a su propietario/a (edificios) o demolerse (las letrinas en algunos campamentos), o retornar a proveedores de servicios (tanques de agua, volquetas para residuos).

El Cecoed debe terminar los contratos de servicios establecidos, tales como distribución de agua, recolección de residuos, limpieza y mantenimiento de letrinas y debe decidir si va a seguir realizando el mantenimiento de la infraestructura. En algunas circunstancias la infraestructura de los centros de evacuación puede prepararse para futuras emergencias.

En el caso de campamentos, se procede a su desmantelamiento, limpieza profunda y eliminación de la basura y escombros para evitar la degradación ambiental. Con el espacio limpio y en condiciones se debe realizar una última inspección y firmar un acta de cierre.

- **ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES**

El cierre de un centro de evacuación y en particular de campamentos, produce grandes cantidades de residuos de todo tipo, tales como carpas dañadas, pertenencias abandonadas, instalaciones destrozadas, productos químicos, baterías, medicamentos expirados y otros restos de productos sanitarios contaminantes que deberían ser tratados. La preparación para el cierre incluye la limpieza y la eliminación adecuada de todo tipo de residuos, ya sea a través de su remoción, incineración o sotierro. El riesgo de contaminación de suelos y fuentes de agua, debe ser especialmente tomado en consideración. En el caso de campamentos es muy difícil devolver el terreno a su condición original, pero al menos este debe dejarse en buen estado para evitar riesgos a futuro. Debe alentarse en la medida de lo posible, el reciclaje de materiales, ya que a menudo algunos recursos desechados pueden ser útiles para los habitantes locales.

Antes del acta de cierre del centro de evacuación, debe realizarse una evaluación técnica del estado de la infraestructura y de los servicios existentes, tales como drenajes, conexiones de agua, ya que algunos pueden requerir reparación.

Herramienta 23: Lista de verificación de cierre del Centro de Evacuación.



CAPÍTULO 7

Coordinación, Gestión de la información y Comunicación en situaciones de desplazamiento

Introducción a la gestión de información

En el momento de la emergencia, la gestión de la información relativa al desplazamiento y la coordinación conjunta de acciones para dar respuesta a las necesidades de las personas afectadas, son dos de las labores principales del Cecoed.

La gestión de la información es la captura, manejo, almacenamiento, análisis y divulgación de información relacionada con la población afectada y la operación. Esto incluye información demográfica y estadística y sobre las necesidades y las condiciones de la población, también georeferenciada. La gestión de la información en emergencias, debe dar cuenta sobre la protección y las necesidades, y la implementación e impacto de las intervenciones en cada uno de los sectores de la respuesta como salud, nutrición, agua / saneamiento, artículos de primera necesidad, alojamiento temporal, etc.

Disponer de información precisa, fiable y actualizada, es fundamental para las operaciones de emergencia, ya que facilita la planificación, la coordinación, la gestión de intervenciones, la efectividad de la respuesta y la medición del impacto.

Por tanto el CDE y el Cecoed:

- Son responsables del registro de la población desplazada.
- Son responsables de proporcionar documentación a las personas desplazadas y coordinar con las instituciones encargadas de proporcionar esta documentación.
- Toman decisiones sobre qué evaluaciones, formatos de monitoreo y sistemas de gestión de la información son necesarios para el sector (coordinación), de acuerdo con las directrices de la Dirección Nacional del Sinae.
- Garantizan que todas las instituciones y proveedoras de servicios tengan acceso y compartan información operacional para poder abordar vacíos y evitar las duplicaciones.
- Deben designar un punto focal para la gestión de la información que trabaje con todas las instituciones y comisiones para coordinar y proporcionar soporte técnico y actualizar la información relativa a cada área (listas de contactos, minutas de las reuniones, matrices de ¿quién hace qué, cuándo y dónde?)

DEFINICIONES ESENCIALES

Datos: Son la unidad básica que describe hechos, sucesos y entidades. Se recogen, almacenan, transmiten y procesan.

Información: Conjunto organizado de datos procesados y analizados. La información permite resolver problemas y tomar decisiones.

Datos cuantitativos: Son datos que se pueden medir de manera numérica (por ejemplo: número de niños y niñas que no asisten a la escuela; número de mujeres embarazadas registradas en un centro de salud).

Datos cualitativos: Son datos que proporcionan una descripción, experiencia y significado. Se pueden observar, pero no se puede medir numéricamente (cuestionario de entrevista que contiene preguntas abiertas; narración sobre la experiencia del desplazamiento). Para reunir esta información se pueden utilizar grupos focales de discusión, observación directa, entrevistas en profundidad, estudios de casos e informes.

Datos primarios: Se recogen durante la evaluación de las necesidades y provienen directamente de entrevistas con personas clave, grupos focales, familias o individuos.

Datos secundarios: Es cualquier información relacionada con una crisis o desastre recopilada por terceros, estos datos pueden estar sin procesar o haber sido analizados.

Datos personales: Es toda aquella información que puede usarse para identificar a la persona y debe ser tratada con confidencialidad y ética. Ejemplos de datos personales:

- Datos biográficos como nombre, fecha de nacimiento, estado civil, dirección o último lugar de residencia; empleo, datos de contacto, edad, idioma, sexo, género, orientación sexual, raza, origen étnico o social, nacionalidad, religión, cultura, opiniones políticas u otras creencias, pertenencia a un grupo en particular, discapacidad física o mental y estado de salud.
- Datos biométricos y genéticos como huellas dactilares.
- Imágenes y grabaciones como fotografías.
- Documentos personales tales como registros de salud o identificaciones, certificados de nacimiento.

*Esta lista no es exhaustiva¹.

Entrevistas a personas clave: Implica entrevistar a una persona o un pequeño grupo de personas que pueden proporcionar información, ideas y conocimiento sobre temas específicos.

Observación directa: Son visitas del personal autorizado a las intervenciones de respuesta (centros de distribuciones, centros de evacuación, etc.) para ver el funcionamiento.

Encuesta de hogares: la información se recopila para las personas y para toda la familia. Está diseñado para brindar una visión general de las necesidades de los hogares, las habilidades de los medios de vida y / o las intenciones de retorno.

1) El grado de sensibilidad aplicado a los datos personales depende de cada contexto. Esto incluye, entre otras cosas:

la situación del país; el grupo de población objetivo o el sujeto de información; actitudes sociales y culturales; daño físico potencial; y la discriminación que pueda resultar de la divulgación.

Grupos focales de discusión: Pequeño grupo homogéneo formado para mantener una discusión estructurada alrededor de preguntas abiertas sobre un determinado tema. Son muy útiles para reunir personas con el fin de tratar temas específicos donde la discusión, es moderada por una persona que facilita el proceso.

MIRA “Monitor Integrado de Riesgos y Afectaciones”:El Monitor Integral de Riesgos y Afectaciones (MIRA) es el sistema central de información creado por la Dirección Nacional de Sinae. Su principal objetivo es contribuir a la toma de decisiones en la gestión integral de riesgos, permitiendo registrar información referente a eventos adversos y generando estadísticas e indicadores de calidad agregada a nivel nacional con criterios estándares y homogéneos. Su arquitectura es web, lo que permite el acceso desde cualquier computador, tablet o celular que cuente con acceso a internet, sin necesidad de instalar ningún software.

Herramienta 15 . Formato de Registro Cecoed/CDE

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA FASE DE PREPARACIÓN (PRE-EVENTO)

Comprender la información que ya está disponible en la fase de preparación para la respuesta es el primer paso del proceso de gestión de la información. El CDE tiene que realizar un inventario de la información existente con el fin de conocer qué información debe relevarse durante una emergencia.

Un ejemplo de buenas prácticas es la inclusión de planes de contingencia, el relevamiento de zonas prioritarias de acuerdo al análisis de riesgos, análisis de censos de población y vivienda, caracterización de la vulnerabilidad (social y física) en áreas frecuentemente afectadas y en áreas posiblemente afectadas.

El inventario de información ayuda a identificar qué información se puede necesitar y no está disponible. Para esto, los sistemas de información ofrecen apoyo y facilidades para la recopilación de datos.

CICLO DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA

ILUSTRACIÓN 1. CICLO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. OIM



Este diagrama ilustra las distintas etapas del ciclo de gestión de información, la coordinación interinstitucional y con la población desplazada, la población de acogida y otras organizaciones y voluntarios de la sociedad civil que es esencial para su buen funcionamiento.

A continuación se describen las etapas del ciclo:

COMPILACION DE INFORMACIÓN

La regla fundamental a la hora de recopilar información para planificar la intervención humanitaria es que sólo se debe recoger aquellos datos que tengan un propósito y un uso, de lo contrario, no se deben manejar puesto que genera trabajo, gastos innecesarios y pueden crear falsas expectativas a la población desplazada.

Durante la emergencia el Cecoed debe asegurar que los datos sean recopilados de manera desagregada: por edad, género y vulnerabilidad de las personas, con el fin de identificar las necesidades especiales y poder planificar una respuesta diferencial. Para esto, debe coordinarse con las instituciones que hacen parte del CDE y utilizar los mismos criterios de recolección de datos.

La Dirección Nacional del Sinae a través del Monitor Integral de Riesgos y Afectaciones (MIRA) utiliza datos con criterios preestablecidos por el Sistema, acordados previamente con todas las instituciones. El mismo permite²:

- Integrar y registrar toda la información referida a los eventos adversos en el país (incendios, inundaciones, daños ocasionados por condiciones climáticas adversas, entre otros).
- Registrar información referente a personas afectadas por los eventos adversos. Esta información podrá ser agregada por núcleo familiar (detallando cada integrante de los núcleos). El sistema enriquecerá la información ingresada por el usuario, con información que surja de la base de datos histórica y otras fuentes de información (INE, Mides, BPS, DNIC por ejemplo).
- Registrar afectaciones de inmuebles y otros bienes materiales.
- Obtener información de redes sociales (Facebook, Instagram y Youtube) que la población genere referente a eventos adversos.
- Enviar información a los potenciales afectados a través de SMS, redes sociales u otros mecanismos de publicación (por ejemplo, entradas en un portal web).

• ¿QUÉ INFORMACIÓN SE DEBE RECOGER Y CÓMO?

TABLA 1. INFORMACIÓN BÁSICA A SER RECOLECTADA

TIPO DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN NECESARIA	MÉTODO/ HERRAMIENTAS	FORMATO/ PRODUCTO
Área afectada	<ul style="list-style-type: none"> - Número de viviendas, infraestructura y servicios afectados - Daños y/o pérdidas medio ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de daños y análisis de necesidades (EDAN) 	Mapas Informes
Población afectada	<ul style="list-style-type: none"> - Número de familias desplazadas - Número de familias de acogida - Número de personas desplazadas desagregado por edad y sexo (como mínimo: varones, mujeres, intersexual, niños y niñas) - Número de personas desplazadas en centros de evacuación desagregado por edad y sexo - Número de personas desplazadas con necesidades especiales, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Número de niñas / mujeres embarazadas, estado de avance del embarazo • Número de mujeres en período de lactancia • Número de niño/as menores de 5 años, • Número de menores no acompañados y separados • Número de personas adultas mayores • Número de personas adultas mayores no acompañadas • Número de personas con discapacidades • Tipo de discapacidad - Región de origen y motivo del desplazamiento - Incidentes de seguridad - Tipo de alojamiento temporal (familia de acogida, centro de evacuación, hotel, apartamento alquilado) y ubicación - Necesidades inmediatas de las personas desplazadas (salud, alojamiento temporal, alimentación suplementaria, agua, artículos de higiene, alimentación suplementaria, documentación, protección, etc.) 	<p>Para emergencias masivas repentinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimación rápida de la población (fotografías aéreas, conteos de viviendas –multiplicarlo por el tamaño de familia, personas evacuadas, listados, etc.) - Entrevistas con personas clave: autoridades locales, representantes de comunidades (hombres y mujeres) - Observación directa - Fijación de población (antes del proceso de registro, se puede obtener información de la población desplazada a través de los listados de distribución utilizados por proveedores de servicios; repartiendo “cintillos”, brazaletes o pulseras para luego registrarse; realizando visitas a domicilio, familias de acogida) <p>Para emergencias de formación lenta :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de la población - Perfil de la población desplazada - Curvas de vulnerabilidad crítica y cotas de inundación de los ríos <p>(Ambas modalidades se detallan más abajo)</p>	Bases de datos Registros. Perfiles de la población
Sectores de intervención y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Salud - Alimentación - Coordinación y gestión de centros de evacuación - Agua - Saneamiento e higiene - Seguridad - Suministro eléctrico - Telecomunicaciones - Educación - Asistencia social - Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapeo ¿Quién, hace qué, dónde, y cuándo? [Herramienta 24: Matriz de quien hace qué y cuando] - Planificación, protocolos - Calculadora (normas e indicadores) 	Matrices Bases de datos Minutas/ actas

TIPO DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN NECESARIA	MÉTODO/ HERRAMIENTAS	FORMATO/ PRODUCTO
Actores de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones gubernamentales a nivel nacional y departamental (Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Alimentación, etc.) - Instituciones gubernamentales a nivel municipal (Intendencia, Alcaldía) - Proveedores de servicios (compañías) - Ejército - Bomberos - Policía - Organizaciones de la sociedad civil 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapeo de actores - Lista de contactos - Lista de las rutas de derivación 	<ul style="list-style-type: none"> Matrices Bases de datos
Mecanismos de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - A nivel departamental (Cecoad) - A nivel municipal, alcaldías - A nivel de centro de evacuación (referentes, Comités) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones sectoriales o inter institucionales - Comisiones de trabajo (mesas sectoriales) - Fuerzas de tarea conjunta - Rutas de derivación 	

• ¿CÓMO GARANTIZAR LA CALIDAD DEL PROCESO?

- Establecer equipos compuestos por hombres y mujeres en cada ejercicio.
- Capacitar a los equipos en métodos de recolección de datos, comunicación asertiva, principios de protección de datos (confidencialidad, seguridad, ética), calidad de los datos.
- Organizar sesiones prácticas de entrevistas y encuestas: Los equipos deben practicar las entrevistas en grupos pequeños con el cuestionario diseñado, y ajustar lo que sea necesario a la población objetivo.
- Poner a prueba los cuestionarios de registro y las encuestas de monitoreo.
- Participación de la población beneficiaria, en particular promover la participación activa de mujeres, niñas, niños, personas con discapacidad, y otros grupos de riesgo durante los ejercicios de monitoreo de la asistencia y servicios a la población afectada y la evaluación de necesidades.

• METODOLOGÍAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Registro

Es la recopilación, registro y actualización sistemática de datos sobre las personas desplazadas y sus familias, para asegurar que éstas puedan ser identificadas con el fin de proporcionarles asistencia, servicios y protección de acuerdo con los estándares pactados conjuntamente por las instituciones involucradas.

Esta herramienta promueve las garantías de protección de personas desplazadas ya que les da acceso a sus derechos básicos, identifica personas con necesidades específicas de protección, y proporciona información para encontrar soluciones duraderas, resolver disputas sobre tierras y propiedades, proporcionar documentación, etc.

El objetivo del registro en situaciones de emergencia es confeccionar una base de datos con información biográfica a nivel de familia o individual³ para:

Reunificación familiar

- La distribución de ayuda.
- Emisión de documentación o cartillas de racionamiento para facilitar la provisión de ayuda y servicios.
- Identificación de personas con necesidades especiales.
- Distribución de kits de limpieza e higiene personal.
- Tener cifras detalladas y desagregadas de la población afectada.
- Dar seguimiento a la movilidad de las personas.

El registro debe relevar la siguiente información:

Fecha y lugar de nacimiento.

Nombre completo.

Sexo, género.

Fotografía de la persona desplazada.

Fecha de llegada al centro de evacuación.

Información relacionada con su trabajo y educación.

Información sobre necesidades especiales.

Registro y estatus

En un contexto de desplazamiento interno por emergencia o desastre, el registro es responsabilidad del Estado. Las personas desplazadas que no poseen residencia o documento uruguayo, son registradas con el número de su pasaporte o identificación personal de origen

En un contexto migratorio, el gobierno también se hace cargo del registro de personas en los centros de recepción y tránsito. Este registro tiene un propósito totalmente distinto del que puede realizar el servicio nacional de migraciones (u otros). Registrar la población migrante en una situación de desplazamiento en centros de evacuación, tiene una finalidad puramente humanitaria de forma tal de asegurarle prestación de servicios, asistencia y protección.

En caso de solicitud del estatuto del refugiado, ACNUR es la agencia que apoya a la Comisión de Refugiados (CORE) en la respuesta y, por lo tanto, puede apoyar el ejercicio de registro de la población con el perfil de refugiado, si fuera necesario.

3) En situaciones de emergencia y gran afluencia de población, el registro de familias (u hogares) debe realizarse rápidamente en el lugar mismo de la emergencia para efectos de proceder con la entrega inmediata de alimentos y otros insumos. Posteriormente, se debe actualizar el registro con datos recolectados sobre los otros miembros de la familia, para facilitar intervenciones de protección a los niños y niñas y la gestión de casos individuales.

Desafíos del registro

Los datos de registro deben actualizarse continuamente para reflejar la composición de la población desplazada en cada momento. Si la situación de desplazamiento se prolonga en el tiempo, se deberá actualizar periódicamente el registro.

Los dos errores más comunes que pueden ocurrir en el registro son los siguientes:

De inclusión: cuando las personas desplazadas se cuentan más de una vez o cuando las personas muertas o retornadas no se eliminan del registro. También puede deberse al fraude en el registro, es decir, proporcionar información intencionalmente engañosa para acceder a la asistencia, beneficios y servicios que puede implicar estar registrado/a. En el MIRA se registran las personas con su documento de identidad, lo que inhabilita la duplicación de la información.

De exclusión: Cuando las personas que deberían haberse registrado no están en el registro. Es el caso de los recién nacidos o recién desplazados que no se identifican; puede haber también nuevas necesidades especiales no identificadas u omitidas en el registro. En ocasiones, se pueden omitir personas con necesidades específicas, como niños y niñas no acompañados, personas adultas mayores o personas con discapacidad, debido a problemas de movilidad o falta de comprensión de los procedimientos.

Perfil de la población

Cuando se realiza un “perfil” del desplazamiento, se incluyen datos de la población desagregados por sexo, edad, ubicación y diversidad (lugar de origen por ejemplo), así como información específica de cada sector de intervención, cuestiones de protección, medios de vida, intenciones de retorno. Los ejercicios de elaboración de perfiles utilizan una variedad de metodologías, tanto cualitativas como cuantitativas, incluida una revisión de información existente, estimación rápida de la población, imágenes satelitales, sistemas de rastreo de movimiento, discusiones de grupos focales, encuestas de hogares y entrevistas con personas clave.

• EVALUACIÓN DE NECESIDADES EN LA EMERGENCIA

Las evaluaciones de necesidades sirven para planificar intervenciones humanitarias ya que proporcionan la información necesaria para definir las prioridades y los objetivos estratégicos que deben considerarse para la respuesta humanitaria.

El Cecoed junto con las instituciones que componen al CDE, lidera las evaluaciones de daños y análisis de necesidades en los departamentos afectados. Se realiza con base en información del registro de población afectada y en el conocimiento previo de las familias asistidas. En muchos departamentos, se cuenta con mapas de vulnerabilidad que permiten conocer antes de la emergencia qué personas van a requerir asistencia es por esto que la determinación del tipo

de asistencia surge por parte de las instituciones integrantes del CDE y de sus programas de atención a la población.

El Ministerio de Salud es la institución responsable de coordinar la prestación del servicio de salud a la población desplazada. Se realizan rondas de visitas médicas en los centros de evacuación y en los campamentos planificados y espontáneos, para evaluar las condiciones sanitarias de las personas. De ser necesario, son derivadas a los centros de salud de su zona. En la mayoría de los casos, la historia clínica ya se encuentra informatizada en los centros de salud, por lo que puede compartirse en caso de ser requerido, con el fin de mejorar la asistencia referente a enfermedades preexistentes y discapacidades.

• **MONITOREO DE LAS NECESIDADES**

Debe efectuarse un monitoreo regular del acceso a servicios y asistencia por parte de la población desplazada.

El Cechoed debe recopilar esta información periódicamente sobre todas las intervenciones sectoriales que se dan con base en los indicadores acordados (provisión de agua potable, distribución de alimentos, asistencia de niños y niñas a la escuela) para así, identificar las brechas o duplicaciones en la respuesta y facilitar la planificación y coordinación de las operaciones.

Las normas técnicas nacionales (agua, salud, educación, etc.) deben tenerse en cuenta a la hora de analizar las necesidades y las brechas en la prestación de los servicios humanitarios. (Herramienta 1: Monitoreo básico en Centros de Evacuación).

La recopilación de datos durante el monitoreo se debe realizar a través de equipos móviles multidisciplinares compuestos por encuestadores de ambos sexos capacitados en técnicas de recopilación de información como son entrevistas con personas clave, observación directa, encuestas o grupos focales de discusión.

El alcance y la frecuencia deberán ser determinados por el Cechoed/CDE. Debe incluirse una muestra representativa de la población en centros de evacuación. Así como indicadores de protección que permitan evaluar las necesidades de grupos vulnerables y los riesgos de violencia de género en situación de desplazamiento.

• **MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

La forma cómo se recopilan, gestionan y comparten los datos puede poner en peligro la seguridad y la privacidad de las personas, en particular personas en riesgo de violencia de género o sobrevivientes de dichos actos. Para evitar esto deben considerarse las siguientes medidas de protección:

- Los equipos de recolección de datos deben estar conformados por personas de ambos sexos.

- Promover rutas de derivación de casos, para aquellos que necesiten ser referidos inmediatamente. Los equipos deben conocer los procedimientos y protocolos.
- Asegurar la participación de personas vulnerables en los ejercicios de recopilación de datos.
- Recoger los datos de manera desagregada por edad y sexo.
- Capacitar a los equipos de recolección de datos sobre los principios de protección de datos y confidencialidad.
- Asegurar que las personas desplazadas entienden los objetivos del ejercicio y dan su consentimiento.
- Compartir la información recopilada durante el ejercicio con actores clave, eliminando la información personal recopilada.
- Almacenar adecuadamente la información recopilada (información personal y confidencial con medidas de seguridad, contraseñas)
- Informar a las personas desplazadas sobre los resultados de la evaluación.

