



**NORMAS
MÍNIMAS
PARA LA GESTIÓN
DE CAMPAMENTOS**



NOMRAS MÍNIMALES PARA LA GESTIÓN DE CAMPAMENTOS

EDICIÓN 2021

Índice

Acerca de las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos.....	ii
¿A quiénes van dirigidas las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos?.....	iii
Estructura de las normas.....	iv
Agradecimientos.....	viii
Introducción.....	2
¿Quién vive en los emplazamientos temporales?.....	2
¿En qué consiste la gestión de emplazamientos?.....	4
¿Por qué es necesaria la gestión de emplazamientos?.....	5
¿Dónde se aplican estas normas?.....	6
Carta Humanitaria, principios humanitarios y Principios de Protección.....	10
Los campamentos como medida de último recurso.....	11
Proveedor de última instancia.....	13
1. Políticas y capacidades relativas a la gestión de emplazamientos.....	15
2. Participación y representación de las comunidades.....	29
3. Entorno de los emplazamientos.....	43
4. Coordinación y supervisión de la prestación de servicios en los emplazamientos.....	54
5. Salida y transición.....	65
Anexo 1 – Lista de comprobación relativa a la supervisión de la inclusión de la discapacidad.....	75
Capacidades de gestión del emplazamiento e identificación.....	75
Participación y representación de las comunidades.....	76
Entorno del emplazamiento.....	78
Coordinación y supervisión de la prestación de servicios en el emplazamiento.....	80
Salida y transición.....	81
Referencias y lecturas recomendadas.....	83
Lista de siglas y acrónimos.....	86
Lista de términos.....	87

Acerca de las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos

Durante las crisis humanitarias, los campamentos y los emplazamientos similares a menudo constituyen los únicos lugares en que los desplazados internos y los refugiados pueden solicitar protección y asistencia.

Estas **Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos** describen las medidas mínimas que cabe adoptar para promover la participación significativa dentro de los emplazamientos, así como la planificación y coordinación entre los diferentes sectores y organismos. Su objetivo es definir las funciones de cualquier organismo encargado de la gestión de emplazamientos que trabaje a diario en el contexto humanitario y establecer los niveles mínimos de calidad para llevar a cabo esta tarea. Si bien se denominan Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos, estas pautas se aplican a todos aquellos contextos en que las personas desplazadas buscan albergue, protección y apoyo de otra índole, y en ellas se hace uso del término “emplazamiento” salvo que se esté haciendo referencia al contexto de un campamento en particular.

Las normas se basan en el precepto fundamental de que **es preciso respetar los derechos y satisfacer las necesidades de todos los desplazados de tal manera que se proteja su dignidad.**

Desde hace mucho tiempo que existe la necesidad de establecer un conjunto de normas que permitan evaluar la calidad de la labor realizada por los organismos encargados de la gestión de emplazamientos. En 2002, los principales organismos de gestión de emplazamientos y profesionales sobre el terreno reconocieron la inexistencia de normas y políticas comunes y concertadas, así como la falta de adecuación constatada en los niveles de protección y asistencia. De igual modo, admitieron la necesidad de disponer de directrices y herramientas comunes en el ámbito de la gestión de campamentos, un hecho que propició la elaboración del manual titulado *Camp Management Toolkit* en 2004. Sin duda alguna, este manual sigue siendo un referente en lo que respecta a conocimientos exhaustivos y enseñanzas extraídas en la esfera de la gestión de emplazamientos. Consecutivamente, se elaboraron otras guías y manuales, entre los que cabe destacar el *Manual para la Protección de los Desplazados Internos* elaborado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en 2010. Más recientemente, en 2016, el Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos inició un proyecto consagrado a establecer normas sectoriales mínimas a raíz de la demanda de los diferentes profesionales que trabajan sobre el terreno y de los principales objetivos de los grupos temáticos mundiales encaminados al establecimiento de marcos normativos comunes eficaces.

Las consiguientes Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos son fruto de un amplio proceso de consulta realizado sobre el terreno, de encuestas en línea y de la celebración de debates en grupos focales, así como de diferentes estudios teóricos y el asesoramiento especializado. En ese quehacer, también se consultó activamente a los desplazados, a los principales asociados operacionales y a los interlocutores gubernamentales con el fin de que realizaran aportaciones a estas normas. De igual modo, habida cuenta de que los campamentos y otros entornos de desplazamiento forman parte de un ecosistema más amplio de respuesta humanitaria, las presentes normas hacen referencia a los documentos de orientación existentes tanto en el ámbito técnico del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, por ejemplo al manual titulado *Camp Management Toolkit* y el *Manual para la Protección de los Desplazados Internos*, como a los recursos básicos de la Cooperación de Normas Humanitarias, como el *Manual Esfera*. En este cometido, ofrecen orientación a las personas que trabajan en entornos de desplazamiento sobre lo que cabe esperar de los profesionales del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, y brindan apoyo a los gestores de emplazamientos que pueden haberse incorporado recientemente a este sector.

¿A quiénes van dirigidas las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos?

Los principales destinatarios de estas normas son los **gestores de emplazamientos y sus equipos**, es decir, los miembros del personal que trabajan a diario en los emplazamientos para desplazados.

Estas normas también están concebidas para ser utilizadas por otras personas que trabajan con desplazados en los lugares donde residen. Esto incluye al personal que trabaja de forma directa y cotidiana con desplazados, a los planificadores y los responsables de la formulación de políticas, a los especialistas técnicos, los coordinadores, los donantes y las instituciones académicas, y a aquellas personas que participan en las labores de promoción y en las actividades relacionadas con los medios de comunicación y las comunicaciones.

Es posible que, en función del contexto, sea necesario adoptar diversos enfoques institucionales relativos a la gestión de emplazamientos con el fin de hacer efectivas estas normas mínimas. Siendo conscientes de ello, estas normas emplean el término genérico “organismo encargado de la gestión de emplazamientos” para referirse a toda una serie de diferentes estructuras de equipos que están presentes en los emplazamientos. Entre ellas se incluyen:

- los organismos tradicionales de gestión de campamentos, que organizan las estructuras administrativas de las comunidades desplazadas y coordinan la prestación de asistencia y servicios por parte de las organizaciones humanitarias o de otro tipo, como las entidades del sector privado y las autoridades locales;

- los organismos móviles encargados de la gestión de campamentos, que se basan en la adaptación de las respuestas del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos a emplazamientos que se encuentran dispersos, que incluyen a un gran número de personas y que están menos estructurados y en los que la presencia permanente de organismos de gestión de campamentos no es factible ni deseable. Dichos organismos trabajan en estrecha colaboración con los desplazados que viven en estos emplazamientos a fin de organizar una respuesta multisectorial a sus necesidades. Asimismo, se suelen centrar en la gestión y coordinación de emplazamientos comunitarios de diversos tamaños y que se encuentran ubicados en zonas dispersas, asegurándose de que las personas que residen en los emplazamientos participan en la gestión de la respuesta. De igual modo, en caso de ser necesario, también pueden brindar ayuda a poblaciones más amplias que vivan en una determinada zona con el fin de garantizar una respuesta coordinada basada en zonas específicas; y
- los equipos de apoyo a la gestión de los emplazamientos, que respaldan a los interlocutores gubernamentales nacionales, estatales o designados o a las organizaciones locales que se hayan nombrado cuando sea necesario prestar apoyo adicional. Este tipo de equipos ayudan a fortalecer las capacidades de los gestores de los emplazamientos designados con miras a que cumplan sus funciones y responsabilidades. Esto puede incluir brindar apoyo, por ejemplo, en lo que respecta a la coordinación y supervisión diarias de la prestación de asistencia y servicios, impartir capacitaciones y desarrollar competencias, en particular mediante el suministro de las herramientas adecuadas, y proporcionar soporte requerido.

Estructura de las normas

Las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos poseen una estructura similar a la de otras normas humanitarias, con el fin de ayudar al lector a comprender la declaración universal (es decir, la norma mínima), y se presentan junto a una serie de acciones e indicadores clave y notas de orientación que es preciso tener en cuenta para su cumplimiento.

- Las **normas mínimas** se derivan del principio de los derechos de los desplazados, poseen un carácter general y cualitativo, y establecen el umbral mínimo que debe alcanzarse en cualquier situación de crisis.
- Las **acciones clave** describen las medidas prácticas que se han de adoptar para satisfacer la norma mínima. Dichas medidas son recomendaciones y es posible que no se puedan aplicar en todos los contextos. Por tanto, el profesional debe seleccionar las más relevantes para la situación concreta.
- Los **indicadores clave** actúan como señales para evaluar si se está cumpliendo la norma. Además, ofrecen una forma de reflejar los resultados de los procesos

y los programas con respecto a la norma, así como a lo largo de la respuesta. Los requisitos cuantitativos mínimos representan el nivel de logro más bajo aceptable para los indicadores y únicamente se incluyen cuando existe consenso entre los diferentes sectores.

- Las **notas de orientación** facilitan información complementaria para respaldar las acciones clave e incluyen referencias cruzadas a otras normas, orientaciones y herramientas.

Trabajar con los indicadores clave

Los indicadores clave permiten evaluar si se está cumpliendo una norma y no deben confundirse con la propia norma. La norma es universal, pero los indicadores clave, al igual que sucede con las acciones clave, deben desarrollarse en mayor medida teniendo en cuenta el contexto y la fase de la respuesta concretos.

Existen tres tipos de indicadores, a saber:

- los **indicadores de proceso**, que determinan si se ha satisfecho un requisito mínimo;
- los **indicadores de progreso**, que proporcionan la unidad de medida que se ha de emplear para supervisar el logro de la norma. Estos indicadores se utilizarán para establecer bases de referencia, fijar metas con los socios y las partes interesadas, y supervisar los cambios hacia la consecución de dichas metas; y
- los **indicadores de metas**, que constituyen objetivos que representan el umbral mínimo cuantificable por debajo del cual no se cumple la norma. Estas metas deben alcanzarse lo antes posible, ya que de lo contrario, se comprometerá el programa en su totalidad.

Las normas utilizan tanto indicadores cuantitativos como cualitativos en todos los ámbitos. Los indicadores que evalúan la información cualitativa —como los indicadores de satisfacción o de percepción— se incluyen para reforzar la rendición de cuentas, especialmente con respecto a las poblaciones de los emplazamientos, así como para ayudar a promover y favorecer los cambios programáticos que los organismos encargados de la gestión de emplazamientos necesitan llevar a cabo con el fin de cumplir las normas.

Los datos desglosados por sexo, edad y discapacidad, como mínimo, permiten a los gestores de programas y los encargados de la toma de decisiones evaluar la prestación de servicios, la atención y los resultados de los servicios de forma pormenorizada. Asimismo, puede que sea necesario tener que realizar un mayor desglose en función del contexto específico del que se trate.

¿Qué se entiende por “umbral mínimo” y qué ocurre si no se puede alcanzar?

Las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos se basan en la convicción fundamental de que **se deben respetar los derechos y satisfacer las necesidades de todos los desplazados de tal manera que se proteja su dignidad**. De este modo,

estas pautas constituyen **normas mínimas** que no variarán con el paso del tiempo. Sin embargo, será preciso adaptar las acciones y los indicadores clave a fin de que resulten adecuados en el entorno operacional, y ello deberá hacerse teniendo en cuenta las aportaciones de las poblaciones de los emplazamientos, ya sean las comunidades desplazadas o las de acogida. Además, el contexto también cambiará durante el ciclo de vida del emplazamiento, por lo que se deberá examinar su adecuación a lo largo del tiempo.

Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben esforzarse por superar estos umbrales mínimos y atender al mayor número posible de grupos, así como por satisfacer sus necesidades específicas. No se puede dar por sentado que la prestación de asistencia constituye una actividad neutral que afecta a todas las personas de la misma manera. El contexto y la forma en que se brinda la asistencia influirán en el respeto y la satisfacción de los derechos humanos y las necesidades de las personas afectadas. Por lo tanto, un enfoque basado en los derechos humanos ofrece el marco y las normas necesarias para llevar a cabo actividades de asistencia humanitaria.

En aquellos casos en que no se cumplan las normas, será necesario evaluar detenidamente cualquier propuesta encaminada a reducir los requisitos mínimos. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben dirigir un proceso consagrado a alcanzar un acuerdo colectivo sobre cualquier reducción y presentar informes sobre el déficit de progreso real con respecto a los umbrales mínimos. Dichos umbrales deben acordarse entre los desplazados, las comunidades de acogida, las organizaciones que trabajan en los emplazamientos y otras partes interesadas relevantes. Por su parte, las organizaciones humanitarias también deben evaluar las repercusiones negativas sobre la población que se pueden derivar del incumplimiento de una norma y adoptar las medidas necesarias para minimizar cualquier daño. Asimismo, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben utilizar esta deficiencia en la respuesta para promover el cumplimiento de los indicadores y tratar de alcanzarlos lo antes posible.

Uso de las normas en contextos específicos

Las respuestas humanitarias tienen lugar en una gran variedad de contextos diferentes y existen diversos factores que influirán en el modo en que se aplicarán las normas en el entorno operativo con el fin de salvaguardar el derecho a vivir con dignidad. Entre ellos, cabe mencionar:

- el entorno en el que se lleve a cabo la respuesta humanitaria;
- las diferencias existentes entre las distintas poblaciones y la diversidad de las personas;
- las realidades operacionales y logísticas que afectarán al tipo de respuesta humanitaria que se ofrecerá y cómo se llevará a cabo; y

- los parámetros de referencia y los indicadores que sean adecuados para el contexto específico, en los que se deberán definir los términos fundamentales y establecer las metas.

Por tanto, la cultura, el idioma, la capacidad de los agentes de respuesta, el nivel de seguridad y de acceso, las condiciones ambientales, y los recursos condicionarán la respuesta. También es importante prever las consecuencias negativas que se pueden derivar de la respuesta y actuar para reducirlas. Las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos constituyen un código voluntario consagrado a garantizar la calidad y la rendición de cuentas, y han sido diseñadas para promover su uso y la asunción de responsabilidades con respecto a ellas en la mayor medida posible. Sin embargo, no constituyen una guía de procedimientos, sino una descripción de los elementos necesarios para que las personas puedan recuperarse tras una crisis y reconstruir sus vidas con dignidad. Obrar conforme a las normas no significa aplicar todas las acciones clave o cumplir todos los indicadores clave de todas las normas. El grado en que una organización puede satisfacer las normas dependerá de una serie de factores, algunos de los cuales escapan a su control. La falta de acceso a las poblaciones afectadas o la inseguridad política o económica pueden impedir el cumplimiento de las normas. En aquellos casos en que los requisitos mínimos superen las condiciones de vida de las comunidades de acogida, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deberán evaluar la forma de mitigar las tensiones que puedan surgir, por ejemplo, ofreciendo servicios comunitarios. De igual modo, es posible que, en determinadas situaciones, las autoridades nacionales establezcan requisitos mínimos que sean más exigentes que las normas.

Relación con otras normas

Las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos no abarcan todos los aspectos relativos a la asistencia humanitaria que respaldan el derecho a vivir con dignidad. Las organizaciones asociadas han elaborado normas complementarias en diversos sectores, que se fundamentan en la misma filosofía y en compromisos similares a los de este conjunto de normas. Dichas normas complementarias se pueden consultar en los sitios web del movimiento Esfera, la Cooperación de Normas Humanitarias y los de sus organizaciones asociadas.

- *El Manual Esfera; la Carta Humanitaria y las Normas Mínimas para la Respuesta Humanitaria.* Asociación Esfera.
- *Normas y directrices para intervenciones ganaderas en emergencias.* Proyecto LEGS.
- *Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria.* La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria.
- *Normas Mínimas para la Educación: Preparación, Respuesta, Recuperación.* La Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia (INEE).

- *Normas Mínimas para la Recuperación Económica.* Small Enterprise Education and Promotion Network.
- *Norma Mínima para el Análisis de Mercado.* Cash Learning Partnership (CaLP).
- *Normas humanitarias de inclusión para personas mayores y personas con discapacidad.* Consorcio de Envejecimiento y Discapacidad.

Agradecimientos

El Grupo de Trabajo sobre las Normas de Gestión de Campamentos desea expresar su más sincero agradecimiento a las más de 850 personas de todo el mundo que han contribuido a la elaboración de estas normas.

Cabe destacar que se celebraron consultas sobre el terreno en Bangladesh, Iraq, Somalia, Sudán del Sur y Turquía, además de consultas por videoconferencia desde Argentina, Estado Plurinacional de Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana y República Bolivariana de Venezuela. Estas consultas resultaron fundamentales para reflejar de forma adecuada la diversidad y especificidad requeridas en la gestión de los emplazamientos para desplazados.

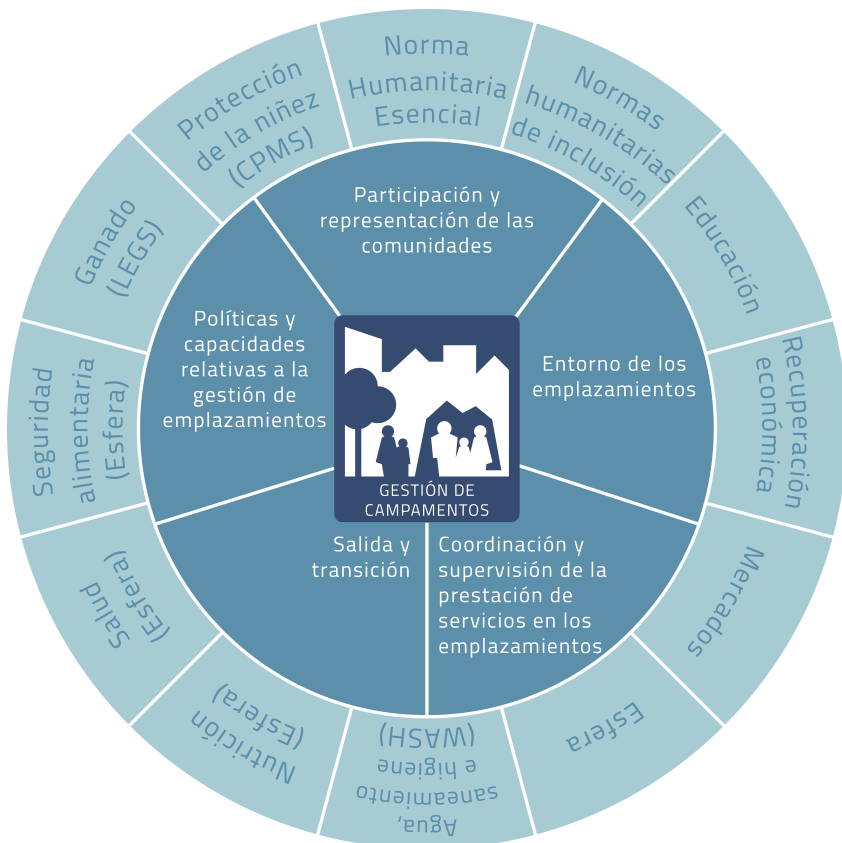
La afirmación “nada sobre nosotros sin nosotros” es uno de los principios a los que concedemos mayor importancia y queremos agradecer especialmente a los desplazados de Bangladesh y Sudán del Sur —y muchos otros que realizaron sus aportaciones de manera anónima en línea— por compartir de primera mano sus experiencias relacionadas con sus vivencias en emplazamientos para desplazados, así como los modos de conseguir que estas normas reflejen de manera más oportuna dichas realidades.

También queremos hacer extensivo nuestro agradecimiento a los siguientes colegas que, en su calidad de miembros nacionales del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos o de grupos de trabajo sectoriales o que trabajan en otros sectores de la asistencia humanitaria, desempeñaron un papel fundamental en el proceso de consulta sobre las normas y realizaron valiosas aportaciones con respecto a las mismas.

ACT Alianza / Christian Aid y DanChurchAid	IMPACT Initiatives
ACTED	Instituto Nacional de Defensa Civil, Perú (INDECI)
ADRA	INTERSOS Organizzazione Umanitaria

AFOD	Maram Foundation for Relief and Development
Ataa Relief	Mercy-USA for Aid and Development
Barzani Charity Foundation (BCF)	Muzun for Humanitarian and Development
Blumont	NORCAP
BRAC	Northern Frontier Youth League (NoFYL)
CARE	Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (OCHA)
Caritas Bangladesh	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)
Caritas Iraq	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Casa del Migrante de Saltillo	Plan International
Centro Conjunto de Coordinación para Situaciones de Crisis del Gobierno Regional del Kurdistan	POINT Organization
Centro de tránsito: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, México	Programa Mundial de Alimentos
Centro de tránsito: Albergue La Sagrada Familia, México	Protección Civil de El Salvador
Centro Scalabrini para las Migraciones	Red Clamor
Comisionado de Socorro a los Refugiados y Repatriación, Bangladesh	RIADIS

Comité Internacional de la Cruz Roja	RNVDO
Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos	Saed Charity Association
Consejo Danés para los Refugiados	Samaritan's Purse
Consejo Noruego para Refugiados	Save Somali Women and Children (SSWC)
Cooperación de Normas Humanitarias	Save the Children
COOPI - Cooperazione Internazionale	Site Maintenance and Engineering Project (SMEP), Bangladesh
Departamento de Operaciones de Paz de las Naciones Unidas	Sociedad de la Media Luna Roja de Qatar
Don Bosco Catholic Church	Sociedad de la Media Luna Roja Turca
Fundación Colombia Nuevos Horizontes	Sociedades Nacionales de la Cruz Roja de América Latina
Global Communities	Somali Young Doctors Association (SOYD)
Gobernación de Arauca	South Sudan Development Agency (SSUDA)
Grupo de Coordinación Intersectorial	UNICEF (Agua, saneamiento e higiene; protección de la infancia)
Hand in Hand for Syria	Violet Organization
Health Link South Sudan	Women Pioneers for Peace and Life (HINNA)
Hold the Child	Youth Activity Organization (YAO)
Human Relief Foundation	

Normas complementarias a las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos

Fuente: Wan Sophonpanich / OIM 2020

De igual modo, cabe subrayar que esta publicación ha sido financiada por la OIM, el Consejo Danés para los Refugiados y el ACNUR.

Las versiones experimentales de estas normas se emplearon en la República Árabe Siria y en Somalia, y sirvieron de base para la creación de capacidades en las organizaciones no gubernamentales locales de Indonesia.

Expresamos asimismo nuestra gratitud a la OIM y el Consejo Danés para los Refugiados, respectivamente, por la designación de Jennifer Cline Kvernmo y Tom Stork para la coordinación y gestión del grupo de trabajo, las consultas y el proceso de elaboración.

Además, es preciso destacar que el Grupo Asesor Estratégico del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi y David Preux realizaron importantes contribuciones a las versiones

preliminares y formularon amplias observaciones, mientras que Kit Dyer, la Cooperación de Normas Humanitarias y la Asociación Internacional de Profesionales de la Asistencia y la Protección Humanitarias (PHAP, por sus siglas en inglés) brindaron apoyo en la elaboración de la versión definitiva. Por su parte, Livia Mikuelec, de The Human Atelier, se encargó del diseño gráfico de esta publicación y Juan Carlos Montalván de la traducción al español.

Finalmente, queremos recordar a aquellos hombres, mujeres y menores desplazados que, a día de hoy, viven en emplazamientos temporales. Refugiados, migrantes y solicitantes de asilo: velaremos por su dignidad para que puedan regresar pronto a sus hogares. Son la inspiración de nuestra labor humanitaria.

Introducción

Introducción

¿Quién vive en los emplazamientos temporales?

Dentro de las poblaciones desplazadas, algunos grupos de personas pueden tener necesidades específicas. En este documento, se emplea el término “personas” en su sentido más amplio al igual que en el *Manual Esfera* y otras orientaciones de la Cooperación de Normas Humanitarias. Por “personas” se entenderá a aquellos individuos a los que los gestores de emplazamientos prestan asistencia mientras residen de forma provisional en asentamientos temporales, y todas ellas poseen el derecho a vivir con dignidad. Este término incluye a las mujeres, los hombres, los niños y las niñas, independientemente de su edad, discapacidad, nacionalidad, raza, etnia, estado de salud, afiliación política, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra característica que puedan utilizar para definirse.

Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos son responsables, a través de su labor de coordinación a nivel de los emplazamientos, de velar por el establecimiento de entornos que protejan a todas las personas que viven en dichos emplazamientos. Es importante destacar que no todas las personas tendrán el mismo nivel de control, poder y recursos, sobre todo en los emplazamientos temporales que perduran muchos años. Las personas y los grupos poseerán diferentes capacidades y presentarán necesidades y vulnerabilidades diversas a lo largo del ciclo de vida de los emplazamientos, que cambiarán con el tiempo. Estos y otros factores también pueden constituir los motivos de fondo para sufrir discriminación intencional. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben ser especialmente cautelosos para lograr un equilibrio entre las diferentes necesidades de las personas y, en particular, de los grupos vulnerables, al tiempo que aplican el principio de imparcialidad. Es primordial prestar especial atención en la celebración de consultas, el diseño de programas, la supervisión de las necesidades no satisfechas plenamente y la prestación de asistencia cuando se lleven a cabo labores de gestión en los asentamientos temporales.

Grupos de población	Grupos con necesidades específicas
Menores	Menores no acompañados y separados Menores anteriormente vinculados a fuerzas o grupos armados Menores cabeza de familia Menores que han contraído matrimonio

	<p>Niñas embarazadas</p> <p>Menores supervivientes de la violencia de género</p>
Adolescentes y jóvenes	<p>Jóvenes sin escolarizar y desempleados</p> <p>Jóvenes anteriormente vinculados a fuerzas o grupos armados</p>
Mujeres	<p>Mujeres cabeza de familia, incluidas aquellas que son viudas</p> <p>Mujeres que no cuentan con apoyo de un hombre</p> <p>Mujeres anteriormente vinculadas a fuerzas o grupos armados</p> <p>Supervivientes de la violencia de género</p> <p>Mujeres embarazadas y madres lactantes</p>
Personas de edad	<p>Personas de edad sin apoyo familiar o comunitario o con menores a su cargo</p>
Personas enfermas o afectadas por traumas	<p>Personas enfermas sin apoyo familiar o comunitario</p> <p>Personas que viven con el VIH/Sida o corren el riesgo de contagiarse</p> <p>Supervivientes de la tortura</p>
Grupos minoritarios	<p>Minorías étnicas y nacionales</p> <p>Minorías religiosas</p> <p>Minorías lingüísticas</p> <p>Grupos nómadas o de pastores</p> <p>Personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI)</p>
Hombres	<p>Hombres y jóvenes privados de derechos civiles</p> <p>Hombres supervivientes de la violencia sexual</p> <p>Hombres solteros cabezas de familia</p>

Personas con discapacidad	Personas con deficiencias físicas Personas con deficiencias sensoriales Personas con discapacidad psicosocial o deficiencias intelectuales
---------------------------	--

⊗ *Para obtener más información sobre la función que desempeñan los gestores de emplazamientos en lo que respecta a la prestación de asistencia y protección a los grupos con necesidades específicas, véase el capítulo 11 del manual titulado *Camp Management Toolkit*, y las páginas 12 a 18 del *Manual Esfera 2018* para consultar las diferentes definiciones y acceder a lecturas complementarias.*

¿En qué consiste la gestión de emplazamientos?

La gestión de emplazamientos se basa en coordinar y supervisar la prestación de servicios, protección y asistencia en aquellas ubicaciones hacia las que se desplazan las personas. Gracias a la aplicación del marco jurídico de protección y las normas humanitarias mínimas a través de la gobernanza comunitaria y los sistemas participativos, la gestión de emplazamientos cobra una dimensión tanto técnica como social. Su propósito es asegurarse de que los servicios y la protección que se ofrecen en los entornos comunitarios están en consonancia con las leyes y directrices existentes a nivel nacional e internacional, así como con las normas convenidas en dichos planos, a fin de mejorar la calidad de vida y la dignidad de las personas durante los desplazamientos, y promover soluciones duraderas.

Se observa un uso creciente del término “emplazamiento” en el sector para referirse a los campamentos y a las estructuras similares —incluidos los campamentos planificados, los campamentos constituidos de forma espontánea, los centros colectivos, los centros de acogida y de tránsito, y los centros de evacuación—, y también se hace uso de él a lo largo de este documento. Cuando las diferencias en las características de los emplazamientos repercutan en las actividades diarias de gestión y las normas, estas se explicarán en las notas de orientación. Los emplazamientos son lugares donde los servicios, las infraestructuras y los recursos se comparten y se gestionan de forma colectiva. A tal efecto, lograr una coordinación eficaz entre todas las partes interesadas a nivel del emplazamiento constituye una tarea fundamental de cualquier organismo de gestión de emplazamientos.

Los campamentos —independientemente del tipo de albergue temporal del que se trate— deben seguir siendo una medida de último recurso y una solución temporal. No obstante, en aquellos casos en los que se hayan establecido, los organismos y las autoridades deberán tratar de ofrecer protección y prestar toda la gama de servicios vitales necesarios en todas las esferas humanitarias cumpliendo un nivel mínimo.

¿Por qué es necesaria la gestión de emplazamientos?

El hecho de contar con la presencia de un organismo encargado de la gestión de emplazamientos y su personal garantiza que la prestación de servicios se lleve a cabo de forma más previsible y coordinada. **Los gestores de emplazamientos y sus equipos promueven la participación, fomentan la rendición de cuentas a las personas afectadas y favorecen la actualización de la información relativa a las necesidades de asistencia de las distintas poblaciones, los programas de los proveedores de asistencia humanitaria y los servicios que ofrecen los gobiernos, al tiempo que mejoran el entorno de protección.** Las estructuras establecidas por los gestores de emplazamientos suelen ser fundamentales para empoderar a las personas afectadas a fin de que puedan organizarse y movilizar a sus comunidades, contribuir a la prestación de asistencia y adoptar decisiones informadas tanto con respeto a ellos mismos como a sus familias.

Las autoridades locales suelen ser las primeras en intervenir ante una situación de crisis. En algunos contextos, se encargarán de llevar a cabo las tres funciones del marco de coordinación y gestión de campamentos, a saber, la administración, la coordinación y la gestión. En cambio, en otros, es posible que los gobiernos nacionales soliciten a organismos externos o al Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos que dirijan la respuesta de emergencia de manera conjunta.

En los últimos años, el sector de la coordinación y gestión de campamentos se ha visto afectado por diversas tendencias relacionadas con la prestación de servicios a los desplazados. Además de las tendencias generales hacia la urbanización, también existen otros factores que han contribuido a que los desplazados busquen refugio en emplazamientos colectivos alternativos o prefieran hacerlo en entornos similares a campamentos no formales. Entre estos factores cabe mencionar la escasa disponibilidad de tierras que puedan ser ocupadas legalmente y empleadas para generar medios de sustento, el acceso limitado a los mercados, los problemas relacionados con la seguridad y las estrategias de afrontamiento. Asimismo, los gobiernos de los países de acogida suelen ser reacios a establecer campamentos formales debido a razones de orden político, puesto que desean disimular la existencia de poblaciones desplazadas en el país que se encuentran bajo su responsabilidad o porque prevén que la población local puede dirigirse a los campamentos en busca de asistencia y servicios que no encuentran en otros lugares. Los campamentos formales y planificados exigen llevar a cabo una compleja labor de preparación, así como contar con unos derechos sobre la tierra, unas partidas presupuestarias y unos permisos de las autoridades adecuados, elementos de los que se suele carecer. Además, muchos desplazados prefieren no vivir en campamentos planificados debido a diferentes consideraciones, como el acceso limitado a los mercados y las oportunidades de sustento, o a que suelen asociarse con una falta de libertad de circulación. Se puede

obtener más información sobre la adopción de enfoques basados en zonas específicas para la coordinación y gestión de campamentos en este [enlace](#).

¿Dónde se aplican estas normas?

Las normas se aplican a toda la gama de emplazamientos para desplazados, desde los campamentos planificados o espontáneos (no planificados) hasta los centros colectivos, los centros de acogida y de tránsito, los centros de evacuación y, en determinados contextos, a los enfoques para los emplazamientos que se encuentran fuera de los campamentos y situados en zonas específicas. Existe la opinión generalizada de que las poblaciones que viven en los campamentos están claramente separadas de las zonas circundantes. Sin embargo, en la práctica, los límites son más flexibles y la circulación entre emplazamientos puede llegar a ser muy fluida. Las organizaciones que trabajan en la esfera de la coordinación y gestión de campamentos participan activamente en la prestación de asistencia para la gestión de emplazamientos a las comunidades desplazadas que viven en las comunidades de acogida y en los entornos situados fuera de los campamentos. En el cuadro que figura a continuación se describe la variedad de emplazamientos que abarcan estas normas.

Entornos urbanos

Desde el año 2008, el 50% de la población mundial vive en ciudades, y se espera que en los próximos 40 años las poblaciones urbanas se dupliquen. La mayor parte del crecimiento demográfico de los países menos adelantados se concentrará en las ciudades y los pueblos, especialmente en Asia Meridional y el África Subsahariana.

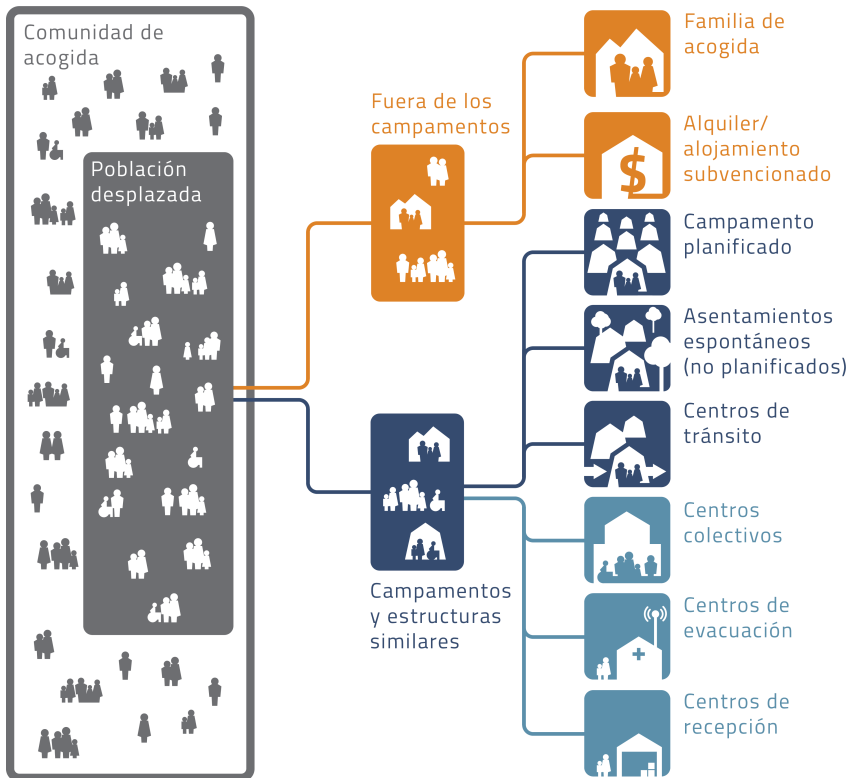
La presencia de desplazados internos y refugiados en las zonas urbanas está directamente relacionada con la tendencia mundial hacia el incremento de la urbanización. Al menos el 59% de todos los refugiados residen actualmente en entornos urbanos, y este porcentaje no hace sino aumentar. Habida cuenta de que los desplazamientos constituyen cada vez más un fenómeno urbano y disperso, el establecimiento de campamentos se ha convertido en la excepción. La mayoría de los desplazados internos (en torno al 80%) optan por permanecer fuera de los campamentos o asentamientos identificables y, más bien, se hallan dispersos en entornos urbanos, rurales o remotos, son acogidos por familias locales, se albergan en viviendas subvencionadas o alquiladas, se esparcen en entornos urbanos y, a menudo, conviven con migrantes y personas pobres locales, o se congregan en pequeños asentamientos espontáneos compuestos por entre tres y cinco familias.

Campamentos planificados	<p>Los campamentos planificados pueden estar ubicados tanto en zonas urbanas como rurales. Son lugares donde las poblaciones desplazadas viven en emplazamientos construidos para tal fin y cuentan con un equipo de gestión especializado. Los servicios que se ofrecen en los campamentos planificados pueden incluir el abastecimiento de agua, la distribución de alimentos y de artículos no alimentarios, la educación, y la atención de la salud, y pueden ser prestados por los organismos humanitarios o la infraestructura municipal existente. Estos servicios suelen estar dirigidos únicamente a las personas que viven en cada uno de los emplazamientos.</p>
Campamentos espontáneos	<p>Los grupos desplazados, a menudo familias o colectivos que mantienen algún tipo de relación, pueden asentarse de forma espontánea en emplazamientos urbanos o rurales por sus propios medios. Estos tipos de estructuras, similares a campamentos, suelen mantenerse al margen de la prestación de asistencia durante algún tiempo y pueden existir sin recibir ningún tipo de apoyo humanitario externo o formal. Asimismo, los campamentos espontáneos a menudo están situados en tierras de propiedad privada y se distinguen por el carácter limitado de las negociaciones con la población local o los propietarios con respecto al uso de los emplazamientos o el acceso a ellos, o por la ausencia de las mismas. En algunos casos, es posible que el organismo encargado de la gestión del campamento lleve a cabo sus actividades en áreas cercanas, conozca las necesidades de los desplazados e intente incluirlos en la estructura de gestión con el fin de que puedan recibir asistencia.</p>
Centros colectivos	<p>Los desplazados pueden conseguir alojamiento en edificios públicos e instalaciones comunitarias ya existentes, por ejemplo, en escuelas, fábricas, cuarteles, centros comunitarios, ayuntamientos, gimnasios, hoteles, almacenes, fábricas en desuso y edificios sin terminar, que es probable que no hayan sido construidos para ese fin. A menudo, se hace uso de estas instalaciones cuando se produce un desplazamiento en un entorno urbano o hacia él. Al igual que un campamento, un centro colectivo está pensado para servir únicamente como alojamiento temporal o de tránsito. Los niveles de asistencia fluctúan desde la plena prestación de ayuda hasta los diferentes niveles de autosuficiencia. Asimismo, los responsables de los centros colectivos pueden desempeñar un papel primordial en la coordinación de los servicios.</p>

<p>Centros de acogida y de tránsito</p>	<p>Los centros de acogida y de tránsito pueden resultar necesarios al inicio de una situación de emergencia como alojamientos temporales antes de que las personas sean trasladadas a un lugar adecuado, seguro y a más largo plazo, o al final de una operación como lugar de preparación para el retorno. Por lo tanto, suelen ser alojamientos provisionales o de corta duración y en ellos también se pueden albergar migrantes que retornan. Además, los centros de tránsito suelen prestar un mayor número de servicios a la población y únicamente intervienen en las actividades de participación y los procesos de toma de decisiones de las comunidades de forma indirecta.</p>
<p>Centros de evacuación de emergencia</p>	<p>Los centros de evacuación de emergencia se establecen con el fin de proporcionar un albergue temporal adecuado a las personas que huyen de una amenaza específica e inmediata, como los desastres naturales, por ejemplo, los ciclones, los incendios y las inundaciones. A menudo se establecen en escuelas, estadios deportivos y edificios religiosos o civiles. Estos centros deben prepararse y planificarse con antelación a los desastres, siempre y cuando sea posible, y han de garantizar un albergue accesible o estar listos para ofrecer un alojamiento razonable. Las autoridades centrales deben planificar el número de personas por noche que pueden albergar estos centros, además del flujo de población estimado.</p>
<p>Enfoques para los emplazamientos que se encuentran fuera de los campamentos y basados en zonas específicas</p>	<p>Los enfoques para los emplazamientos que se encuentran fuera de los campamentos y los basados en zonas específicas (a veces denominados vecindarios) se aplican a zonas geográficas concretas y suelen emplearse en entornos urbanos, periurbanos o rurales. Las actividades las llevan a cabo equipos móviles que cuentan con competencias y perfiles capaces de adaptarse a la situación. Su trabajo se centra en el establecimiento de centros que permitan ofrecer servicios de gestión de emplazamientos a las personas que viven en las comunidades, tanto de acogida como desplazadas. El alojamiento puede incluir locales alquilados y asentamientos espontáneos. Estos enfoques se suelen emplear en entornos de desplazamiento dispersos y de difícil acceso. Su durabilidad es breve, ya que se utilizan para situaciones de emergencia en evolución, y deben estar en estrecha consonancia con las estructuras nacionales.</p>

Los criterios administrativos o límites territoriales políticos, la densidad y el tamaño de la población, la función económica, y las distintas particularidades urbanas son algunos de los elementos que configuran los entornos urbanos. Los desplazados suelen asentarse en zonas urbanas informales o barrios marginales donde los recursos, tales como la disponibilidad de servicios, el acceso a las instalaciones sanitarias y la provisión de un albergue adecuado, ya están sobrecargados por el hecho de atender a la población de acogida. Esta circunstancia dificulta la prestación de una asistencia específica y exige establecer una estrecha colaboración con las autoridades locales y las comunidades de acogida, empleando un enfoque multi-sectorial y que incluya diversas cohortes (enfoque basado en zonas específicas) con el fin de brindar ayuda a los beneficiarios previstos y optimizar la respuesta.

Tipos de asentamientos



Carta Humanitaria, principios humanitarios y Principios de Protección

La Carta Humanitaria, los principios humanitarios y los Principios de Protección constituyen los cimientos de la acción humanitaria y se aplican a todas las situaciones de crisis.

La **Carta Humanitaria** proporciona el fundamento ético y jurídico para los Principios de Protección, la Norma Humanitaria Esencial y las presentes normas. Además, representa tanto una expresión de los derechos y las obligaciones legales establecidos como de las creencias compartidas. En cuanto a los derechos y las obligaciones legales, la Carta Humanitaria resume los principios jurídicos esenciales que más influyen en el bienestar de las personas afectadas por desastres o conflictos. En lo que respecta a las creencias compartidas, trata de reflejar el consenso existente entre los organismos humanitarios en relación con los principios que deben regir las respuestas frente a los desastres y conflictos, en particular las funciones y responsabilidades de las distintas partes interesadas. La Carta Humanitaria constituye la base del compromiso asumido por parte de los organismos humanitarios adheridos al movimiento Esfera y una invitación a todas las personas que participan en la acción humanitaria para que adopten dichos principios.

Independientemente de si la entidad que asume la responsabilidad de la gestión del emplazamiento es una organización no gubernamental nacional o internacional o una autoridad nacional, los **principios humanitarios** de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia operativa establecen el fundamento ético para las partes interesadas que llevan a cabo la labor humanitaria en las situaciones de emergencia. Los cuatro principios se definen de la siguiente manera:



Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos, al igual que todas las organizaciones humanitarias, deben acatar los **Principios de Protección**, que defienden los derechos establecidos en la Carta Humanitaria y se fundamentan en el principio de no causar daño. La protección, según la define el Comité Permanente entre Organismos, guarda relación con la seguridad, la dignidad y los derechos de

las personas afectadas por desastres o conflictos armados. De hecho, este término se define como el “Conjunto de actividades destinadas a conseguir el pleno respeto de los derechos de las personas, de conformidad con la letra y el espíritu de las ramas del derecho pertinentes (esto es, el derecho internacional de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho de los refugiados)”. Los principios exponen que las funciones de los interlocutores humanitarios son independientes de las de los Estados, quienes tienen la responsabilidad jurídica de velar por el bienestar de las personas que se hallan en su territorio o se encuentran bajo su control.

⊗ *Véanse las páginas 37 a 53 de la edición de 2018 del Manual Esfera para consultar las notas de orientación y acceder a las lecturas complementarias.*

Los gestores de emplazamientos contribuyen a la protección adoptando medidas de forma cotidiana a fin de evitar o minimizar cualquier efecto adverso derivado de sus intervenciones, en particular el riesgo de exponer a las personas a un mayor peligro o abusar de sus derechos. Por ejemplo, lo hacen cuando conversan con los diferentes grupos de las poblaciones que residen en los emplazamientos para evaluar los aspectos positivos y las posibles repercusiones negativas de la respuesta en general (⊗ véase [la norma 2](#)) y adaptar los modos en que se prestan los servicios y la asistencia, con el fin de reducir al mínimo el riesgo de pillaje y violencia (⊗ véase [la norma 3](#)). Como miembros del comité de planificación de los emplazamientos, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos garantizan que estos se construyan en zonas alejadas de los conflictos o se amplíen hacia ellas (⊗ véase [la norma 4](#)), y se aseguran de que todos los grupos que viven en los emplazamientos puedan acceder de forma segura e igualdad a la asistencia y los servicios durante el tiempo que sea necesario (⊗ véase [la norma 5](#)). El *Manual para la Protección de los Desplazados Internos* (2010) elaborado por ACNUR destaca el valor que tienen la coordinación y la gestión de los emplazamientos colectivos en lo que respecta a la protección: “Si se lleva a cabo con una perspectiva de protección y en estrecha colaboración con las agencias de protección, la coordinación y la gestión de campamentos pueden garantizar que las personas desplazadas disfruten de sus derechos humanos y de un acceso equitativo y sin obstáculos a los servicios humanitarios existentes”.

⊗ *Se puede obtener más información consultando la sexta versión del Manual para la Protección de los Desplazados Internos de ACNUR (página 413).*

Los campamentos como medida de último recurso

Vivir en un campamento o en cualquier emplazamiento colectivo temporal no es una solución duradera, sino que, más bien, constituye una respuesta provisional a una situación de desplazamiento. El hecho de lograr una solución duradera es fundamental para poder poner fin a la situación de desplazamiento y debe tenerse en cuenta desde el inicio mismo de la respuesta. Existen tres tipos de soluciones

duraderas, a saber, la repatriación y el retorno; la integración local; y el reasentamiento.

SOLUCIONES A LARGO PLAZO	
Refugiado	Persona desplazada interna (PDI)
Repatriación al país de origen	La reintegración sostenible en el lugar de origen (también conocido como "el regreso")
Integración en el país de acogida	La integración local sostenible en las zonas en que se hayan refugiado los desplazados internos (integración local)
Reasentamiento en un tercer país	La integración sostenible en cualquier otra parte del país (asentamiento en otra parte del país)

Los *Principios Rectores de los Desplazamientos Internos* de 2004, elaborados por el Comité Permanente entre Organismos, describen más detalladamente los derechos de los desplazados internos en relación con el retorno, el reasentamiento y la integración. La condición de refugiado finaliza una vez que la persona en cuestión restablece los vínculos de protección entre el Estado y el ciudadano a través de una de las tres soluciones duraderas mencionadas. Asimismo, cabe señalar que no existe consenso jurídico sobre cuándo cesa la condición de desplazado interno, puesto que la identificación como tal no confiere ninguna condición especial en virtud del derecho internacional. Sin embargo, se puede considerar que una persona deja de ser un desplazado cuando ya no presenta necesidades de protección y asistencia que estén directamente relacionadas con su experiencia de desplazamiento.