El Cecoed deberá consultar con especialistas de género y/o violencia de género para la planificación, el diseño, el análisis y la interpretación de evaluaciones que incluyan componentes relacionados con la violencia de género.

TABLA 2. MATRIZ DE QUÉ SE DEBE HACER Y QUÉ NO SE DEBE HACER EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. OIM-SINAE

No se debe hacer	Se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> - Recopilar información sobre incidentes específicos de violencia de género (VG) o tasas de prevalencia, sin la asistencia de especialistas en la materia. - Hacer suposiciones sobre qué grupos se ven afectados por la VG, y asumir que los datos reportados sobre VG o las tendencias presentadas en los informes representan la prevalencia real y las tendencias en general. - Identificar a las y los sobrevivientes de VG. Hablar con mujeres, niñas y otros grupos en riesgo en general y hablar sobre sus propias experiencias. - Profundizar en temas culturalmente sensibles o tabú (igualdad de género, salud reproductiva, normas y comportamientos sexuales), a menos que expertos pertinentes formen parte del equipo de evaluación. - Compartir datos que puedan vincularse con un grupo o persona, incluidas sobrevivientes de VG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultar primero, y durante todo el proceso, a especialistas en género y VG - Seguir estrictamente las recomendaciones éticas y de seguridad para investigar la violencia de género. - Considerar la sensibilidad cultural y religiosa de las comunidades. - Realizar todas las evaluaciones de forma participativa consultando a mujeres, niñas, hombres y niños, y personas con necesidades específicas. - Asegurar que haya un número igual de hombres y mujeres que encuestan y traducen para asegurar que los ejercicios de recolección de datos recogen la voz de mujeres y niñas. - Realizar consultas en un entorno seguro, donde todas las personas se sientan seguras para poder contribuir al intercambio. - Realizar grupos focales de intercambio sobre VG con mujeres y hombres por separado. - Proporcionar capacitación para integrantes del equipo de evaluación sobre ética y seguridad. Incluyendo información sobre las rutas de derivación disponibles para sobrevivientes de VG si es necesario. - Proporcionar información sobre cómo reportar riesgos y / o dónde acceder a la atención, especialmente sobre centros de salud.

• USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN RECOPIACIÓN DE INFORMACION

La innovación y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones al servicio de la acción humanitaria nos permiten identificar las necesidades con mayor prontitud y predecir las crisis de forma más adecuada, además de favorecer intervenciones más eficaces. Las tecnologías aportan nuevas fuentes de información, de alerta temprana, así como plataformas para la formación y la difusión de conocimientos.

Uruguay cuenta con una muy buena calidad de información geográfica. Las tomas realizadas desde un vuelo nacional realizado por la IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) generó imágenes áreas de calidad de todo el País. El acceso a imágenes satelitales, el uso de drones para relevamientos fotogramétricos y el uso de sistemas de información geográfica permite:

- Identificación de ubicación de Centros de Evacuación.
- Digitalización de terrenos para asignar áreas de evacuación seguras, o terrenos útiles para instalar centros de evacuación.
- Estimaciones rápidas de población (basadas en una muestra de cuántas personas habitan por capa) y planificación para ejercicios de registro.
- Identificación y mapeo de infraestructuras e instalaciones (centros de salud, escuelas, etc.)
- Identificación de necesidades y brechas basadas en indicadores, por ejemplo: distancia entre población desplazada y centro de salud, o área de origen, o falta de iluminación en alguna área.
- Modelación de inundaciones y/o deslizamientos de tierra, identificación de áreas seguras de acuerdo a la topografía del lugar.
- Evaluación del impacto de los eventos adversos
- Áreas de difícil acceso (cuando no siempre es posible tener presencia o monitorear en persona),
- Alojamientos temporales de gran tamaño.

REGISTRO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos que se recogen durante la primera fase deben ingresarse en una tabla o en una base de datos (MIRA). La información confidencial debe compartirse sólo con el consentimiento informado de la persona para derivarla a los servicios de atención necesarios. Las instituciones involucradas en la respuesta deben acordar qué información se debe compartir y cómo.

• LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales y confidenciales deben protegerse con medidas apropiadas contra modificaciones no autorizadas, alteraciones, destrucción ilegal, pérdida accidental, divulgación o transferencia indebida. Las bases de datos deben contar con contraseñas, copias de seguridad y restricciones de acceso a datos personales que se almacenan físicamente. Cuando sea necesario, la información personal se debe eliminar o reemplazar con un código, para proteger el anonimato.

• MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DATOS EN URUGUAY

El estado uruguayo cuenta con la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP) creada por la Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), con autonomía técnica, cuya competencia es custodiar el cumplimiento de la legislación de protección de datos personales y asegurar el respeto de sus principios. Junto a AGESIC⁴ que es la institución que lidera el desarrollo del Gobierno Digital y la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Uruguay, desde Presidencia de la República, es responsable del desarrollo de la política digital del Estado y del Uruguay Digital. Una de sus áreas es la Gestión y Auditoría de seguridad de la información, donde se desarrollan estrategias para establecer metodologías y buenas prácticas en seguridad de la información, lo que permiten generar confianza en el uso de las nuevas tecnologías.

• ANALISIS Y REPORTE

Una vez se procesan, analizan y presentan los datos de manera organizada, éstos ayudan a identificar tendencias, desarrollos y patrones. Los datos también se analizan para generar estadísticas, comparar cifras y producir tablas, gráficos e informes para que quienes toman las decisiones puedan cumplir con su mandato. Se debe decidir el mejor formato de presentación de acuerdo con el público objetivo (quién recibe la información). La información debe aparecer desglosada demográficamente, por sector y/o institución responsable.

El análisis de datos debe incluir la triangulación de múltiples fuentes con el fin de proporcionar una visión de la realidad lo más completa posible. El MIRA considera distintos roles de usuario, lo que permite ingresar información de acuerdo a la institución que lo utiliza. Esto también permite, el acceso a reportes automáticos, nucleando la información ingresada por las distintas personas.

• COMPARTIR Y DIVULGAR INFORMACIÓN

La información que se recopila a partir del registro, evaluaciones de necesidades y/o monitoreo es procesada y analizada. Ese informe se comparte con los integrantes del CDE para la toma de decisión, coordinación y ejecución de la respuesta. Se debe definir qué información es relevante para difundir a la población afectada (desplazada y de acogida), en principio puede ser toda aquella relativa al acceso a los servicios, asistencia y protección, noticias o actualizaciones sobre la situación en áreas de retorno u otra información relacionada con el desplazamiento, retorno o reubicación de la población. Compartir regularmente información actualizada con la población afectada reduce la ansiedad y el estrés y es una medida efectiva para rendir cuentas.

Para garantizar que no se causa daño a la población, se debe encontrar un equilibrio entre recopilar datos e intercambiar o compartir información. Este equilibrio se mide por las consideraciones de confidencialidad que se deben

4) Página de AGESIC y de presidencia

tomar para determinada información con el fin de garantizar los derechos de la población afectada.

- **MONITOREO**

Es necesario monitorear regularmente el impacto de las acciones realizadas, y evaluar de manera constante la eficacia y eficiencia que está teniendo la respuesta. Se debe tener un mecanismo de evaluación del protocolo de actuación en lo referente a las necesidades de la población afectada, que establezca indicadores y mecanismos de control para identificar si se está proporcionando una asistencia adecuada y oportuna a la población.

- **EVALUACIÓN**

La evaluación de las intervenciones de respuesta permite adaptar mejor las acciones y extraer lecciones aprendidas para integrarlas en la planificación futura. El “Protocolo de Coordinación General del Sinae durante la respuesta a emergencias y desastres súbitos”, en su apartado 1-12 Protocolo de Evaluación (ver anexo 5) establece las acciones necesarias para realizar el proceso que dará lugar al informe final de evaluación a ser publicado.

LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS Y LA ASISTENCIA A LA POBLACIÓN

La coordinación es un proceso de intercambio de información y planificación conjunta para lograr objetivos mutuos y acordados en el CDE.

El Cecoed tiene la responsabilidad de garantizar a través de su rol de coordinación una prestación de servicios y asistencia eficiente a la población afectada, con el fin de asegurar su pleno acceso a los derechos humanos básicos durante el desplazamiento.

Una coordinación efectiva está fundamentada en un enfoque multisectorial y estratégico, basado en acuerdos entre instituciones. La construcción de relaciones de trabajo efectivas entre personas, implica una comprensión clara y compartida de los roles, responsabilidades y expectativas mutuas.

La coordinación se fundamenta en tres elementos:

- **MANDATOS**

Las instituciones que forman parte del CDE deben orientar a los proveedores de servicios a mostrar compromiso con los resultados acordados y las prioridades establecidas.

- **SISTEMAS**

El Cecoed debe establecer marcos de responsabilidad apropiados y documentados, con acuerdos por escrito donde se describan los roles, responsabilidades y contribuciones de cada actor. Asimismo, se deben asignar recursos suficientes y adecuados para realizar las tareas requeridas. Se deberá

acordar indicadores efectivos para medir el progreso y el éxito de las actividades a partir de una línea de base establecida, con un procedimiento claro para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

- **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:**

Una buena coordinación en la mayoría de los casos depende de las actitudes, las habilidades, experiencia, el buen liderazgo, la comunicación clara y transparente y la capacidad de establecer consenso y generar confianza.

Los resultados de una coordinación únicamente basada en mandatos, acuerdos, inclusión de distintas perspectivas, objetivos estratégicos y principios, son limitados a menos que todas las partes interesadas tengan una actitud proactiva e incluyente entre sí y con el proceso de coordinación.

Las habilidades para escuchar, la sensibilidad cultural, la confianza y la capacidad para construir consenso son importantes, al igual que el compromiso de coordinar y ser coordinados.

Las habilidades relevantes para la coordinación incluyen:

- Liderazgo.
- Toma de decisión.
- Habilidades de comunicación.
- Cuestionamiento.
- Influencia.
- Escucha activa.

¿CÓMO SE REALIZA LA COORDINACIÓN?

Los mecanismos de coordinación que se establezcan para planificar, preparar y responder a una emergencia o desastre, deben permitir a los miembros del CDE saber dónde, cuándo, cómo y a quién se está brindando servicios y asistencia, a la vez que:

- Se identifican vacíos y duplicaciones con relación a la asistencia, los servicios y la protección.
- Difunde e intercambia información regularmente con diversidad de actores.
- Analiza las necesidades cambiantes de la población desplazada y de acogida con el fin de priorizar y planificar conjuntamente las intervenciones respectivas.
- Fortalece la capacidad de los actores que operan en la emergencia.
- Intercambia o transfiere personal y recursos operacionales con base en necesidades.

Los mecanismos y herramientas más frecuentemente utilizados son:

TABLA 3. MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN. OIM-SINAE

Mecanismos de coordinación	Herramientas de coordinación
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones - Grupos WhatsApp - Correos electrónicos, llamadas telefónicas - Teleconferencias - Video conferencias - Grupos de trabajo - Comités 	<ul style="list-style-type: none"> - Agendas, minutas - Listado de contactos - Convenios - Términos de referencia - Planes de acción - Matrices de quién hace qué, dónde y cuándo - Bases de datos - Formatos de monitoreo

• **REUNIONES:**

En emergencias, el método más común es la reunión, que aprovechada de manera efectiva permite lograr buenos resultados. Una coordinación eficaz se logra mejorando la calidad de las reuniones.

Consejos prácticos para reuniones formales:

1. Preparar la reunión consultando a las personas que participarán, con antelación.
2. Establecer objetivos inteligentes (específicos, medibles, alcanzables, pertinentes, con límite de tiempo) para la reunión.
3. Compartir la agenda de la reunión planteando prioridades concretas -que pueden ser resueltas por las personas que asisten.
4. Proporcionar un breve resumen de la situación al principio de la reunión.
5. Designar a alguien para llevar acta de la reunión.
6. Resumir y acordar los puntos de acción al final.
7. Establecer con qué frecuencia se dará la reunión de acuerdo con las necesidades existentes
8. Celebrar la reunión en un lugar conveniente para que todas las personas asistan.
9. Equilibrar los niveles de formalidad (versus) la toma de decisiones (en una situación de emergencia: baja formalidad – alta toma de decisiones).
10. Cumplir con el tiempo programado.
11. Utilizar la reunión para actualizar listas de contactos, matrices de ¿Quién hace qué, dónde y cuándo?, procedimientos operativos estándar, matrices de seguimiento, términos de referencia, etc.

• **HERRAMIENTAS:**

Dos herramientas simples que apoyan la gestión y coordinación de emergencias son las listas de contactos actualizadas y las matrices de quién hace qué, dónde y cuándo.

Lista de contactos:

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

Matriz de quién hace qué, dónde y cuándo:

Otra herramienta que complementa al mapa de actores es la “Matriz 3W o 4W” (del inglés *Who, What, Where and When*), que identifica los diferentes actores y sus capacidades respondiendo a las preguntas establecidas. Esta herramienta tiene dos versiones, el formato Excell (matriz sobre quién hace qué, dónde y cuándo-4W) para recopilar información de forma sintética sobre las actividades que se implementan para abordar las necesidades del desplazamiento, o el formato Ficha técnica o mapa, más visual y diagramático.

La matriz 4W puede ayudar a evitar la duplicación involuntaria del trabajo que realizan distintas instituciones y/o actores y, a su vez, puede apoyar a determinar las brechas en la respuesta.

Esta herramienta se puede modificar para adaptarse a las necesidades específicas de gestión de la información de cada institución, área o comisión. Es decir, se pueden agregar o modificar campos según las necesidades y además se puede elegir el período de actualización de los datos y cómo se van a compartir.

Herramienta 24: Matriz de quién hace qué, dónde y cuándo.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PERSONAS AFECTADAS

Para las personas desplazadas, el acceso a información actualizada es un requisito de vital importancia, además de un derecho. En situaciones de crisis, pueden producirse vacíos de información, y en su ausencia, es común que se propaguen rumores e información errónea, que pueden tener un impacto negativo en la gestión de la emergencia.

Las poblaciones desplazadas necesitan y quieren estar informadas sobre su situación. Para las personas, saber dónde están sus familiares, qué ha pasado con sus viviendas, en qué estado están sus pertenencias, o conocer cómo acceder a determinados servicios, es sumamente importante para poder tomar decisiones sobre su vida y la de sus familias.

Acceder a la información es tan vital como acceder al agua, la comida, medicina o alojamiento. La información puede salvar vidas, medios de vida y recursos: La información otorga poder y es ayuda.

Cuanta más información se comparta sobre aquellos temas que conciernen a las personas afectadas, más involucradas, comprometidas y empoderadas

estarán. El intercambio de información con las personas desplazadas demuestra confianza, apertura y respeto hacia ellas y su capacidad para tomar decisiones acertadas sobre la base de la información presentada.

• **¿CÓMO DIFUNDIR INFORMACIÓN?**

A nivel del CDE/Cecoed es importante identificar qué información es relevante transmitir a la población afectada, tanto desplazada como de acogida. En ese sentido, poseen un rol importante:

- Autoridades locales de los municipios.
- Representantes de las personas desplazadas.
- Referentes de los centros de evacuación.
- Proveedores de servicios.

Se debe utilizar una variedad de mecanismos para facilitar la divulgación efectiva de información a la población. La elección del mecanismo dependerá de los siguientes aspectos:

- Tipo de mensaje que se va a comunicar.
- Tamaño y perfil de la población que necesita alcanzar.
- Consideraciones de protección.
- Tecnología disponible.

Para garantizar que la información sea recibida y comprendida por parte de los distintos grupos (mujeres, hombres, niñas y niños), es necesario utilizar una variedad de estrategias, por lo que se recomienda adoptar los siguientes pasos:

- Formular los mensajes principales y evaluarlos con personas de las comunidades afectadas para asegurar que son comprensibles, antes de que se transmitan al resto de la población.
- Realizar una prueba de campo antes de circular la información ampliamente.
- Abordar diferencias de lenguaje y alfabetización de los distintos grupos de población (el uso de ciertas palabras puede comprenderse de distinta forma por distintos grupos o puede incluso, no comprenderse).
- Utilizar una variedad de técnicas formales e informales para compartir información clave:
 - Realizar reuniones.
 - Visitas de casa en casa.
 - Anuncios por la radio o en periódicos.
 - Eventos sociales.
 - Tableros informativos.
 - Identificar personas clave en la comunidad.
 - Otorgar el rol de facilitadores/as de grupos de discusión a miembros respetados de la comunidad como activistas comunitarios.
 - Formar comités.
 - Diseñar folletos y/o carteles.
 - Realizar talleres de sensibilización.
 - Videos cortos.

- Sistemas de megafonía (fijos o móviles –uso de vehículos).
- Mensajes de telefonía (SMS).
- Campañas de información musical (reproducir música para reunir personas en una ubicación y luego compartir mensajes específicos).

Comprobar que el mensaje ha llegado correctamente. Siempre se debe corroborar con la población que el mensaje ha llegado al público objetivo y que todas las personas lo han comprendido para garantizar que se toman medidas al respecto. Si se transmite información a través de un único canal, por ejemplo, líderes o representantes, se corre el riesgo de manipulación, mal uso, falta de comprensión por parte de determinados segmentos de la población o que no llegue al público objetivo. Por tanto, se deben utilizar múltiples medios de comunicación para asegurar su recepción.

Dependiendo el tamaño de la intervención es importante involucrar personas técnicas que diseñen campañas de comunicación y que permitan establecer sistemas formales de retroalimentación para gestionar quejas, reclamaciones y dar un seguimiento sistemático, proporcionando información y escuchando a la población desplazada.

• **MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

Las distintas necesidades de los grupos y de las personas con necesidades específicas deben reconocerse en el diseño y uso de los mecanismos de comunicación.

Mensajes complejos sobre protección y violencia de género deben manejarse con suma sensibilidad, teniendo en cuenta los roles sociales de género y otros aspectos culturales. Las instituciones deben trabajar conjuntamente con varios grupos sociales (incluyendo, mujeres, niñas, niños y hombres) en el desarrollo de estos mensajes de protección y en las estrategias de difusión para que sean apropiadas para la edad, el género y la cultura.

• **COMUNICACIÓN CON COMUNIDADES**

Esta es un área de trabajo que se ha fortalecido a raíz de la última Cumbre Humanitaria Mundial donde las instituciones signatarias se comprometieron a incluir a las personas beneficiarias de ayuda en las decisiones que afectaban sus vidas. Por tanto, se estipula que:

- Compartir información es crucial para que las comunidades y personas tomen sus decisiones.
- Comunicación comunitaria: la comunicación debe ser un proceso bidireccional. Se deben establecer mecanismos para que las personas afectadas puedan obtener información sobre servicios y a la vez transmitir información sobre sus necesidades, prioridades, funcionamiento de los servicios, actitud del personal, etc. Esto es vital para poder tomar decisiones adecuadas para sus familias y comunidades.

Protagonismo y participación de la comunidad (mayor desarrollo: capítulo 5). Por ejemplo: programas de radio humanitarios donde los miembros de la comunidad pueden llamar y hacer preguntas y brindar sus perspectivas, opiniones y comentarios; encuestas telefónicas por SMS; boletines de noticias; reuniones regulares entre representantes y proveedores de servicios a través del Cecoed; reuniones en el municipio.

En el contexto humanitario, las actividades de comunicación tienen dentro de sus objetivos el promover la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que las personas sepan cómo deberían funcionar las instituciones y creando canales de comunicación para que las personas informen cualquier mal uso del poder.

TABLA 4. FASES DE LA COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN DESPLAZADA. OIM.

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

MECANISMOS FORMALES DE RETROALIMENTACIÓN

Para garantizar que esta retroalimentación se hace de manera segura y transparente y con igualdad de acceso, es útil que el Cecoed establezca un mecanismo formal que toda la población conozca y tenga acceso.

Los mecanismos formales de retroalimentación permiten la recolección (segura y confidencial), la recepción (informar a las personas que su mensaje ha sido recibido) y la respuesta (oportuna) a los comentarios de la población a través de una estructura específica que tenga procedimientos claros.

La efectividad de un mecanismo de retroalimentación se valora con base en su capacidad para dar respuesta a las personas que lo utilizan. Todos los enfoques relacionados con el manejo de la retroalimentación tienen sus pros y sus contras, con lo cual cualquier método utilizado tiene que ceñirse al contexto del departamento. A menudo se utiliza una mezcla de ambos mecanismos, formales e informales. Idealmente, los mecanismos de retroalimentación se deben diseñar con modalidades y herramientas de uso común, y deben ser entendidos por todos los actores de cualquier contexto.

Es importante tener en cuenta los siguientes condicionantes a la hora de elegir los mecanismos de retroalimentación del alojamiento temporal:

- La tasa de alfabetización de la población.
- Un acceso seguro.
- Un acceso para todas las personas incluidos los grupos vulnerables.
- Confidencialidad de la comunicación.
- Recursos disponibles para ponerlo en marcha de manera adecuada.

Algunos ejemplos: buzones de sugerencias, reuniones periódicas, comités de quejas que recogen las reclamaciones para entregarlas a las agencias implicadas, líneas telefónicas, mensajes SMS, radio con servicio de atención al público, visitas del personal de las agencias o instituciones que prestan servicios.

Los mecanismos de retroalimentación también se pueden utilizar para abordar el fraude, la apropiación indebida o el abuso. Deben desarrollarse procedimientos que garanticen el anonimato y la confidencialidad al hacerlo. Los procedimientos de seguimiento y derivación de violencia basada en género, como la explotación y el abuso sexual, deben ser informados al Ministerio del Interior (Ver Herramienta 4: Servicios públicos de derivación).

Herramienta 25. Cómo establecer mecanismos de retroalimentación y quejas.

Bibliografía

Presidencia de la República Oriental del Uruguay, Sistema Nacional de Emergencias (Sinae), Caja de herramientas para la Gestión Integral del Riesgo, Herramienta 5, Guía para la planificación, montaje y gestión de albergues temporales durante las emergencias (2014).

Principios Rectores de los Desplazamientos Internos, Naciones Unidas, documento E/CN.4/1992/23.

Resolución 1997/39 de la Comisión de Derechos Humanos.

Carta Internacional de Derechos Humanos (edición 2015).

Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966).

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).

Ley de Refugiados, Uruguay, Ley 18.076 de 2006.

Ley 18. 621 de creación del Sistema Nacional de Emergencias.

Sistema Nacional de Emergencias (Sinae) Política Nacional de Gestión Integral del Riesgo de Desastres en Uruguay (2018-2030), junio de 2019.

Naciones Unidas (ONU), Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres. 2015-2030, 15 de marzo 2015.

Ley 15.164 del 4 de agosto de 1981, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

Ley 16.375 del 13 de diciembre de 1995. Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

Instituto Nacional de las mujeres (2018) Estrategia Nacional para la Igualdad de Género 2030.

Ley N°17.514, Violencia doméstica.

ONU: Asamblea General, Convención sobre los Derechos del Niño, 20 noviembre 1989, United Nations, Treaty Series, vol. 1577.

Ley N.º 17.823 de diciembre de 2007, Código de la Niñez y la Adolescencia.

Plan Nacional de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia 2016-2020.

Estrategia Nacional para la Infancia y la Adolescencia (ENIA) 2010-2030.

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, Presidencia de la República de Colombia. Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, Guía comunitaria para la gestión del Riesgo.

CLAUDIA E. NATENZON & DIEGO RÍOS (2015): Riesgos, catástrofes y vulnerabilidades. Aporte desde la geografía y otras ciencias sociales para casos argentinos. Ediciones Imago Mundi: Buenos Aires, Argentina. 200 pp.

Ley 1523 de 2012, Gestión del riesgo, responsabilidad, principios, definiciones y sistema nacional de gestión del riesgo de desastres, Colombia.

KÄLIN, Walter, "Walter Kälin on the Outlook for IDPs", en Forced Migration Review, Issue 37, marzo 2011.

Proyecto Esfera: Carta humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria (2018)

Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster, MEND guidelines, Comprehensive Guide for Planning Mass Evacuations in Natural Disasters, diciembre 2014

PÉREZ DE ARMIÑO, Karlos, Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional, Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo (2008).

UNISDR- Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastres, ISDR Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, 2009.

Presidencia de la República, Sistema Nacional de Emergencias, Manual de usuarios MIRA, <https://mira.presidencia.gub.uy/SINAE/manual.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Guía de Recursos, Uruguay Crece Contigo, <http://guiaderecursos.mides.gub.uy/30467/uruguay-crece-contigo-ucc>

Ley N° 19.272, de 18 de setiembre de 2014, ley de descentralización y participación ciudadana, numeral 15 del artículo 13.

Principios relativos a la evacuación: Principio 6.2; 7.1; 7.2; 6.3; 15.a, 15.d; 21.3; 28.

UNISDR, Tercera Conferencia Internacional sobre Alerta Temprana, 27 a 29 de marzo de 2006, Bonn, Alemania.

Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA), Información hídrica, https://app.mvotma.gub.uy/informacion_hidrica/

Instituto Uruguayo de Meteorología (Inumet), Acerca de Inumet, <https://www.inumet.gub.uy/institucional/acerca-de-inumet>

Ministerio de Desarrollo Social (Mides), Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo, ¿Qué es el índice de carencias críticas? (2013).

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, AG ONU, 1993.

Organización Panamericana de la Salud (OPS), Violencia contra la mujer, Datos y Cifras, https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_content&view=article&id=782:violencia-contra-mujer&Itemid=340

Ley N° 19.580 Violencia hacia las mujeres, basada en género.

Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay, Modelo de atención, protocolos, mapas de ruta – Interinstitucionales, <https://www.inau.gub.uy/documentacion/item/1495-modelo-de-atencion-protocolos-mapas-de-ruta-interinstitucionales>

UNFPA, recursos, kits de dignidad, <https://www.unfpa.org/es/resources/kite-de-dignidad-b%C3%A1sico-del-unfpa>

UNFPA Regional Office for Eastern Europe and Central Asia, WAVE Network and European Info Centre Against Violence, Strengthening Health System Responses to Genderbased Violence in Eastern Europe and Central Asia, A Resource Package, <http://www.health-genderviolence.org/programming-for-integration-of-gbv-within-health-system/practical-steps-and-recommendations-for-in-0>

ALNAP, Engagement of crisis-affected people in humanitarian action, 12 de marzo de 2014

International Association of Public Participation (IAP2), https://c.ymcdn.com/sites/www.iap2.org/resource/resmgr/foundations_course/IAP2_P2_Spectrum_FINAL.pdf?hhSearchTerms=%22empower%22

Ley N° 16.466, Medio ambiente, 19 de enero de 1994.

US Agency for International Development, USAID, Oficina Regional para América Latina y el Caribe OFDALAC, Primera Respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos.

Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), 27 de diciembre de 2010.

Ley N° 18.308, Ordenamiento territorial y desarrollo sostenible, capítulo III. Instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo sostenible de los ámbitos departamental e interdepartamental, 2008.

IOM, NRC, UNHCR, Kit para la gestión de campamentos, 2008



ANEXO

Herramientas

Herramienta 1. Lista de chequeo para la organización de un Centro de Evacuación



Código	Nombre del Centro	Fecha	
Departamento	Localidad/ Municipio	Referente	
Dirección	Teléfono de Contacto/Referente		
Características mínimas		Si	No
El Centro de Evacuación cuenta con espacio suficiente para todas las personas			
El Centro de Evacuación se encuentra en un lugar seguro. Alejado de zonas de riesgo de inundación y otro tipo de peligrosidades			
El Centro de Evacuación cuenta con accesibilidad universal			
El Centro de Evacuación cuenta con suministro de agua potable			
El Centro de Evacuación cuenta con capacidad de almacenamiento de agua			
El Centro de Evacuación cuenta con sistema de saneamiento básico: letrinas, alcantarillado y pozos sépticos			
El Centro de Evacuación cuenta con un sistema de disposición de desechos sólidos, descarga de aguas grises/negras y escombros			
El Centro de Evacuación cuenta con espacios y servicios complementarios para atención lúdica y recreativa			
El Centro de Evacuación tiene espacios designados para personas con necesidades específicas			
El Centro de Evacuación tiene espacio asignado para el almacenamiento de bienes alimenticios y no alimenticios			
El Centro de Evacuación tiene acceso a mercados, rutas principales y servicios, tales como centros de salud y escuelas			
El Centro de Evacuación ha sido certificado en términos de seguridad y protección: iluminación de áreas comunes, baños diferenciados por sexo, entre otros			
Se ha identificado un equipo de Gestión/Logística del Centro de Evacuación			
Las autoridades locales están al tanto de la ubicación del Centro de Evacuación			
El Centro de Evacuación cuenta con un sistema de administración: normas de convivencia, comités por sectores y mecanismos de resolución de conflictos			
Se cuenta con programas de apoyo psicosocial por afectación de la emergencia y por abusos: maltrato, violación, abuso sexual, explotación sexual o laboral, señales de discriminación, entre otros.			
El Centro de Evacuación cuenta con programas de educación en emergencias para niños, niñas y adolescentes			
El Centro de Evacuación cuenta con espacio asignado para el resguardo de animales			
El Centro de Evacuación cuenta con espacios designados para actividades de salud			

Herramienta 2. Administrador de depósito – Términos de Referencia – Ejemplo específico

Nota: Esta es una descripción de una función logística particular en varias agencias. El personal que trabaja en las emergencias debe ser seleccionado en base a determinados requisitos para cumplir funciones específicas de su rol y como parte de un equipo en el que las habilidades de las personas se complementen. El personal que opera en las emergencias es reclutado por su motivación humanitaria, sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo y habilidades técnicas. No se sienta excluido/a si considera que no cuenta con suficiente experiencia para todas las tareas, funciones o responsabilidades. Si usted tiene práctica o experiencia práctica en muchos aspectos del trabajo, usted podría ser seleccionado/a. A continuación, se presenta una lista con términos de referencia para los roles más especializados.

Objetivos:

- Asegurar la recepción, almacenamiento y descarga eficiente de suministros/equipos para la asistencia humanitaria.

Principales labores y responsabilidades:

- Asumir la responsabilidad completa en la recepción, almacenamiento, conteo y reporte de todos los productos recibidos y almacenados en el depósito.
- Asegurarse que la contabilidad sea precisa y completa, que todos los sistemas internos de reporte y control se encuentren en funcionamiento, especialmente para aquellos productos que requieren cadena de frío, y que todos los registros relevantes sean realizados correctamente. Producir regularmente informes de stock, ubicación del mismo e informes mensuales de los productos.
- Reclutar, entrenar y supervisar al personal del depósito.
- Evaluar la disponibilidad de espacio y preparar planes de apilamiento / almacenamiento antes de la llegada de productos.
- Asegurarse que tanto la recepción de productos alimenticios como no alimenticios se encuentre propiamente documentada, incluyendo daños y faltantes. Realizar chequeos periódicos aleatorios durante las operaciones de carga y descarga para asegurar que los productos cuenten con la calidad y cantidad especificada en la hoja de ruta de los camiones.
- Monitorear la cantidad y calidad de los productos en almacenamiento, realizar aleatoriamente verificación del estado e inventario del almacén.
- Asegurar la seguridad de los depósitos, productos y personal.
- Asegurar que se cuenta con la provisión de todos los equipos necesarios para el depósito, como pallets y herramientas, y la provisión de materiales de reconstitución como sacos y cuerdas.
- Cuando sea necesario, coordinar la fumigación de unidades infestadas y la inspección de cargas dañadas.
- Preparar todos los procedimientos y pasos necesarios para la disposición de productos.
- Preparar planes de carga y asegurarse que las hojas de ruta estándar sean debidamente diligenciadas para el stock saliente.
- Generar recomendaciones técnicas para la gestión adecuada de almacenamiento. Identificar facilidades alternativas de almacenamiento y planes de contingencia para emergencias o imprevistos.
- Organizar y facilitar el entrenamiento del personal, de los socios tanto gubernamentales como no gubernamentales y de las contrapartes en buenas prácticas de manejo de depósitos o almacenamiento.

Calificaciones, experiencia y competencias:

- Entrenamiento o formación en logística o experiencia en obtención/suministro/administración/transporte.
- Esencial: Experiencia relacionada con manejo logístico.
- Manejo de idiomas.
- Facilidad para trabajar bajo presión, y en condiciones extremas, de manera independiente y en equipo.
- Habilidades de empatía con la cultura local, y con las personas que pasaron por experiencias traumáticas y sus comunidades.
- Habilidades matemáticas y atención a los detalles.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones laborales efectivas con diferentes contextos culturales e idiomáticos. Experiencia supervisando personal.

Herramienta 3. Formato de monitoreo

Código:		Centro de Evacuación:				Fecha:		
Departamento:		Localidad/Municipio:				Referente:		
Dirección:						Teléfono de contacto:		
Sectores y asuntos	Indicador o Lineamiento	SI	NO	Acción requerida	Responsable	Tiempo estimado /urgencia		
Alimentación						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
Todas las personas tienen acceso a alimentos suficientes y de buena calidad	Presencia de casos de desnutrición y malnutrición							
Quejas relacionadas con la alimentación	Información oportuna de la distribución. Distribución equitativa							
Agua, saneamiento e higiene						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
Todas las personas tienen acceso a agua suficiente para el uso diario	Entre 7.5 y 15 litros por persona por día							
El agua es apta para consumo humano	Se cumplen las normas mínimas nacionales para agua potable							
La cantidad de letrinas o baterías sanitarias es suficiente	Por lo menos una letrina o baño químico cada 20 personas							
Letrinas o batería sanitarias para reparar	Calidad de las letrinas o batería sanitarias							
Existencia de problemas de sanidad, vertederos llenos, drenajes disfuncionales, sectores inundados	Canales de drenaje, 100 litros de desechos por cada 10 hogares							
La población posee buenas prácticas de higiene	Promoción de higiene, información y actividades. Opciones de lavado de manos y jabón disponible							
Salud						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
Acceso de todas las personas a servicios de salud funcionales	Clínica móvil, policlínica, centro de salud u hospital cercano. Acceso a medicamentos y retrovirales							
Alternativas de transporte a hospitales cercanos en caso de emergencias. Personal médico necesario	Médicos/as, enfermeros/as, parteras en el lugar							

Código:		Centro de Evacuación:				Fecha:		
Departamento:		Localidad/Municipio:				Referente:		
Dirección:						Teléfono de contacto:		
Sectores y asuntos	Indicador o Lineamiento	SI	NO	Acción requerida	Responsable	Tiempo estimado /urgencia		
Enfermedades reportadas o brotes observados	Casos de diarrea, problemas en la piel, problemas respiratorios, infecciones en los ojos, etc.							
Acceso a medios de planificación familiar	Acceso a métodos anticonceptivos, para hombres y para mujeres.							
Vivienda e infraestructura						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
Suficiente número de espacios habitacionales.	Número de habitaciones corresponde al necesario							
Espacio suficiente para las personas dentro de la unidad habitacional	Mínimo 3.5 m ² de suelo cubierto por persona							
Privacidad en las unidades habitacionales. Separación entre familias, hombres y mujeres solos y solas	Suficiente privacidad							
Espacio suficiente entre unidades habitacionales	Separación mínima de 2 m para evitar propagación de incendios							
Unidades habitacionales dañadas o que requieran reparación	Habilitación de unidades habitacionales vigentes							
Protección						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
Índices de violencia doméstica en los hogares o entre grupos de la población desplazada ¿Ha habido incidentes de seguridad en el C.E.?	Presencia de casos de violencia de género, abuso sexual, abuso de alcohol, sustancias, discriminación, robo.							
Fallas o preocupaciones relacionadas con las necesidades de: embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos y adultas mayores, personas con situación de discapacidad, grupos étnicos o religiosos, personas migrantes.	Presencia de casos de violencia de género, acoso sexual, violación. Acceso a registros de nacimiento. Acceso igualitario y seguro a servicios. Tratamiento equitativo.							

Código:		Centro de Evacuación:				Fecha:		
Departamento:		Localidad/Municipio:				Referente:		
Dirección:						Teléfono de contacto:		
Sectores y asuntos	Indicador o Lineamiento	SI	NO	Acción requerida	Responsable	Tiempo estimado /urgencia		
¿Existen rutas de derivación para personas con necesidades específicas de protección (solicitantes de la condición de refugio, menores no acompañados, personas abusadas, sobrevivientes de trata, sobrevivientes de violencia de género)?	Participación inclusiva de toda la población del CE incluidas las personas con necesidades específicas de protección.							
Ocurrencia de incidentes de violencia entre personas residentes del C. E. y la comunidad de acogida	Interacción negativa entre la comunidad del C.E. y la comunidad de acogida							
Acceso a documentación y reposición de documentos perdidos	Registros de nacimiento, cédulas de identidad, certificados de defunción, entre otros.							
Desarrollo de medidas preventivas de protección (en la planificación del C.E. registro, análisis de riesgos, seguridad, etc)	Diseño del C.E., actividades de sensibilización de protección, mecanismos de reporte, sistemas de referencia.							
Iluminación adecuada en el C. E. particularmente en zonas de baños y letrinas	Luces disponibles en los puntos más importantes: registro, distribución, servicios higiénicos, letrinas, duchas, cocina, etc.							
¿Existen quejas sobre la falta de privacidad en letrinas, baterías sanitarias o duchas?	Separación por sexo o por hogar							
Educación y medios de vida						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
¿Existen actividades recreativas y de educación no formal para niños y niñas en el EC?	Educación en emergencias, espacios recreativos, personas voluntarias para el cuidado de niños y niñas.							

Código:		Centro de Evacuación:				Fecha:		
Departamento:		Localidad/Municipio:				Referente:		
Dirección:						Teléfono de contacto:		
Sectores y asuntos	Indicador o Lineamiento	SI	NO	Acción requerida	Responsable	Tiempo estimado /urgencia		
Participación						Urgente	Corto Plazo	Largo Plazo
¿Existen representantes de los distintos grupos de población en el C.E.?	Estructuras de representación. Representantes masculinos y femeninos en similar porcentaje.							
¿Existen comités en el C.E. que participen en el cuidado y mantenimiento de este?	Comités en funcionamiento. Participación de la población alojada en los comités. Roles y responsabilidades definidos. Códigos de conducta.							
Existencia de mecanismos de promoción de participación y comunicación en el C.E.	Manual de convivencia, buzón de sugerencias, etc.							
Mecanismos de divulgación de información accesibles y en varios idiomas	Paneles informativos, alto parlantes, reuniones periódicas.							

SERVICIO TELEFÓNICO NACIONAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DOMÉSTICA.

Dependiente del Instituto Nacional de las Mujeres (INMujeres – Mides) este servicio ofrece de forma gratuita, un espacio accesible de atención especializada a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia doméstica. Todos los servicios del interior del país cuentan con equipos de articulación territorial (DAT) para la detección y primera respuesta de situaciones de violencia doméstica, identificando necesidades a nivel departamental y especialmente en pequeñas localidades.

0800 4141 (línea fija)

***4141 (Movistar y Antel)**

El servicio es gratuito, confidencial y anónimo. La llamada desde línea fija no queda registrada en la factura telefónica y puede realizarse desde cualquier teléfono (fijo, público, móvil).

Horario de atención:

De lunes a viernes, de 8:00 a 24:00 hs. - Sábados y domingos, de 8:00 a 20:00 hs.

El servicio está integrado por un equipo multidisciplinario de orientadoras que:

- Recepcionan y escuchan las consultas tanto de las mujeres que atraviesan por esta situación como de terceras personas relacionadas con la misma;
- aclaran la demanda;
- evalúan la situación;
- informan acerca de los recursos institucionales y comunitarios de acuerdo a la situación planteada;
- derivan el planteo hacia el servicio más indicado;
- coordinan, cuando el caso lo requiere, con los servicios a los que se deriva.

SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

Este servicio brinda atención psicosocial-legal a mujeres adultas en situación de violencia doméstica, desde una perspectiva de género y derechos humanos, promoviendo el ejercicio de ciudadanía y favoreciendo el pleno goce de sus derechos. Reciben consultas por parte de mujeres que viven otras formas de violencia basada en género. Los servicios de atención son gratuitos y se brindan en todo el país.

1) La herramienta es elaborada en base a datos que fueron extraídos de la página web de Mides.

¿Quién puede acceder? Mujeres mayores de 18 años en situación de violencia basada en género.

¿Qué ofrece? Los servicios ofrecen un espacio accesible de atención especializada a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia de género. Se ofrece atención psicosocial-legal en todo el país.

¿Cómo se accede? Teléfono 2400 0302 interno 5504

Protocolo/ Mapa de ruta	Institución	Contacto	Enlace
Procedimiento policial. Actuaciones en Violencia Doméstica y de Género	Ministerio del Interior	Ministerio del Interior Dirección: Mercedes 993 - Montevideo, Uruguay Teléfono: 2030 4000 Mail: unicom@minterior.gub.uy	https://www.minterior.gub.uy/genero/images/stories/guia_de_procedimiento_policial.pdf
Protocolo Institucional de atención a personas en situación de Violencia Basada en Género y Generaciones	Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE)	Administración de los Servicios de Salud del Estado Dirección: Av. Luis A. de Herrera 3326 Montevideo, Uruguay Teléfono: (+598) 2486 5008 Correo Electrónico: comunicaciones@asse.com.uy	www.asse.com.uy/auccdocumento.aspx?10322,66353
Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico para el Sistema Nacional Integrado de Salud	Ministerio de Salud IPPF Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud UNFPA ONU Mujeres	Ministerio de Salud Pública Área de Violencia Basada en Género y Generaciones Avenida 18 de Julio 1892 Montevideo 11200. Uruguay violenciadegenero@msp.gub.uy	
Violencia Basada en Género Protocolo para la Investigación de los Delitos	Ministerio del Interior Fiscalía General de la Nación	Fiscalía General de la Nación Dirección: Paysandú 1283, Montevideo - CP 11100 Telefax: +598 29092565 al 68 Horario de atención: de 10 a 18 hs comunicacion@fiscalia.gub.uy concursos@fiscalia.gub.uy	http://www.fiscalia.gub.uy/innovaportal/file/866/1/protocolo-de-genero-1.pdf

Herramienta 4B. Red de Servicios por una vida libre de Violencia de Género del Instituto Nacional de las Mujeres del Ministerio de Desarrollo Social.

SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO			
Lugar de atención	Dirección	Teléfono	Horario
ARTIGAS			En convenio con Plemuu
Oficina Territorial del MIDES Bella Unión	Gral. Rivera 884 entre Lirio Moraes y Enrique Ferreira Bella Unión	Tel: 47796900 Cel. 098350079 – 098075662	Lunes de 08:00 a 12:00 Martes de 08:00 a 13:00 Miércoles de 13:00 a 18:00 Jueves de 08:00 a 11:00 Viernes de 08:00 a 11:00
serviciovbgbellaunion@mides.gub.uy			
Atención en OTE Artigas	Lecueder 655 esquina Gral. Flores Artigas	Tel. 47726753 /47723235 Cel. 091923103	Lunes de 12:00 a 17:00 Martes de 08:30 a 12:00 Jueves de 09:00 a 15:30
serviciovbgartigas@mides.gub.uy			
CANELONES			En convenio con Instituto Mujer y Sociedad
Oficina Territorial del MIDES Ciudad de la Costa	Avda. GiannattasioKm. 19.500 entre París yRoma Lado Sur – Manzana 3 – Solar 12 Ciudad de la Costa	Tel. 26840603 Cel. 092845421	Lunes, miércoles y jueves de 09:00 a 15:30
serviciovbgcanelones@mides.gub.uy			
Casona de AFCRAMI	Lavalleja393 LasPiedras.	098510628 / 098434133	Lunes de 12:00 a 18:00 Miércoles de 09:00 a 17:00
serviciovbgaspiedras@mides.gub.uy			
Área de equidad y genero	Av. Artigas 933 esquina Piovenne Pando	Cels.098510628 / 098434133	Martes de 9:00 a17:00 Jueves de 9:00 a17:00
serviciovbgpando@mides.gub.uy			
Oficina Territorial del MIDES	Luis Alberto de Herrera s/n esq. Silvestre Guillen Toledo	Tel. 22963188 Cels. 098510628 – 098434133	Lunes de 10:00 a18:00 Jueves de 9:00 a17:00
serviciovbgtoledo@mides.gub.uy			
CERRO LARGO			En convenio con Paulina Luisi
Oficina Territorial del MIDES	Saravia 585 Melo	Tel. 099 994 975	Lunes, martes, jueves y viernes de 13:00 a 18:00 Miércoles de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00
serviciovbgcerrolargo@mides.gub.uy			
Oficina Territorial del MIDES	10 de Junio 379 Río Branco	Tel. 099 994 975	Martes y Miércoles de 13:00 a 18:00 Viernes de 09:00 a 18:00
serviciovbgriobranco@mides.gub.uy			
COLONIA			En convenio con Fundación voz de la Mujer
Centro Auxiliar de Salud Pública de Rosario	José María Garat y Martínez Díez Rosario	Tel. 4552 2091 / 4552 2210 / 4552 2863Int.114 Cel. 098774036	Martes de 13:00 a 18:00 Miércoles, jueves y Viernes de 08:00 a 13:00

SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO			
Lugar de atención	Dirección	Teléfono	Horario
Oficina Territorial del MIDES	Rivera 291 casi Daniel Fosalba. Colonia del Sacramento	Tel. 45229730	Jueves de 14:30 a 18:30 Viernes de 12:30 a 16:30
serviciovbgcolonia@mides.gub.uy			
DURAZNO		En convenio con CPP	
Oficina Territorial del MIDES	19 de Abril 829 esq. 18 de Julio Durazno	Tel. 4362 3976	Lunes y martes de 08:00 a 12:00 Miércoles de 08:00 a 15:00 Jueves de 08:00 a 13:00
serviciovbgdurazno@mides.gub.uy			
		Convenio Intendencia de Durazno – Inmujeres – Mides	
Casa de la Cultura de Sarandí del Yí	Sarandí 486 Sarandí del Yí	Tel. 43678340	Martes de 14:00 a 17:00
FLORES		En convenio con El Paso	
Oficina Territorial del MIDES	Gral. Flores 515 entre Puig y Fondar Trinidad	Tel. 24000302 Int. 4462 Cel. 091678437	Lunes a jueves de 13:00 a 17:00 Viernes de 08:00 a 12:00
serviciovbgflores@mides.gub.uy			
FLORIDA		En convenio con Batoví	
Oficina Territorial del MIDES	Joaquín Suárez 466 Florida	Tel. 43527986	Lunes y miércoles de 08:00 a 13:00, Miércoles de 17:00 a 19:00 Martes, jueves y viernes de 08:00 a 12:00
serviciovbgflorida@mides.gub.uy			
LAVALLEJA		En convenio con Mujeres sin Miedos	
Oficina Territorial del MIDES	Domingo Pérez 431 Minas	Tel. 4442 4996	Lunes de 08:00 a 12:00 (1er lunes del mes de 08:00 a 16:00) Martes, miércoles y jueves de 08:00 a 16:00 Viernes de 08:00 a 14:00
serviciovbglavalleja@mides.gub.uy			
MALDONADO		En convenio con Fundación PLEMJU	
Oficina Territorial del MIDES	Dodera entre Manuel A. Ledesma y Burnett Maldonado	Cel. 098419126	Lunes, Miércoles y Jueves de 8:00 a 16:00
serviciovbgmaldonado@mides.gub.uy			
Oficina Territorial del MIDES	Simón del Pino entre Reconquista y Misiones Piriápolis	Cel. 098419126	Viernes de 08:00 a 16:00
serviciovbgmaldonado@mides.gub.uy			
Policlínica Barrio Sur "Celmira Nieto"	Calle Maurente al final s/n San Carlos	Tel. 4266 1228	Lunes a jueves de 10:00 a 18:00
serviciovbgscarlos@mides.gub.uy			

SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO			
Lugar de atención	Dirección	Teléfono	Horario
MONTEVIDEO			En convenio con Instituto Plemu
Local Mides	Florida 1178 entre Maldonado y Canelones Montevideo	Tel. 24000302 Int. 5504 – 5505	Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00
serviciobgmontevideo@mides.gub.uy			
PAYSANDÚ			En convenio con Fundación PLEMUU
Oficina Territorial del MIDES	Florida 1066, Paysandú	Tel. 47232928–Cel. 099360918	Lunes, Martes y Miércoles de 13:30 a 17:30 Jueves de 08:00 a 13:00 Viernes de 08:00 a 11:00
serviciobgpaysandu@mides.gub.uy			
RÍO NEGRO			En convenio con SERFAM
Intendencia de Río Negro Local Área de Género	Rincón entre Blanes y Varela Term.de Ómnibus Local n° 12 Fray Bentos	Tel. 1935 Int. 1629 Cel. 099838334	Lunes y miércoles de 14:00 a 19:00 Martes y Jueves de 08:00 a 13:00
serviciobgrionegro@mides.gub.uy			
		Convenio Intendencia de Río Negro – CAMY – Inmujeres – Mides	
Oficina Territorial del MIDES	25 de Agosto entre 18 de Julio y 19 de Abril Young	Tel. 45678564	Martes de 09:00 a 13:00
RIVERA			En convenio con Fundación PLEMUU
Oficina de Trabajo del Ministerio de Trabajo (Local BPS – Subsuelo)	Agraciada 784 entre Brasil y Lavalleja Rivera	Tel. 4623 6387	Lunes y Martes de 13:00 a 17:00 Miércoles, Jueves y Viernes de 08:00 a 12:00
serviciobgrivera@mides.gub.uy			
ROCHA – CHUY			En convenio con Instituto Mujer y Sociedad
“Casa Luna”	Julián Graña 257 Rocha	Cel. 099254821	Lunes y jueves de 09:00 a 16:00
Oficina Territorial del MIDES	Laguna de Castillo 508 Chuy	Cel. 099254821	Martes 11:00 a 16:00 Jueves 09:00 a 14:00
SALTO			En convenio con CIEDUR
Oficina Territorial del MIDES	Uruguay 374 Salto	Tel. 4732 4174	Lunes, Miércoles, jueves y viernes de 08:00 a 12:00 Martes de 08:00 a 15:00
serviciobgsalto@mides.gub.uy			
SAN JOSÉ			En convenio con Plemuu
Oficina Territorial del MIDES	Ruta 1 Vieja, Km. 29.500 Ciudad del Plata	Tel. 23471460 Cel. 098461209	Lunes y jueves 09:00 a 16:00 Martes 10:00 a 16:00 Viernes de 08:00 a 13:00
Atención en OTE San José	25 de mayo 381 esq. Vidal San José de Mayo	Tel. 43431918	Lunes 09:00 a 13:00 Miércoles 10:00 a 16:00
serviciobgsanjose@mides.gub.uy			

SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO			
Lugar de atención	Dirección	Teléfono	Horario
SORIANO			En convenio con Fundación PLEMUU
Oficina Territorial del MIDES	Giménez 598, entre Haedo y 28 de Febrero Mercedes	Tel. 24023909 - Int. 4612 Cel. 091885997	Lunes 08:00 a 16:00 Martes 08:30 a 12:00 Miércoles 12:00 a 17:00 Viernes 08:30 a 13:00
serviciovbgsoriano@mides.gub.uy			
TACUAREMBÓ			En convenio con Fundación PLEMUU
Oficina Territorial del MIDES	25 de Mayo N° 63 Tacuarembó	Tel. 4633 1941 Cel.099384019	Lunes de 12:00 a 16:00 Martes y Jueves 08:00 a 12:00 Miércoles de 12:00 a 17:00
serviciovbgacuarembó@mides.gub.uy			
Oficina Territorial del MIDES	Brig. Gral. Manuel Oribe 496 esquina Sarandí Paso de los Toros	Tel. 46644530 Cel. 099250752	Martes de 08:30 a13:30 Jueves de 11:30 a16:30
serviciovbgpasodelostoros@mides.gub.uy			
TREINTA Y TRES			En convenio con Fundación PLEMUU
Oficina Territorial del MIDES	Juan Antonio Lavalleja 1251 esq. Atanasio Sierra Treinta y Tres	Tel. 44522219	Lunes, martes y jueves de 09:00 a 13:00 Miércoles de 12:00 a 17:00 Viernes 09:00 a 12:00
serviciovbgtreintaytres@mides.gub.uy			

Observaciones: Los horarios de los Servicios de atención están sujetos a cambios por periodos de licencia (15/12/2018 – 15/03/2019)

EL PORTAL INMUJERES			En convenio con Fundación PLAI
Vías de comunicación:	De Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 Tel: 24000302 Interno 5511	De lunes a viernes de 19:00 a 21:00 Sábados, domingos y feriados de 09:00 a 21:00 Cel: 099584857	elportalinmujeres@ mides.gub.uy

Actualización: 30/10/18

Sistema de Respuesta de Violencia Basada en Género – 24000302 – 5501

Herramienta 5. Planilla de los Servicios Públicos de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes ante situaciones de violencia, maltrato y/o abuso

El Instituto del Niño y el Adolescente del Uruguay cuenta con un mecanismo mediante el cual la población puede comunicar una irregularidad que afecta y/o vulnera los derechos de niños, niñas y adolescentes, denominado Línea Azul:

0800 5050 (línea fija)

Horario de atención:

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.

Sábados y domingos de 9:00 a 19:00 hs.

Protocolo/ Mapa de ruta	Institución	Contacto	Enlace
Guía de respuesta ante situaciones de violencia	Instituto del Niño y el Adolescente del Uruguay (INAU)	Piedras 482 - Montevideo - Uruguay 2915 7317 – 2915 0712	https://bit.ly/2PaFhdw
Mapa de Ruta para las situaciones de maltrato y abuso en niños, niñas y adolescentes detectadas en el ámbito escolar	CEIP SIPIAV UNICEF	Dirección: Juan Carlos Gómez 1314 - CP 11000 - Montevideo, Uruguay Teléfono: 2916 0257 Mail: paginaweb@ceip.edu.uy	https://bit.ly/3477y9n
Procedimiento policial. Actuaciones en Violencia Doméstica y de Género	Ministerio del Interior	Ministerio del Interior Dirección: Mercedes 993 - Montevideo, Uruguay Teléfono: 2030 4000 Mail: unicom@minterior.gub.uy	https://bit.ly/2RHgGyF
Protocolo para el abordaje de situaciones de violencia sexual hacia Niños, Niñas y Adolescentes en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud	Ministerio de Salud SIPIAV UNICEF	Ministerio de Salud Pública Área de Violencia Basada en Género y Generaciones Avenida 18 de Julio 1892 Montevideo 11200. Uruguay violenciadegenero@msp.gub.uy	https://bit.ly/2YFc8u4
Protocolo para el abordaje de situaciones de maltrato hacia Niños, Niñas y Adolescentes en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud	Ministerio de Salud SIPIAV UNICEF		https://bit.ly/38pH9qy

Herramienta 6. Contenido KITS Sinae

KITS LIMPIEZA HOGAR	
2	Paños de piso 50 x 55
3 l	Detergente líquido (jabón líquido)
1	Pala para basura
10	Bolsas de basura 1 X 0,70 m
1	Cepillo de cerda dura grande
1	Lampazo 40cm con cabo
1	Balde plástico (capacidad 10 l)
1	Par de guantes de uso doméstico
1	Escoba de plástico (chata) con cabo
2	Pinceletas para aplicar cal
3 kg	Cal en polvo (bolsa)
1	Caja archivadora CARTÓN PLAST 42 x 35 x 25cm (color negra)

KITS HIGIENE PERSONAL	
3 kg	Jabón en polvo
8	Rollos de papel higiénico
6	Barras de jabón tocador
3	Pomos pasta dental
5	Cepillos de dientes
1	Frasco de champú (250 ml)
5	Afeitadoras (doble hoja)
4	Paquetes de toallas femeninas
5	Toallas de mano de algodón
2	Peines
1 l	Alcohol en gel
1	Caja archivadora CARTÓN PLAST 42 x 35 x 25cm (color azul)

Herramienta 7. Criterios de selección de una estructura fija (Centro de Evacuación)

La selección de estructuras requiere la evaluación del edificio que se utilizará como Centro de Evacuación (CE). La selección de la edificación es una de las decisiones que afectan en mayor medida la calidad de vida de los residentes.

Muchas estructuras no están diseñadas para la habitabilidad humana, mientras que otras lo están específicamente para este propósito y son emplazamientos ideales para acondicionar temporalmente a personas desplazadas.

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

CRITERIO	ESPECIFICACIONES
SEGURIDAD Y ACCESO	<ul style="list-style-type: none"> El CE debe estar ubicado en un lugar seguro, y consensuado con la población local. Los residentes del CE deben tener acceso a los servicios básicos según las normas de emergencia acordadas internacionalmente. No puede estar ubicado en zonas aisladas o de difícil acceso o movilidad. Esto incluye el acceso a servicios de salud, mercados (alimentos o artículos no alimentarios), centros administrativos, etc.
CONDICIÓN DEL EDIFICIO	<ul style="list-style-type: none"> La estructura debe ser segura y debe cumplir con los estándares nacionales e internacionales de construcción. La estructura debe estar en condiciones de soportar el impacto de vientos fuertes, ráfagas, u otras amenazas. Debe existir la posibilidad de sellar y rehabilitar el espacio según necesidades, por ejemplo: techos, ventanas y puertas. Se deben tener en cuenta las condiciones climáticas: ventilación natural en climas más cálidos, temporada de lluvias, etc. Debe haber sistemas de agua potable, servicios sanitarios, duchas, cañerías, desagües. Evaluar la conexión de agua y alcantarillado. Las instalaciones de suministro de agua y saneamiento deben estar disponibles dentro o fuera del edificio (con el permiso de la comunidad de acogida, cuando sea necesario). Cableado eléctrico y fusibles. Instalaciones y áreas designadas para cocinar. Espacios para almacenamiento de víveres y otro material no alimentario. Espacios para registro de personas, enfermería o atención médica, y demás oficinas para el equipo de gestión del alojamiento temporal.
TAMAÑO	<p>Las dimensiones de la estructura debe posibilitar crear un espacio adecuado para las unidades familiares, los baños y las instalaciones de lavado, almacenamiento, las cocinas y las zonas comunes, como las salas de recreo y reuniones, la oficina de administración y los pasillos.</p> <p>Cada persona debe disponer de por lo menos 3,5 m2 Además, alrededor de un espacio familiar (3.5m2 x número de miembros en la familia), debe haber una zona de separación de por lo menos 2 metros con la familia vecina.</p> <p>Ventajas y desventajas de Centros de Evacuación pequeños:</p> <ul style="list-style-type: none"> El acceso a la asistencia humanitaria podría representar un problema logístico en caso de que existan múltiples CE pequeños. El establecimiento de mecanismos de coordinación interna es más sencillo. Suele existir gran cohesión social y solidaridad entre residentes. Los riesgos son menores en cuanto a la seguridad al interior, violencia de género y protección. <p>Ventajas y desventajas de Centros de Evacuación grandes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suponen una solución rápida en caso de emergencia. Facilita la entrega de asistencia humanitaria a un gran número de residentes. Es más difícil establecer mecanismos de coordinación interna. Carecen de cohesión social o solidaridad o éstas son mínimas. Existen riesgos más altos de seguridad dentro del CE, violencia de género y protección.

CRITERIO	ESPECIFICACIONES
USO DEL EDIFICIO	<p>Para aquellos edificios que están en uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe considerarse el impacto que tendría utilizar el edificio como CE para la población local. • Debe evitarse la interrupción, reducción o cancelación de los servicios (agua, luz, recolección de basural). <p>Para aquellos edificios que no están en uso el impacto de utilizarlos como CE es bajo; sin embargo, por lo general la estructura está en malas condiciones.</p>
PROPIEDAD DEL EDIFICIO	<p>Propiedad privada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene un alto riesgo de desplazamiento nuevamente de la población migrante hacia otro sitio. • Un acuerdo con el propietario puede proporcionar soluciones rápidas y efectivas. <p>Propiedad estatal o social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy común y, en principio, es una solución apropiada. Los acuerdos con el Estado pueden tomar tiempo.
CARACTERÍSTICAS DEL EDIFICIO	<p>El diseño del edificio debe permitir la separación/privacidad de los grupos de personas/familias y áreas comunales, tomando en consideración aspectos sociales, culturales, religiosos o tradicionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los espacios cerrados (habitaciones) deberán tener las dimensiones apropiadas para su uso. Evitar el hacinamiento. • Deberán tenerse en cuenta elementos básicos para unas condiciones de vida digna: por ejemplo, que no haya habitaciones sin ventanas. • Debe tener espacios comunes para recreación. • Debe tener accesibilidad universal.
DURACIÓN DEL USO	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el potencial para incrementar el espacio habitable y mejorar los estándares de vida, en el caso de que el uso como CE se prolongue más de lo previsto.

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

Herramienta 8. Criterios de selección de un terreno para campamento



Herramienta (Fase 1): Criterios de selección de un terreno para ubicar el alojamiento temporal.

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

CRITERIO	ESPECIFICACIONES
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • El Alojamiento Temporal debe ser en una zona segura y protegida, alejado de zonas de guerrilla o tráfico de drogas. • Los factores negativos incluyen las relaciones hostiles con la comunidad de acogida, proximidad a ubicación militar o carretera de transporte. También la proximidad a las líneas del frente, frontera y conflicto. Un campamento debería estar como mínimo a 50 km o un día de viaje a pie desde cualquier línea de frente, borde o áreas minadas. • Los campamentos deben estar a al menos 15 km de los parques nacionales, áreas de conservación o entornos vulnerables como el lago y los bosques. • Evitar sitios propensos a inundación, vientos fuertes o cualquier otro riesgo ambiental. El mapeo de los peligros de un sitio potencial es una parte importante de las evaluaciones. Grupos marginados, en particular las mujeres cabeza de familia pueden verse obligadas a vivir en áreas menos deseables. • Evaluar los riesgos de salud inherentes al área. Ej. zonas con brotes de malaria, zika, etc. • Comprender la dinámica de género para mujeres y niñas y otros grupos en riesgo, incluido el riesgo de agresión sexual, secuestro y otras formas de violencia cuando se accede al agua, combustible, sitios de distribución u otros servicios comunes esenciales.
ACCESIBILIDAD y COMUNICACIONES	<p>Los Alojamientos Temporales deben tener fácil acceso en cualquier época del año a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puestos/centros de salud, hospitales, mercados, centros educativos, etc. • Rutas transitables y medios de transporte en el caso de flujos migratorios. • Acceso a medios de comunicación. • Cobertura de telefonía móvil e internet/ evaluar alternativas (Internet remoto o a través de USB o DataMobile). • Camiones que puedan traer agua, mantener y vaciar baños y basureros, etc.
TERRENO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar técnicamente la idoneidad de la topografía y las condiciones del terreno (particularmente asociado a las condiciones climáticas). Idealmente es preferible que haya una pendiente suave entre 2% y 6% para facilitar el drenaje natural. • El suelo que puede absorber agua fácilmente es ideal para la construcción de letrinas. Si el suelo es demasiado arenoso, las estructuras de las letrinas podrían colapsar. Si es demasiado rocoso, puede dificultar la construcción de refugios y letrinas.
TAMAÑO	<ul style="list-style-type: none"> • Para un campamento, el área mínima de superficie por persona es de 45 m² (norma mínima Esfera), incluyendo carreteras, caminos, instalaciones de salud y otros espacios públicos. • Tamaño por individuo: El espacio cubierto habitable por persona debe ser de 3,5 m². Además, alrededor de un espacio familiar (3.5m² X número de miembros en la familia), debe haber un mínimo de 2 metros de zona de amortiguamiento entre familias o viviendas (por ejemplo, carpas). • Considerar espacio extra para una posible expansión para evitar el hacinamiento en caso de aumento de la población.
PROPIEDAD DE LA TIERRA O EDIFICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Las agencias humanitarias no deben pagar por la tierra, es responsabilidad de las autoridades pertinentes satisfacer las necesidades de la población afectada. • Es importante aclarar la propiedad de la tierra y los derechos de utilización junto con las estructuras que puedan existir sobre la misma. Es crucial que las comunidades locales participen además de cualquier discusión con las autoridades nacionales / locales. Debe firmarse un memorando de entendimiento aclarando las funciones y responsabilidades de todas las partes en el establecimiento del alojamiento temporal. También debe aclarar el uso de los recursos naturales, la duración del uso de la tierra con una posible cláusula de renovación.

CRITERIO	ESPECIFICACIONES
DISPONIBILIDAD Y ACCESO A RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad de agua es uno de los criterios más importantes a la hora de escoger un terreno o estructura, el agua debe estar disponible en cantidades suficientes en todas las épocas del año. El mínimo es entre 7,5 y 15 litros diarios por persona. • El acceso al agua no solo se trata del volumen, sino también de la distancia, velocidad y seguridad al recogerlo. La distribución del agua en todo el campamento debe ser equilibrada y equitativa para evitar la violencia relacionada con esperas largas, cantidades cortas y largas caminatas de regreso a la carpa. • Las instalaciones principales del campamento deben estar al menos 3 metros por encima del nivel freático en la temporada de lluvias. • Medios de iluminación, prever medios alternativos en caso de cortes de energía como generadores (gasolina y mantenimiento), sitios para cargar teléfonos móviles, linternas, etc. • El combustible requiere una encuesta para evaluar el combustible requerido para cocinar y calentar. Debe considerarse la capacidad del entorno y la economía local para satisfacer las necesidades de leña, así como los riesgos de seguridad para las mujeres y las niñas que la buscan. • La competencia por los recursos entre las comunidades desplazadas y de acogida puede ser un factor negativo si se crea un sitio debido a un conflicto o si se colocan grandes campamentos cerca de la pequeña comunidad de acogida.
ASUNTOS CULTURALES Y SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Diferentes grupos étnicos, religiosos o geográficos que viven juntos en un sitio pueden generar tensiones intercomunales y ser un factor negativo. • Satisfacer las necesidades de las unidades familiares para que permanezcan juntas. • Incluir y consultar a la comunidad local sobre la ubicación y selección del terreno o estructura. • Asegurar espacio para la práctica de su creencia religiosa. • Asegurar espacios seguros para la recreación de niños, niñas y adolescentes. • Las personas LGBTI que pueden constituir estructuras familiares no tradicionales deben ser consideradas como sus derechos y las necesidades pueden ser excluidas o marginadas aún más en algunos entornos.
PREOCUPACIONES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el impacto negativo que el establecimiento de un AT pueda tener sobre el medio ambiente local, en particular para las fases subsecuentes del ciclo de Vida del Alojamiento Temporal (incluyendo cierre y rehabilitación del lugar para su uso). • Tratamiento de los desechos de los residuos sólidos de manera adecuada.