Habida cuenta de que vivir en un campamento es tan solo una solución temporal al desplazamiento, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos desempeñan un papel activo a la hora de ayudar a decidir si se ha logrado una solución duradera, un hecho que está intrínsecamente relacionado con el cierre del emplazamiento. No obstante, en determinadas circunstancias, el cierre de un emplazamiento no significa que se haya alcanzado una solución duradera. Asimismo, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben trabajar en estrecha colaboración con todas las partes interesadas, en concreto con los donantes y las autoridades nacionales, con el fin de promover las condiciones necesarias para que el proceso de retorno voluntario, integración o reasentamiento se lleve a cabo de forma adecuada, e informar a los miembros de las poblaciones de los emplazamientos sobre sus derechos.

Proveedor de última instancia

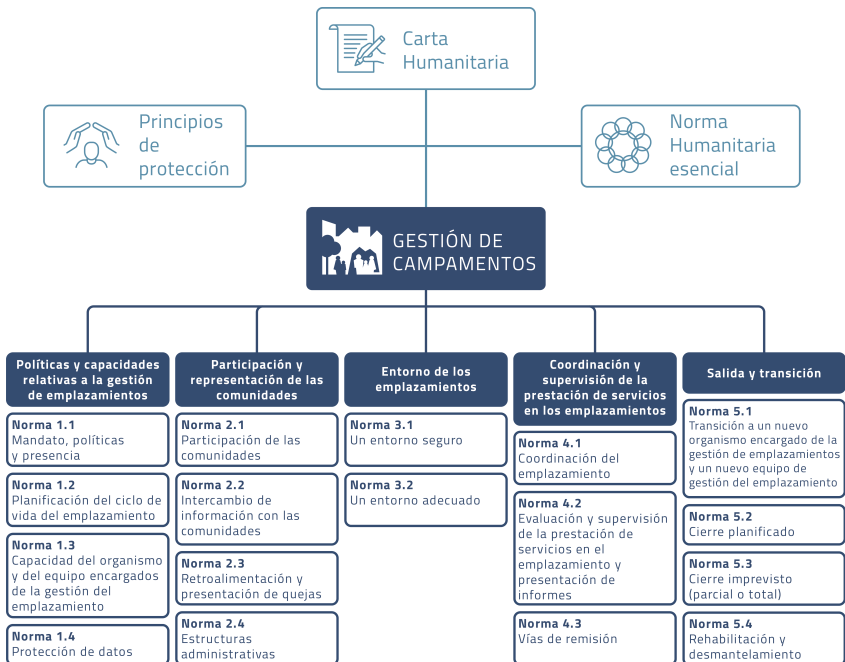
En las comunidades de desplazados internos en las que se aplica un enfoque de gestión por grupos temáticos, los organismos principales de dichos grupos temáticos tienen la responsabilidad de asumir el papel de “proveedores de última instancia” a fin de garantizar la previsibilidad de la respuesta.

En aquellos casos en que sea necesario y dependiendo del nivel de acceso a la financiación del que se disponga y de la seguridad y disponibilidad de la misma, la entidad responsable deberá estar preparada, en su calidad de proveedor de última instancia, para garantizar que se presten los servicios necesarios a fin de satisfacer las principales carencias que haya identificado el grupo temático y que se hayan incorporado en el plan de respuesta humanitaria del equipo humanitario en el país, bajo la dirección del coordinador de asuntos humanitarios.

Seguridad y disponibilidad de la financiación y acceso a la misma

Si la entidad responsable no dispone de la financiación suficiente para satisfacer las carencias identificadas o ejecutar las actividades necesarias que ha de llevar a cabo como proveedor de última instancia, no puede esperarse que el organismo principal del grupo temático lleve a cabo dichas actividades, sino que deberá seguir colaborando con el coordinador de asuntos humanitarios y los donantes con miras a movilizar los recursos necesarios.

Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos



Políticas y
capacidades
relativas a la
gestión de
emplazamientos

1. Políticas y capacidades relativas a la gestión de emplazamientos

Los gestores de emplazamientos desempeñan un papel primordial en la promoción de la participación, el fomento de la rendición de cuentas a las personas afectadas y la puesta a disposición de las diferentes actualizaciones relativas a la gestión de la información entre los proveedores de los diversos sectores y los gobiernos, al tiempo que mejoran el entorno de protección. A fin de que tanto los gestores de emplazamientos como otros miembros del personal que trabajan en ellos puedan llevar a cabo esta función, las organizaciones para las que trabajan deben tener mandatos y disponer de políticas, estrategias y planes de acción que estén basados en los principios humanitarios y los Principios de Protección. Asimismo, se debe dotar a los gestores de emplazamientos y al personal concernido de las competencias necesarias para llevar a cabo su trabajo mediante la ejecución de labores de supervisión, la impartición de capacitaciones (tanto en el empleo como específicas), la creación de programas de mentoría (trabajando en parejas o con personal experimentado), la celebración de reuniones de equipo y de sesiones de retroalimentación periódicas, la realización de evaluaciones del desempeño de forma regular, la facilitación de informes escritos, y la prestación de apoyo logístico o técnico.

Las tareas de gestión de emplazamientos pueden llevarlas a cabo organizaciones humanitarias (nacionales, internacionales o aquellas basadas en el trabajo de voluntarios) o estar dirigidas por las autoridades gubernamentales locales o nacionales. De igual modo, en el caso de los asentamientos espontáneos, o al inicio de una situación de emergencia, las comunidades pueden hacerse cargo de la gestión de los emplazamientos. Las autoridades nacionales tienen la responsabilidad de proporcionar seguridad, mantener el orden público y garantizar el carácter civil de los campamentos o emplazamientos temporales.

Los equipos de gestión de los emplazamientos no sólo prestan asistencia a las poblaciones que residen en ellos y las comunidades de acogida circundantes, sino también a los proveedores de servicios a través del desempeño de sus funciones de coordinación, gestión de la información y representación. Si bien estas responsabilidades se abordan en normas posteriores, su principal función es establecer el punto de partida para la rendición de cuentas que permita a otros organismos garantizar la aplicación de un enfoque participativo en el desempeño de su labor (*véanse en particular las , y*). El hecho de forjar alianzas inclusivas y transparentes contribuirá al fomento de la legitimidad tanto dentro como fuera de los emplazamientos.

Es preciso destacar que, a pesar de que los emplazamientos suelen establecerse con la idea de que su duración será limitada, las tareas de planificación deben prever siempre la necesidad de prestar asistencia durante un periodo de tiempo

más prolongado, la posibilidad de que dichos emplazamientos se expandan y las eventualidades que puedan surgir de forma inesperada. Asimismo, también deben evaluarse las necesidades y capacidades de las comunidades de acogida en relación con los servicios, las infraestructuras y los activos existentes. Los servicios y las infraestructuras tales como las escuelas, los centros comunitarios, las carreteras, el tendido eléctrico o los puntos de abastecimiento de agua también pueden reportar importantes beneficios a las comunidades locales.

La responsabilidad de proteger a las personas que se encuentran en sus territorios compete plenamente a los Estados —independientemente de su condición jurídica—, ya sean desplazados o miembros de las comunidades de acogida, así como la de garantizar el orden público y la seguridad frente a las amenazas. Por su parte, las organizaciones humanitarias han de abogar por que las autoridades nacionales asuman sus responsabilidades a fin de ayudar a reducir la exposición a las amenazas y mitigar los efectos devastadores derivados de las causas que originaron los desplazamientos.

Las acciones y los indicadores clave que se describen en relación con estas cuatro normas no solo pueden aplicarse a los emplazamientos, sino también a las organizaciones, las plataformas de coordinación y las respuestas humanitarias en general.

⊗ **Vínculos con el compromiso 2 de la Norma Humanitaria Esencial.**

Norma 1.1: Mandato, políticas y presencia

Las poblaciones afectadas pueden acceder de forma equitativa a la protección y la asistencia durante el tiempo que sea necesario gracias a la labor de un organismo encargado de la gestión de emplazamientos al que se le haya encomendado dicha tarea.

Acciones clave

- El organismo encargado de la gestión de emplazamientos es nombrado por una autoridad que está a cargo de la respuesta global —gobierno, grupo temático u otro— para que esté presente sobre el terreno con el fin de llevar a cabo actividades de gestión cuando la afluencia de desplazados requiera ofrecer servicios de gestión de emplazamientos especializados (véanse las notas de orientación).
- El organismo encargado de la gestión de emplazamientos debe contar con políticas y estrategias humanitarias (incluidas aquellas consagradas a la prevención de la explotación y el abuso sexuales), así como con sistemas de liderazgo y orgánicos, que orienten la labor de los equipos de gestión de los

emplazamientos y los alienten a trabajar en consonancia con determinados principios.

- El organismo encargado de la gestión del emplazamiento en cuestión configura un equipo de gestión de dicho emplazamiento compuesto por personas que poseen las capacidades necesarias y los recursos apropiados.
 - El equipo de gestión del emplazamiento puede asumir la responsabilidad con respecto a más de una ubicación física, dependiendo del contexto específico.
 - Los equipos de gestión de los emplazamientos pueden ser fijos o móviles, o una combinación de ambos.

Indicadores clave

- Un equipo de gestión de emplazamientos por cada 15.000 personas desplazadas (véanse las notas de orientación).
- Porcentaje de la población del emplazamiento que está satisfecha con los niveles de servicio que se prestan.
- Porcentaje del personal del organismo encargado de la gestión de emplazamientos que conoce el proceso de presentación de quejas ante dicho organismo, en concreto el relativo a la prevención de la explotación y el abuso sexuales.

Notas de orientación

1. La necesidad de contar con un equipo de gestión de emplazamientos en una ubicación concreta **se originará** cuando haya un número significativo de desplazados y **estará condicionada** por la duración prevista de la situación de desplazamiento. Asimismo, la necesidad de disponer de la presencia de un equipo de gestión de emplazamientos externo dependerá de la capacidad de las autoridades u organizaciones locales para satisfacer las necesidades de las personas de conformidad con los principios humanitarios.
2. La proporción de un equipo de gestión de emplazamientos por cada 15.000 desplazados debe **adaptarse al contexto específico** teniendo en cuenta las capacidades de las comunidades, las relaciones existentes entre las comunidades desplazadas y las de acogida, las aptitudes de las organizaciones responsables de la prestación de servicios, y el tipo de emplazamientos, especialmente en el caso de los centros de evacuación y los emplazamientos de tránsito.
3. En lo que respecta a los emplazamientos informales que se encuentran dispersos en zonas urbanas, periurbanas o rurales, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos podrían agrupar los emplazamientos tomando como referencia el número de ubicaciones, la distancia entre ellas, las necesi-

dades presentes en los emplazamientos y el número de desplazados que viven en ellos con el fin de evaluar y planificar la asistencia que será necesario que ofrezca un equipo móvil. Las visitas de los equipos móviles de gestión de los emplazamientos deben ser periódicas y las poblaciones que residen en zonas geográficas concretas han de saber cuándo se producirán. Para obtener más información sobre la gestión de los emplazamientos que se encuentran fuera de los campamentos, véase el documento de trabajo del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos de 2019 titulado *Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach*.

4. El equipo de gestión del emplazamiento puede establecer su base en las oficinas del emplazamiento, en oficinas centralizadas o municipales, o en los centros de recursos comunitarios.
5. Si bien la adhesión a los principios humanitarios (⊗ véase la [introducción](#)) constituye el pilar fundamental de la respuesta humanitaria, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos también deben llevar a cabo sus actividades de una manera responsable, puesto que, por definición, ejercen una influencia y un poder considerables sobre las vidas de las personas y comunidades afectadas.
6. Es posible que, al inicio de una respuesta, la presión ejercida por los medios de comunicación, los donantes y los gobiernos llegue a ser abrumadora. Ello puede dar lugar a que los organismos y los equipos encargados de la gestión de emplazamientos hagan promesas y asuman compromisos que tal vez no puedan cumplir. El objetivo de estas normas es brindar apoyo a los equipos de gestión de los emplazamientos para que eviten este tipo de situaciones mediante el establecimiento de prioridades y la determinación de la secuencia que se seguirá para llevar a cabo las actividades.

Norma 1.2: **Planificación del ciclo de vida del emplazamiento**

Una planificación adecuada e inclusiva garantiza la protección y asistencia oportunas durante todo el ciclo de vida del emplazamiento, desde su establecimiento hasta su cierre.

Acciones clave

- Elaborar un plan de acción para la gestión del emplazamiento.
 - Colaborar con los principales miembros de la población del emplazamiento y otras partes interesadas, incluida la comunidad de acogida y las autoridades locales.

- Incluir tanto a hombres como a mujeres en el equipo del proyecto y como informantes clave de la población y la comunidad de acogida, así como a representantes que reflejen la diversidad de la comunidad.
- Garantizar que las consultas con la comunidad se celebren en el (los) idioma(s) y formato(s) adecuado(s) para las partes interesadas.
- Tomar en consideración los recursos financieros, materiales y humanos, incluidas las necesidades técnicas y la seguridad de la población.
- Evaluar e incluir acciones concretas dirigidas a personas vulnerables y con necesidades específicas.
 - Garantizar que los hallazgos derivados de la evaluación de la necesidad de protección se incorporen en el plan de acción para la gestión del emplazamiento.
- Compartir un resumen del plan de acción con la comunidad de acogida y los representantes de las autoridades locales.
- Diseñar planes de contingencia para las llegadas, los cierres imprevistos (retornos forzados) y los posibles acontecimientos que se produzcan de forma espontánea que puedan afectar al emplazamiento, como inundaciones, incendios y otras amenazas.
 - Incluir en los planes de contingencia, como mínimo, las posibles necesidades de recursos humanos y financieros y de equipo.
 - Involucrar a los proveedores de servicios para que trasladen sus opiniones sobre los planes de contingencia durante la fase de elaboración.
 - Tener en cuenta las necesidades de las personas vulnerables, asegurándose de que no corren un mayor riesgo, cuando se elaboren los planes de contingencia.
- Examinar y actualizar periódicamente los planes de contingencia a medida que evolucionan la situación y los escenarios de planificación.
 - Supervisar la situación en el emplazamiento y las zonas circundantes, llevando a cabo observaciones y evaluaciones de los riesgos físicos a fin de determinar las amenazas.
 - Garantizar la incorporación de nuevos proveedores de servicios en los planes de contingencia y procedimientos de evacuación.
 - Ensayar los procedimientos de emergencia.
 - Informar a la población con respecto a su función en los planes de contingencia.
- Establecer un acuerdo con las comunidades de acogida y las autoridades locales en el que se detallen las condiciones necesarias para el retorno de tierras e infraestructuras.

Indicadores clave

- Se organizan talleres comunitarios con el fin de elaborar y compartir los planes de contingencia.
- Se actualizan los planes de acción para la gestión de emplazamientos y los planes de contingencia.

Notas de orientación

1. Desde el primer día, **el trabajo del equipo de gestión del emplazamiento** tiene que ser dinámico y demostrar un alto grado de flexibilidad, además, tiene que actuar rápidamente, establecer prioridades, ser creativo, y llevar a cabo una planificación rigurosa. Las tareas de informar, consultar, involucrar y presentar informes a las principales partes interesadas (autoridades, miembros de la comunidad de acogida, proveedores de servicios y personas afectadas por el contexto de emergencia) incluirán la exposición clara de los objetivos del equipo de gestión del emplazamiento y la celebración de consultas dirigidas a forjar alianzas eficaces. Es fundamental establecer parámetros de referencia viables y elaborar criterios que permitan supervisar la aplicación del plan de acción para la gestión del emplazamiento en función del perfil de la población.
2. Cabe tomar en consideración la **duración de las consultas** con los desplazados sobre aspectos delicados, como las amenazas y el cierre, tan pronto como sea posible, pero sin generar mayor tensión.
3. Si bien los emplazamientos suelen instalarse con la idea de que su duración será limitada, las tareas de planificación siempre deben **tratar de satisfacer las necesidades a largo plazo, abordar la posibilidad de que dichos emplazamientos se expandan y contemplar las eventualidades que puedan surgir de forma inesperada**. Asimismo, también deben evaluarse las necesidades y capacidades de las comunidades de acogida en relación con los servicios, las infraestructuras y los activos existentes. Los servicios y las infraestructuras tales como las escuelas, los centros comunitarios, las carreteras, el tendido eléctrico o los puntos de abastecimiento de agua también pueden reportar importantes beneficios a las comunidades locales. En cambio, los edificios que se hayan degradado como consecuencia de haber sido empleados de forma provisional como centros colectivos pueden afectar negativamente a la comunidad local. Es necesario definir y acordar desde el principio junto a las partes interesadas de qué manera se llevará a cabo el futuro traspaso de estos activos durante el cierre del emplazamiento. La planificación de la instalación o mejora del emplazamiento y su cierre están interrelacionados desde el comienzo mismo.

⊗ *La planificación del ciclo de vida de los emplazamientos debe llevarse a cabo teniendo en cuenta las normas 3.2 (Un entorno adecuado), 4.1 (Coordinación del emplazamiento) y 5.2 (Cierre planificado).*

⊗ *Para obtener más información sobre los planes de contingencia, la planificación medioambiental y la seguridad, véanse, respectivamente, los capítulos 1, 6 y 12 del manual titulado Camp Management Toolkit.*

Norma 1.3: Capacidad del organismo y del equipo encargados de la gestión del emplazamiento

El equipo de gestión del emplazamiento posee la capacidad operativa y técnica necesaria para gestionarlo.

Acciones clave

- Trabajar de manera coordinada con los departamentos de recursos humanos a fin de garantizar que el equipo de gestión del emplazamiento esté compuesto por miembros del personal representativo de la población del emplazamiento.
 - Establecer un equilibrio entre la proporción de personal femenino y masculino de modo que se refleje la composición de las comunidades y sus necesidades.
 - Garantizar la presencia de miembros del personal de las principales minorías presentes en la población desplazada, incluidos los diferentes grupos étnicos o religiosos minoritarios.
- Impartir capacitaciones a los miembros del personal del equipo de gestión del emplazamiento sobre los principios y las prácticas relativos a la coordinación y gestión de campamentos.
- Orientar y capacitar al personal del equipo de gestión del emplazamiento en lo que respecta a los principios humanitarios y el código de conducta.
 - Velar por que entienda la importancia que reviste la información y asegurarse de que ha firmado un código de conducta en un idioma adecuado.
 - Incluir la prevención de la explotación y el abuso sexuales.
- Garantizar que el equipo de gestión del emplazamiento dispone del equipo adecuado necesario para el contexto específico y la tarea concreta.

Indicadores clave

- La proporción de los miembros del personal (mujeres y hombres) representa la composición de la población del emplazamiento.

- Proporción del personal dedicado a la gestión del emplazamiento que ha firmado un código de conducta.
- Proporción del personal dedicado a la gestión del emplazamiento que ha completado la capacitación necesaria para llevar a cabo su función.

Notas de orientación

1. **El tamaño y la composición** del equipo de gestión de un emplazamiento depende en gran medida del contexto, así como de una serie de factores, incluidos las capacidades de los gobiernos y las comunidades locales, el idioma y otras necesidades de comunicación, las características del emplazamiento y sus particularidades topográficas, las necesidades relacionadas con la prestación de servicios, y la capacidad de los proveedores de servicios, y también de las condiciones de seguridad vigentes.
2. El equipo de gestión del emplazamiento debe poseer **unas competencias y capacidades equilibradas**, tanto en lo que respecta a liderazgo, protección, asistencia, sectores técnicos, administración, tecnologías de la información o gestión de conflictos, como a gestión de la información o movilización de la comunidad. En determinados contextos, es posible que resulte beneficioso que el personal femenino cuente con una mayor representación, ya que, por lo general, tiene mayor facilidad para hablar con los hombres de la población que el personal masculino con las mujeres.
3. Es necesario que el equipo de gestión del emplazamiento especializado esté **presente en el lugar desde el primer día** y cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas de representación de las personas afectadas por la crisis. Los ajustes que se deseen realizar al equipo antedicho deben llevarse a cabo con el paso del tiempo en función de las actividades previstas y las condiciones del emplazamiento.
4. El equipo de gestión del emplazamiento debe contar con el apoyo de organizaciones que dispongan de **políticas y estrategias humanitarias**, así como de sistemas de liderazgo y orgánicos —como relativos a las finanzas y los recursos humanos—, que los orienten y alienten a trabajar en consonancia con determinados principios.
5. **Las organizaciones no gubernamentales han demostrado poder gestionar con éxito** los emplazamientos. En los casos en que las operaciones en los países apliquen el enfoque de gestión por grupos temáticos del Comité Permanente entre Organismos, los principales organismos de los grupos temáticos irán siendo conscientes progresivamente de que, si se garantiza el acceso a la población del emplazamiento y se logra su aceptación general, esta opción constituye una alternativa muy ventajosa.
6. En los entornos de grupos temáticos, será el coordinador del grupo temático en cuestión o el organismo principal del mismo **quien asigne los emplazamientos**

al organismo encargado de la gestión de emplazamientos. En lo que respecta a los entornos de refugiados, este proceso de asignación lo coordinará el ACNUR. En otros entornos, los gobiernos desempeñarán un papel fundamental. Este proceso debe llevarse a cabo en estrecha colaboración con las autoridades locales, al tiempo que se verifican sus capacidades y recursos.

7. En los casos en que los miembros del personal sobre el terreno no hayan recibido la capacitación necesaria en lo que respecta a la Norma Humanitaria Esencial ni a las funciones y responsabilidades relacionadas con la gestión *in situ*, la entidad responsable del grupo temático o del sector concreto deberá nombrar a una organización no gubernamental u organismo de las Naciones Unidas para que les brinde apoyo en la aplicación de las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos. También sería posible hacer uso de esta asistencia para la **creación de capacidad respecto de la gestión de emplazamientos remotos**.
8. **Los cursos de capacitación esencial en materia de coordinación y gestión de campamentos** para los miembros del personal que trabajan en la gestión de cualquier tipo de emplazamiento incluyen, como mínimo, los siguientes temas:
 - Funciones y responsabilidades.
 - Participación.
 - Suministro de información y escucha de las opiniones (rendición de cuentas).
 - Principios humanitarios y Principios de Protección.
 - Coordinación.
 - Mejora y planificación de los emplazamientos.
 - Cierre de emplazamientos (incluye referencias a las normas técnicas, en particular a las del Proyecto Esfera, o a las normas de construcción locales, en caso oportuno).
9. Además de la capacitación en materia de coordinación y gestión de campamentos, los miembros del personal también deben completar cursos de capacitación sobre el **código de conducta** del organismo encargado de la gestión de emplazamientos y su **política de prevención de la explotación y el abuso sexuales**. La presentación de informes sobre la explotación y el abuso sexuales es obligatoria para la mayoría de los organismos y tiene por objeto garantizar el cumplimiento de las normas relativas a la rendición de cuentas por parte de todos los interesados. La prevención de la explotación y el abuso sexuales constituye una responsabilidad compartida y de obligado cumplimiento que incumbe a toda la comunidad humanitaria, en particular a los asociados locales, nacionales, regionales e internacionales. Para luchar contra esta lacra, las Naciones Unidas han adoptado una serie de medidas dirigidas a prevenir, denunciar e investigar los actos de explotación y abuso sexuales, así como a imponer sanciones a los perpetradores. Entre estas medidas cabe

destacar la creación de redes en países, que actúan como el principal organismo de coordinación y supervisión de la prevención de la explotación y el abuso sexuales, así como de la respuesta frente a estos actos, en el país en que tienen lugar. Los cursos de capacitación en materia de igualdad de género gozan de un reconocimiento cada vez mayor como complemento de las capacitaciones sobre prevención de la explotación y el abuso sexuales.