Herramienta 9: Criterios de selección del personal

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

Entre las principales capacidades que debe tener el personal están:

- la voluntad y capacidad de asumir responsabilidades;
- un enfoque abierto e inclusivo;
- capacidad de priorizar y planificar;
- capacidad de comunicación y coordinación;
- creatividad, flexibilidad y persistencia en la búsqueda de soluciones;
- un enfoque positivo y activo con relación a la movilización y la participación comunitarias.

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

EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

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

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

Debe ser cuidadosamente seleccionado, además de por sus calificaciones técnicas, por sus habilidades de relacionarse con migrantes multiculturales. Podemos encontrar diferentes fuentes a las que acudir para seleccionar al personal que trabaje en la respuesta humanitaria en los alojamientos temporales:

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

PERSONAS VOLUNTARIAS

Muchas organizaciones civiles trabajan con personas voluntarias. Son personas que no reciben remuneración por su actividad, que tienen por lo general otra ocupación pero que destinan parte de su tiempo a una causa benéfica o humanitaria. Las personas voluntarias son un recurso importante por su calidad humana y disponibilidad, además de ser un ejemplo para la población en general, contribuyen a la construcción de una imagen positiva de la gestión.

Las personas que quieran realizar actividades voluntariamente en la respuesta humanitaria para personas migrantes en Centros de Evacuación, deberían ser igualmente seleccionadas y capacitadas.

El personal voluntario debe tener una formación básica sobre los principios humanitarios, la forma de trabajo dentro del Centro, así como también entender y firmar el Código de Conducta como cualquier otra persona de la coordinación.

Herramienta 10. Personal: gestión y supervisión

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

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

La supervisión puede ocurrir de varias maneras incluyendo, pero no limitado a:

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

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

Herramienta 11. Código de Conducta para personal que desempeña tareas en la Acción Humanitaria

EL CÓDIGO DE CONDUCTA ES UN DOCUMENTO VINCULATORIO:

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

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

Usted tiene el deber de reportar cualquier infracción del Código a la persona supervisora o a través del mecanismo establecido de denuncias de la Entidad. Las personas empleadas de la Entidad también tienen la obligación de informar a las personas beneficiarias, o a quienes estén trabajando con la Entidad, del Código de Conducta al cual el personal debe someterse, incluyendo cómo y a quién dirigirse para denunciar cualquier conducta indebida o infracción cometida por las personas miembros de la Entidad.

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

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

LAS NOTAS EXPLICATIVAS HACEN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CÓDIGO DE CONDUCTA

1. RESPETO Y DIGNIDAD

- Respetaré a todas las personas por igual, sin discriminación de ninguna clase y sin tener en cuenta la raza, la etnia, la tribu, el género, las creencias religiosas, las opiniones políticas o la discapacidad.
- Respetaré tanto las leyes como las costumbres y hábitos de la cultura local.
- Siempre tomaré en consideración las difíciles experiencias a las que se han enfrentado y a las que han sobrevivido las personas afectadas, al igual que la posición de desventaja en la cual estos pueden encontrarse con respecto a quienes ejercen poder o influencia sobre ciertos aspectos de sus vidas.
- Siempre cuidaré y protegeré los derechos de los más vulnerables: niños y niñas, incluyendo huérfanos y niños/as separados, mujeres, padres solos, ancianos, personas con discapacidad y personas enfermas crónicas, y especialmente grupos minoritarios vulnerables. Mi manera de actuar les garantizará que sus intereses prioritarios serán de primordial importancia.
- Me mantendré informado/a de las políticas, los objetivos y las actividades de la Entidad al igual que de los desplazamientos de las comunidades concernidas. Haré mi mayor esfuerzo para apoyar el trabajo de protección y asistencia de la Entidad.

2. CONDUCTA PERSONAL Y PROFESIONAL

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

3. CONFLICTOS DE INTERÉS

- Cumpliré con mis funciones oficiales y llevaré mis asuntos privados de tal forma que evite conflictos de interés, para de este modo preservar y fortalecer la confianza depositada en la Entidad.
- Trabajaré para cumplir con mi mandato, con los objetivos y valores de la Entidad, y me aseguraré de que los puntos de vista personales, conductas y creencias – incluidas las convicciones políticas y religiosas – no afecten negativamente las funciones oficiales o las iniciativas llevadas a cabo por la Entidad.
- Mis acciones estarán libres de cualquier consideración de beneficio personal, y me opondré a cualquier tipo de presión política inapropiada que influya en mi toma de decisiones. Tendrá que ser revelado cualquier conflicto potencial de interés con un proveedor, un prestador de servicios o un socio de negocios (tal como relaciones familiares o la posesión de acciones).
- No aceptaré ningún honor, condecoración, donación o remuneración a mi favor de ninguna autoridad. Tampoco las que procedan de otras fuentes externas a la Entidad, sin autorización previa, a excepción de algún artículo menor como muestra de aprecio.
- No me comprometeré con ninguna otra ocupación o empleo externos sin autorización previa.
- No aceptaré pagos adicionales o subsidios de un gobierno o de cualquier otra fuente.

- No ayudaré a personas o empresas privadas en sus gestiones con la Entidad toda vez que esto pueda conducir a un tratamiento preferencial real o percibido como tal. Jamás participaré en actividades relacionadas con la adquisición de bienes o servicios, o en actividades de recursos humanos en las que pueda surgir un conflicto de intereses. Actuaré conforme a todas las políticas de la Entidad, de sus líneas directrices y de sus instrucciones.
- No aceptaré ni ofreceré sobornos, incluyendo comisiones de ningún tipo.

4. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

- Protegeré y haré uso responsable de la información y los recursos a los cuales tenga acceso a causa de mi empleo en la Entidad.
- Trataré todos los recursos materiales y financieros con supremo cuidado. Salvaguardaré estos en todo momento contra robo u otros daños, los manejaré y guardaré con limpieza y me aseguraré de que los fondos de la Entidad no tengan un uso privado deshonesto y no autorizado.
- Cumpliré con integridad todas las obligaciones evitando cualquier tinte de deshonestidad o corrupción incluyendo la falta de compromiso o cualquier acto de favoritismo, nepotismo o soborno. Esto incluye no aceptar, sin autorización, ningún honor, decoración, regalo, remuneración, favor o beneficios económicos que vayan más allá de un “regalo simbólico” de ninguna fuente externa.
- No usaré ni las oficinas, ni las propiedades de la Entidad, o las informaciones obtenidas de las funciones llevadas a cabo en la Entidad para beneficios privados financieros u otros, o para beneficios privados de terceras partes incluyendo familiares, amigos u otros a los que estos favorezcan.
- Ejerceré el cuidado debido en todo tipo de asuntos oficiales y no divulgaré ninguna información confidencial acerca de las personas afectadas, las personas relacionadas con la Entidad, los colegas, ni de otros asuntos relacionados con el trabajo.
- Protegeré, administraré y utilizaré los recursos humanos, financieros y materiales de la Entidad de manera eficiente y eficaz, teniendo en cuenta que estos recursos han sido puestos a la disposición de la Entidad para el beneficio de las personas afectadas y otras personas que conciernen a la Entidad.

5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

- Me aseguraré que toda la descripción personal de cada individuo y su situación sean justamente representadas en términos de sus capacidades y sus vulnerabilidades. Se harán todos los esfuerzos necesarios para informar sobre cómo serán usadas las fotografías e historias personales y se pedirá autorización a los individuos a los que les pertenecen para hacer uso de éstas.
- A pesar que la Entidad tiene una actitud abierta y positiva hacia los medios de comunicación, me abstendré de hacerles comentarios a ellos o a los periodistas en nombre de la Entidad, sin antes haber consultado con el jefe de la sección de información.

- Estoy consciente de que los periodistas siguen siendo periodistas aún después de las horas de trabajo. En encuentros informales con periodistas tendré que tener claro mi papel de portavoz mediático antes de dar información que no sea general, sobre el mandato y los programas de la Entidad
- Ejerceré la necesaria precaución y discreción en lo concerniente a asuntos políticos o militares, en las comunicaciones oficiales o privadas, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes por radio, correos electrónicos y cartas.
- Soy responsable de mantener documentos y archivos electrónicos de manera responsable.
- La información que pudiera ser considerada ilegal ofensiva o inapropiada, no será bajo ninguna circunstancia, procesada, bajada de internet, guardada o divulgada.
- No haré ninguna declaración a la prensa u a otras agencias de información pública, ni enviaré artículos, libros o materiales para publicar si esto tiene que ver con actividades o intereses de la Entidad sin antes tener la aprobación del Director en el país anfitrión o del jefe de la sección informativa de la Oficina Central.
- Me comprometo, tanto mientras esté trabajando como después de haber terminado mi trabajo para la Entidad, a no revelar a ninguna tercera parte, ninguna información confidencial que haya obtenido durante el trabajo para el NRC. Estoy consciente de que la violación del secreto profesional, tanto siendo empleado como después de terminar el trabajo en la organización, puede conducirme a un reclamo de compensación y/o a una acusación legal.

6. ALCOHOL Y ACTIVIDADES DELICTIVAS E INMORALES

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

7. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

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

8. AMBIENTE DE TRABAJO

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

9. PROHIBICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y DEL ABUSO SEXUAL

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

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

10. ESPECIALMENTE PARA GERENTES

- Como gerente tengo la responsabilidad particular de dar un buen ejemplo tanto dentro como fuera de mi servicio.
- No formaré parte, ni toleraré ninguna forma de acoso en el lugar de trabajo, incluido, pero no limitado, a la burla, el acoso sexual y el abuso del poder. Todos los gerentes están obligados a actuar inmediatamente en caso de un presunto acoso.
- Como gerente/supervisor seré abierto para considerar a todos los miembros del equipo.
- Proporcionaré oportunamente mis opiniones sobre la actuación/rendimiento de cada uno de los miembros a través de una orientación, motivación y un reconocimiento completo de sus méritos.
- Como gerente procuraré asegurarme de que la salud y el bienestar del personal no estén sujetos a riesgos indebidos.
- En calidad de gerente, no solicitaré favores, préstamos o regalos del personal, tampoco aceptaré de ellos lo que represente algo más que un valor simbólico

- Reconozco que existe un conflicto inherente de interés y un potencial abuso de poder en tener relaciones sexuales con empleados de la Entidad y con voluntarios. Si llegará a encontrarme en este tipo de situación, avisaré inmediatamente a mi gerente superior- inmediato y resolveré este conflicto de interés sin demora.

11. PARA TODO (A) S

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

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

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

Herramienta 12. Manual Esfera Amigable

¿QUÉ ES ESFERA?

El Manual Esfera es un conjunto de principios comunes y normas mínimas universales que guían la acción en áreas vitales de la respuesta humanitaria.

Su objetivo es ayudar a mejorar la calidad de las intervenciones durante las respuestas en casos de desastre y rendir cuentas acerca de ellas. La filosofía de Esfera se funda en dos convicciones esenciales: primero, que las personas afectadas por un desastre o un conflicto armado tienen derecho a vivir con dignidad y, por lo tanto, a recibir asistencia; y segundo, que se deben tomar todas las medidas posibles para aliviar el sufrimiento humano ocasionado por los desastres y los conflictos armados.

El objetivo del Manual Esfera Amigable es contribuir a mejorar las competencias de los profesionales y actores humanitarios, aplicando los cuatro capítulos fundamentales y los cuatro capítulos técnicos que ofrece la nueva versión del Manual Esfera, explicados de una manera sencilla y con base a la aplicación exitosa del Manual, en el pasado, para que las familias afectadas por desastres y conflictos, reciban asistencia humanitaria inmediata, logren protección y seguridad y vivan con dignidad.

Link de descarga: <https://bit.ly/2E489Or>

Herramienta 13: Aspectos de protección en la planificación de campamentos y centros colectivos

La planificación de un Centro de Evacuación debe contribuir a la reducción de los riesgos de protección (en particular violencia de género) como ataques o amenazas a personas en situación de vulnerabilidad como mujeres, niños y niñas. Ningún espacio de un alojamiento temporal o de los alrededores de éste, se encuentra libre de riesgos de protección. Solamente, un buen diseño y planificación del terreno o de la estructura (o edificio) puede disminuirlos considerablemente.

Se deben incluir consideraciones específicas para reducir los riesgos de protección en los distintos sectores de un CE:

DISEÑO:

- Respetar los 45 metros de superficie utilizable por persona (incluyendo parcelas, cortafuegos y servicios comunales) ya que el hacinamiento puede aumentar las tensiones y contribuir al aumento de violencia y el riesgo de agresión, tanto a nivel doméstico como en los espacios comunitarios.
- Evitar que los grupos vulnerables como familias lideradas por mujeres o personas de etnias minoritarias, se vean forzadas a vivir en zonas no adecuadas de los campamentos (por ejemplo: de mayor riesgo de inundaciones, menor acceso a las instalaciones comunales o a mayor distancia a las entradas y carreteras).
- Diseñar caminos o accesos rectos y anchos facilita que las mujeres puedan caminar juntas en grupo, puedan identificar las amenazas a distancia, llevar cochecitos de bebé, agiliza la movilidad a las personas en situación de discapacidad.
- Los centros de distribución deben tener un área abierta, con barreras o cercas de acceso para hacer las filas, y áreas de sombra para momentos de espera. Las entradas y salidas deben estar bien señalizadas y el interior y los alrededores deben estar iluminados.

SANEAMIENTO:

- Iluminación alrededor de letrinas.
- Letrinas para hombres y mujeres claramente separadas; acceso desde diferentes puntos, privacidad, estaciones de lavado de manos separadas, diseño adecuado y materiales de construcción resistentes.
- Distancia a los puntos de agua: Son principalmente mujeres y niñas quienes a menudo recogen el agua. Éstos deben ser cercanos a los alojamientos (carpas) y distribuidos en varias secciones o bloques del alojamiento temporal.
- Aumentar la capacidad y el número de grifos (plumas) para que una mayor cantidad de personas los puedan utilizar al mismo tiempo. Largas colas de espera aumentan la tensión y reducen el tiempo disponible para otras actividades.
- Espacio alrededor de puntos de agua: Se debe delimitar, respetar y evitar problemas de invasión.
- Separación de líneas para hombres y mujeres para la entrada al centro de distribución.

ESPACIOS AMIGABLES Y DE RECREACIÓN:

- Se pueden colocar dentro de las áreas residenciales para aumentar el acceso de todas las personas, o próximos a la entrada.
- Se puede utilizar para las actividades comunitarias o para grupos específicos, en particular de mujeres y/o niños y niñas.
- Pueden estar situados cerca de otras instalaciones comunales.
- Deben estar protegidos, cercados.
- Deben tener áreas de descanso o espera, seguros y sombreados en la entrada.

ENTRADA PRINCIPAL:

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

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

PLANIFICACIÓN

Los centros colectivos pueden tener una duración muy distinta. Mientras que la mayoría son sólo para unos días o semanas, en otros contextos pueden ser utilizados durante muchos años. Los tipos de edificios que se pueden utilizar como centros colectivos incluyen escuelas, hoteles, pabellones deportivos, centros comunitarios, edificios industriales, fábricas, hospitales, edificios religiosos y barracones militares.

La planificación de un centro colectivo puede ser bastante compleja e inflexible a la hora de intentar abordar las necesidades básicas de las personas y acomodar espacios que permitan la interacción social. La mayoría de los edificios que se utilizan como centros colectivos no están destinados para que vivan personas; es importante planificar los recursos y realizar un esfuerzo para transformar y mejorar estos centros con la finalidad de proporcionar una vida digna a las personas que los ocupan.

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

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

Si se requiere cualquier mejora o adaptación del edificio, debe tenerse en cuenta en un principio al negociar con la persona propietaria el uso de éste. Se debe reflejar en el contrato cómo el edificio deberá ser devuelto para que pueda cumplir su función original.

Herramienta 14. Acta de apertura de un Centro de Evacuación

Acta número: _____

Siendo las _____ horas del día _____ del mes _____ del año _____,

Reunidos en el Centro de Evacuación _____

Ubicado en _____

Considerado por la emergencia _____

_____ por tiempo indefinido, el señor/ la

señora _____encargado/a de las

instalaciones que serán empleadas como Centro de Evacuación y el señor/ la

señora Coordinador/a del Centro Coordinador de Emergencias Departamentales

(CECOED) del departamento de _____y ante la presencia

de una de las personas Referentes del Centro de Evacuación Sr/ Sra _____

Hacen constar:

PRIMERO: la APERTURA del centro mediante un inventario de los bienes que se anexa a esta acta.

SEGUNDO: la persona encargada de las instalaciones realiza la ENTREGA formal de las mismas para ser utilizadas como Centro de Evacuación a partir de esta fecha.

TERCERO: una de las personas integrantes del Centro Coordinador de Emergencias RECIBE las instalaciones a entera satisfacción y se compromete a implementar las medidas de seguridad y orden necesarias para que dichas instalaciones sean entregadas en las mismas condiciones en que fueron recibidas, cuando se proceda al desmontaje del centro.

DECLARACIONES: no habiendo más que hacer constar se declara la apertura de las instalaciones.

Previa lectura, en prueba de conformidad y para constancia se suscriben tres ejemplares de idéntico tenor, en el lugar y fecha indicados.

Sr/ Sra _____

Encargado/a de las instalaciones

ENTREGA

Sr/Sra _____

Coordinador/a del Cecoed

RECIBE

Sr/Sra _____

Referente del Centro de Evacuación

**TABLA DE ALIMENTOS Y CANTIDADES PARA
 1 DIA DESAYUNO-ALMUERZO Y CENA**

Alimento	Por día por persona en Peso Bruto (gr)	10 personas por día en Peso Bruto (gr)	50 Personas por día en Peso Bruto (gr)	100 Personas por día en Peso Bruto (gr)
Aceite	10	100	500	1000
Arroz	69	690	3450	6900
Azúcar	25	250	1250	2500
Cocoa	4	40	200	400
Fideos	67	670	3350	6700
Leche en Polvo	25	250	1250	2500
Sal Fina	2	20	100	200
Dulce	20	200	1000	2000
Lentejas	51	510	2550	5100
Harina de Maíz	34	340	1700	3400
Cebolla	90	900	4500	9000
Zanahorias	89	890	4450	8900
Perejil	0.7	7	35	70
Orégano	0.2	2	10	20
Fruta	500	5000	25000	50000
Papas	104	1040	5200	10400
Zapallo	94	940	4700	9400
Boniato	37	370	1850	3700
Pan	150	1500	7500	15000
Carne	240	2400	12000	24000
Pulpa de Tomate	20	200	1000	2000

*Para cálculo de pedidos

Aporte calórico total, diario por persona 2249 Calorías

Herramienta 16B. Plan de menú para emergencias

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar	Leche c/ cocoa y azúcar
	Pan y dulce	Pan y dulce	Pan y dulce	Pan y dulce	Pan y dulce	Pan y dulce	Pan y dulce
ALMUERZO	Polenta con tuco	Pasta con tuco	Cazuela de lentejas, carne y arroz	Guiso criollo	Arroz con tuco	Guiso de carne, papa y lentejas	Cazuela de carne y fideos
	Pan	Pan Fruta	Pan Fruta cítrica	Pan Fruta	Pan Fruta	Pan Fruta cítrica	Pan Fruta
CENA	Cazuela de lentejas, carne y arroz	Guiso criollo	Polenta con tuco	Guiso de carne, papa y lentejas	Cazuela de carne y fideos	Pasta con tuco	Arroz con tuco
	Pan	Pan Fruta	Pan Fruta cítrica	Pan Fruta	Pan Fruta	Pan Fruta cítrica	Pan Fruta

Herramienta 16C. Recetario

GUISO CRIOLLO

Ingredientes para 10 porciones en gramos o centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,450	0,520
Perejil	0,030	0,045
Sal	0,010	0,010
Zapallo	0,900	1,100
Lentejas	0,600	0,600
Papa	1,100	1,200
Arroz	0,700	0,700

Procedimiento

- Lavar, escurrir y picar las verduras.
- Saltar la cebolla en aceite caliente.
- Agregar la carne cortada en cubos, los condimentos, las verduras y la pulpa de tomate.
- Agregar las lentejas previamente lavadas y cubrir con agua cocinando a fuego lento hasta que se ablanden las lentejas.
- Agregar el arroz y cocinar hasta completar la cocción.

POLENTA O PASTA CON TUCO

Ingredientes para 10 porciones en gramos o centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Fideos	1,500	1,500
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,450	0,520
Perejil	0,030	0,045
Orégano	0,001	0,001

- En caso de preparar polenta con tuco, sustituir los fideos por harina de maíz a razón de 1200 gramos cada 10 usuarios. El resto de la receta se mantiene igual.

Procedimiento

- Saltar la cebolla y la zanahoria en aceite.
- Agregar la pulpa de tomate, la carne cortada en cubos y los condimentos y cocinar a fuego lento.
- Aparte, cocinar los fideos o harina de maíz.
- Colar en caso de los fideos. Dispones en recipiente adecuado.
- Servir el tuco caliente sobre los fideos o harina de maíz.

CAZUELA DE CARNE Y ARROZ O FIDEOS

Ingredientes para 10 porciones en gramos y centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,300	0,340
Perejil	0,030	0,045
Orégano	0,001	0,001
Sal	0,010	0,010
Arroz	1,000	1,000
Zapallo	0,900	1,100

- En caso de realizar cazuela de fideos se sustituye el arroz por fideos en la misma cantidad (1000 gramos cada 10 usuarios)

Procedimiento

- Lavar, escurrir y picar las verduras.
- Saltar la cebolla en aceite caliente.
- Agregar los condimentos, la pulpa de tomate, las verduras y la carne cortada..
- Cubrir con agua y cocinar a fuego lento.
- Agregar el arroz o los fideos y cocinar hasta completar la cocción.

GUISO DE CARNE, PAPA Y LENTEJAS

Ingredientes para 10 porciones en gramos y centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,450	0,520
Perejil	0,030	0,045
Orégano	0,001	0,001
Sal	0,010	0,010
Lentejas	0,600	0,600
Boniato	1,000	1,290
Papa	1,000	1,200
Zapallo	0,900	1,100

Procedimiento

- Lavar, escurrir y picar las verduras.
- Saltar la cebolla en aceite caliente.
- Agregar la carne cortada en cubos, las lentejas previamente lavadas, los condimentos, las verduras y la pulpa de tomate.
- Cubrir con agua y cocinar a fuego lento hasta que se ablanden las lentejas.

ARROZ CON TUCO

Ingredientes para 10 porciones en gramos y centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,300	0,035
Perejil	0,030	0,045
Orégano	0,001	0,001
Sal	0,010	0,010
Arroz	1,000	1,000

Procedimiento

- Saltar la cebolla y la zanahoria en aceite.
- Agregar la pulpa de tomate, la carne cortada en cubos y los condimentos y cocinar a fuego lento.
- Aparte, cocinar el arroz. Disponer en recipiente adecuado.
- Servir el tuco caliente sobre el arroz.

CAZUELA DE LENTEJAS, CARNE Y ARROZ

Ingredientes para 10 porciones en gramos y centímetros cúbicos

	Peso Neto	Peso Bruto
Carne	1,130	1,200
Aceite	0,050	0,050
Pulpa de Tomate	0,100	0,100
Cebolla	0,400	0,450
Zanahoria	0,300	0,350
Perejil	0,030	0,045
Orégano	0,001	0,001
Sal	0,010	0,010
Lentejas	0,600	0,600
Arroz	0,700	0,700

Procedimiento

- Lavar, escurrir y picar las verduras.
- Saltar la cebolla en aceite caliente.
- Agregar los condimentos, la pulpa de tomate y la carne cortada.
- Agregar las verduras y las lentejas (estas últimas previamente lavadas), cubrir con agua y cocinar a fuego lento hasta que se ablanden las lentejas.
- Agregar el arroz y cocinar hasta completar la cocción.

Herramienta 17. (Fase 2) Lista de verificación de protección en el Centro de Evacuación



CCCM

ACCIONES ESPECÍFICAS DE PROTECCIÓN	✓ REALIZADO
IDENTIFICACIÓN, APOYO Y REMISIÓN DE PERSONAS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS	
<p>Identificar y registrar a las personas y grupos en riesgo con necesidades específicas de protección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niños, niñas y jóvenes solos (no acompañados) - Mujeres embarazadas o lactantes - Personas adultas mayores - Personas viviendo con HIV/SIDA - Personas en situación de discapacidad (física o mental) - Personas con enfermedades crónicas - Personas que solicitan protección internacional - Personas solas con menores a cargo (mujeres, adultos mayores y niños y niñas) 	
<p>Evaluar las necesidades de estas personas bajo su consentimiento previo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizar su problemática, - remitir a autoridad/ agencia competente - dar seguimiento 	
<p>Mujeres embarazadas o lactantes y personas mayores, asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentación suplementaria - acceso a hospitales o atención médica - apoyo de otras personas de la comunidad o grupo - facilitar acceso a servicios (agua, saneamiento, alimentación) 	
<p>Niños, niñas y jóvenes solos, asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remitir a autoridad/ agencia competente - apoyo psicosocial - actividades sociales y recreativas 	
<p>Personas en situación de discapacidad, asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ayuda médica (acceso a salud) - apoyo de otras personas de la comunidad o grupo - evitar estigmatización y discriminación - facilitar acceso a servicios (agua, saneamiento, alimentación) 	
<p>Remisión, bajo consentimiento de la persona sobreviviente y con confidencialidad, de personas agredidas sexualmente, abusadas o explotadas a las autoridades competentes</p>	
<p>Asegurar que persona sobreviviente está informada y tienen acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención médica - Seguridad - Asistencia psicológica - Asistencia legal 	

ACCIONES ESPECÍFICAS DE PROTECCIÓN		✓ REALIZADO
MONITOREO DE RIESGOS DE PROTECCIÓN EN EL CENTRO DE EVACUACIÓN		
Hacer un mapeo de los riesgos en el alojamiento temporal: <ul style="list-style-type: none"> – Seguridad (agujeros, cables, tomas eléctricas en mal estado, riesgo de incendio) – Salubridad (aguas, drenaje, residuos, conservación de alimentos, etc.) – Zonas no alumbradas, en particular baños y duchas – Señalización de áreas no transitables, servicios para mujeres y hombres – Poner cerrojos en los baños, almacenes 		
PLANIFICACIÓN DEL CAMPAMENTO O CENTRO COLECTIVO CON ENFOQUE DE PROTECCIÓN		
Revisar herramienta: H.13. Aspectos de protección en la planificación de campamentos y centros colectivos		
SEGURIDAD		
Registrar y reportar problemas de seguridad		
Crear un comité que se encargue de resolver conflictos a lo interno del alojamiento		
Establecer un registro de personas externas que entren al Centro y exigir la debida identificación y autorización o justificación de su visita		
Establecer y publicar normas de convivencia particulares para la protección de niñas, niños y jóvenes.		
COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS RESIDENTES EN EL CE		
Informar debidamente a la población sobre las diferentes actividades, distribución de víveres, etc. Establecer horarios, reglas y normas de convivencia (en diferentes idiomas y formatos, como dibujos o transmisión oral), asegurarse que la población recibe y entiende la información		
Crear comités donde la población esté justamente representada y puedan colaborar con la organización e implementación de actividades y mantenimiento del Centro de Evacuación.		
Crear áreas de recreación, deporte, círculos de lectura o estudio, diferenciado entre adultos (hombres y mujeres) y niños y niñas.		
SALUD		
Organizar junto al CDE - MSP: campañas de vacunación, seguimientos de casos con problemas de salud, tratamientos de casos de atención primaria (cura heridas o primeros auxilios); talleres para la comunidad en educación sexual y riesgos de salud, si es posible para mayores y adolescentes.		
Identificar también junto al CDE las necesidades nutricionales de las personas más vulnerables como los menores y mujeres embarazadas o lactantes, prever para ellos un chequeo médico, suplementos nutricionales y zonas privadas de uso exclusivo para la lactancia.		
Establecer junto a la organización que corresponda un sistema regular para dar apoyo psicosocial a toda la población migrante y a los/las trabajadores humanitarios.		
ASPECTOS CULTURALES		
Considerar los factores culturales y religiosos a la hora de pensar en la comida, distribución de vestimenta, los horarios y espacios por ej. para rezar, o áreas recreativas diferentes para hombres y mujeres, etc.		
Reclutar y capacitar equipos de traducción mixtos, es decir de hombre y mujeres que sirvan de intérpretes a migrantes.		

Herramienta 18. Acciones de mitigación de riesgos de protección para grupos con necesidades específicas

TABLA ADAPTADA DEL MANUAL DE GESTIÓN DE ALBERGUES DE PERÚ, OIM

Niños, niñas y adolescentes	Mujeres en todo su ciclo de vida
<ul style="list-style-type: none">• Brindar información sobre el riesgo de separación durante el tránsito.• Crear espacios recreativos para niñas, niños y jóvenes.• Concientizar a la población migrante en el CE sobre las vulnerabilidades de niñas, niños y adolescentes migrantes.• Informar a la población migrante sobre el sistema de referencia y registro de niñas y niños no acompañados o separados.• Colocar información en tableros sobre las instituciones y representantes de protección, para reportar y denunciar de manera confidencial los incidentes.• Contar con normas de convivencia para la protección de niñas, niños y adolescentes en el CE.• Proporcionar espacios para actividades sociales y recreativas.• Apoyo psicosocial.• Sistemas de monitoreo y referencia en salud, valoración nutricional y vacunación, entre otros.• Generar factores para la protección de la población LGTBIQ.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el nivel de vulnerabilidad de las mujeres que viven en el CE (embarazadas, lactantes, etc.)• Identificar y registrar los casos de riesgo.• Asistir a las mujeres embarazadas o en lactancia de tal manera que puedan llegar a los servicios de salud de manera segura y oportuna y tengan acceso al apoyo pre y postnatal.• Incluir a las mujeres gestantes y lactantes en programas de alimentación suplementaria.• Garantizar que la organización del CE minimice los riesgos de protección para las mujeres, en cuanto a accesos seguros a puntos de agua, letrinas, registro, puntos de distribución y otras instalaciones comunales.• Instalación de iluminación adecuada en estas áreas y asegurar la privacidad en las unidades habitacionales.• Separar duchas y letrinas por sexo.• Brindar asistencia para desplazarse al CE, de ser requerido.• Formar grupos de mujeres involucradas en la toma de decisiones sobre los servicios, asistencia y protección en el CE.• Promover el equilibrio de los roles entre hombres y mujeres (por ejemplo, cuidado de los niños y niñas, aseo de las unidades habitacionales, entre otros).
<h3 data-bbox="207 1076 476 1104">Adultos y adultas mayores</h3> <ul style="list-style-type: none">• Garantizar el acceso seguro de las personas mayores a los servicios mediante la adaptación de las instalaciones.• Darles apoyo en la movilización hacia el CE.• Incluirlos en programas de alimentación suplementaria.• Asegurar los servicios de salud física y mental.• Capacitar y sensibilizar a la población del CE sobre las vulnerabilidades y los derechos de los adultos y adultas mayores.• Garantizar planes de evacuación en caso de una emergencia en el CE, teniendo en cuenta la ubicación y tipo de asistencia necesaria para las personas mayores.	<h3 data-bbox="664 1064 1085 1116">Personas con condición de discapacidad y personas con enfermedades específicas</h3> <ul style="list-style-type: none">• Garantizar el acceso seguro de las personas con condición de discapacidad a los servicios mediante la adaptación de las instalaciones y servicios.• Habilitar un mecanismo para facilitar el acceso a las distribuciones.• Facilitar el acceso continuo en los servicios de salud y de rehabilitación.• Facilitar acceso a la ayuda médica, muletas, y otras medidas de soporte.• Crear sistemas de monitoreo y referencia coordinados con los actores de salud.• Promover el acceso a la prevención del VIH y programas de tratamiento.• Capacitar y sensibilizar a las personas del CE sobre las vulnerabilidades de las personas con VIH, personas enfermas, personas con condición de discapacidad.• Identificar y registrar de tal manera que no aumenten los riesgos de discriminación. Debe hacerse de manera confidencial, con miras al manejo de los datos con propósitos humanitarios.• Garantizar planes de evacuación en caso de una emergencia en el CE, teniendo en cuenta la ubicación y tipo de asistencia necesaria para las personas enfermas y personas en situación de discapacidad.• Brindarles acompañamiento psicosocial.

Herramienta 19. Análisis participativo de riesgos

Adaptada del CCCM CLUSTER

Este ejercicio de mapeo se realiza mediante una discusión de grupos focales en la “comunidad”¹ para explorar la percepción de seguridad y riesgo de las poblaciones desplazadas y/o de la comunidad de acogida, en particular de los riesgos de protección de los grupos más vulnerables. Ayuda a comprender mejor la comunidad desde la perspectiva de los y las participantes.

La herramienta incluye preguntas específicas para mujeres y niñas, pero también se puede adaptar a otros grupos en riesgo (por ejemplo, niños, personas en situación de discapacidad, personas mayores, población migrante, etc.), así como ser utilizada para mapear.

• RECOMENDACIONES

Antes de comenzar el ejercicio, se debe definir el área de la intervención. Si el área de intervención es grande, el ejercicio puede llevarse a cabo en un lugar específico (por ejemplo, en el centro o zonas residenciales específicas). En la introducción al ejercicio, las personas participantes deben comprender bien los límites de la zona donde se va a realizar el mapa. Otra opción es dejar que el grupo visualice lo que consideran su barrio/comunidad/área para explorar inicialmente su percepción.

Los mapas resultantes de esta actividad no se compartirán en plenaria. El equipo de facilitación los debe guardar y utilizar de forma apropiada.

Si se considera conveniente, las personas participantes pueden firmar una hoja de consentimiento para esta actividad.

• OBJETIVO

La finalidad del ejercicio es identificar de forma participativa los riesgos de protección desde la percepción de los grupos más vulnerables, con el propósito de poder diseñar una intervención que ayude a mitigarlos y así, mejorar su protección. El mapeo de riesgos nos permitirá poder capturar el conocimiento local y las percepciones sociales sobre el riesgo y la seguridad de la comunidad. El mapa debe mostrar lugares significativos, especificando aquellos sitios donde las personas de cada grupo se sienten seguras e inseguras, de día y de noche.

El mapa no tiene que estar dibujado a escala, ni contener toda lo que hay en el área, sólo deben mapear lo que consideran importante.

1) Este término puede ser concebido como: 1. Sólo la población desplazada que reside en el alojamiento temporal; 2. Población que reside en el alojamiento temporal y comunidad de acogida o población local; 3. Sólo la comunidad de acogida. Lo más importante es establecer un límite geográfico.

- **PARTICIPANTES**

- Formar distintos grupos focales por edad y sexo y/o diversidad (niños y niñas; chicas jóvenes; chicos jóvenes; hombres; mujeres; hombres adultos mayores; mujeres adultas mayores; colectivo LGTBIQ; personas en situación de discapacidad; migrantes).
- Los grupos se definirán con base a los criterios de vulnerabilidad determinados en cada contexto.
- Cada grupo debe tener entre 6 y 8 personas.

- **DURACIÓN**

Este ejercicio está previsto para realizarse en un período de tiempo de 3 a 4 horas.

- **MATERIALES NECESARIOS**

- Hojas de papelógrafo.
- Marcadores de diversos colores.
- Post-it de colores (6 colores).
- Block de notas o cuaderno.
- Alimentación para participantes.
- Un espacio amplio y confortable para todos los grupos.

Equipo facilitador

- Persona facilitadora
- Una persona de apoyo para tomar notas

- **¿CÓMO EMPEZAR?**

» 1. INTRODUCCIÓN

En cada grupo se van a seguir los siguientes pasos y cada grupo debe realizar un mapa.

1. Presentación del equipo de facilitación y de los/as participantes de cada grupo.
2. Explica el motivo de la reunión, qué se hará, qué se pretende conseguir y cómo:

Ejemplo:

“Estamos aquí para conocer mejor su comunidad. Nos gustaría comprender cómo la perciben, qué riesgos observan, cuáles son los principales problemas de seguridad que identifican. Voy a ofrecer una hoja de papelógrafo y algunos marcadores. Vamos a empezar dibujando la comunidad (o el centro de evacuación) en grupo. El mapa no tiene por qué ser dibujado a escala. No habrá mapas correctos o incorrectos; lo que es más importante es trabajar juntos en este ejercicio.

Después de la elaboración inicial del mapa, tendré una lista de preguntas que me gustaría compartir para seguir construyendo juntos el mapa de su comunidad y entender mejor cómo la perciben.

Todas sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, para que se sientan cómodos/as de hablar libremente. Este ejercicio durará toda la mañana (o tarde), alrededor de 3-4 horas. Su participación en esta actividad es completamente voluntaria, así que no tiene que responder a preguntas que no quieran contestar”.

¿Alguien tiene alguna pregunta sobre cómo funciona este ejercicio? ¿Podemos empezar?”

» 2. IMPLEMENTACIÓN

Paso 1. Dibujar el mapa (20 a 30 minutos)

Distribuya hojas grandes o de papelógrafo y marcadores. La persona que facilita debe permitir que las personas trabajen durante aproximadamente 20-30 minutos en el diseño inicial del mapa.

“Ahora, vamos a pensar en donde su comunidad (o centro de evacuación) comienza y termina. ¿Hay vallas, carreteras, calles, edificios, corta fuegos, muros, árboles, ríos u otro tipo de elementos que se ven como divisiones entre esta área o espacio y otros?”

Recuerde que no pasa nada si no recuerdan los “nombres” de estos límites, pero si lo hacen, escribirlos.

Después cada grupo debe elaborar un esbozo inicial de su comunidad o alojamiento temporal (ejemplo: campamento, centro colectivo, etc.).

Si los grupos tienen dificultades, la persona que facilita puede intervenir y ayudar a identificar lo que ellos consideran el “centro” de la comunidad y los “bordes de la comunidad”. Este/a debe asegurar de que todo el mundo ha dibujado mapas con los límites bien definidos, antes del siguiente paso.

Paso 2. Viviendas, zonas residenciales o espacios habitacionales (20 min.)

Se distribuirán una serie de post-it ROJOS a cada grupo para ponerlos en el mapa.

Los Post-it deben ser de un tamaño adecuado para el tamaño del mapa.

Lo primero que deben hacer es colocarlos para ubicar las viviendas, zonas residenciales o espacios habitacionales. No tienen que mostrar el número exacto de hogares, solamente ubicar el área. Una vez colocados, pregunta:

“¿Me pueden contar más acerca de sus casas o espacios habitacionales; cómo son? ¿Cómo es vivir en ese sector de la comunidad, dónde viven ustedes? ¿De qué manera viven las personas con mayor vulnerabilidad en esos lugares? ¿Por qué es

seguro o no es seguro?; ¿En qué son diferentes o similares las áreas residenciales de su comunidad? ¿A qué lugares les gusta ir y a cuáles no y por qué?”

Paso 3. Lugar de trabajo (20 min.)

Ahora se identificarán los lugares de trabajo (si es con niños y niñas, la escuela o lugares de aprendizaje). Se colocarán Post-it AZULES.

“¿Qué tipos de espacios de trabajo (o instituciones educativas) has puesto aquí? ¿Cómo se llega? ¿Cuándo fue la última vez que estuviste en ese sitio? ¿Cuánto tiempo pasas en este lugar? ¿Es peligroso el camino para llegar? ¿Sabes si hay niñas/os que no van a la escuela, por qué no van a la escuela?”

Paso 4. Sitios de culto (20 min.)

Distribuir Post-it AMARILLOS para situar los lugares de culto y / u otros edificios religiosos.

“¿Podrías describir cómo son estos lugares, van muchas personas? ¿Con qué frecuencia van las mujeres y niñas/os (o grupo más vulnerable) a estos lugares? ¿Crees que es importante que las personas vayan a estos lugares? ¿Hay salones de las iglesias que se usan para otras actividades? ¿Las personas que van a estas iglesias ayudan a la comunidad, cómo la ayudan?”

Paso 5. Zonas de socialización (20 min.)

Passar a Post-it VERDES, para indicar los lugares donde las mujeres y las niñas (o el grupo vulnerable con el que se trabaja el ejercicio) socializan en su comunidad y/o se sienten seguras (estos pueden ser espacios recreativos, centros comunitarios, puntos de agua, salas de reunión, un árbol, etc.)

“¿Dónde se pueda conversar o interactuar con otras personas como tú? ¿Cuáles son las razones por las que las mujeres y las niñas/os (o grupo más vulnerable) va a esos lugares? ¿Qué tipo de actividades se pueden hacer en estos lugares? ¿Todo el mundo puede ir (mujeres, personas con discapacidad, niños y niñas)? ¿Quiénes asisten en mayor proporción? ¿Se puede ir a esos lugares a cualquier hora? ¿Qué información se puede obtener cuando uno va a esos lugares?”

Paso 6. Zonas peligrosas (20 min.)

Passar a Post-it BLANCOS, para indicar lugares que son peligrosos y/o donde hay riesgo de desastre o violencia, etc.

“¿Por qué crees o sabes que estos lugares son peligrosos? ¿Quiénes viven allí? ¿Para quién son más peligrosos, para los que viven allí o para visitantes? ¿Qué cosas han sucedido (por ejemplo, abusos, agresiones, robos, inundaciones, deslizamientos, derrumbes, otros)? ¿Qué riesgo tienen los otros lugares que están cerca de donde colocaste estos stickers?”

Paso 7. Lugares, instituciones o personas que ayudan, apoyan, ofrecen protección (20 min.)

Passar a Post-it NARANJAS para indicar lugares, instituciones o personas que ayudan cuando hay un problema (instituciones de derechos, coordinadoras locales, cuerpos de socorro, etc.). Por ejemplo, un desastre, incidente, etc.

“¿A dónde pueden ir las personas dentro de la comunidad que están en peligro o necesitan ayuda? ¿Qué tipos de ayuda brindan? ¿A quién o dónde acudirías si necesitas que alguien te ayude o brinde protección contra algo que consideras un peligro? ¿Si no hay nadie que pueda ayudarte, quién crees que debería hacerlo, qué cosas necesitaría para hacerlo?”

Paso 8. Percepción de tu comunidad por parte de personas externas (15 min.)

Para este paso, los/as facilitadores usarán el mapa como base para entender más sobre la comunidad o alojamiento temporal desde la perspectiva de los/as participantes.

Utilizar marcadores.

“Bien, ahora vamos a ver nuestro mapa. Necesito que se imaginen que hay alguien que está por llegar a la comunidad o al alojamiento (dibujar una pequeña figura fuera de la zona mapa). ¿Cómo le describirías tu comunidad a esta persona? ¿Qué crees que esta persona podría pensar de tu comunidad o alojamiento? ¿Cómo crees que lo recibiría la comunidad?”

Ahora vamos a pensar acerca de cómo todos/as ustedes se sienten en esta comunidad.”

Las preguntas pueden variar y/o ser complementadas con otras preguntas en función de las necesidades de información y las características de la comunidad. Dado que este es un análisis participativo de riesgo, se hará énfasis en ese tipo de preguntas.

Paso 9. Sitios seguros de día

Utilizaremos el MARCADOR DE COLOR VERDE para identificar los lugares que son seguros dibujando un círculo alrededor.

“¿En qué lugares del mapa, se sienten más seguros/as o creéis que hay más seguridad? ¿Por qué os sentís seguros en ese lugar? ¿De qué os protegen estos lugares?”

Luego de que los y las participantes dibujen los círculos con el marcador, se pasa a las preguntas. Se sugieren estas preguntas, pero se pueden ampliar dependiendo de las características del contexto. Lo mismo para todo lo que resta del ejercicio.