⊗ *Para obtener más información sobre los posibles perfiles y competencias de los miembros del personal, véase el capítulo 2 del manual titulado *Camp Management Toolkit* y la *Guía para Centros Colectivos* elaborada por el ACNUR y la OIM en 2010. Consúltese la lista de comprobación relativa a la contratación, capacitación y supervisión de los miembros del personal que también figura en el capítulo 2 de dicho manual.*

⊗ Para consultar más información sobre los recursos de capacitación disponibles, véase el sitio de **aprendizaje en línea del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos** en el siguiente enlace: www.cccmllearning.org/login/index.php.

Recursos sobre prevención de la explotación y el abuso sexuales

⊗ *Véase el apartado “*Stop sexual exploitation and abuse by our own staff*” que figura en el capítulo 2 del manual titulado *Camp Management Toolkit*.*

⊗ Véanse los **seis principios básicos** relativos a la prevención de la explotación y el abuso sexuales del Comité Permanente entre Organismos.

⊗ Véanse las *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria: Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación* elaboradas por el Grupo Temático Mundial sobre Protección y el Comité Permanente entre Organismos en 2015.

⊗ Véase el informe del Secretario General de la Naciones Unidas de 2018 titulado *Violencia sexual relacionada con los conflictos*.

⊗ Para consultar las versiones en lenguaje sencillo de los seis principios básicos del Comité Permanente entre Organismos en más de 100 idiomas, véase el sitio web de Translators Without Borders (<https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>).

Norma 1.4: Base de datos sobre los residentes del emplazamiento y protección de datos

Toda la información personal recabada sobre las poblaciones del emplazamiento se recopila, almacena y utiliza de forma adecuada.

Acciones clave

- Crear y mantener una base de datos sobre las personas que residen en el emplazamiento.
- Conocer, comprender y aplicar las políticas de protección de datos pertinentes a la información recopilada por el organismo encargado de la gestión de emplazamientos.
 - Garantizar que existan procedimientos adecuados para proteger los datos, incluidos la existencia de salas seguras y que se puedan cerrar con llave, la realización de copias de seguridad electrónicas, el establecimiento de contraseñas y la imposición de restricciones de acceso con respecto a los datos sensibles. Los documentos confidenciales deberán estar claramente marcados.
 - En caso necesario, la información personal deberá suprimirse o sustituirse por un código para proteger el anonimato.
 - Es preciso establecer procedimientos claros para proteger o destruir la información en caso de evacuación o repliegue.
- Coordinar la labor de todas las organizaciones que trabajan en el emplazamiento con el fin de establecer un protocolo de intercambio y protección de datos acordado a nivel del emplazamiento, en el que se incluyan las definiciones de “consentimiento” e “intercambio de información”. Alcanzar un acuerdo sobre:
 - los datos que cabe recopilar e introducir en el sistema de almacenamiento, quién es el responsable de hacerlo, y cómo ha de hacerse;
 - las modalidades de divulgación de información o de informes elaborados a partir de los datos minimizará el riesgo para la población del emplazamiento; y
 - la información debe continuar siendo confidencial.
- Trabajar en estrecha colaboración con los organismos interesados a fin de impartir cursos de capacitación a todos los encuestadores sobre las normas de protección e intercambio de datos convenidas.
- Supervisar y vigilar el modo en que se utilizan y comparten los datos.

Indicadores clave

- Se ha acordado un protocolo específico sobre el consentimiento y la confidencialidad que es aplicable a todas las partes interesadas que operan en el emplazamiento.
- Se han acordado unas prácticas de intercambio de información y son aplicables a todas las partes interesadas que operan en el emplazamiento.

Notas de orientación

1. El creciente interés y el aumento de la demanda, tanto por parte de las organizaciones humanitarias como de los gobiernos, con respecto a la aplicación de métodos de ciencia de datos más avanzados en la labor humanitaria pone de manifiesto la necesidad de que los organismos encargados de la gestión de emplazamientos y sus equipos comprendan mejor los retos relacionados con la incorporación de nuevas tecnologías o métodos de conservación de datos en el sector de la coordinación y la gestión de campamentos.
2. Si se hace uso de sistemas biométricos y de otro tipo, las poblaciones que residen en el emplazamiento deben saber para qué se utilizará su información biométrica y con qué entidades se compartirán los datos, durante cuánto tiempo se conservarán y si disponen de una opción alternativa a la recopilación de datos biométricos.
3. Los equipos de gestión de los emplazamientos necesitan recopilar información sobre las personas para orientar mejor las respuestas de protección y asistencia. No obstante, el procesamiento irresponsable de la información puede poner a las personas en grave peligro, además de invadir su intimidad. Por tanto, para encontrar el equilibrio adecuado entre la recopilación y el intercambio de información en beneficio de las poblaciones que residen en el emplazamiento y la protección de las personas frente al uso indebido de la información se deben tener en cuenta los siguientes principios:
 - Cuando se vaya a determinar qué datos es preciso recabar, se han de evaluar detenidamente las razones por las que se necesita dicha información. Solo debe recopilarse información con fines de protección y que no perjudique al informante ni a otras personas.
 - Es preciso identificar los datos que pueden resultar especialmente sensibles a fin de asegurarse de que la recopilación y el intercambio de información están sujetos a medidas de protección.
 - Los datos se deben recabar teniendo en cuenta las cuestiones relacionadas con la protección para no poner en peligro la seguridad y la privacidad de ninguna persona.
 - Se debe convenir con todas las partes interesadas de la esfera humanitaria cómo se compartirá la información y definir los motivos por lo que es necesario compartirla. Únicamente debe compartirse la información pertinente para un propósito de protección determinado.
 - Solo se ha de compartir información personal si se ha obtenido el consentimiento informado de la persona afectada. Es preciso explicar esta cuestión a la persona durante la fase de recopilación de datos.
 - Se debe realizar un análisis de riesgos. Téngase en cuenta que el nivel de riesgo asociado a los diferentes tipos de información variará, y que el

equipo de gestión del emplazamiento habrá de trabajar con otros organismos operacionales con el objetivo de valorar los niveles de riesgo y diseñar sistemas de gestión de información que estén en consonancia con ellos.

⊗ Véase también el capítulo titulado “Alojamiento y asentamiento” del *Manual Esfera*.

⊗ Para obtener más información en materia de protección de datos y gestión de la información y consultar la lista de comprobación relativa a la gestión de la información, véase el capítulo 5 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. También se puede consultar la lista de comprobación relativa a la gestión de la información que figura en el capítulo 2 de dicho manual.

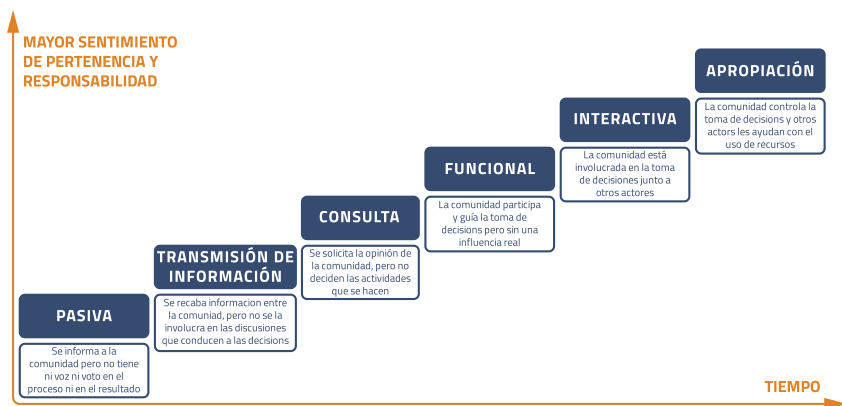
⊗ Véase también el *Manual sobre protección de datos en la acción humanitaria* (2020) del Comité Internacional de la Cruz Roja.

Participación y representación de las comunidades

2. Participación y representación de las comunidades

Cerciorarse de que todos los grupos de las diferentes poblaciones participen de forma significativa en el proceso de toma de decisiones y en las estructuras administrativas de los emplazamientos es un elemento primordial para una buena gestión de los mismos. La participación resulta esencial a fin de salvaguardar los derechos fundamentales de las poblaciones desplazadas en todos los tipos de asentamientos temporales durante las situaciones de crisis humanitarias, así como para su salud, bienestar psicosocial y seguridad. Además, supone un paso fundamental para garantizar que se tengan debidamente en cuenta y aborden las diferentes necesidades, capacidades y expectativas de todos los grupos de las comunidades desplazadas, contribuyendo de ese modo a mejorar la respuesta humanitaria y la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas. El buen funcionamiento de los emplazamientos está condicionado a la participación activa y significativa de las poblaciones de los mismos y, para lograrlo, es preciso impartir capacitaciones, celebrar sesiones de orientación y alentar a los representantes de las comunidades a que actúen como líderes sensibles a las distintas necesidades.

Niveles de participación



Fuente: *Camp Management Toolkit*.

La participación es un proceso a largo plazo que requiere una comprensión profunda del contexto local. Su propósito no consiste únicamente en dar voz a los distintos grupos de las comunidades desplazadas, sino en trascender ese ámbito y garantizar que se escucha la opinión de las personas que residen en los emplazamientos y que participan en la toma de las decisiones que afectan a sus vidas. Sin embargo, suele ocurrir que, cuando se desencadena una situación de emergencia de rápida evolución, los equipos de gestión de los emplazamientos y las poblaciones que

residen en ellos no disponen del tiempo o la energía necesarios para priorizar la participación significativa. Por consiguiente, es preciso establecer los métodos de transferencia de información, los procesos de consulta, los mecanismos de retroalimentación y las estructuras administrativas de los emplazamientos teniendo en cuenta esta cuestión, y se deben instaurar tan pronto como sea posible.

Los obstáculos que dificultan la participación están ligados al contexto específico y, además, diferirán en función de los distintos grupos de las poblaciones de los emplazamientos y variarán a lo largo del tiempo. Dichos impedimentos pueden ser de carácter social o guardar relación con el entorno físico. Asimismo, pueden existir obstáculos que se deriven de las normas o políticas que perjudiquen a determinados grupos de población.

Las actividades de comunicación en los emplazamientos resultan primordiales para promover la participación significativa de las comunidades y la rendición de cuentas de las partes interesadas. Cabe tomar en consideración las opiniones de las poblaciones que residen en los emplazamientos sobre las condiciones de vida en los mismos y estas deben incluirse en la mayoría de los procesos de toma de decisiones. La función de los gestores de emplazamientos es establecer un medio que permita que la información fluya entre las diferentes partes interesadas y gracias a este diálogo transparente y constante en torno a los desafíos diarios que plantean los emplazamientos, la participación de las comunidades se convierte en una realidad. De igual modo, además de los contactos directos con las poblaciones de los emplazamientos, cada vez es más frecuente emplear medios como los mensajes de texto y los sitios web para fomentar el diálogo en los emplazamientos.

⊗ **Vínculos con los compromisos 3, 4, 5 y 8 de la Norma Humanitaria Esencial.**

Norma 2.1: Participación de las comunidades

La población del emplazamiento puede participar de forma significativa en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del mismo.

Acciones clave

- Planificar y estimar el tiempo y los recursos requeridos para fomentar una participación real como parte de las labores de gestión del emplazamiento.
- Convenir con otras partes interesadas que la población del emplazamiento participe y se involucre en cada etapa del ciclo del proyecto, es decir, el análisis, la planificación, la ejecución, la supervisión y la evaluación.
- Impartir capacitación y prestar apoyo al personal del emplazamiento con respecto al uso de las metodologías que promueven la participación.

- Fomentar la aplicación de metodologías y enfoques participativos por parte de los proveedores de servicios.
- Supervisar y gestionar el posible uso abusivo de la participación y el poder.
- Ajustar los programas de gestión del emplazamiento para adaptarlos a la supervisión de las necesidades.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que está satisfecha con las oportunidades de las que dispone para influir en las decisiones que se adoptan en el emplazamiento.
- Proporción de mujeres que forman parte de comités y que consideran que sus opiniones se tienen en cuenta durante los procesos de toma de decisiones.
- Porcentaje de reuniones interinstitucionales de coordinación en las que participan representantes de la comunidad.

Notas de orientación

1. A menudo se asume que para promover la **participación de las mujeres** es necesario emplear un mecanismo independiente. Ello puede representar un modo útil de relacionarse con las mujeres en entornos culturales que limitan sus derechos, y también puede ser necesario establecer grupos separados a fin de ofrecer la privacidad y el espacio necesarios para que las mujeres analicen los temas que les afectan. Sin embargo, el establecimiento de estos grupos debe combinarse con el fortalecimiento de la participación de las mujeres en las estructuras generales de gobernanza del emplazamiento. También se ha de fomentar la participación de las mujeres en los comités generales para evitar que los hombres ejerzan una influencia absoluta o mayoritaria en los procesos de toma de decisiones del emplazamiento.
2. La participación en la toma de decisiones puede ser formal o informal, e involucrar a diferentes partes interesadas, como los proveedores de servicios. Si bien resultará de gran utilidad aplicar diferentes estrategias y enfoques participativos, el hecho de emplear una combinación de diversas políticas institucionales, experiencias internas y modalidades de asistencia, ya sea indirectamente a través de los miembros del personal o de forma directa a través de la financiación, puede generar confusión y tensiones en la población del emplazamiento. El organismo encargado de la gestión de emplazamientos debe iniciar un diálogo con todas las partes interesadas con miras a **promover la transparencia de los enfoques empleados** con la población del emplazamiento y establecer foros en los que se puedan compartir las prácticas óptimas y las enseñanzas extraídas. Además, el organismo encargado de la gestión de emplazamientos debe establecer un equilibrio adecuado a lo largo de las

diversas etapas de la respuesta entre la participación directa de la comunidad y la representación indirecta de sus representantes electos.

3. En determinadas situaciones, la **selección realizada por los propios participantes** podría considerarse una forma de corregir los procesos de selección demasiado estrictos o laxos. Anunciar con antelación los temas de debate u objeto de decisión permite a los participantes elegir, en cierta medida, de qué manera y en qué lugar y momento desean realizar sus aportaciones.
4. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos también deberán tener en cuenta a las **comunidades de acogida**, cómo les afecta el desplazamiento y su nivel de acceso a los recursos a fin de evitar que surjan tensiones e incorporar formas en las que puedan participar en los procesos de toma de decisiones relativos a los asuntos que les afectan.
5. En los **entornos que no son campamentos**, se capacita a las estructuras comunitarias con el objetivo de que puedan identificar las prioridades y resolver los problemas colectivos de forma muy parecida a como se hace en los emplazamientos planificados tradicionales e informales. Las diferencias existentes entre las técnicas participativas empleadas por estos dos enfoques de la esfera de la coordinación y la gestión de campamentos se basan más bien en las entidades a las que intentan involucrar. En el caso de los campamentos, son principalmente las organizaciones no gubernamentales, mientras que, en el de los programas basados en áreas específicas de la esfera de la coordinación y la gestión de campamentos, se trata de un grupo de destinatarios más amplio que incluye a los gobiernos o las autoridades locales y a los proveedores de servicios.
6. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben tener presente que el colectivo de **personas que presentan necesidades específicas** incluye a aquellas que tengan deficiencias sensoriales, físicas, psicológicas, intelectuales o de otro tipo prolongadas que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación en los programas, los servicios y las modalidades de protección humanitarias, así como su acceso a los mismos. De igual modo, las organizaciones humanitarias tienen que esforzarse por identificar las capacidades de las personas con necesidades específicas a fin de que contribuyan a la respuesta humanitaria, así como las múltiples formas de discriminación a las que han de hacer frente.

⊗ *Para obtener más información sobre las modalidades de participación y los retos que plantean, y consultar la lista de comprobación relativa a la participación comunitaria, véase el capítulo 3 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. Véase asimismo el capítulo 2 de dicho manual para consultar la lista de comprobación relativa al establecimiento de mecanismos de gobernanza y participación comunitaria.*

⊗ *Es posible obtener más información sobre los derechos de las personas con discapacidad consultando el siguiente enlace: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.*

⊗ *Para obtener más información sobre la participación de las mujeres, véase el informe del Consejo Noruego para los Refugiados titulado *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*.*

⊗ *Visualícese el siguiente video sobre cómo emplear la técnica de asesoramiento para promover la participación de los comités de los campamentos, tanto en los emplazamientos tradicionales como en relación con los enfoques que se aplican a aquellos emplazamientos que se encuentran fuera de los campamentos: <https://www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM>.*

⊗ *Para obtener más información, véase el informe de la reunión anual del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos de 2019.*

Norma 2.2: Intercambio de información con las comunidades

La comunicación periódica con la comunidad desplazada, la comunidad de acogida y el resto de partes interesadas es adecuada y pertinente.

Acciones clave

- Desarrollar mecanismos de difusión de información en el (los) idioma(s) y formato(s) adecuado(s) para las partes interesadas involucradas.
 - Garantizar que las evaluaciones iniciales y continuas incluyen preguntas sobre los idiomas, formatos y canales de comunicación de preferencia.
- Crear mensajes clave estandarizados o preguntas frecuentes que se haya convenido que utilizarán todos los organismos y actualizarlos periódicamente.
 - Cuando se produzcan brotes de enfermedades, buscar orientación integral de los agentes que trabajan en la esfera de la salud, en particular los ministerios de salud nacionales, sobre la información que se debe facilitar a la comunidad.
- Elaborar normas mínimas o directrices para el intercambio de información y alentar a todos los proveedores de servicios a utilizarlas.
- Divulgar de forma periódica información sobre los servicios prestados —incluidas las funciones y los mandatos institucionales, las características de los servicios y los datos de contacto— a la población del emplazamiento.
 - Garantizar que esta información se actualiza a medida que cambian los servicios, por ejemplo, cuando se modifican las raciones de alimentos.

- Realizar un seguimiento de la población del emplazamiento para asegurarse de que ha recibido y comprendido los mensajes y la información.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que puede designar a los proveedores de servicios (una organización o el nombre del miembro del personal).
- Porcentaje de la población del emplazamiento que considera apropiados los mensajes clave recientes.
- Se utilizan modalidades de difusión adecuadas para compartir los mensajes clave.

Notas de orientación

1. Las acciones clave, tanto para los campamentos como para otro tipo de entornos, hacen hincapié en la creación y presentación de **campañas de información a nivel del emplazamiento** dirigidas a las comunidades desplazadas y las comunidades de acogida. La principal diferencia de los entornos que se encuentran fuera de los campamentos reside en que en ellos es necesario emplear diversas modalidades de difusión de la información, ya que es mucho más complicado divulgar información fuera de los emplazamientos planificados, independientemente del tipo del que se trate, en los vecindarios que se encuentran fuera de los campamentos, pues las personas viven dispersas y aisladas. En estos entornos, también es preciso aprovechar los mecanismos para el intercambio de información ya existentes, y tener en cuenta que la población de la zona puede presentar una amplia variedad de necesidades. Es probable que los campamentos posean un perfil de emplazamiento relativamente más homogéneo, que incluya niveles de vulnerabilidad similares.
2. Los grupos focales pueden utilizarse en los **centros de tránsito y en los emplazamientos de evacuación** para compartir información con la población del emplazamiento.
3. Es probable que dentro de las poblaciones de los emplazamientos existan **distintos niveles de alfabetización** (por ejemplo, que la capacidad de leer y escribir de los menores sea diferente a la de los adultos) y, en determinadas ubicaciones, estas poblaciones pueden hablar más de un idioma. Además, también puede que recurran a diferentes fuentes de información. Por ejemplo, los jóvenes y las personas de edad suelen hacer uso de fuentes de información bastante diferentes. De igual modo, algunas personas también experimentarán dificultades para acceder a determinados tipos de información y formatos (por ejemplo, las personas con deficiencias sensoriales o cognitivas).

⊗ Véase el capítulo 2 del manual titulado *Camp Management Toolkit* para consultar contenidos más detallados sobre la divulgación de información, así como la lista de comprobación relativa a la difusión de información.

⊗ Consúltese el *compromiso 4* de la *Norma Humanitaria Esencial* para acceder a material adicional relacionado con el intercambio de información.

Norma 2.3: Retroalimentación y presentación de quejas

Las poblaciones del emplazamiento, tanto la desplazada como la de acogida, tienen acceso a mecanismos seguros y adecuados de gestión de la retroalimentación y tramitación de las quejas sobre los proveedores de servicios.

Acciones clave

- Establecer, en el momento de la instalación y contando con la participación de la población del emplazamiento y los proveedores de servicios, mecanismos armonizados de presentación de quejas y retroalimentación que incluyan la respuesta a las mismas.
 - En caso necesario, coordinar o afianzar los diferentes mecanismos de los proveedores de servicios.
 - Utilizar diversos tipos de formatos para la presentación de retroalimentación y quejas, como los verbales, los escritos, los electrónicos y en papel, los buzones de sugerencias, los servicios de ayuda, y los teléfonos de asistencia.
 - Garantizar que el (los) mecanismo(s) respete(n) la confidencialidad.
 - Cerciorarse de que el mecanismo en cuestión incluya plazos de respuesta acordados y realistas.
 - Establecer un sistema de seguimiento de las opiniones y las quejas.
 - Garantizar que las personas puedan acceder a la información y expresarse a pesar de tener una discapacidad.
 - Actualizar los procedimientos operativos estándar según sea necesario, por ejemplo, cuando se produzcan cambios en los niveles de servicio.
- Garantizar que la información relativa a los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación esté disponible en el (los) idioma(s) y formato(s) adecuado(s) con el fin de tener en cuenta los diferentes niveles de alfabetización y de uso de las tecnologías, y que sea accesible para las personas con necesidades específicas.
- Impartir capacitaciones a los miembros del personal en materia de confidencialidad.

- Trabajar con los proveedores de servicios para garantizar que todo el personal del emplazamiento comparta una misma visión.
- Responder a las opiniones y las quejas presentadas, hacer un seguimiento de las mismas y documentarlas.
- Asegurarse de que existe al menos un canal de denuncia y un mecanismo de seguimiento consagrados a la prevención de la explotación y el abuso sexuales.
 - Concientizar a las poblaciones desplazadas y de acogida del emplazamiento, sobre la prevención de la explotación y el abuso sexuales y con respecto a los modos de denunciar los incidentes relacionados con dichos actos.
- Comprobar que los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación funcionan correctamente. En caso de ser necesario, hacer un seguimiento directamente con los proveedores de servicios si el mecanismo establecido por un organismo concreto no responde a las necesidades de la población del emplazamiento.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que conoce los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación y sabe cómo acceder a ellos.
- Porcentaje de quejas u opiniones investigadas y resueltas y cuyas conclusiones se han comunicado a los denunciantes en el plazo acordado.
- Porcentaje de grupos, miembros de las estructuras administrativas del emplazamiento, que han recibido capacitación sobre el código de conducta.

Notas de orientación

1. El hecho de recibir retroalimentación en los campamentos suele tener connotaciones negativas. Las personas que no han recibido asistencia tienen **derecho a presentar una queja**, y si bien no todas se resolverán, sí que es necesario **enviar una respuesta** a estas personas. El idioma empleado para dirigirse a la comunidad desplazada debe ser el de preferencia de la población. Deben elaborarse procedimientos operativos estándar para los mecanismos de presentación de quejas y complementarse con la impartición de cursos de capacitación para el personal y los líderes comunitarios, y, además, han de incluir aspectos relacionados con la accesibilidad, la eficacia y la confidencialidad.
2. Se han de escuchar y tener en cuenta las opiniones y necesidades de **todos los miembros** de la comunidad desplazada, en particular de las personas que viven en la comunidad de acogida, mediante el uso de mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación en múltiples formatos.

3. Entre los ejemplos de **herramientas de comunicación** utilizadas para recibir retroalimentación cabe destacar los comités de quejas, los comités de reclamaciones, los buzones de sugerencias, los programas de radio con servicio de atención de llamadas, las cartas dirigidas a los organismos encargados de la gestión de emplazamientos o a la comunidad humanitaria, los teléfonos de asistencia, y los mensajes enviados a través del servicio de mensajes cortos. Asimismo, también incluyen visitas domiciliarias para administrar un formulario de seguimiento estandarizado que completan los miembros del personal del organismo encargado de la gestión de emplazamientos durante unas horas predeterminadas.
4. Es fundamental establecer procedimientos que garanticen **el anonimato y la confidencialidad**. Además, es preferible que una entidad que actúe como punto focal de protección o el organismo sectorial pertinente sea quien esté a cargo de los mecanismos de seguimiento y remisión relacionados con temas delicados, como la explotación y el abuso sexuales y las violaciones de los derechos humanos.
5. Los **enfoques** aplicados deben tener en cuenta el contexto específico y dependerán de la forma en que se gestionen las opiniones. A menudo se utiliza una combinación de mecanismos formales e informales, y lo más recomendable es que los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación se diseñen haciendo uso de los métodos de comunicación que normalmente emplean las personas involucradas, así como los que sean de su preferencia y mejor comprendan. A continuación se enumeran todos los aspectos que es necesario tomar en consideración a la hora de establecer mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación que resulten adecuados, a saber: el índice de alfabetización de la población del emplazamiento; el acceso seguro por parte de todos los interesados al mecanismo en cuestión, en particular los grupos vulnerables; la confidencialidad del soporte de comunicación, y los recursos disponibles para aplicar el proceso.
6. El organismo encargado de la gestión de emplazamientos debe **coordinar y armonizar**, en la medida de lo posible, los diferentes mecanismos de retroalimentación formales e informales, evitando duplicidades y promoviendo su creación allí donde no se hayan implementado, pero, sobre todo, debe promover la participación de todos los organismos.
7. La recopilación de datos sobre protección únicamente debe tener lugar cuando se disponga de la capacidad de respuesta necesaria y se pueda explicar a las personas que residen en el emplazamiento cómo se utilizará dicha información. El organismo principal de protección debe fomentar la capacidad de los organismos que necesitan apoyo adicional para garantizar la confidencialidad, estableciendo los mecanismos de remisión de casos a entidades de protección especializadas y sistemas de gestión de casos adecuados.

⊗ *Para obtener más información sobre los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación, véase el capítulo 3 del manual titulado *Camp Management Toolkit*.*

⊗ *Véanse los compromisos 4 y 5 de la Norma Humanitaria Esencial para consultar material adicional relacionado con los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación.*

Norma 2.4: Estructuras administrativas

Las estructuras administrativas inclusivas y representativas son responsables de satisfacer las necesidades de la población del emplazamiento y tienen la capacidad necesaria para lograrlo.

Acciones clave

- Evaluar y comprender las estructuras de participación y las dinámicas de poder existentes.
- Organizar consultas con los informantes clave de la comunidad y otras partes interesadas con respecto a la estructura y selección de los grupos o comités que serán responsables de la gobernanza del emplazamiento.
- Adaptar las estructuras administrativas o las entidades que ejercen el liderazgo en la comunidad, prestarles apoyo e integrarse en ellas.
- Evaluar la función de las comunidades de acogida y asegurarse de que pueden expresar sus opiniones en las estructuras administrativas, especialmente en lo que respecta a la resolución de conflictos.
- Confeccionar descriptivos de funciones, en concreto un código de conducta, para los diferentes grupos o comités a cargo de la gestión del emplazamiento.
- Utilizar un proceso de selección acordado que sea participativo para configurar los grupos o comités.
- Promover que estas estructuras participativas desempeñen un papel relevante en los procesos de toma de decisiones relacionados con la prestación de asistencia y la protección en el emplazamiento.
- Explicar las funciones y responsabilidades de los grupos o comités a toda la población del emplazamiento, incluida la comunidad de acogida.
- Evaluar sistemáticamente las formas éticas de relacionarse con las mujeres, los jóvenes y las personas que a menudo cuentan con una representación inferior con el fin de respetar su dignidad y evitar que aumenten los estigmas hacia ellos. Prestar apoyo a estas personas y colectivos con miras a garantizar su inclusión en los procesos de toma de decisiones, así como que desempeñen un papel relevante en ellos.

- Informar a todas las partes interesadas externas (proveedores de servicios, gobierno local y comunidad de acogida) a fin de que conozcan la estructura administrativa acordada, las funciones y responsabilidades de los grupos o comités, y cómo se debe trabajar con ellos.
- Fortalecer las capacidades de los comités o grupos responsables de la gobernanza del emplazamiento.
- Evaluar el desempeño de los comités y grupos responsables de la gobernanza del emplazamiento con respecto a su mandato, y trabajar con ellos para garantizar que rinden cuentas a la población del emplazamiento.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que se siente representada por las estructuras administrativas del mismo.
- Porcentaje de la población del emplazamiento que afirma que las estructuras administrativas del mismo son inclusivas y eficaces y prestan asistencia a toda la población desplazada.
- Las estructuras administrativas son representativas de la composición de la población.

Notas de orientación

1. La labor de crear una estructura **administrativa del emplazamiento que sea representativa** e incluya a las mujeres, los menores y los grupos minoritarios diferirá en función de cada contexto operacional. Los **ejercicios de recopilación de información sobre las comunidades** pueden constituir una herramienta de gran utilidad para los organismos encargados de la gestión de emplazamientos. Asimismo, esta herramienta puede servir para aclarar los puntos de vista de las principales partes interesadas sobre cuestiones fundamentales a lo largo del tiempo y en todos los contextos —no solo en las situaciones que se prolonguen durante largo plazo—, así como para arrojar luz sobre las necesidades de las personas y los formatos que prefieren emplear para comunicarse.
2. Cabe identificar las **barreras (culturales, físicas o socioeconómicas)** que podrían obstaculizar de manera significativa la participación de determinados colectivos en las estructuras administrativas y adoptar las medidas necesarias para mitigarlas. La comprensión de las dinámicas de poder existentes en las comunidades, tanto en la desplazada como en la de acogida, así como las barreras que los diferentes grupos han de afrontar para participar en los procesos de toma de decisiones, constituye un paso fundamental para determinar la mejor manera de trabajar con el fin de aumentar la participación de todos los colectivos.

3. Es posible que, en algunos entornos —sobre todo en aquellos que se encuentran fuera de los campamentos—, **ya se haya establecido** una representación comunitaria o existan estructuras administrativas o un liderazgo claro. Por ello, es sumamente importante realizar un análisis exhaustivo consagrado a comprender cómo se comportan estos grupos, sus funciones y hasta qué punto son capaces de representar de forma apropiada a toda la comunidad. En función del resultado de este análisis, es posible que sea necesario crear nuevas estructuras. No obstante, puede ser más apropiado ampliar las estructuras existentes o simplemente prestarlas un mayor apoyo y fomentar la creación de capacidades para que puedan desempeñar un papel relevante en la coordinación y gestión de la asistencia humanitaria y la protección.
4. Los modelos participativos para los **centros colectivos de corta duración** (incluidos los emplazamientos de tránsito y los centros de evacuación) suelen centrarse en la mejora de los procesos de recopilación o distribución de datos, el diseño de servicios humanitarios adecuados y la creación de foros para la difusión de información y la resolución de conflictos. Los modelos existentes para lograrlo suelen adoptar la forma de comités directivos, consejos comunitarios de información o grupos técnicos subsectoriales. Por su parte, los centros colectivos de larga duración pueden tener propósitos similares pero adoptar formas diferentes (como asociaciones nacionales) o estar vinculados a la sociedad civil o consagrados al cumplimiento de objetivos de promoción.
5. La celebración de consultas en las que participen miembros de la comunidad con el fin de establecer una jerarquía en cuanto a sus **prácticas y tradiciones culturales** específicas inmediatamente después de una amenaza puede ser de suma importancia para recuperar la cohesión social. Al mismo tiempo, algunas prácticas culturales pueden resultar perjudiciales para determinados miembros de la comunidad y, en consecuencia, los gestores del emplazamiento deben encontrar el equilibrio adecuado entre las tradiciones y el respeto a los derechos humanos. Por consiguiente, en las estructuras administrativas no solo deben estar representados los hombres, las mujeres, los menores y los grupos vulnerables, sino también los líderes y representantes culturales.
6. Es preciso informar a los **agentes del mercado local** como grupo de interlocutores y celebrar consultas con ellos, vinculando los medios de sustento a la recuperación temprana, incluso en lugares remotos.

⊗ *Para obtener más información sobre la designación de representantes comunitarios y la creación de estructuras administrativas, véanse los capítulos 2 y 3 del manual titulado *Camp Management Toolkit* y el capítulo 4 de la *Guía para Centros Colectivos del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos*. Véase también la lista de comprobación relativa al establecimiento de mecanismos*

de gobernanza y participación comunitaria que figura en el capítulo 2 de dicho manual.

⊗ *Se puede consultar más información sobre la participación comunitaria en la Norma Humanitaria Esencial.*

⊗ *Consúltense asimismo la norma 28 de las Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria denominada “Gestión de Asentamientos y Protección de la Niñez y Adolescencia”.*

Entorno de los emplazamientos

3. Entorno de los emplazamientos

La ubicación y la planificación de un emplazamiento inciden de manera decisiva en la salud, el bienestar y la protección de las poblaciones desplazadas, así como en la capacidad de los organismos encargados de la gestión de emplazamientos para dirigir las actividades cotidianas, garantizar la participación y promover las relaciones con la comunidad de acogida. El proceso por el que un emplazamiento se establece, crece, cambia, se expande y, finalmente, se cierra reviste una importancia similar a la de los procesos de selección de la ubicación física y diseño del mismo.

Si bien los emplazamientos suelen instalarse con la idea de que su duración será limitada, las tareas de planificación siempre deben tratar de satisfacer las necesidades a largo plazo, abordar la posibilidad de que dichos emplazamientos se expandan y contemplar las eventualidades que puedan surgir de forma inesperada. Asimismo, también deben evaluarse las necesidades y capacidades de la comunidad de acogida en relación con los servicios, las infraestructuras y los activos existentes —como las escuelas, los centros comunitarios, las carreteras, el tendido eléctrico y los puntos de abastecimiento de agua—, puesto que también pueden reportar importantes beneficios a las comunidades locales.

Las autoridades nacionales son, en última instancia, las responsables de la asignación de tierras. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben garantizar, con el apoyo de los principales organismos de los grupos temáticos o sectores específicos, si procede, que todas las medidas que se adopten durante el ciclo de vida del emplazamiento tengan un carácter integral, sean inclusivas, estén bien coordinadas y respeten los derechos de las poblaciones desplazadas. Es importante señalar que en determinados contextos, especialmente durante los desplazamientos relacionados con desastres provocados por peligros naturales, las funciones de gestión y coordinación de los emplazamientos las desempeñan cada vez con mayor frecuencia las autoridades nacionales.

Las autoridades locales no solo suelen ser las primeras en intervenir ante una situación de crisis, sino que en algunos contextos además se encargan de gestionar directamente los emplazamientos. En cambio, en otros, es posible que los gobiernos nacionales soliciten a organismos externos o al Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos que dirijan la respuesta de emergencia de manera conjunta.

⊗ **Vínculos con el compromiso 1 de la Norma Humanitaria Esencial.**

Norma 3.1: Un entorno seguro

Todas las personas que residen en el emplazamiento, así como los proveedores de servicios del mismo, viven en un entorno digno que está libre de peligros y actos de violencia.

Acciones clave

- Elaborar, durante la fase de instalación del emplazamiento, un plan de seguridad basado en el mismo junto con las estructuras administrativas y los proveedores de servicios. Actualizar dicho plan de forma periódica.
 - Cerciorarse de que el organismo encargado de la gestión de emplazamientos posea la capacidad necesaria en lo que respecta a la evaluación de la seguridad y la implementación de las consiguientes respuestas.
 - Aplicar un enfoque basado en el riesgo a fin de valorar las amenazas internas y externas, y evaluar las medidas que es preciso adoptar para responder a ellas.
 - Evaluar periódicamente el emplazamiento para determinar los riesgos existentes y actualizar los planes de contingencia en función de los que vayan surgiendo.
 - Elaborar planes de reubicación, cuando sea necesario.
- Formular observaciones y llevar a cabo auditorías de seguridad del emplazamiento de forma periódica junto con los proveedores de servicios, los planificadores del emplazamiento y las estructuras administrativas de la comunidad, evaluando tanto las infraestructuras físicas como los comportamientos de la comunidad. Elaborar un plan de respuesta para abordar las “señales de alarma” identificadas durante las auditorías de seguridad.
 - Incluir en las auditorías de seguridad, con la ayuda de los colegas que trabajan en la esfera de la protección, los riesgos en materia de violencia de género y otros riesgos de protección, y garantizar que se han implementado medidas basadas en las necesidades dirigidas a mitigar los riesgos y responder a ellos.
 - Supervisar las densidades de población en el emplazamiento.
 - Considerar, en respuesta a las señales de alarma, la posibilidad de reorganizar el emplazamiento o de reasentar a la población en el mismo.
 - Implementar, en caso necesario, planes de reubicación para los hogares o los servicios situados en zonas peligrosas.
- Establecer comités de seguridad en los niveles pertinentes con el fin de abordar las amenazas o los riesgos específicos presentes en el emplazamiento.

- Crear y mantener canales de información con miras a informar a la población del emplazamiento sobre los riesgos existentes.
- Impartir las capacitaciones pertinentes a los miembros del personal del organismo encargado de la gestión de emplazamientos en materia de seguridad e implementar las medidas de seguridad necesarias.
- Aplicar los mecanismos de remisión adecuados.

Indicadores clave

- Porcentaje de medidas de mitigación recomendadas por la auditoría de seguridad que se han integrado directamente en los planes de mantenimiento y mejora del emplazamiento (o que se han abordado mediante las actividades de mantenimiento del emplazamiento).

Notas de orientación

1. **Las auditorías de seguridad** constituyen una herramienta que ha sido diseñada para ofrecer a los organismos encargados de la gestión de emplazamientos y los proveedores de servicios una idea sobre el grado de seguridad que sienten todos los grupos (incluidos los grupos de riesgo, como los adolescentes, las personas de edad y las personas con necesidades específicas) cuando utilizan las instalaciones del emplazamiento tanto de día como de noche. En función del contexto, es posible que las auditorías de seguridad deban realizarse junto con un especialista del ámbito de la protección o con personas que realicen funciones de coordinación y hayan recibido capacitación específica. Posteriormente, las conclusiones de las auditorías de seguridad, las actividades de observación y la esquematización de los resultados pueden utilizarse para trabajar con los planificadores de los emplazamientos y los proveedores de servicios —cuando estén disponibles— a fin de desarrollar intervenciones que permitan abordar cualquier problema. Estas intervenciones pueden incluir el establecimiento de instalaciones esenciales adicionales en los lugares en que sea necesario, la ampliación o reducción de partes del emplazamiento según sea preciso, y la reorganización del tráfico y los medios de sustento con el fin de establecer un equilibrio adecuado entre las zonas del emplazamiento en las que vive un número excesivo de personas y aquellas menos utilizadas.
2. Como intervención en materia de seguridad, se podrían instalar más **sistemas de alumbrado**, aunque los organismos encargados de la gestión de emplazamientos y los proveedores de servicios deberían tener en cuenta los posibles inconvenientes que se pudiesen derivar de ello. Es primordial celebrar consultas con la comunidad para que sean parte activa de las soluciones.
3. La **reubicación de los hogares** en diferentes partes del emplazamiento es una tarea extremadamente compleja e implica muchos riesgos en materia

de protección que pueden socavar las estructuras y capacidades comunitarias existentes. Estas medidas solo deben adoptarse si no existen otras alternativas, y en plena consulta con todos los interlocutores implicados.

4. La problemática asociada con la existencia de **zonas de alta densidad de población** en diferentes partes de un mismo emplazamiento —como alrededor de los mercados y los puntos de abastecimiento de agua— puede constituir un factor clave que contribuya a aumentar tanto los riesgos en materia de violencia de género como otros riesgos relacionados con la protección. Las auditorías basadas en actividades de observación servirán de ayuda para comprender y destacar los ámbitos problemáticos, así como las posibles soluciones.
5. No basta con celebrar consultas sobre la seguridad y la dignidad con las mujeres y los menores, más bien es preciso actuar en consecuencia con respecto a las conclusiones de las mismas. Se ha de ser consciente de las jerarquías sociales y las dinámicas de poder existentes, y comprometerse activamente con los responsables de la adopción de decisiones a fin de consolidar los derechos de las mujeres y los niños relacionados con el acceso seguro a las instalaciones del emplazamiento.
6. Si bien el término “**comités de seguridad**” tiene un amplio alcance y podría incluir todas las formas de garantizar la seguridad presentes en un emplazamiento, suele relacionarse con las medidas voluntarias relativas a la prevención de incendios, la búsqueda y el rescate, los primeros auxilios, etc.

⊗ Véase también el *capítulo titulado “Alojamiento y asentamiento” del Manual Esfera.*

⊗ *Para obtener más información sobre la seguridad en los emplazamientos y consultar la lista de comprobación relativa a la seguridad, véase el capítulo 12 del manual titulado Camp Management Toolkit.*

Norma 3.2: **Un entorno adecuado**

Todas las personas que residen en el emplazamiento viven en un entorno físico, social y cultural adecuado.

Acciones clave

- Establecer un comité para el desarrollo del emplazamiento a fin de promover la participación de la comunidad.
- Celebrar consultas con la comunidad para garantizar que el plan relativo al emplazamiento satisface las necesidades de todos los grupos que residen en el mismo.

- Conocer las expectativas de la población del emplazamiento relativas al uso adecuado de las instalaciones, habida cuenta de que probablemente que no todas sean similares.
- Evaluar los cambios en las necesidades y capacidades de la población del emplazamiento con respecto al contexto previo a la situación de crisis.
- Determinar las necesidades inmediatas y las capacidades tanto de los desplazados como de las comunidades de acogida, y tomar en consideración las necesidades específicas de los grupos de riesgo.
- Brindar asistencia a las personas más vulnerables para que puedan expresar sus necesidades durante la planificación, y abogar por que se tengan en cuenta en las labores de diseño y mantenimiento de las instalaciones del emplazamiento.
- Colaborar con los distintos grupos de personas con discapacidad de la población del emplazamiento. Designar a un coordinador dentro del equipo de gestión del emplazamiento para atender a las personas con necesidades específicas. Si es posible, acondicionar las instalaciones del emplazamiento o gestionar un acceso adaptado a fin de satisfacer sus necesidades.
- Supervisar la participación de la comunidad en la planificación del emplazamiento para garantizar un compromiso continuo y el uso adecuado de los recursos.
- Planificar y establecer un sistema de direcciones en todo el emplazamiento.
 - Tener debidamente en cuenta a las personas analfabetas que residen en el emplazamiento.
 - En lo que respecta a las instalaciones (centros colectivos y emplazamientos de tránsito), ello habrá de consistir en asignar habitaciones/salas en lugar de recurrir a un sistema de direcciones.
- Promover, a lo largo del ciclo de vida del emplazamiento, la pericia técnica adecuada y necesaria para llevar a cabo las labores de planificación, instalación y mantenimiento del emplazamiento.
 - Evaluar y desarrollar la capacidad técnica de las comunidades desplazadas y de acogida.
- Colaborar con los dirigentes comunitarios, las autoridades nacionales o locales, y los proveedores de servicios con el fin de configurar el emplazamiento con arreglo al plan relativo al mismo.
 - Garantizar, a través de actividades de promoción, que la población afectada tenga acceso a las instalaciones esenciales y los servicios básicos, en particular a la educación y las oportunidades de sustento.
 - Colaborar con la comunidad, los planificadores del emplazamiento y los proveedores de servicios a fin de abordar y solventar los problemas que puedan surgir durante la mejora del emplazamiento.

- Reunir a los interlocutores clave, incluidos los proveedores de servicios, con el objetivo de establecer una distancia aceptable hasta las instalaciones esenciales y los servicios básicos y medios para trasladarse hasta ellos de forma segura (transporte).
- Trabajar de manera coordinada con los planificadores del emplazamiento, los expertos técnicos y los proveedores de servicios en la prestación de servicios básicos y la oferta de oportunidades de sustento en las ubicaciones donde no existen actualmente, clasificándolas por orden prioritario.
- Colaborar con los planificadores del emplazamiento para identificar los requisitos técnicos que rivalizan entre sí en función de su prioridad y establecer una secuencia adecuada para su aplicación.
- Garantizar que las instalaciones designadas para velar y dar sepultura a las personas fallecidas tengan en cuenta las normas culturales, así como que dichas normas pueden variar.
- Evaluar el impacto ambiental del emplazamiento y elaborar planes para reducir los daños ambientales.
- Garantizar la existencia de espacio suficiente y lugares adecuados en las instalaciones culturales para las prácticas y los rituales religiosos, las artes escénicas, los eventos y las celebraciones culturales, etc.
- Asegurarse, junto con los representantes comunitarios, de que se lleven a cabo las tareas de mantenimiento necesarias en las instalaciones gestionadas por las comunidades y que se tenga en cuenta la posibilidad de su desmantelamiento.
- Preservar las infraestructuras básicas del emplazamiento, ya sea prestando apoyo a los proveedores de servicios o a través de acciones directas.
 - Incluir una partida presupuestaria en las propuestas de proyectos para el mantenimiento básico.

Indicadores clave

- Se ha acordado de forma consensuada, contando con la participación de la comunidad y la pericia técnica adecuada, un plan relativo al emplazamiento que satisface las necesidades de todos los grupos de la población desplazada.
- Porcentaje de la población del emplazamiento, incluidas las comunidades de acogida, que señala que el emplazamiento tiene en cuenta sus necesidades, su seguridad y sus prioridades.

Notas de orientación

1. La función de los gestores de emplazamientos y sus equipos durante las etapas de **planificación de los emplazamientos o mejora de los mismos** es garantizar que todas las partes interesadas, en particular la población del emplazamiento

y las comunidades de acogida, participan en la elaboración del plan relativo al emplazamiento. Los gestores de emplazamientos deben brindar apoyo a las personas que residen en este tipo de entornos y a las comunidades de acogida para que puedan ejercer su influencia en los procesos de toma de decisiones relativos a la planificación y la mejora de los emplazamientos a través de métodos participativos como las evaluaciones, las reuniones consultivas, los debates en grupos focales y las visitas de reconocimiento. Es necesario establecer consultas con las personas con necesidades específicas y los grupos marginados a fin de asegurarse de que el plan relativo al emplazamiento incorpora y aborda sus necesidades.

2. **El comité para el desarrollo de un emplazamiento** incluye a las autoridades locales o nacionales pertinentes, las entidades responsables del grupo temático o el sector específico, los planificadores del emplazamiento, los proveedores de servicios, hidrólogos, ingenieros, los miembros de la población del emplazamiento, expertos en sistemas de información geográfica, expertos en salud pública, abogados y expertos en tenencia de la tierra, y otros expertos técnicos pertinentes, según sea necesario. El comité para el desarrollo del emplazamiento debe seguir, en la medida de lo posible, las normas técnicas que figuran en el *Manual Esfera*.
3. En las operaciones de gestión de campamentos basadas en zonas específicas o en la participación de equipos móviles, así como en aquellas que se lleven a cabo en **lugares en que la población ya se haya asentado por sus propios medios**, las mejoras de los emplazamientos deberán realizarse de forma gradual, puesto que suele ocurrir que la población tenga un sentimiento de titularidad que podría dificultar la modificación de la planificación si esta no se lleva a cabo en el marco de un amplio proceso de consultas.
4. En los **contextos de desplazamiento urbanos**, la precariedad de los acuerdos sobre la tenencia de la tierra y la falta de espacio hacen que resulte casi imposible acometer importantes tareas de mejora y mantenimiento. En estos casos, el organismo encargado de la gestión de emplazamientos podría optar por realizar mejoras más sencillas en el mismo desde un punto de vista tecnológico, y llevar a cabo procesos de debida diligencia relativos a la vivienda, la tierra y la propiedad, así como defender a los propietarios ante las autoridades locales competentes. Asimismo, en determinados contextos urbanos, los responsables de la gestión de los emplazamientos podrían abogar por la construcción de instalaciones comunitarias como escuelas, centros comunitarios y puestos de atención primaria de la salud en lugares a los que puedan acceder las poblaciones de más de un emplazamiento para desplazados, así como las comunidades de acogida.
5. **Los enfoques de coordinación y gestión de campamentos basados en zonas específicas** ofrecen una nueva forma de prestar asistencia en función del

área geográfica, mediante el uso de una combinación de análisis sociales y prestación de servicios, en la que se realiza una gestión del emplazamiento que concede prioridad a la provisión de asistencia a los distritos, los vecindarios o las comunidades seleccionadas antes que a las personas o los hogares. Inmediatamente después de que se produzca un desastre, será necesario proceder con las labores de demolición y extracción de escombros, además de satisfacer las necesidades inmediatas en materia de albergue temporal de las personas afectadas. Por tanto, se ha de acordar qué zonas o edificios deben ser despejados en primer lugar y qué otros se pueden emplear como opciones de albergue temporal.

6. Además, debido a la legislación existente, se debe tener en cuenta la necesidad de llevar a cabo investigaciones penales consecutivas al desastre y de preservar los edificios históricos y los bienes de propiedad privada y estatales. Estos elementos pueden generar algunos de los principales retrasos o representar los obstáculos más relevantes a la hora de llevar a cabo una posible reconstrucción y búsqueda de opciones de albergue temporal.
7. Las tareas de planificación de los emplazamientos también han de tomar en consideración los **desastres múltiples o que se produzcan de forma secuencial**, como, por ejemplo, cuando tiene lugar un terremoto, seguido de lluvias torrenciales y, posteriormente, de réplicas, un hecho que provocaría que los habitantes de los emplazamientos se viesen afectados por múltiples desastres y que en ellos fuese necesario realizar diversas tareas técnicas de mejora.
8. Los gestores de emplazamientos que sean responsables de gestionar centros de evacuación deben **abogar** por que estas instalaciones estén conectadas a la red de carreteras reabiertas o reparadas que conduzcan a todos los servicios públicos (por ejemplo, a las escuelas y al ayuntamiento), ya que los efectos de las réplicas u otros sucesos posteriores al desastre pueden generar importantes repercusiones negativas en el uso continuado de las opciones de albergue a gran escala, como por ejemplo los pabellones deportivos.
9. Es preciso alentar a los proveedores de servicios para que desarrollen alternativas técnicas que permitan acceder a las instalaciones de forma segura y que respeten los derechos de todas las personas, en particular los de las personas con discapacidad y de todas las edades. No obstante, es posible que sea necesario llevar a cabo construcciones y realizar diseños **inclusivos y específicos** para los menores, las personas de edad y las personas cuya movilidad esté limitada, y **adaptarlos a sus necesidades**. En aquellas zonas en las que exista una superposición de funciones, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deberán ponerse de acuerdo con los asociados para reunirse. Asimismo, será necesario actualizar y poner a prueba de forma periódica las vías de remisión.

10. Cabe efectuar una ordenación del territorio y emplear los indicadores temáticos del *Manual Esfera* a fin de determinar el **número correcto de instalaciones comunitarias** que deben existir en cada sección del emplazamiento.
11. La planificación y la configuración del emplazamiento desempeñan un papel determinante a la hora de garantizar que una comunidad pueda **seguir llevando a cabo sus prácticas específicas**, manteniendo sus tradiciones y realizando actividades de transmisión de conocimientos y competencias, inmediatamente después de cualquier desastre. Por lo tanto, en las estructuras administrativas no solo deben estar representados los hombres, las mujeres y los grupos vulnerables, sino también los líderes y representantes culturales, así como los grupos marginados y estigmatizados.
12. **El modo en que las personas utilizan** de forma cotidiana **los espacios** en el emplazamiento variará en cada contexto en función de los diferentes elementos culturales de los habitantes del mismo, la fase en la que se encuentre la situación de emergencia y la hora del día o el año específicos, y es probable que se vaya modificando con el paso del tiempo. El hecho de comprender las rutinas cotidianas de las personas que residen en el emplazamiento es fundamental a la hora de satisfacer sus necesidades y garantizar la seguridad en todo el emplazamiento.
13. Los equipos **móviles de gestión de los emplazamientos** pueden seguir participando en las tareas de mejora de los mismos. Además, estos equipos pueden promover las actividades de mantenimiento básico de los emplazamientos allí donde se encuentren las personas y coordinar, u organizar directamente, las labores de mejora de los albergues con el objetivo de mantener, al menos, los mínimos niveles de vida y protección aceptables. Los equipos móviles pueden:
 - instalar paneles o tabiques interiores en los hogares o reparar las ventanas y puertas de los mismos;
 - mitigar los riesgos presentes en los emplazamientos, por ejemplo, retirando los escombros o realizando reparaciones sencillas de las redes de saneamiento; u
 - mejorar la seguridad de la tenencia para las comunidades desplazadas que viven en emplazamientos informales (como contratos de alquiler y relativos al derecho de ocupación).

⊗ Véase la norma 2 (*Localización y planificación del asentamiento*) que figura en el capítulo titulado “Alojamiento y asentamiento” del *Manual Esfera*.

⊗ Para obtener más información sobre los gestores de emplazamientos y la planificación de los mismos, así como la lista de comprobación relativa a su configuración, véase el capítulo 7 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. Véase también la lista de comprobación relativa a cómo garantizar el mantenimiento de las infraestructuras de los campamentos en el capítulo 2 del mismo manual.

⊗ *Consúltese asimismo la norma 28 de las Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria denominada “Gestión de Asentamientos y Protección de la Niñez y Adolescencia” para obtener más información sobre cómo colaborar con los agentes de protección de la infancia a fin de garantizar la seguridad de los menores.*

⊗ *Es posible obtener más información sobre la realización de tareas de mejora en los centros colectivos y otros entornos que se encuentran fuera de los campamentos en el documento de trabajo del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos titulado Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach.*

Coordinación y
supervisión de la
prestación de
servicios en los
emplazamientos

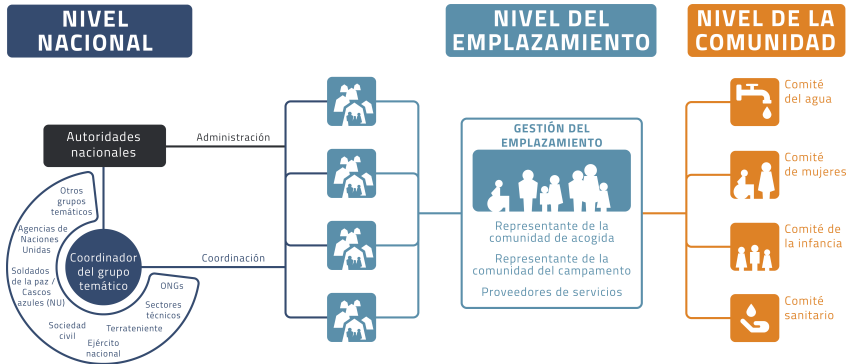
4. Coordinación y supervisión de la prestación de servicios en los emplazamientos

La coordinación de emplazamientos es el proceso que permite compartir información y llevar a cabo tareas de planificación a fin de lograr los objetivos mutuos acordados. Asimismo, conlleva la necesidad de reunir a las organizaciones humanitarias pertinentes y a las poblaciones de los emplazamientos con el propósito de garantizar que las actividades sirvan de complemento y apoyen a las poblaciones a la hora de hacer efectivos sus derechos básicos. Las tareas de coordinación tienen por objeto garantizar que se presta asistencia y brinda protección a las poblaciones de los emplazamientos de manera eficaz y responsable. De igual modo, se han de mantener los niveles de vida en los emplazamientos, así como garantizar un acceso pleno e igualitario a los derechos humanos básicos por parte de las poblaciones que viven en ellos.

La planificación y prestación de servicios debe hacerse con cautela y responsabilidad de cara a la población del emplazamiento para garantizar su aceptación y uso y que se lleva a cabo el mantenimiento necesario. Los servicios se han de planificar, implementar y supervisar empleando métodos que promuevan la excelencia técnica y de sólidos conocimientos sobre las características físicas y ambientales del emplazamiento, los hábitos y las normas culturales, y las necesidades y prioridades específicas de los beneficiarios vulnerables. El organismo encargado de la gestión de emplazamientos no debe, en ningún caso, subestimar la necesidad de disponer de un importante apoyo técnico. El organismo encargado de la gestión de emplazamientos y los proveedores de servicios tienen que asegurarse de que se dispone del personal cualificado necesario para diseñar el programa, llevar a cabo la supervisión técnica y realizar el seguimiento posterior de manera eficaz.

Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos actuarán en un marco de coordinación que trascenderá el ámbito de los emplazamientos. La coordinación también se efectuará a los niveles nacional, regional y del emplazamiento. La función principal del equipo de gestión del emplazamiento consiste en llevar a cabo labores de coordinación dentro de un mismo emplazamiento y no entre diferentes emplazamientos, excepto en los entornos basados en zonas específicas, en los que dicho equipo puede hacerse cargo de varios emplazamientos. De igual modo, el organismo encargado de la gestión de emplazamientos también tendrá que informar a los mecanismos de coordinación nacionales sobre la situación reinante en el emplazamiento en cuestión.

Coordinación a nivel del emplazamiento, la comunidad y el país, y entre ellos



Es probable que los proveedores de servicios que trabajan a nivel local también tengan que realizar sus operaciones en entornos de coordinación más amplios, probablemente a nivel nacional y subnacional, como, por ejemplo, dentro del ámbito de grupos temáticos o una plataforma de coordinación temática, y deberán informar a dichos mecanismos sobre las operaciones llevadas a cabo.

El éxito de las tareas de coordinación se fundamenta en el establecimiento y la consolidación de asociaciones transparentes y eficaces con diversas partes interesadas, en particular las autoridades nacionales, el organismo principal del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos o del sector específico, los proveedores de servicios, la población del emplazamiento y la comunidad de acogida.

⊗ **Vínculos con los compromisos 1, 4 y 6 de la Norma Humanitaria Esencial.**

Norma 4.1: Coordinación del emplazamiento

Se coordina la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de las poblaciones desplazadas y de acogida.

Acciones clave

- Actuar como punto focal de todas las actividades y problemas que tengan lugar en el emplazamiento.
- Recopilar información sobre todas las partes interesadas (quién, qué, dónde), concertar un acuerdo sobre cómo se distribuirán las tareas entre ellas y establecer un procedimiento claro al respecto.
- Mantener una comunicación abierta y canales de coordinación con las autoridades nacionales y locales pertinentes.

- Establecer y consolidar buenas relaciones con las poblaciones de acogida, prestándoles apoyo para que participen en las labores y actividades que se lleven a cabo en el emplazamiento.
- Reunir periódicamente a las partes interesadas a nivel local con el fin de compartir información, recabar datos sobre sus preocupaciones, tomar decisiones colectivas y facilitar información actualizada a las organizaciones.
 - Emplear otras formas de compartir información que no sean las reuniones.
- Planificar, ejecutar y supervisar las actividades de protección y asistencia, así como los efectos a lo largo del ciclo de vida del emplazamiento.
 - Comprender las normas en materia de seguridad, protección y dignidad, habida cuenta de la función que desempeñan otros sectores en la promulgación de las mismas.
 - Asegurarse de que en los asentamientos se prestan los servicios básicos, de conformidad con dichas normas.
- Facilitar información actualizada de forma periódica sobre los planes de trabajo, la capacidad para cumplir las normas mínimas y las respuestas proporcionadas a los cambios en el emplazamiento.
 - Establecer normas mínimas de calidad sectoriales en consulta con los diferentes grupos temáticos o sectores, los proveedores de servicios y la población.
- Abogar por que el proceso de búsqueda de soluciones duraderas se incluya en todas las acciones que se vayan a realizar tanto con la población del emplazamiento como para ella.
- Promover la inclusión de los representantes y las estructuras administrativas del emplazamiento en los mecanismos de coordinación generales y sectoriales.

Indicadores clave

- En las reuniones de coordinación participarán todas las partes interesadas o grupos de partes interesadas.
- En las reuniones de coordinación participarán los representantes de las comunidades desplazadas y de acogida.
- Porcentaje de puntos del orden del día que se desarrollan junto con los representantes de las comunidades desplazadas y de acogida.
- Porcentaje de puntos de acción establecidos en las reuniones sobre los que se ha actuado en el plazo acordado.

Notas de orientación

1. Las labores de coordinación no implican únicamente la celebración de reuniones, si bien estas pueden representar una buena oportunidad para

adoptar decisiones. Los responsables de la adopción de decisiones deben estar presentes en las reuniones con el fin de abordar y resolver los problemas con celeridad. Las reuniones a distintos niveles toman mucho tiempo, y la finalidad de las tareas de coordinación es acelerar el proceso de adopción de decisiones y conseguir que la asistencia resulte eficaz. No es necesario replicar las estructuras de coordinación en todos los niveles.

2. En lo que respecta a los temas delicados, es posible que resulte útil y apropiado recurrir a otras formas de coordinación, como las reuniones bilaterales con asociados. Reviste una importancia capital ser consciente de los asuntos que deben tratarse con discreción.
3. En los **entornos que no son campamentos**, el intercambio de información se realizará entre una gama más amplia de partes interesadas, incluidas las autoridades locales. En estas circunstancias, la función del equipo de gestión del emplazamiento se centrará en prestar apoyo a las labores de coordinación a nivel del emplazamiento o la zona concreta, reuniendo y conectando a diferentes partes interesadas, en particular a los miembros de las comunidades (tanto de las desplazadas como de las de acogida), y establecer mecanismos de comunicación y coordinación o fortalecer los existentes.

⊗ *Para obtener más información sobre las herramientas de coordinación y los desafíos relacionados con las tareas de coordinación y consultar la lista de comprobación relativa a la coordinación, véase el capítulo 4 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. Véase asimismo la lista de comprobación relativa a la coordinación y supervisión de la prestación de asistencia y servicios en el capítulo 2 del mismo manual.*

⊗ *Se puede consultar más información sobre las tareas de coordinación en los entornos que se encuentran fuera de los campamentos y la labor del Grupo de Trabajo sobre el Enfoque basado en Zonas Específicas del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos en el sitio web de dicho Grupo Temático (<https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>).*

⊗ *Para obtener más información sobre el papel de las mujeres en las labores de coordinación, véase el informe del Consejo Noruego para los Refugiados titulado *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*.*

⊗ *En el siguiente video se explica cómo lleva a cabo un gestor de campamentos su labor de coordinación: www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_L0&feature=emb_logo.*

Norma 4.2: **Evaluación y supervisión de la prestación de servicios en el emplazamiento y presentación de informes sobre estas cuestiones**

Se supervisan las necesidades de la población del emplazamiento y se presentan informes conexos haciendo uso de los sistemas establecidos.

Acciones clave

- Conocer a la población del emplazamiento e identificar sus necesidades y capacidades.
- Asegurarse de que los proveedores de servicios conocen la función que desempeña el organismo encargado de la gestión de emplazamientos en la supervisión de las carencias y necesidades.
- Establecer y mantener canales de comunicación entre las estructuras administrativas y los proveedores de servicios del emplazamiento.
- Elaborar una herramienta de evaluación armonizada para los diferentes perfiles de emplazamientos de manera consensuada.
 - Desarrollar indicadores sectoriales en consulta con los grupos temáticos o sectores pertinentes y los proveedores de servicios.
- Realizar evaluaciones conjuntas e intersectoriales con el fin de identificar las necesidades y capacidades existentes cuando se produzcan cambios significativos en la población o las condiciones del emplazamiento.
 - Promover la participación de la población del emplazamiento en las tareas de supervisión de los servicios.
- Recopilar datos y gestionar la información sobre las necesidades de servicios en el emplazamiento.
 - Trabajar de manera coordinada con los proveedores de servicios para garantizar que se identifiquen las lagunas y duplicidades que pudieran existir en la prestación de asistencia y servicios, y ofrecer una respuesta para solventarlas.
 - Aplicar las políticas de confidencialidad y protección de datos a la información personal y familiar.
 - Consultar las normas mínimas de calidad de los sectores específicos.
- Promover la concertación de acuerdos de protección de datos, siempre que sea posible, entre los distintos proveedores de servicios del emplazamiento a fin de evitar la duplicación de tareas.
- Remitir comentarios a los mecanismos de coordinación nacional apoyándose en la información basada en el emplazamiento.

- Asegurarse de que las personas que residen en el emplazamiento disponen de acceso periódico y oportuno a información fiable que les permita orientar sus decisiones personales y familiares en relación con el retorno, la integración o el reasentamiento. Garantizar que la información esté disponible en los idiomas y formatos adecuados.
 - Compartir los resultados de cualquier evaluación con las poblaciones del emplazamiento en las zonas de retorno, integración o reasentamiento a fin de determinar de forma independiente el nivel de seguridad de cada una de las opciones.
 - Elaborar mensajes clave, junto con los proveedores de servicios, con el objetivo de mantener informadas a las personas vulnerables identificadas con respecto a la posibilidad de acceder a los servicios de manera ininterrumpida durante todo el proceso.
 - Establecer vínculos entre la información y, como mínimo, los servicios jurídicos (protección) y de atención de la salud, los servicios educativos y los relacionados con el abastecimiento de agua y energía, las oportunidades de sustento, los mercados, y las instituciones culturales y religiosas.
 - Administrar encuestas de intención de forma periódica y celebrar otras formas de consulta a nivel de los hogares con el fin de evaluar sus modalidades de toma de decisiones y los obstáculos existentes que dificultan el acceso a sus opciones preferidas.
 - Conocer y abordar los rumores sin demora.
 - Supervisar, a través de los mecanismos de participación de las comunidades, las tendencias existentes a nivel comunitario en lo que respecta a la elección de soluciones, en particular el momento y las condiciones de cualquier traslado.

Indicadores clave

- Los indicadores relativos al emplazamiento se establecen junto con los asociados.
- Porcentaje de perfiles de emplazamientos que se han actualizado en el plazo acordado.
- Porcentaje de la población del emplazamiento que puede expresar su deseo de retornar, integrarse o ser reasentada de manera informada.
- Porcentaje de la población del emplazamiento que sabe dónde se puede solicitar información sobre las opciones disponibles para lograr una solución duradera.

Notas de orientación

1. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben desempeñar un papel destacado a la hora de decidir qué información se ha de

recabar en el emplazamiento con el fin de mantenerse informados, y destacar **las carencias, necesidades y capacidades de la población**. La manera de informar sobre los productos que esperan generar los organismos encargados de la gestión de emplazamientos diferirá en cada contexto. Dichos organismos necesitan conocer, como mínimo, quiénes se encuentran en el emplazamiento, las necesidades de la población que reside en él y los organismos que prestan servicios en el mismo. De igual modo, también necesitan saber de qué manera influyen las diferencias entre sexos, grupos de edad y grupos de población en sus entornos.

2. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos son asimismo responsables de elaborar informes para las partes interesadas sobre las **actividades y las carencias a las que se concede prioridad**. Esta cuestión es especialmente importante en el caso de los emplazamientos informales o los enfoques basados en la participación de equipos móviles, ya que es posible que los proveedores de servicios no los supervisen de forma frecuente.
3. Las vías de remisión pueden ser fundamentales para la prestación de servicios técnicos esenciales, como los relacionados con la atención de la salud, la seguridad, la violencia de género, la protección, la protección de la infancia, los menores supervivientes de la violencia de género y las personas desaparecidas.
4. En caso de que sea otra parte interesada la entidad responsable de recabar y documentar la información, los miembros del personal del organismo encargado de la gestión de emplazamientos en cuestión deberán incorporarse al equipo que esté llevando a cabo las labores de recopilación de datos, si el **carácter sensible** de dichos datos lo permite. Los acuerdos concertados previamente sobre qué información se ha de recabar y quiénes serán los responsables de hacerlo revisten una importancia capital, puesto que permiten que las tareas de recopilación de datos no saturen a la población del emplazamiento y evitan que se recabe información duplicada. *Véase la norma 1.4 para obtener más información.*
5. Los **grupos focales** pueden dar a conocer una gran cantidad de información detallada y posibilitar un entendimiento profundo. Cuando se organizan de manera adecuada, los grupos focales generan un ambiente acogedor que consigue que los participantes se sientan cómodos, permitiéndoles responder a las preguntas detenidamente con sus propias palabras y dar sentido a sus respuestas. Asimismo, para establecer un grupo focal adecuado, es necesario llevar a cabo tareas de planificación.
6. Es preciso ser especialmente cuidadosos a la hora de compartir información sobre los procesos de **retorno, integración o reasentamiento** con las poblaciones del emplazamiento a fin de no generar expectativas que no se ajusten a la realidad. Resultará de gran utilidad recopilar información sobre cualesquiera programas de desarrollo relacionados con dichas ubicaciones. No obstante, se

ha de tener en cuenta que comprender la soluciones que se desea alcanzar y enfrentar los rumores que puedan existir constituirá una tarea delicada.

7. Si se lleva a cabo una supervisión periódica de los servicios, las **evaluaciones multisectoriales** tan solo deberían ser necesarias si se produjera un cambio significativo en la población o las condiciones del emplazamiento. Los miembros del personal dedicados a la gestión del emplazamiento deben participar en las labores de planificación de cualquier evaluación a gran escala que vaya a realizar cualquier organismo.
8. Estas cuestiones también son de aplicación para los **entornos que no son campamentos**. Sin embargo, convendría disponer de periodos de tiempo más dilatados con el fin de consensuar con las partes interesadas qué información se habrá de recopilar, por qué será necesario recabarla y cómo se hará.

⊗ *Para obtener más información sobre la supervisión de los servicios de los emplazamientos, véase el capítulo 4 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. Véase también la lista de comprobación relativa a la coordinación y supervisión de la prestación de asistencia y servicios que figura en el capítulo 2 de dicho manual.*

⊗ *Es posible obtener más información sobre las acciones clave consagradas a la promoción de un acceso igualitario de los menores a las estructuras, los servicios y los espacios de los emplazamientos en la [norma 28](#) de las Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria denominada “Gestión de Asentamientos y Protección de la Niñez y Adolescencia”.*

⊗ *Véase también la norma 2.1 (Participación de las comunidades).*

Norma 4.3: Vías de remisión

Las personas que precisan asistencia son remitidas a proveedores de servicios especializados.

Acciones clave

- Concienciar a la población del emplazamiento y a todas las organizaciones que trabajan en él sobre las vías de remisión fundamentales relacionadas con los servicios de atención de la salud, la violencia de género, la protección de la infancia y otros servicios de protección.
- Reducir al mínimo las superposiciones que puedan existir entre los proveedores de servicios y ayudar a optimizar las vías de remisión.
- Capacitar a los miembros del personal del organismo encargado de la gestión de emplazamientos en lo que respecta a las vías de remisión fundamentales y asegurarse de que saben cómo deben proceder para ofrecer asesoramiento de

una forma adecuada y ética a las personas sobre los modos de acceder a dichas vías.

- Velar por que existan procedimientos para llevar a cabo el seguimiento de las remisiones, por ejemplo, una base de datos de remisiones.
- Compartir cualquier protocolo de gestión de casos actualizado (como los relativos a la protección de la infancia y la violencia de género) con todos los asociados pertinentes.
- Promover los servicios especializados o el aumento de los servicios específicos a medida que varían las condiciones.
 - Fomentar la calidad de los servicios especializados.
- Prestar apoyo a las estructuras administrativas o los representantes de la comunidad con el fin de que desempeñen un papel relevante en los procesos de remisión, según proceda (previa capacitación pertinente).
- Promover sistemas de autorremisión.

Indicadores clave

- Existen vías de remisión que funcionan correctamente y garantizan que las personas con necesidades específicas o especializadas reciban la asistencia y protección necesarias.

Notas de orientación

1. Si bien las vías de remisión las establecen entidades especializadas, **los organismos encargados de la gestión de emplazamientos desempeñan una función esencial** gracias a que están presentes de manera constante (o periódica) en el emplazamiento y pueden difundir información sobre los servicios especializados a las comunidades de manera puntual. Las vías de remisión pueden constituir un elemento fundamental para la prestación de servicios técnicos esenciales, como los relacionados con la atención de la salud, la seguridad, la violencia de género, la protección, la protección de la infancia, los menores supervivientes de la violencia de género y las personas desaparecidas.
2. Para que las intervenciones del ámbito de la prevención resulten efectivas, es primordial poseer un entendimiento claro de los factores de riesgo que han de afrontar los grupos vulnerables, en especial las mujeres y las niñas, así como de las causas de estos riesgos. Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos son responsables de trabajar a nivel de los emplazamientos, junto con las autoridades y los agentes de protección pertinentes, a fin de proteger a todas las personas que viven en ellos.
3. Cabe informar debidamente a los supervivientes de la violencia de género en relación con las opciones que tienen a su alcance, los servicios disponibles y las

posibles repercusiones positivas y negativas que pueden derivarse del acceso a dichos servicios. La concienciación de los proveedores de servicios en lo que respecta a las vías de remisión disponibles a veces resulta una labor complicada si la capacidad de la que se dispone sobre el terreno es limitada. Asimismo, se debe alentar a las organizaciones y a los proveedores de servicios básicos a que presten sus servicios sobre el terreno y no se limiten a colocar un distintivo o cartel del organismo en cuestión a la entrada de un emplazamiento donde no se lleva a cabo ninguna actividad. Antes que no prestar servicio alguno, es preferible compartir recursos o avisar cuando el organismo en cuestión no disponga de la capacidad de respuesta necesaria.

⊗ *Véase también el Principio de Protección 3 del Manual Esfera.*

Salida y transición

5. Salida y transición

Habida cuenta de que las situaciones humanitarias varían, la responsabilidad de la gestión de muchos emplazamientos pasará de una organización a otra al menos una vez a lo largo del ciclo de vida del emplazamiento. Este traspaso puede hacerse a organizaciones no gubernamentales internacionales o nacionales o, más probablemente, a autoridades nacionales o locales, que pueden asumir tanto las funciones de gestión de los emplazamientos como el resto de los mandatos. Asimismo, la transición también puede tener un alcance más amplio y afectar a los proveedores de servicios y otras partes interesadas. El hecho de trasladar tal responsabilidad a un nuevo gestor de emplazamientos no suele implicar el cierre del emplazamiento, más bien todo lo contrario, pues exige que se sigan prestando los servicios a las personas que solicitan protección y asistencia.

El cierre de emplazamientos, al igual que la instalación y planificación de los mismos, varía en función del contexto específico. Es más, puede dimanar de diversas razones y llevarse a cabo de distintas maneras o a lo largo de varias etapas. Estas formas varían desde cierres planificados y ordenados, condicionados por traslados de retorno organizados y voluntarios o por la reducción del apoyo de los donantes, hasta cierres repentinos y desordenados ocasionados por desastres provocados por peligros naturales, amenazas para la seguridad o coerción por parte de los gobiernos. En algunos casos, el emplazamiento en sí mismo no se cerrará, en lo que respecta a la supresión de sus infraestructuras o funciones como recurso comunitario, a pesar de que la prestación de asistencia y servicios se reduzca progresivamente. Además, puede convertirse en un asentamiento permanente viable, una población o un emplazamiento en el que se desarrollen determinadas actividades económicas o sociales, o bien, simplemente, volver a su función inicial. Los cierres parciales o totales no planificados que implican un proceso de retorno forzoso requieren la puesta en marcha de mecanismos de gestión estratégicos y proactivos a fin de garantizar la protección de las personas afectadas.

Independientemente de cuáles sean las circunstancias, es primordial que el equipo de gestión del emplazamiento lleve a cabo una planificación minuciosa y colabore estrechamente con las autoridades nacionales y otros interlocutores clave, en particular los propietarios legítimos de la tierra. Juntos deben asegurarse de que las poblaciones del emplazamiento y de acogida participen plenamente en el proceso. La degradación de los edificios como consecuencia de haber sido empleados de forma provisional como centros colectivos pueden afectar negativamente a la comunidad local. Por consiguiente, será esencial definir y acordar con las partes interesadas desde el principio, o tan pronto como sea posible, de qué manera se llevará a cabo el futuro desmantelamiento —o rehabilitación y traspaso— de estos activos durante el cierre del emplazamiento. La planificación de la instalación o

mejora de un emplazamiento y su cierre están intrínsecamente interrelacionados desde un principio.

Los organismos encargados de la gestión de emplazamientos y los coordinadores del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos se encuentran en una posición privilegiada para comprobar si se están produciendo desplazamientos secundarios. Este tipo de situaciones pueden tener lugar cuando las condiciones en las zonas de retorno o reasentamiento no son propicias para que se produzca el retorno en condiciones de seguridad y dignidad. Ello podría guardar relación con la seguridad, las posibilidades de acceder a la vivienda, las oportunidades de sustento, los servicios básicos y las represalias sociales. Por tanto, cuando se produzca una situación semejante y el organismo encargado de la gestión de emplazamientos haya podido supervisar la situación en cuestión, se colaborará con las autoridades locales o pertinentes, en la gestión de los desafíos con que se enfrentan los desplazados.

Norma 5.1: **Transición a un nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos y un nuevo equipo de gestión del emplazamiento**

Las poblaciones del emplazamiento se siguen beneficiando de una prestación de asistencia y servicios adecuada y oportuna durante los periodos de transición de la gestión de los emplazamientos.

Acciones clave

- Elaborar un plan de transición o traspaso junto con el nuevo organismo que vaya a asumir las labores de gestión del emplazamiento.
 - Este plan debe garantizar, como mínimo, la continuidad de los servicios en el emplazamiento. En este proceso, se ha de incluir a los proveedores de servicios actuales.
 - Asegurarse de que en el traspaso de las infraestructuras y los equipos se incluye información sobre los principales recursos, tareas y requisitos técnicos.
 - Incorporar las necesidades relacionadas con la rehabilitación y el desmantelamiento.
- Incluir en el proceso de traspaso a las estructuras de representación que existan actualmente en el emplazamiento.
- Trabajar con el nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos para establecer un plan de acción que permita tramitar los casos con el fin de abordar las necesidades de las personas vulnerables, evitando exponerlas a un

mayor riesgo a raíz del traspaso del emplazamiento y garantizando un acceso ininterrumpido a los servicios de manera ininterrumpida.

- Asegurarse de mantener debidamente informados a las personas vulnerables y sus cuidadores en lo que respecta al nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos y la posibilidad de seguir accediendo a los servicios.
- Colaborar con el nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos con miras a garantizar que dispone de la capacidad y pericia necesarias.
 - La creación de capacidades debe comprender todas las esferas, pero sobre todo las cuestiones relacionadas con la tenencia de la tierra, el mantenimiento de las infraestructuras, los principios humanitarios y los Principios de Protección.
 - Trabajar con el nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos, por ejemplo, mediante el establecimiento de partenariados, la distribución de funciones y la realización de actividades de mentoría o aprendizaje por observación.
- Exponer un resumen del plan de transición o de traspaso a la comunidad de acogida y los representantes de las autoridades locales.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que está satisfecha con los servicios prestados durante los periodos de transición.
- Las consultas con la comunidad y los asociados se utilizan para elaborar y presentar los planes de transición o traspaso.

Notas de orientación

1. Los nuevos **organismos encargados de la gestión de emplazamientos** pueden ser organizaciones humanitarias, autoridades gubernamentales (locales o nacionales) o grupos comunitarios. Es primordial fomentar la capacidad y conceder tiempo suficiente para brindar apoyo técnico y permitir que el personal experimentado y los miembros del personal del nuevo organismo que se incorporan al emplazamiento trabajen juntos a fin de completar las actividades y celebrar consultas. En aquellos casos en que sea posible, se debe alentar al nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos a que siga contando con el personal original, contratándolo de nuevo para que aporten tanto su experiencia como su memoria institucional con miras a garantizar la continuidad para la población. En lo que respecta a los traspasos planificados, es posible garantizar que el nuevo organismo de gestión de emplazamientos cuenta con la capacidad y pericia adecuadas, así como poner en

marcha planes y actividades de creación de capacidad en caso necesario. Por consiguiente, en aras de que el proceso de traspaso se produzca con celeridad, el coordinador del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos y el organismo principal del mismo deben cerciorarse de que los nuevos organismos encargados de la gestión de emplazamientos apliquen los planes de creación de capacidad.

⊗ Véase también la norma 1.3 (*Capacidad del organismo y el equipo encargados de la gestión del emplazamiento*).

Norma 5.2: Cierre planificado

El cierre del emplazamiento se lleva a cabo de manera planificada y consultiva, y se reducen al mínimo las repercusiones sobre las poblaciones que siguen residiendo en el mismo.

Acciones clave

- Examinar de nuevo los planes de cierre del emplazamiento y adaptarlos al contexto actual.
 - Utilizar las conclusiones de las reuniones consultivas y los debates en grupos focales o los resultados de las encuestas de intención para orientar cualquier acción.
- Organizar visitas de reconocimiento a los lugares de retorno, integración o reasentamiento, si procede y es factible.
- Elaborar un listado en el que se enumere a las personas que residen en el emplazamiento y que están dispuestas a ser reubicadas, teniendo especialmente en cuenta a las familias numerosas, las personas con necesidades específicas y los hogares encabezados por mujeres. Promover medios de transporte adecuados.
- Implicar a las estructuras administrativas y a los dirigentes del emplazamiento en la planificación y ejecución del cierre.
- Buscar soluciones que permitan incorporar a las personas vulnerables en cualquier red de protección social en caso de que los servicios del emplazamiento se reduzcan o supriman de forma repentina.
- Supervisar que el cierre del emplazamiento se lleva a cabo con arreglo al plan establecido.
- Garantizar que los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación siguen estando disponibles para la población afectada.
- Asegurarse de que se han implementado medidas dirigidas a la población que sigue residiendo en el emplazamiento, que probablemente necesite acceder a

servicios especiales mientras vive o permanece en el mismo, en particular a la prestación de niveles adecuados de asistencia.

- Emplear o adaptar los métodos e instrumentos participativos existentes con miras a conocer y documentar las percepciones comunitarias en relación con el cierre del emplazamiento y el proceso de reubicación.

Indicadores clave

- Porcentaje de organizaciones que prestan servicios y que han adoptado los planes de cierre y realizado aportaciones a los mismos (objetivo 100%).
- Los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación siguen disponibles durante todo el proceso de cierre.
- Porcentaje de cuestiones relativas a la protección y seguridad relacionadas con el cierre que se notifican y remiten.

Notas de orientación

1. Al igual que sucede con la instalación, el cierre de cada emplazamiento dependerá en gran medida del contexto, y el hecho de conseguir que la comunidad participe constituye un elemento fundamental para que el proceso de cierre se lleve a cabo sin incidencias.
 2. Si bien el cierre de los campamentos formales es una responsabilidad que recae sobre los gobiernos, las estrategias nacionales de salida no son responsabilidad de un único organismo o autoridad y necesitan que en ellas participen diversos agentes de las distintas instancias del gobierno, así como a nivel comunitario y del organismo.
 3. El cierre de los emplazamientos que acogen a desplazados internos debe estar en consonancia con los planes del Gobierno para el traslado de dichas personas, la restitución de las tierras y cualquier otra cuestión administrativa.
 4. El cierre de los emplazamientos que albergan a refugiados implicará que los gobiernos nacionales habrán de firmar memorandos de entendimiento jurídicamente vinculantes con los países de retorno o de reasentamiento. Estos memorandos los formalizan el ACNUR, el Gobierno del país donde se ha buscado protección y el país de retorno o de reasentamiento.
- ⊗ Véanse también las normas 2.1 (*Participación de las comunidades*), 2.2. (*Intercambio de información con las comunidades*) y 2.3 (*Retroalimentación y presentación de quejas*).
- ⊗ *Para obtener más información sobre el cierre de emplazamientos y consultar la lista de comprobación relativa al cierre de los mismos, véase el capítulo 7 del manual titulado *Camp Management Toolkit*.*

⊗ Se puede consultar más información sobre el cierre de emplazamientos en el documento del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos titulado *Camp Closure Guidelines*.

Norma 5.3: Cierre imprevisto (parcial o total)

Se anticipa el cierre imprevisto (retornos forzosos) y espontáneo y se gestionan y mitigan sus efectos sobre las poblaciones del emplazamiento.

Acciones clave

- Cerciorarse de que las personas que residen en el emplazamiento disponen de acceso a los servicios básicos.
 - Trabajar de manera coordinada con los proveedores de servicios para reubicar o reorganizar la prestación de servicios.
 - Promover, en nombre de las poblaciones del emplazamiento, la continuidad de los servicios.
- Trabajar con las autoridades locales y nacionales y otras partes interesadas a fin de identificar soluciones de alojamiento alternativas para las personas que residen en el emplazamiento que se vean afectadas por su cierre.
 - Prestar apoyo en el traslado de pertenencias e infraestructuras.
 - Elaborar un listado en el que se enumere a las personas que residan en el emplazamiento y que serán reubicadas, teniendo especialmente en cuenta a las familias numerosas y los hogares encabezados por mujeres. Promover medios de transporte adecuados.
 - Asegurarse de que los alojamientos para las personas con necesidades específicas estén adaptados para satisfacer dichas necesidades.
- Utilizar o adaptar los mecanismos de intercambio de información existentes con el fin de mantener informados a la población del emplazamiento y los proveedores de servicios sobre lo que está ocurriendo y las razones de ello.
- Garantizar que los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación sigan estando disponibles para la población afectada.
- Emplear o adaptar los métodos e instrumentos participativos existentes con miras a conocer y documentar las percepciones comunitarias en relación con el cierre del emplazamiento y el proceso de reubicación.

Indicadores clave

- Porcentaje de la población del emplazamiento que puede acceder a los servicios básicos durante el cierre o el proceso de reubicación.

- Los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación siguen disponibles durante todo el proceso de cierre.
- Porcentaje de cuestiones relativas a la protección y seguridad relacionadas con el cierre que se notifican y remiten.

Notas de orientación

1. Las situaciones derivadas de los conflictos y los desastres provocados por riesgos naturales a menudo no se pueden prever. Las personas permanecen en los emplazamientos durante periodos de tiempo más dilatados que los previstos inicialmente. Es necesario prever las posibles eventualidades y los diferentes supuestos desde el comienzo mismo de las operaciones. Una gestión eficaz del emplazamiento, las infraestructuras y los activos debe fundamentarse en evaluaciones que incluyan el cronograma del proceso de salida. La planificación rigurosa debe tener como objetivo proteger a la población del emplazamiento.
2. Si bien los cierres forzados de emplazamientos y los procesos de retorno forzoso de los desplazados a sus lugares de origen no son admisibles, los organismos encargados de la gestión de emplazamientos deben estar preparados para ofrecer una respuesta en caso de que tengan lugar. El cierre de emplazamientos debe vincularse a un marco de soluciones duraderas con respecto a todos los desplazados.

⊗ Véanse también las normas 2.1 (*Participación de las comunidades*), 2.2 (*Intercambio de información con las comunidades*), 2.3 (*Retroalimentación y presentación de quejas*) y 2.4 (*Estructuras administrativas*).

⊗ *Para obtener más información sobre el cierre de emplazamientos y consultar la lista de comprobación relativa al cierre de los mismos, véase el capítulo 7 del manual titulado *Camp Management Toolkit*.*

⊗ *Se puede consultar más información sobre el cierre de emplazamientos en el documento del Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos titulado *Camp Closure Guidelines*.*

Norma 5.4: Rehabilitación y desmantelamiento

La rehabilitación del emplazamiento satisface las necesidades de las poblaciones que siguen residiendo en él y de las comunidades de acogida, teniendo en cuenta las normas locales y las necesidades ambientales.

Acciones clave

- Celebrar consultas con todos los proveedores de servicios, representantes de la comunidad y otros interlocutores con el fin de elaborar un plan relativo a la rehabilitación y el desmantelamiento en el que se destaque el equipo, la infraestructura y las orientaciones sobre la rehabilitación del emplazamiento y las infraestructuras que son necesarios.
 - Celebrar consultas durante la instalación del emplazamiento, a medida que evolucionan las opciones relacionadas con la gestión de las infraestructuras y la ordenación del territorio, así como durante los periodos de cierre del emplazamiento.
 - Garantizar que los cementerios utilizados por la población del emplazamiento estén claramente señalizados y se incluyen en los planes relativos a la rehabilitación y el desmantelamiento.
 - Solicitar los protocolos específicos para el desmantelamiento de cualquier emplazamiento en el que existan desechos peligrosos, como las instalaciones de atención de la salud, los complejos de almacenamiento de las sustancias químicas y los mataderos.
 - Solicitar a los proveedores de servicios que provean los planes relativos al desmantelamiento de todos los cuartos de aseo e instalaciones de gestión de residuos.
- Evaluar, reducir y supervisar cualquier impacto ambiental negativo.
- Presentar a la comunidad de acogida y a la que sigue residiendo en el emplazamiento, así como a cualquier gobierno local, el plan relativo a la rehabilitación y el desmantelamiento.
- Revisar los planes iniciales y actualizados relativos al emplazamiento y cualesquiera acuerdos iniciales formalizados con la comunidad de acogida y volver a examinarlos junto con la comunidad a través de mecanismos participativos.
- Analizar de nuevo los acuerdos establecidos con las comunidades de acogida y las autoridades locales en los que se detallan las condiciones necesarias para el retorno de tierras e infraestructuras.

Indicadores clave

- Se evalúan, mitigan y supervisan las preocupaciones ambientales.

Notas de orientación

1. El cierre del emplazamiento generará grandes cantidades de desechos de diversa índole, como materiales para albergues, pertenencias abandonadas y diferentes tipos de artículos dañados. Los residuos como los productos

químicos, las pilas, los artículos caducados y los desechos de salud deberán eliminarse de forma adecuada. La labor de preparación del cierre del emplazamiento incluye las tareas de limpieza, ya sean de retirada de desechos o de enterramiento o incineración *in situ* de los mismos. Es preciso considerar seriamente el riesgo de contaminar el suelo y las fuentes de agua.

2. La rehabilitación ambiental no implica necesariamente hacer que el emplazamiento vuelva a su situación anterior, puesto que, incluso aunque fuera posible, resultaría un proceso costoso y que tomaría mucho tiempo. Por este motivo, podría ser más recomendable informarse sobre qué uso le gustaría que tuviera el emplazamiento a la comunidad una vez se procediera a su cierre.

⊗ *Para obtener más información sobre las consideraciones ambientales, véase el capítulo 6 del manual titulado *Camp Management Toolkit*. Véase asimismo la lista de comprobación relativa al cierre de emplazamientos que figura en el capítulo 7 del mismo manual.*

⊗ *La planificación del ciclo de vida del emplazamiento debe llevarse a cabo teniendo en cuenta las normas 3.2 (Un entorno adecuado), 4.1 (Coordinación del emplazamiento) y 5.2 (Cierre planificado).*

⊗ *Véanse asimismo los capítulos técnicos del Manual Esfera para consultar más información sobre el desmantelamiento y la rehabilitación de las instalaciones de agua, saneamiento e higiene, y las infraestructuras relacionadas con el albergue y los asentamientos y la esfera de la salud.*

Anexo 1 – Lista de comprobación relativa a la supervisión de la inclusión de la discapacidad

Anexo 1 – Lista de comprobación relativa a la supervisión de la inclusión de la discapacidad

¿De qué manera se puede comprobar el carácter inclusivo de un emplazamiento? La presente lista de comprobación no pretende ser exhaustiva ni sustituir los enfoques participativos, sino que puede ser empleada como herramienta complementaria por los gestores de emplazamientos que deseen evaluar el carácter inclusivo general de un emplazamiento, o como instrumento de apoyo a la hora de diseñar una estrategia inclusiva para las personas con discapacidad.

Si se desea evaluar el nivel de inclusión, será fundamental desglosar los datos por sexo, edad y discapacidad. Asimismo, siempre que sea pertinente y no se excedan las capacidades de evaluación, análisis y respuesta disponibles, se alienta a los organismos encargados de la gestión de emplazamientos a utilizar herramientas cuya eficacia en los contextos humanitarios ya haya sido probada, como la Lista breve de preguntas sobre la discapacidad elaborada por el Grupo de Washington.

Las preguntas que figuran más adelante siguen la estructura de las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos.¹ De igual modo, dichas preguntas deben formularse teniendo en cuenta el contexto específico y pueden modificarse con el fin de adaptarlas a los diversos propósitos de los programas.

Capacidades de gestión del emplazamiento e identificación

Planificación del ciclo de vida del emplazamiento

- ¿Se ha contado con la participación de personas con diferentes tipos de discapacidad en la elaboración del plan de acción?
- ¿El plan de acción para la gestión del emplazamiento tiene en cuenta las diversas necesidades de las personas con discapacidad? ¿Incluye acciones específicas dirigidas a las personas que necesitarán que se realicen ajustes razonables?
- ¿Se han incorporado presupuestos y recursos materiales inclusivos en el plan de acción? Por ejemplo, una partida presupuestaria para promover la accesibilidad y realizar modificaciones razonables, desde la misma fase de diseño; y adquirir suministros que respeten los principios de diseño universal.

¹ Para obtener más información sobre las normas específicas relativas a la inclusión, véanse las *Normas humanitarias de inclusión para personas mayores y personas con discapacidad* (2018) elaboradas por el Consorcio de Envejecimiento y Discapacidad. Disponible en: <http://www.helpagela.org/noticias/normas-humanitarias-de-inclusin-de-personas-mayores-y-con-discapacidad/>.

- ¿Se han incluido las necesidades de las personas con discapacidad en los planes de contingencia y de evacuación?

Capacidad del equipo de gestión del emplazamiento

- ¿Se ha designado a alguna persona del equipo de gestión del emplazamiento como punto focal de inclusión de la discapacidad?
- ¿Trabajan hombres y mujeres con discapacidad para el organismo encargado de la gestión de emplazamientos, ya sea en calidad de miembros del personal, voluntarios, agentes de movilización de la comunidad, etc.?
- ¿Se alienta a las personas con discapacidad a solicitar puestos relacionados con el ámbito de la gestión de emplazamientos? ¿Se realizan ajustes razonables para las personas con discapacidad que trabajan en el equipo de gestión del emplazamiento?
- ¿Ha completado el equipo de gestión del emplazamiento cursos de capacitación sobre la inclusión de la discapacidad y es capaz de aplicar los conocimientos adquiridos a fin de prestar una asistencia inclusiva? ¿Ofrece el organismo encargado de la gestión de emplazamientos asesoramiento técnico sobre la inclusión, ya sea directamente o a través de sus asociados?
- ¿Pueden las personas con diferentes tipos de discapacidad acceder fácilmente a las instalaciones y los procesos de la organización?

Identificación y protección de datos

- ¿Se ha identificado a las personas con discapacidad durante la inscripción o empleando otros mecanismos de recopilación de datos?
- ¿Dispone el organismo encargado de la gestión de emplazamientos de datos desglosados por sexo, edad y discapacidad?
- ¿Se protegen de forma adecuada los datos relacionados con las personas con discapacidad durante todo el ciclo de gestión de la información?
- ¿Se obtiene el consentimiento informado de las personas con discapacidad siempre que sea pertinente (o el asentimiento en aquellos casos en que no se puede otorgar el consentimiento, como en el caso de los menores o las personas con deficiencias intelectuales) y se emplean métodos accesibles para ello (por ejemplo, formularios de fácil lectura)?

Participación y representación de las comunidades

Participación de las comunidades

- ¿Se incluye a las personas con discapacidad en las metodologías que promueven la participación establecidas por el organismo encargado de la gestión de emplazamientos? ¿Se ha asignado un presupuesto para promover su participación?
- ¿Participan las personas con discapacidad en cada etapa del ciclo del proyecto, es decir, el análisis, la planificación, la ejecución, la supervisión y la evaluación?

- ¿Pueden las personas con discapacidad acceder a diferentes canales a fin de ponerse en contacto con el equipo de gestión del emplazamiento y exponer sus opiniones y preocupaciones?
- ¿Informan las personas con discapacidad sobre si están satisfechas con respecto a las oportunidades de las que disponen para influir en las decisiones que se adoptan en el emplazamiento?
- ¿Consideran las mujeres con discapacidad que se tienen en cuenta sus opiniones en los procesos de toma de decisiones?

Intercambio y comunicación de la información

- ¿Se han organizado consultas con las personas con diferentes tipos de discapacidad en relación con sus necesidades y preferencias de comunicación?
- ¿Se facilitan en el emplazamiento materiales de información, educación y comunicación fundamentales en múltiples formatos y a través de diversos medios como, por ejemplo, aquellos en letra grande; los de fácil lectura y que no utilizan jerga; los que incluyen pictogramas, lengua de señas o lenguaje oral; o aquellos que se transmiten a través de la radio; utilizan un formato visual, o se envían como mensajes de texto?
- ¿Se divulga la información en diferentes ubicaciones a las que se puede acceder fácilmente (como en las mesas de información, los lugares de distribución, los espacios seguros y las instalaciones de atención de la salud, o durante la celebración de las reuniones de los comités y los debates en grupos focales del emplazamiento, o mediante visitas a domicilio y agentes de movilización de la comunidad)?
- ¿Se llevan a cabo tareas de supervisión para garantizar que se incluye a las personas con diferentes tipos de discapacidad en la información fundamental relacionada con la vida en el emplazamiento, los servicios generales que se ofrecen y la asistencia disponible, así como sobre los servicios específicos que les conciernen, y que dichas personas disponen de acceso a ella?

Retroalimentación y presentación de quejas

- ¿Pueden recabarse opiniones y quejas a través de diversos canales (tales como verbales, escritos, electrónicos y en papel, buzones de sugerencias, servicios de ayuda o teléfonos de asistencia) en formatos y desde ubicaciones que sean accesibles?
- ¿Pueden las personas que permanecen en sus albergues acceder a los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación?
- ¿Se tienen en cuenta las cuestiones relativas a la accesibilidad cuando se adoptan medidas y presentan informes?
- ¿Existe algún modo de supervisar el uso que hacen las personas con discapacidad de los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación (por ejemplo, se desglosan los datos por sexo, edad y discapacidad utilizando

la lista breve de preguntas sobre la discapacidad elaborada por el Grupo de Washington?

- ¿Pueden asimismo recabarse quejas específicas relativas a las cuestiones relacionadas con la discapacidad haciendo uso de dichos mecanismos, por ejemplo, sobre la accesibilidad o la falta de adecuación (o la denegación) de los ajustes razonables? ¿Se facilitan las respuestas de manera oportuna e informada y de un modo que resulte accesible?
- ¿Pueden las personas con discapacidad acceder a los mecanismos de prevención de la explotación y el abuso sexuales?

Estructuras administrativas

- ¿Existen organizaciones de personas con discapacidad, grupos de autoayuda o comités comunitarios de discapacidad que desempeñen una función importante en el emplazamiento o en las comunidades circundantes? En caso afirmativo, ¿son representativos de la diversidad de la población del emplazamiento (sexo, edad, origen étnico, discapacidad, etc.)?
- ¿Participan las personas con discapacidad o las organizaciones que las representan en las estructuras administrativas o los grupos responsables de la gobernanza del emplazamiento? ¿Desempeñan una función significativa? ¿Representan las personas o entidades implicadas la composición de la población en términos de sexo, edad, origen étnico y discapacidad? ¿Se sienten las personas con discapacidad representadas por las estructuras administrativas del emplazamiento?
- ¿Se han determinado tanto los obstáculos que dificultan la participación de las personas con discapacidad como los factores que la promueven? ¿Han participado las personas con discapacidad en su identificación? ¿Se realizan evaluaciones de forma periódica sobre dichos obstáculos y factores?
- ¿Se ha realizado una determinación del riesgo, teniendo en cuenta el principio de “no causar daño”, sobre la participación de las personas con discapacidad y las posibles repercusiones en su vida y en el modo en que se las percibe? ¿Se llevan a cabo evaluaciones del riesgo de forma periódica?
- ¿Imparten los organismos encargados de la gestión de emplazamientos o sus asociados cursos de capacitación para las personas con discapacidad, sus familias y las organizaciones de personas con discapacidad con el fin de garantizar su plena participación y reforzar su resiliencia?

Entorno del emplazamiento

Un entorno seguro

- ¿Se llevan a cabo de forma periódica auditorías de seguridad y auditorías basadas en actividades de observación en el emplazamiento que evalúen tanto las infraestructuras físicas como los comportamientos de la comunidad, y que

tengan debidamente en cuenta los riesgos que pueden tener que afrontar los hombres, las mujeres, los niños y las niñas con discapacidad? ¿Existe una estrategia para mitigar los riesgos identificados?

- ¿Están las personas con discapacidad representadas en los comités de seguridad?
- ¿Pueden las personas con discapacidad acceder a los canales de información empleados para compartir información sobre los riesgos existentes con la población del emplazamiento (en múltiples formatos y en diferentes ubicaciones)?
- ¿Se han tomado medidas para adoptar los principios de diseño universal y garantizar el acceso al emplazamiento y a las infraestructuras al mayor número de personas posible durante las etapas de instalación y mejora del emplazamiento? ¿Tienen en cuenta dichas medidas elementos tales como los caminos, el acceso a los albergues, los servicios relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene, los lugares de distribución, las zonas comunes, las escuelas, y las instalaciones de atención de la salud? ¿Tienen asimismo en cuenta las distintas discapacidades existentes (como las deficiencias físicas, intelectuales y sensoriales, o la discapacidad psicosocial)?
- ¿Se celebran consultas con las personas con discapacidad, sus familias y sus cuidadores sobre sus necesidades, los obstáculos que han de afrontar y las expectativas respecto de los planes relativos al emplazamiento durante todo el ciclo de vida del mismo? Por ejemplo, en lo que se refiere a la puesta en marcha en general, las infraestructuras, los albergues, el acceso a las instalaciones de agua, saneamiento e higiene, los lugares de distribución, las instalaciones de atención de la salud, las escuelas, y las zonas comunes.
- ¿Se tienen en cuenta y respetan las leyes, normas y estándares nacionales sobre accesibilidad e inclusión?
- ¿Se efectúan ajustes razonables para las personas con discapacidad y sus familias en lo que respecta al acceso a las instalaciones, los servicios y la asistencia?
- ¿Existe una planificación presupuestaria para realizar ajustes razonables y mejorar el emplazamiento con el objetivo de tomar medidas en relación con las barreras que pueden encontrar las personas con discapacidad?
- ¿Se realizan auditorías sobre la accesibilidad de forma periódica a fin de evaluar parte o la totalidad del entorno del emplazamiento, en particular los espacios de reunión?
- ¿Se han establecido una distancia y un transporte aceptables hasta los servicios básicos y las instalaciones esenciales para las personas con discapacidad?
- ¿Tienen los menores con discapacidad acceso a la educación? ¿Disponen otras personas con discapacidad y sus familias de acceso a la educación y a las oportunidades de sustento?

Coordinación y supervisión de la prestación de servicios en el emplazamiento

Coordinación del emplazamiento

- ¿Trabajan en el emplazamiento o en las comunidades organizaciones que centren su labor en la discapacidad (por ejemplo, organizaciones no gubernamentales especializadas o servicios específicos que se dediquen a prestar apoyo a las personas con discapacidad, organizaciones de personas con discapacidad, etc.)?
- ¿Brindan asistencia otros profesionales a las iniciativas consagradas a promover la inclusión a nivel del emplazamiento, por ejemplo, personal que trabaja en los ámbitos de la salud mental y el apoyo psicosocial, la protección, la protección de la infancia, la violencia de género, etc.?
- ¿Se ha identificado e involucrado a las partes interesadas y los servicios pertinentes y se ha recopilado información sobre ellos?
- ¿Se suelen tener en cuenta las cuestiones relacionadas con la inclusión en el programa de las reuniones de coordinación del emplazamiento?
- Cuando se activa un grupo de trabajo sobre discapacidad (o un grupo sobre edad y discapacidad) a nivel nacional, ¿asiste el equipo de gestión del emplazamiento a las reuniones de dicho grupo de trabajo?
- ¿Participan las personas con discapacidad y los comités de discapacidad en la toma de decisiones colectivas, en particular en las reuniones de las partes interesadas que se celebran a nivel del emplazamiento? ¿Pueden las personas con discapacidad acceder fácilmente a las reuniones de coordinación?
- ¿Participan las personas con discapacidad en la toma de decisiones con respecto a las normas mínimas de calidad del sector?
- ¿Se incluye a las personas con discapacidad en la implementación y supervisión de las actividades de protección y asistencia, así como de los efectos, a lo largo del ciclo de vida del emplazamiento?
- ¿Se fomenta también la búsqueda de soluciones duraderas para las personas con discapacidad y se hace contando con ellas?

Evaluación y supervisión de la prestación de servicios en el emplazamiento y presentación de informes sobre estas cuestiones

- ¿Tienen los perfiles de los emplazamientos y las herramientas de evaluación un carácter inclusivo (por ejemplo, identificando a las personas con discapacidad, mediante datos desglosados por sexo, edad y discapacidad; determinando los riesgos y los obstáculos e identificando las necesidades, etc.)?
- ¿Se implica a las personas con discapacidad en la supervisión de los servicios y en las evaluaciones multisectoriales y se tiene en cuenta su opinión al respecto? ¿Incorporan las encuestas y las herramientas de supervisión que utiliza el

organismo encargado de la gestión de emplazamientos preguntas específicas para las personas con discapacidad?

- ¿Disponen las personas con discapacidad de un acceso adecuado a información que les permita orientar sus decisiones en relación con el retorno, la integración o el reasentamiento? ¿Se puede acceder a los servicios de forma continua durante todo el proceso? ¿Se han identificado los obstáculos que dificultan la toma de decisiones?

Vías de remisión

- ¿Conocen las personas con discapacidad las vías de remisión fundamentales relacionadas con los servicios de atención de la salud, la violencia de género, la protección de la infancia y otros servicios especializados y de protección? ¿Se divulga la información en múltiples formatos y a través de diversos canales accesibles?
- ¿Conocen los miembros del personal dedicados a la gestión del emplazamiento las vías de remisión fundamentales y accesibles y saben cómo deben proceder para ofrecer asesoramiento de una forma adecuada y ética a las personas, incluidas las personas con discapacidad y sus familias, sobre los modos de acceder a dichas vías?
- ¿Existen procedimientos para llevar a cabo el seguimiento de las remisiones?
- ¿Se comparten los protocolos de gestión de casos con los asociados según sea necesario?
- ¿Se promueven los servicios especializados de calidad para las personas con discapacidad?
- ¿Desempeñan los comités de discapacidad un papel relevante en las remisiones?

Salida y transición

Transición a un nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos

- ¿Se ha incluido la continuidad de los servicios para las personas con discapacidad en el plan de transición o de traspaso?
- ¿Se han incluido a las personas con discapacidad y a sus cuidadores en el proceso y se les ha informado de forma significativa sobre los planes de transición?
- ¿Se han identificado las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias a fin de no exponerlas a un mayor riesgo como consecuencia del traspaso del emplazamiento? ¿Se garantiza su acceso a los servicios?
- ¿Ha completado el nuevo organismo encargado de la gestión de emplazamientos cursos de capacitación sobre prácticas relativas a la inclusión de la discapacidad? ¿Dispone de las capacidades y la pericia necesarias?

Cierre

- ¿Se ha solicitado la opinión de las personas con discapacidad sobre los planes de cierre del emplazamiento a través de la celebración de reuniones, debates en grupos focales u otros medios?
- ¿Se han organizado visitas de reconocimiento que sean adecuadas para las personas con discapacidad?
- ¿Se ha organizado el transporte y la asistencia de manera adecuada, en concreto para evitar el riesgo de tener que separarse de sus familias y cuidadores?
- ¿Tienen en cuenta los planes de contingencia a las personas con discapacidad en términos de redes de protección social en caso de que los servicios se reduzcan o supriman de manera repentina?
- ¿Siguen los mecanismos de presentación de quejas y retroalimentación estando disponibles y siendo accesibles para las personas con discapacidad?
- ¿Continúan existiendo medidas de apoyo para las personas con discapacidad que forman parte de la población que sigue residiendo en el emplazamiento, por ejemplo, para acceder a servicios especiales mientras permanecen en dicho emplazamiento, a asistencia y a grupos de autoayuda?
- Cuando el cierre del emplazamiento tiene lugar de manera imprevista, ¿se informa a las personas con discapacidad sobre lo que está ocurriendo y las razones de ello, y se tienen en cuenta sus necesidades mínimas (por ejemplo, para acceder a los servicios básicos, el transporte y el alojamiento)?

Referencias y lecturas recomendadas

- ACNUR y OIM, *Collective Centre Guidelines*, 2010. Disponible en: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/collective-centre-guidelines-2010.pdf>.
- ALNAP, *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers*, 2009. Disponible en: <https://www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers>.
- Asociación Esfera, *El Manual Esfera (4. edición)*, 2018. Disponible en: <https://spherestandards.org/es/manual-2018/>.
- Comité Internacional de la Cruz Roja, *Manual sobre Protección de Datos en la Acción Humanitaria*, 2020. Disponible en: <https://www.icrc.org/es/publication/manual-sobre-proteccion-de-datos-en-la-accion-humanitaria>.
- Comité Permanente entre Organismos, *IASC Six Core Principles*. Disponible en: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles>.
- Comité Permanente entre Organismos, *Strategy: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment*, 2018. Disponible en: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection-and-response-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment-2021>.
- Comité Permanente entre Organismos y Grupo Temático Mundial sobre Protección, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria: Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación*, 2015. Disponible en: https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG_version-espanol.pdf.
- Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, *Informe del Secretario General sobre la violencia sexual relacionada con los conflictos*. Documento S/2018/250, 2018. Disponible en: <https://undocs.org/es/S/2018/250>.
- Consejo Noruego para los Refugiados, *Community Coordination Toolbox*, 2020. Disponible en: <https://cct.nrc.no>.
- Consejo Noruego para los Refugiados, *Improving participation and protection of displaced women and girls through camp management approaches*, 2020. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/world/improving-participation-and-protection-displaced-women-and-girls-through-camp>.
- Consejo Noruego para los Refugiados, *Sustainable Settlements: Maximizing the social, environmental, and economic gains in humanitarian displacement settings - A catalogue of evaluated appropriate technologies and a framework*

for gradual improvement and increased efficiency, 2017. Disponible en: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Sustainable%20Settlements.v2-ilovepdf-compressed.pdf>.

- Cooperación de Normas Humanitarias, *Normas humanitarias de inclusión para personas mayores y personas con discapacidad*. Normas clave de inclusión 4, 5 y 6, 2018. Disponible en: <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Humanitarian-inclusion-standards-SP.pdf>.
- Cruz Roja Británica, *Community Engagement Hub*. Disponible en: <https://communityengagementhub.org/>.
- Grupo de Trabajo del Grupo Temático Mundial sobre Protección, *Manual para la Protección de los Desplazados Internos*, 2010. Disponible en: <https://www.acnur.org/5c6c3ae24.pdf>.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *Camp Closure Guidelines*, 2014. Disponible en: <https://ccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3*, 2019. Disponible en: <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *CCCM Case Studies Volume 1*, 2014. Disponible en: <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *CCCM Case Studies Volume 2*, 2016. Disponible en: <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper*, 2019. Disponible en: https://ccmcluster.org/sites/default/files/2019-07/MANAGE~1_0.PDF.
- Grupo Temático Mundial de Coordinación y Gestión de Campamentos, *Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review*, 2014. Disponible en: <https://ccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>.
- La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, *Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, Edición 2019*, 2020. Disponible en: https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/2019_cpms_-_handbook_-_final_spanish.pdf?file=1&type=node&id=37561.
- Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, 2006. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

- Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), *Principios Rectores de los Desplazamientos Internos*, 2004. Disponible en: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/GPSpanish.pdf>.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), *Manual para la Protección de los Desplazados Internos*, 2010. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11306.pdf>.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Consejo Noruego para los Refugiados y Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), *Camp Management Toolkit*. Disponible en: <https://ccccluster.org/resources/camp-management-toolkit>.
- Overseas Development Institute, *Protracted Displacement: uncertain paths to self-reliance in exile*, 2015. Disponible en: <https://odi.org/en/publications/protracted-displacement-uncertain-paths-to-self-reliance-in-exile/>.
- Oxfam GB, *Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The good enough guide*, 2007. Disponible en: <https://policy-practice.oxfam.org/resources/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510/>.
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies*, 2013. Disponible en: <https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf>.
- The SEEP Network, *Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition)*, 2017. Disponible en: <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>.
- Women in Displacement. Disponible en: <https://womenindisplacement.org>.

Lista de siglas y acrónimos

ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
ONG	Organización no gubernamental

Lista de términos

Término	<i>Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos</i>	<i>Camp Management Toolkit</i>
auditorías de seguridad	68	144, 148
autoridades locales	8, 10, 22, 29, 38, 65, 47, 48, 55, 57, 65, 67, 79	
<i>Camp Management Toolkit</i>	ii, 32, 39, 40, 44, 63, 49, 56, 72, 52, 57, 61, 69, 71, 73	
campamentos espontáneos	5, 9, 47, 49, 52, 60	18, 96, 98, 115, 221, 243
campamentos planificados	9	
Carta Humanitaria	5, 11, 16	164, 203
centros colectivos	5, 8, 10, 16, 32, 61, 49, 84, 52, 66, 84	9, 16–18, 31, 36, 61, 65, 84, 85, 97, 99, 100, 102, 103, 108, 119, 120, 147–149, 221–227, 230, 231, 258, 265, 270
centros de acogida y de tránsito	10	9, 17, 18, 139, 240
centros de evacuación de emergencia	10, 23, 62	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
cierre de emplazamientos	65, 68, 71, 72	10, 14, 19–22, 27, 31, 41, 43, 46, 84, 96, 97, 107, 111, 113–115, 119, 156, 157, 203, 222, 224, 237, 260
– educación		263

– <i>salud</i>		254
comité para el desarrollo del emplazamiento	72, 49	101, 103, 107, 115
comunidad de acogida	vii, 9, 11, 19, 23, 29, 32, 57, 58, 47, 49, 50, 55, 65, 72, 48, 49, 55, 56, 66, 67, 71, 73	10, 14, 18, 23–25, 31, 32, 34, 38, 47, 48, 50, 53, 55–58, 60–62, 65, 72, 75, 76, 84–87, 89–92, 96, 97, 99, 101, 102, 105–107, 111, 114–115, 119, 126, 137, 141, 146, 151, 158, 160, 163, 164, 170, 172–174, 177, 181, 183, 188, 197, 203, 204, 206, 211, 215, 220, 221, 223, 224, 226, 232, 246, 253, 254, 260, 262–267, 274–281
Cooperación de Normas Humanitarias	iii	
coordinación		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
– <i>administración de campamentos para desplazados internos</i>		23
– <i>agua de lluvia</i>		88
– <i>agua, saneamiento e higiene</i>		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
– <i>albergue</i>		220–222, 224, 227, 229, 232
– <i>alimentos y artículos no alimentarios</i>		