Paso 10. Sitios inseguros de día

Utilizaremos el MARCADOR DE COLOR ROJO para identificar los lugares que no son seguros durante el día dibujando un círculo alrededor.

“¿En qué lugares del mapa se sienten más inseguros o creen que hay más inseguridad? ¿Por qué sienten que estos lugares son inseguros de día? ¿Qué cosas son las que hacen que esos lugares sean inseguros?”

Paso 11. Sitios inseguros de noche

Utilizaremos EL MARCADOR DE COLOR NEGRO para identificar los lugares que no son seguros de noche dibujando un círculo alrededor.

“¿En qué lugares del mapa, se sienten más inseguros o creen que hay más inseguridad? ¿Por qué sienten que estos lugares son inseguros de noche? ¿Qué cosas son las que hacen que esos lugares sean inseguros por las noches?”

Preguntas complementarias para reflexiones finales sobre el mapa. Por ejemplo:

“¿Cuál es el lugar más peligroso y por qué?”

¿Pueden señalar donde corren más riesgo las niñas y las mujeres?

¿A dónde pueden ir si sienten que están en peligro? ¿Cómo creen que les pueden ayudar allí?

¿Existen personas en tu comunidad o alojamiento a las que nadie puede o quiere ayudar? ¿Por qué no ayudan a esas personas? ¿Dónde se ubican las personas que nadie quiere o puede ayudar?”

» 3. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el mapa se recordará una vez más a los/as participantes de cada grupo para que se van a utilizar sus insumos y con quién se compartirán.

Se recordarán los principios de confidencialidad y se permitirá un espacio para compartir con el grupo algunos comentarios finales.

Al final de la actividad, se invitará a todos los y las participantes a un refrigerio.

Herramienta 20. Primeros auxilios psicológicos (PAP)

Tomado de CCCM Cluster

¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

El personal que gestiona el alojamiento temporal debe estar preparado para auxiliar psicológicamente a personas que pueden haber pasado por una experiencia traumática.

De acuerdo con las Normas Mínimas Esfera (2018) los Primeros Auxilios Psicológicos son una respuesta humana para reconfortar a otra persona que sufre y puede necesitar apoyo. Abarca el cuidado básico, pragmático, no intrusivo de este ser humano, centrado en escuchar sin forzar a la otra persona a hablar. Aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos significa evaluar sus necesidades y preocupaciones, velar porque tenga cubiertas sus necesidades básicas, y alentar a otras personas significativas a prestarle apoyo social y protegerla de daños adicionales.

¿QUIÉN NECESITA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

Los Primeros Auxilios Psicológicos o PAP parten de la premisa de que cada persona tiene fortalezas y habilidades distintas que le ayudan a enfrentar los desafíos de la vida. Sin embargo, algunas personas son particularmente vulnerables en situación de crisis y pueden necesitar ayuda adicional. Esto, en particular, incluye a niños y niñas, adolescentes, especialmente aquellos separados de sus cuidadores (padres, familiares, etc.); personas mayores, con problemas de salud o en condición de discapacidad; personas marginadas o discriminadas (por ejemplo, personas migrantes irregulares o que pertenecen a un grupo étnico minoritario), o personas que han sufrido violencia (por ejemplo, mujeres sobrevivientes de violencia de género).

¿CUÁNDO NO SE DEBEN APLICAR LOS PAP?

Para aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos uno/a no necesita ser médico/a, psicólogo/a, o especialista en salud, ya que éstos no ofrecen una respuesta clínica, por tanto, tienen sus limitaciones. Si se presentan los ejemplos detallados a continuación, siempre se deben referir inmediatamente a personal especializado:

- Personas con lesiones graves o potencialmente mortales que necesitan atención médica de urgencia.
- Personas que están tan angustiadas que no pueden cuidar de sí mismas o de sus hijos/as.
- Personas que pueden lastimarse a sí mismas.
- Personas que pueden lastimar a otros.

¿CÓMO APLICAR LOS PAP?

Observar	Escuchar	Conectar
<ul style="list-style-type: none">– Comprobar la seguridad a tu alrededor– Comprobar si hay personas con necesidades básicas urgente– Comprobar si hay personas muy angustiadas	<ul style="list-style-type: none">– Acercarse a las personas que puedan necesitar ayuda– Preguntarles sobre sus necesidades y sus preocupaciones– Escucharlas y ayudarlas a que se calmen	<ul style="list-style-type: none">– Ayudar a abordar sus necesidades y a que tengan la posibilidad de acceder a servicios– Ayudar a las personas a enfrentar sus problemas– Proporcionar información– Poner en contacto a las personas afectadas con sus seres queridos y con los servicios de asistencia social adecuados

OBSERVAR

Las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente. Por lo tanto, es importante que uno/a tome unos instantes para “mirar” a su alrededor antes de ofrecer ayuda. Realice una observación rápida. Uno debe estar seguro y pensar antes de actuar.

Si el lugar es o parece inseguro, ofrezca llevar a la persona a un lugar seguro. Las personas pueden reaccionar de diversas maneras ante una crisis.

ESCUCHAR

Acérquese a la persona respetuosamente, considerando su cultura y costumbres. Aunque vea que la persona tiene algunas necesidades obvias, como una manta o una cobija para alguien cuya ropa está rota, siempre debe preguntarle qué necesita, si le puede ofrecer ayuda y cuáles son sus preocupaciones inmediatas (a menudo las personas quieren saber sobre sus familiares antes de abordar sus propias necesidades físicas). Debe averiguar qué es lo más importante para esta persona en este momento y ayudarla a determinar sus prioridades.

Mantenga una escucha activa con contacto visual, intentando hablar lo mínimo posible y proporcionando silencios para que la persona exprese todo lo que lleva dentro, parafrasee de vez en cuando (resuma lo que dice), demuestre empatía y muestre su acuerdo.

Evite frases como “sé cómo se siente”, “no se preocupe”, “ánimo”, “ya pasará”, “es la voluntad de Dios”.

CONECTAR

Parte del protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos es conectar a la persona afectada con aquellos individuos o instituciones que puedan abordar sus necesidades básicas o brindarle algún tipo de apoyo esencial. Conectar significa ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas y así poder recuperar el control de su situación.

Por tanto, la persona que proporciona los Primeros Auxilios Psicológicos debe:

1. Ayudar a las personas a abordar las necesidades básicas (por ejemplo, salud) y acceder a los servicios (refugio, alimentos, agua, higiene, saneamiento).
2. Acompañar a las personas a lidiar con sus preocupaciones (por ejemplo, puede pedirles que piensen aquello que quieren abordar de forma inmediata y aquello que puede esperar).
3. Proporcionar información comprensible y veraz sobre:
 - el evento (lo sucedido)
 - sus seres queridos u otras personas afectadas,
 - su seguridad,
 - sus derechos (por ejemplo, ser consultado/a e involucrado/a en decisiones importantes) y
 - cómo acceder a determinados servicios o algún apoyo específico (puede ser religioso o espiritual).
4. Conectar con sus seres queridos y apoyo psicosocial.

¿ESTOY PREPARADO/A PARA APLICAR PAP?

El personal puede verse directamente afectado por la misma situación de crisis. Incluso si no está directamente involucrado/a, puede verse afectado/a por lo que ve o escucha mientras ayuda. Como persona auxiliadora, es importante prestar en primer lugar, atención al propio bienestar.

¿CÓMO?

1. Preparase para ayudar. Cuando sea posible:
 - Aprenda sobre otras situaciones de crisis y sobre sus roles y responsabilidades como auxiliador/a.
 - Considere su propia salud y tenga en cuenta que sus problemas personales o familiares le pueden causar un estrés severo al asumir ese rol.
 - Decida honestamente si está preparado/a para ayudar en una situación de crisis.
2. Manejar el estrés: trabajo saludable y hábitos de vida

El estrés laboral cotidiano es normalmente la fuente principal de estrés para las personas que auxilian, particularmente en situaciones de crisis. De la misma forma, esto aplica a aquellas personas que gestionan un alojamiento temporal. Es una labor sumamente estresante ya que implica largas horas de trabajo, responsabilidades abrumadoras, grandes dosis de paciencia para lidiar continuamente con personas en situación de estrés post traumático y vulnerabilidad, falta de una descripción clara del trabajo, la mala comunicación o gestión, además del trabajo en áreas que no son seguras.

3. Descanso y reflexión

Cuando uno termina su rol, tomarse un tiempo para descansar y reflexionar es una parte muy importante de este ejercicio. Pasar por una situación de crisis y enfrentar las necesidades de las personas, soportar su dolor y sufrimiento es realmente difícil.

Herramienta 21. Normas de convivencia y reglamentos

Elaborada en base a las herramientas disponibles en el cluster CCCM

Las reglas de convivencia son fundamentales para mantener la armonía y tranquilidad en las personas que residen temporalmente en el Centro de Evacuación. De manera adicional, promueven el respeto de los derechos de personas desplazadas y su bienestar. Es recomendable que estas reglas sean definidas y adoptadas de manera participativa por la población afectada. La tabla que se muestra a continuación es una guía que puede resultar útil en el momento de definir las reglas de convivencia con la población alojada.

Una vez que estas reglas se han definido de manera participativa, deben escribirse y publicarse en un lugar central y visible donde todas las personas puedan verlo. Las personas que ingresen después de realizar estos acuerdos, deben comprometerse a respetar las reglas acordadas.

Convivencia	
Respetar la finalidad y el uso de las áreas comunes al interior del Centro de Evacuación	Resolver siempre los conflictos y diferencias a través del diálogo y por medio de los comités de convivencia
No consumir bebidas alcohólicas ni sustancias psicoactivas (drogas)	Cuidar las instalaciones
Entregar la unidad habitacional en buenas condiciones cuando se abandone el Centro de Evacuación	Guardar silencio en las horas de descanso
Tratar con respeto a todas las personas que habiten y trabajen en el Centro de Evacuación	Respetar los horarios establecidos para el uso de zonas comunes
Participar activamente en los comités y actividades que se desarrollen	Asumir que el incumplimiento de cualquiera de las normas o reglas, será motivo de sanción o expulsión del alojamiento, según decisión del Comité General o el Comité de convivencia

Salud
No arrojar basura en las fuentes de agua o cerca de ellas
En caso de enfermedades infecciosas o contagiosas, se deberá seguir estrictamente el protocolo de actuación de MSP - ASSE (tratamiento e indicaciones médicas).
Los artículos médicos como medicamentos y jeringas deben ser desechados de manera segura

Limpieza y aseo

Se debe cuidar permanentemente la higiene personal

Tirar la basura en las volquetas

Mantener limpios y aseados los sanitarios, letrinas y duchas. Asearlos mínimo dos veces por día

Respetar el uso diferenciado de los baños para mujeres y hombres

Lavarse las manos antes de cada comida y después de utilizar los baños

Los desperdicios del uso de sanitarios o letrinas deben depositarse en recipientes de residuos con tapa, luego debe hacerse el manejo adecuado de los mismos

Realizar tareas de limpieza y mantenimiento de las instalaciones tanto personales como comunes

No realizar necesidades fisiológicas en espacios abiertos, usar los espacios designados para tal fin

Seguridad

No permitir la entrada de niños y niñas a la cocina

No dejar objetos tirados en el suelo, especialmente de vidrio o metal

Evitar conductas violentas y agresivas

No permitir la entrada de personas ajenas al Centro de Evacuación

Avisar a la persona que gestiona el Centro de Evacuación y a las autoridades competentes acerca de situaciones de maltrato, violencia y manejo inadecuado de los conflictos

El robo será motivo de investigación, responsabilidad penal y expulsión

No dejar sustancias tóxicas al alcance de niños y niñas

Velar por la seguridad propia, la de la familia y la del entorno próximo

Recreación

Organizar y participar de actividades recreativas como una forma de esparcimiento

Participar de las actividades en grupo para la buena salud mental

Organizar y participar de actividades deportivas como parte del buen uso del tiempo libre

Herramienta 22. Herramientas para la formación de comités

Tomado de CCCM Cluster

La siguiente lista de verificación está diseñada para evaluar el involucramiento de las personas beneficiarias de sus programas durante todo el ciclo de un proyecto. Marque las casillas para responder a las preguntas:

Pregunta	SI	NO	Otro
Evaluar			
¿Se ha realizado una evaluación para influir en el diseño de nuevos proyectos y nuevas actividades?			
¿Se consultó a las personas beneficiarias sobre el diseño o el rediseño de nuevos proyectos y actividades? (¿Incluso nivel de participación, selección, composición de las actividades y la priorización?)			
¿Se han identificado los grupos vulnerables dentro de la población local?			
¿Se ha consultado a estos grupos sobre el diseño e implementación del programa o proyecto?			
Diseño/rediseño			
¿Están claros los cambios que la población local quisiera ver como resultado del proyecto o programa?			
¿Se ha considerado en la respuesta los criterios de la población local al diseñar y ejecutar las actividades?			
¿Sabían con claridad las comunidades para qué son los proyectos, dónde y cuándo van a llevarse a cabo, y quién va a beneficiarse? (Se podría hacer mediante mecanismos como tableros de anuncios, reuniones comunitarias, folletos, mensajes digitales, etc.)			
Ejecutar y supervisar			
¿Ya existen mecanismos de retroalimentación para recoger los criterios de la comunidad local, las personas beneficiarias y los grupos vulnerables? (Por ejemplo, reuniones regulares de la comunidad, buzón de sugerencias, grupos focales con los grupos vulnerables, etc.)			
¿Se transmite la retroalimentación a los responsables de la toma de decisiones del programa y se utiliza para definir las medidas prácticas?			
¿La respuesta da a conocer cambios y aporta al avance del proyecto con la población local? (Mecanismos como: conversaciones informales, reuniones comunitarias, tableros de anuncios, etc.)			
Evaluar y reflexionar			
¿La respuesta ha informado sobre el avance hacia las metas acordadas del proyecto a la comunidad local y a los grupos vulnerables? (Consulte la pregunta 7)			
¿Cuándo se lleva a cabo una evaluación, se consulta a los miembros de la comunidad local y se les comunica los resultados al final?			

Esta herramienta se puede utilizar en diferentes etapas. Le ayuda a verificar si usted está proporcionando a los residentes del Centro de Evacuación la información básica acerca de su planificación y de sus actividades de gestión. Preguntar a las personas sobre la información que han recibido, le ayuda a usted a averiguar cómo le perciben ellos y si es que está proporcionando la información que necesitan.

INFORMACIÓN BÁSICA (PARA POBLACIÓN EN ALOJAMIENTOS TEMPORALES) ¿Tiene lo siguiente ...?		SI	NO
1	¿Información general sobre la Institución gestora del Centro de Evacuación, incluyendo los principios humanitarios?		
2	¿Los detalles de las actividades de la Institución gestora del Centro de Evacuación?		
3	¿Información de contacto de la Institución gestora del Centro de Evacuación?		
4	¿Información de contacto de los proveedores de servicios?		
5	¿Informes sobre la implementación de la gestión del Centro de Evacuación?		
6	¿Información sobre las decisiones tomadas en la gestión del Centro de Evacuación y su razón?		
7	¿Información actualizada periódicamente sobre las actividades de gestión del Centro de Evacuación?		
8	¿Oportunidades de participación?		
9	¿Información actualizada periódicamente sobre la estructura y la participación de los comités del Centro de Evacuación?		
10	¿Las fechas y sitios de las reuniones y eventos?		
11	¿Procedimientos para hacer comentarios y sugerencias?		
12	¿Los detalles de cómo presentar quejas?		
13	¿Los detalles de cómo se da seguimiento a las quejas?		
14	Capacidad para dar seguimiento a las quejas		

¿Brinda su Institución otra información de manera periódica? Si es así, especifique de qué tipo de información se trata.

Esta lista de verificación puede ayudarle a considerar los distintos elementos que intervienen en el establecimiento y sostenibilidad de un comité. El Kit para la gestión de campamentos ofrece herramientas adicionales y profundiza sobre estos elementos. Es importante que esta información sea compartida con el CDE para garantizar que las políticas y herramientas, así como las normas, reflejen los criterios de la población.

CREACIÓN DE COMITÉS ¿Tiene usted ...?	SI	NO
Elecciones de líderes organizadas		
Términos de referencia elaborados para el trabajo de los Comités que reconozcan las diferentes fases de la vida del Centro de Evacuación		
Indicadores de éxito determinados		
Representación garantizada de mujeres, hombres, niñas, niños, jóvenes, personas mayores, grupos vulnerables y la comunidad de acogida		
Determinado el lugar y la hora de las reuniones, teniendo en cuenta cuestiones de protección, las rutinas de trabajo, la escuela, etc.		
Procedimientos establecidos de rotación para los roles y responsabilidades		
SOSTENIBILIDAD DE LOS COMITÉS ¿Usted ha ...?	SI	NO
Elaborado un código de conducta para el comité o la comunidad		
Establecido un procedimiento de quejas		
Establecido un procedimiento de toma de decisiones		
Procedimientos establecidos para las reuniones, tal como preparar la agenda, definir los objetivos, redactar y compartir actas		
Procedimientos establecidos de difusión de información		
Procedimientos establecidos de monitoreo para los puntos de acción		
Diseñado y desarrollado herramientas de monitoreo para sectores específicos para el uso del comité		
Definido el rol de la Institución gestora del Centro de Evacuación en transmitir información de importancia al Comité Departamental de Emergencias		
Procedimientos establecidos de destitución		
Facilitado programas de fortalecimiento de capacidades y capacitaciones		
EL CIERRE DE UN COMITÉ ¿Usted ha ...?	SI	NO
Garantizado procedimientos para la entrega o destrucción de información		
Asegurado que las funciones del Comité sean cedidas en su momento		
Asegurado que los miembros del Comité reflexionen sobre el valor de su trabajo, incluyendo los éxitos y las lecciones aprendidas		

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE GRUPOS FOCALES

Un grupo focal es un grupo de discusión que permite el entendimiento de un tema en particular en función de las características comunes del grupo en la reunión. Los grupos focales pueden proporcionar importante información cualitativa sobre el tema en cuestión, así como identificar las capacidades y recursos de la comunidad para la identificación e implementación de soluciones y planes de acción.

Los grupos focales deben estructurarse en torno a una serie de preguntas clave. El papel de la persona facilitadora es fundamental. Él o ella tiene que recordar que no hay respuestas correctas y que el proceso de discusión y desacuerdo es esencial para el valor de la reunión.

Tenga en cuenta que los líderes del Centro de Evacuación no participan normalmente, ya que es mejor evitar la presencia de personas en posiciones de autoridad. Dichas personas pueden ser entrevistadas por separado. A veces es conveniente hacer grupos separados para hombres y mujeres, niños y niñas.

ORGANIZACIÓN DE UNA REUNIÓN DE GRUPO FOCAL ¿Usted ha ...?	SI	NO
Decidido los temas que se abordarán en el grupo focal; por ejemplo, la protección, la educación, la participación, la salud de los residentes del Centro de Evacuación		
Tomado tiempo para preparar las preguntas (incluidas las preguntas iniciales y las preguntas para la discusión abierta, etc.)		
Seleccionado los miembros del grupo focal para asegurar la inclusión de varios grupos		
Asegurado que se cubran las necesidades lingüísticas/de traducción?		
Hecho arreglos para la documentación de la discusión		
Seleccionado un lugar tranquilo donde no serán escuchadas las personas por gente ajena a la reunión		
Seleccionado un momento en que las personas están disponibles		
CONDUCCIÓN DE LAS REUNIONES DE GRUPOS FOCALES ¿Usted ha ...?	SI	NO
Informado al traductor que traduzca frase por frase y que no resuma lo que se dice		
Creado una disposición favorable (un círculo da buenos resultados) para la discusión?		
Permitido tiempo para las presentaciones al comienzo de la reunión		
Fijado las reglas de juego para la reunión (por ejemplo, todo el mundo tiene derecho a hablar; respeto a la confidencialidad)		
Comunicado claramente el propósito de la reunión. Conseguido el acuerdo de los participantes		
Empleado "rompehielos" culturalmente apropiados y comprensibles		
Usado materiales visuales adecuados, como mapas, fotos y dibujos		
Considerado cómo los participantes recibirán la retroalimentación acerca de las medidas que se van a adoptar a partir de la reunión		
Garantizado que todo el mundo tenga la oportunidad de hablar al estructurar la discusión utilizando, por ejemplo, lista de oradores, etc.		
Alentado a los participantes a exponer sus puntos		
Asegurado que las personas no se sientan apuradas o excluidas		
Hecho preguntas sencillas, una a la vez		
Evitado dominar la discusión o dejar que alguien del grupo la domine		
Recapitulado regularmente durante la reunión con el fin de verificar la comprensión		
Asegurado de no juzgar verbalmente o por medio de lenguaje corporal lo que dice la gente		
Orientado el grupo hacia un análisis de su situación y de las aptitudes y conocimientos a su disposición para resolver los problemas		
Permitido tiempo para que los participantes hagan sus propias preguntas		
CONCLUSIÓN DE LAS REUNIONES DE GRUPOS FOCALES ¿Ha ...?	SI	NO
Resumido los puntos clave planteados en la discusión		
Comprobado que el registro escrito ha captado estos puntos		
Decidido con los participantes cuáles deben ser los puntos sobre los que se tomarán acción después de la reunión. Decidido quién se encargará		
Agradecido a los participantes por su tiempo y sus aportes		

Un mecanismo de quejas y respuestas es un medio extrajudicial de resolución de conflictos a través del cual las partes interesadas internas y externas de una organización plantean sus quejas y reciben una respuesta a las mismas.

CREACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJAS ¿Ha ...?	SI	NO
Definido lo que significa una queja		
Explicado que las comunidades y los individuos tienen el derecho de quejarse		
Creado una política de quejas basada en el código de conducta de su organización. Incluida información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Principios como la no represalia, la confidencialidad, etc. • Cómo presentar una queja (por ejemplo, por escrito o verbalmente) y dónde • Quién puede quejarse (por ejemplo, si puede quejarse en nombre de otros por motivos de analfabetismo, el temor por la seguridad personal, etc.) • Quién recibe y clasifica la queja (tener en cuenta el sesgo organizativo, de edad y de género) • Cuál es el procedimiento y el plazo para la tramitación de la queja • La garantía de confidencialidad de la información 		
¿Ha involucrado a los representantes de la comunidad para discutir sobre lo que debe ser el proceso de queja (es decir, una caja para quejas o el envío de cartas a una persona en particular)		
Aprovechado las estructuras existentes donde sea posible; por ejemplo, tableros para personas mayores		
Proporcionado información clara sobre el proceso de quejas, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo presentar una queja? • ¿Cómo y cuándo se procesará la queja? • ¿Cómo y cuándo se puede esperar una respuesta? 		
Asegurado que el acceso al mecanismo de denuncia sea fácil, seguro y confidencial		
Recopilado estadísticas sobre las quejas y las respuestas		
Utilizado la información de las quejas para contribuir a la evaluación y desarrollo de programas		
Demostrado a los beneficiarios cómo ha adaptado usted su programa a raíz de su retroalimentación		
Elaborado un formulario tipo para quejas		
Entregado un comprobante de queja según corresponda		
Sido coherente y sistemático en sus respuestas		
Establecido un proceso de reclamación para los asuntos sin resolver		

Herramienta 23. Lista de verificación para el cierre de un Centro de Evacuación

Tomado de CCCM Cluster

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

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

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

Herramienta 24. Matriz sobre quién hace qué, dónde y cuándo (4w)

DETALLES DE CONTACTO	Fecha																		
	Número de teléfono																		
	E-mail																		
	Nombre de la persona de contacto																		
OBSERVACIONES																			
QUÉ - ACTIVIDADES	Número de residentes que se han alcanzado																		
	Número de residentes (objetivo)																		
	Detalle de la actividad																		
	Actividad																		
CUÁNDO - STATUS	Fecha de finalización (DD/MM/AA)																		
	Fecha de inicio (DD/MM/AA)																		
	Status de la Actividad																		
DÓNDE - Ubicación de la actividad	Nombre del CE																		
	Tipo de Centro de Evacuación (campamento, centro colectivo, centro de recepción/ tránsito)																		
	Comunidad																		
	Localidad/ Municipalidad																		
	Departamento																		
QUIÉN - Agencias y Donantes	Actualización de actividades	Donante																	
		OTRAS AGENCIAS o INSTITUCIONES	Nombre																
		AGENCIA o INSTITUCIÓN IMPLEMENTADORA	Nombre																

Herramienta 25. Establecer y gestionar mecanismos de quejas y retroalimentación

Comunicación y participación comunitaria / FICR

Este documento está previsto para complementar la información de la Guía con respecto al diseño e implementación de un mecanismo de reclamos y respuesta. Comprende los pasos a seguir, los diferentes mecanismos y cómo analizar los reclamos recibidos. Incluye además una plantilla al final del documento.

1. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN Y CÓMO DEBEMOS MANEJARLOS?

• ¿POR QUÉ GESTIONAR LAS QUEJAS Y LA RETROALIMENTACIÓN?

Todos los programas reciben quejas y retroalimentación por parte de las comunidades. Éstas deben ser vistos como una forma positiva de ayudarnos a identificar las áreas en las que necesitamos mejorar y también a generar confianza en las comunidades locales. Las personas tienen derecho a efectuar reclamos, expresar su disconformidad o a dar su parecer sobre las decisiones que las afectan. Un mecanismo que contemple estos aspectos puede prevenir que los reclamos se agraven y a la vez contribuir a crear una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

• ¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN?

Es la información que los beneficiarios comparten con la organización. Ésta puede ser positiva o negativa, y aunque a menudo es informal y no requiere una respuesta formal, siempre debe ser compartida con el equipo del programa. Puede provenir de diferentes fuentes (ej. de redes sociales) y puede tratarse de una información confusa sobre por ejemplo una enfermedad, o rumores, mitos e información errónea que circulan en las comunidades y de los que la gente está hablando.

• ¿QUÉ ES UNA QUEJA / RECLAMO?

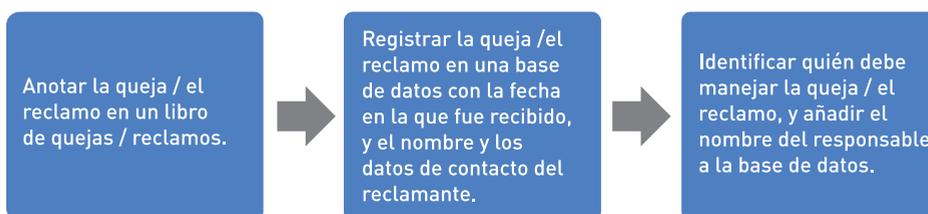
Es una expresión de insatisfacción o descontento con algo y/o la conducta inapropiada de alguien, que requieren respuesta. Las quejas / reclamos pueden ser sobre:

- i) La calidad del trabajo del programa. En aspectos como los plazos, la seguridad y la idoneidad de las actividades. Incluye quejas sobre criterios de selección, calidad de los artículos o servicios, e incumplimiento de promesas.
- ii) El comportamiento de los miembros del personal o el voluntariado (estos son considerados quejas / reclamos «delicados»). Puede incluir: falta de respeto hacia miembros de la comunidad; acusaciones de corrupción, nepotismo, favoritismo o discriminación; o acusaciones de acoso sexual, abuso y explotación. Las quejas / reclamos delicados también pueden estar relacionados con el rol y las acciones de los comités que estén trabajando.

Las quejas / reclamos pueden llegar de distintas maneras y a veces pueden estar vinculados a temas que van más allá de nuestra área de responsabilidad, lo cual hace difícil abordarlos de manera satisfactoria. Como regla general, no debemos responder a aquellas referidas a asuntos que nada tienen que ver con nuestras operaciones o con el comportamiento de nuestro personal y el voluntario; sin embargo, esto se debe dejar claro y, si es posible, se debe referir la queja / el reclamo a la organización u autoridad pertinente para que pueda abordarlo. La gran excepción de esta regla es cuando la queja / el reclamo tiene que ver con el abuso de poder del personal de otra organización/organismo, especialmente si está relacionado con violencia de género, abuso sexual o trata y explotación de niños, niñas y adolescentes, en cuyo caso tenemos la obligación de informar a la organización/autoridades pertinentes.

- **¿CUÁL ES EL PROCESO PARA GESTIONAR UNA QUEJA / RECLAMO?**

Dependerá del mecanismo establecido, pero estos son los pasos generales:



- **¿QUÉ DEBE HACER EL PERSONAL Y EL VOLUNTARIADO CUANDO RECIBEN QUEJAS / RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN?**

- Escuchar
- Hacer empatía con la persona
- Decirle que entienden su situación

- **¿QUÉ NO DEBE HACER EL PERSONAL Y EL VOLUNTARIADO CUANDO RECIBEN QUEJAS / RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN?**

- Ponerse a la defensiva
- Discutir con la persona
- Darle poca importancia
- Culpar a otros
- Hacer suposiciones sin conocer los hechos
- Hacer promesas que no se pueden cumplir
- Ignorar el problema

• GESTIONAR QUEJAS / RECLAMOS GRAVES

Si el reclamo o la acusación es particularmente grave, puede ameritar una investigación, por ejemplo:

- ¿La acusación constituye una violación a nuestro código de conducta?
- ¿La acusación está basada en pruebas suficientes? (El hecho de que se mencionen nombres concretos sugiere que sí).
- ¿Hay suficientes pistas para poder iniciar una investigación?
- ¿Se debe contactar a la policía para que investigue?

Si sobre la base de estas preguntas se decide llevar a cabo una investigación, se pueden seguir los siguientes pasos:

- Tomar una decisión sobre «quién debe estar informado» sobre esta investigación (asegurándose que la/s persona/s implicada/s no tengan acceso a esta información).
- Definir un equipo de investigación (que incluya la elaboración del marco o de los términos de referencia para la investigación).
- Resguardar las pruebas (tales como ordenadores, archivos, testimonios de los testigos, etc.).
- Mantener la información confidencial asegurándose de que solo el equipo de investigación tiene acceso a ésta (y elaborar reportes sobre la investigación para compartirlos con las personas que «deben estar informadas»).
- Decidir si se debe suspender de sus funciones (o de salario) al personal que está siendo investigado, dependiendo de si existe la posibilidad de que continúe la conducta inapropiada (normalmente esto sucede en casos de abuso sexual), si hay posibilidades de destrucción de pruebas (ej. alterar datos, borrar archivos digitales, intimidar testigos, etc.) o si tiene acceso a la investigación si continúan ejerciendo sus funciones.

2. PLANIFICAR EL SISTEMA

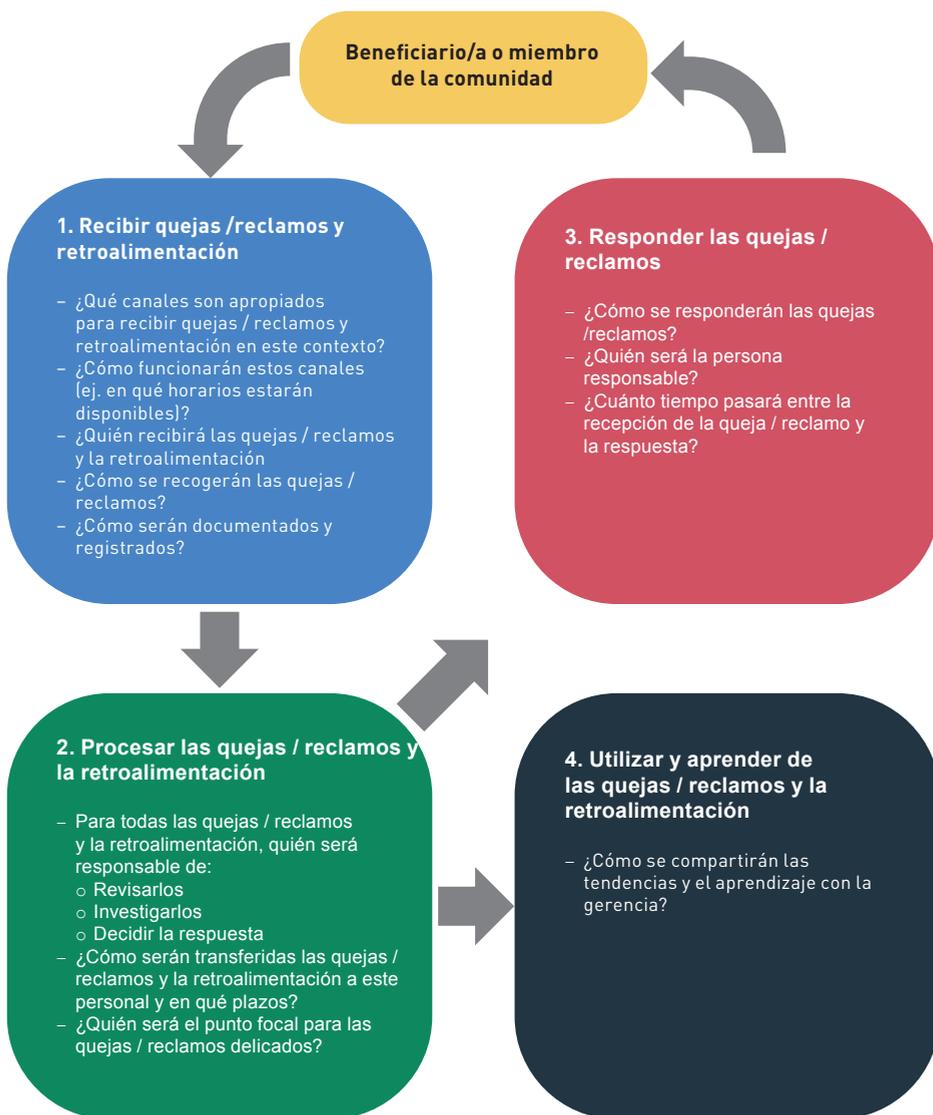
Esta guía ofrece información sobre los pasos a seguir para diseñar e implementar un sistema de gestión de la retroalimentación y quejas / reclamos, pero antes de comenzar, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Cómo se van a identificar los canales más apropiados para recibir quejas / reclamos y retroalimentación? Por ejemplo, se puede incluir preguntas sencillas en los análisis iniciales, hacer una consulta rápida a la comunidad y/o consultar al personal y el voluntariado.
- ¿Qué nombre se le va a dar al mecanismo? «Queja / Reclamo» suena muy negativo, así que hay que identificar un nombre local para incentivar a las personas a usar el sistema.
- ¿Quién será la persona responsable de la gestión general del abordaje y de asegurarse de que las quejas / reclamos y la retroalimentación reciban respuesta? Si no se emprenden acciones para abordar una queja / reclamo

importante, se podría perder la confianza de la comunidad en la que estamos trabajando.

- Cómo será informado el personal sobre este mecanismo y sobre su rol específico?
- ¿Cómo se informará a la comunidad sobre este mecanismo? Incluir varios canales de comunicación.

• **REPASANDO LOS PASOS DEL SISTEMA:**



3. ¿QUÉ SISTEMAS SE DEBEN UTILIZAR?

Opciones para recibir quejas / reclamos y retroalimentación

Las opciones que se muestran a continuación pueden combinarse, comenzando por los abordajes más sencillos e ir complejizando el proceso.

Hojas de registro de la retroalimentación comunitaria para el personal y el voluntariado

Son formularios sencillos para que el personal y el voluntariado registren diariamente la retroalimentación y las quejas / reclamos sobre el programa que la comunidad expresa durante la etapa inicial de la implementación. Al final de este documento se muestra una plantilla para este formulario.

La retroalimentación y las quejas / reclamos anotados son luego discutidos en reuniones de equipo en las que se acuerdan las acciones pertinentes.

Escritorio o punto de información

Es un escritorio o un lugar designado en el que un miembro del personal o el voluntariado esté disponible en un horario determinado para atender a las personas que se acerquen con preguntas, retroalimentación o quejas / reclamos sobre el programa. La información se registra en un libro de registro.

El escritorio puede estar en una oficina, un centro de salud u otro lugar de la comunidad, y estar abierto a las personas en días determinados. El ideal es que esté ubicado cerca del lugar donde las actividades del programa se llevan a cabo.

Comité comunitario

Un comité comunitario está formado por representantes de toda la comunidad y recoge las quejas / reclamos y la retroalimentación de su zona. Tanto el comité como la comunidad, deben ser informados sobre el rol del comité, y se le debe entregar un libro de registro donde se anoten todas las quejas / reclamos y la retroalimentación. El comité y el personal del programa deben acordar reuniones regulares para revisar juntos el libro de registro y decidir las acciones pertinentes.

Línea telefónica directa para llamadas o Mensajes de Texto

Se debe definir el horario del servicio y la persona que estará a cargo de recibir y responder las llamadas y los SMS. La información se debe registrar en un libro de registro.

Evitar utilizar los teléfonos personales de los miembros del personal. Las llamadas tienen la ventaja sobre los SMS de que pueden recoger suficientes datos para facilitar el proceso de las quejas / reclamos y la retroalimentación.

Postales de retroalimentación

Se pueden repartir postales con sellos postales y la dirección de la SN invitando a las personas a que compartan sus opiniones.

Pueden contener preguntas específicas sobre la calidad del programa o el grado de satisfacción del beneficiario, y se le puede pedir a las personas que las rellenen y se las entreguen al personal o que las manden por correo.

Buzones de sugerencias, quejas / reclamos y retroalimentación

Lo buzones debe colocarse dentro de la comunidad para que las personas puedan usarlos para entregar notas escritas.

Estos deben ser revisados con regularidad por el personal o el voluntariado.

• OPCIONES PARA RESPONDER LAS QUEJAS / RECLAMOS

El plazo de respuesta a cada queja / reclamo dependerá del contexto. Como regla general, deben responderse en un plazo de dos semanas a partir de su recepción, pero las quejas / reclamos delicados deben ser abordados inmediatamente y se debe notificar la recepción del mismo a la persona que lo ha enviado.

Directamente a la persona que hizo el reclamo	A toda la comunidad
Por ejemplo, a través de una llamada telefónica o una visita domiciliaria. Para ello, es necesario recoger los datos de contacto básicos de la persona cuando realiza la queja / el reclamo.	Por ejemplo, a través de un afiche, una reunión comunitaria o el comité. Es importante no revelar los nombres de las personas que realizaron la queja / el reclamo, pero se debe dar información general sobre la naturaleza de la queja / reclamo y qué se ha hecho al respecto.
Emprendiendo acciones	Otros...
Al hacer cambios inmediatos sobre el asunto de la queja / reclamo se demuestra que se está haciendo algo al respecto. Por ejemplo, si hay una que indica que los hoyos de las letrinas han quedado abiertos, al taparlos inmediatamente se responde al reclamo.	

4. CÓMO ANALIZAR Y RESUMIR LAS QUEJAS / RECLAMOS Y LA RETROALIMENTACIÓN PARA REPORTARLO A LA GERENCIA

En un formato simple de base de datos que indique cada queja / reclamo recibido en el período de dos semanas que incluya:

- los nombres y datos de contacto de las personas que hicieron el reclamo;
- la fecha de recepción;
- el nombre de la persona que tomó nota de la queja / reclamo o la retroalimentación;
- el tipo de queja /reclamo o retroalimentación; por ejemplo, retroalimentación positiva, sobre la calidad de un servicio; sobre un fraude o abuso de poder; sobre otra organización, etc. Es posible decidir con antelación cómo las diferentes quejas / reclamos serán codificados, lo que permitirá un análisis rápido de la hoja de datos para identificar los diferentes tipos. Esto es particularmente útil si se recibe una gran cantidad de preguntas, quejas / reclamos y retroalimentación.
- la materia de la queja / reclamo (una corta descripción sobre de qué se trata la queja / el reclamo) lo suficientemente detallada como para emprender acciones al respecto;
- si la queja / el reclamo o la retroalimentación ha sido manejado/a a tiempo o si se requiere seguimiento;

- quién está haciendo el seguimiento de la queja / reclamo;
- la fecha en la que se respondió;
- la respuesta o acción del reclamante;
- la fecha en la que se emprendió alguna acción pertinente;
- el número de días que transcurrieron desde que se recibió la queja / el reclamo hasta que se respondió o se emprendió alguna acción, y se cerró el asunto;
- resultado final de la queja / reclamo, si el reclamante aceptó la respuesta o si realizó alguna apelación.

Un análisis simple de la base de datos debe incluir los siguientes aspectos:

- ¿Cuántas quejas / reclamos se recibieron en el periodo de dos semanas?
- ¿Cuántas de estas quejas / reclamos han sido respondidos?
- Un resumen de las áreas principales en las que se basan las quejas / reclamos. Este puede presentarse en forma de porcentajes de acuerdo con la temática de las mismas (ej. un 70% de las quejas / reclamos provienen de personas que desean apoyo para sus medios de vida, 20% provienen de personas que recibieron tarde la asistencia; etc.).
- Si algún reclamante ha llamado más de una vez.
- El número de casos resueltos (ej., 89% de los casos han sido resueltos).
- El tiempo promedio de resolución de la queja / reclamo.

• APELACIONES

Si un reclamante continúa insatisfecho con la respuesta y desea seguir adelante con la queja / el reclamo, se debe asentar claramente en la base de datos para que sea revisado por la coordinación. De esta forma el/la coordinador(a) podrá decidir sobre los pasos a seguir.

• QUEJAS / RECLAMOS SERIOS DE CONDUCTA INAPROPIADA

Si la queja / el reclamo es grave, es decir, tiene que ver con una falta de respeto hacia miembros de la comunidad; acusaciones de corrupción, nepotismo, favoritismo o discriminación; o acusaciones de acoso sexual, abuso y explotación, debe ser compartido con la coordinación tan pronto como sea posible (dentro de las 24 horas siguientes de recibida).

5. CINCO CARACTERÍSTICAS DE UN MECANISMO EXITOSO DE GESTIÓN DE QUEJAS / RECLAMOS Y RETROALIMENTACIÓN

1. **Cuenta con el compromiso y el apoyo del personal y el voluntariado:** comprenden la utilidad que tiene el mecanismo para ellos y para el programa, y el rol que tienen en este mecanismo.
2. **Se adapta al contexto apropiado:** se escogen los canales para recoger las quejas / reclamos y la retroalimentación de acuerdo al contexto para asegurar que son accesibles a los grupos más vulnerables. Si es posible, se debe consultar a estos grupos qué canales prefieren, por ejemplo, los canales apropiados

se pueden determinar haciendo preguntas como parte de los análisis o en consultas específicas a las comunidades.

3. **Se difunde ampliamente:** se invita a todos a dar su retroalimentación, y la información sobre cómo presentar quejas / reclamos y retroalimentación se comparte con los líderes comunitarios y con toda la comunidad.
4. **Se documenta:** la retroalimentación y las quejas/ reclamos se documentan para que puedan ser utilizados por la coordinación y ésta pueda hacer un seguimiento de las tendencias.
5. **Da respuesta:** no sólo en términos de la respuesta misma a las quejas / reclamos, sino también en términos de usar la retroalimentación y las quejas / reclamos para mejorar el programa.

6. PLANTILLA DE RETROALIMENTACIÓN Y QUEJAS / RECLAMOS

PROPÓSITO DE ESTE FORMULARIO: Esta plantilla de formulario ofrece orientación sobre cómo hacer un resumen de la retroalimentación y las quejas / reclamos clave que se escuchan mientras se está trabajando sobre el terreno. Cada miembro del personal que esté trabajando en las comunidades/campamentos puede llevar una copia en blanco de este formulario y rellenarla diariamente con los asuntos principales de los que haya oído hablar ese día. Si surge cualquier asunto relacionado con protección, corrupción o abuso, este debe ser reportado inmediatamente a un supervisor.

HOJA DE RETROALIMENTACIÓN Y QUEJAS / RECLAMOS						
Nombre del proyecto:						
Localidad:						
Nombre del miembro del personal/voluntariado:						
No.	Fecha	Nombre del reclamante	Datos de la queja / reclamo	No. de teléfono	Acción efectuada	Reportado a
1						
2						
3						

Montevideo, 2020
ISBN: 978-9974-742-53-6



PRESIDENCIA
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY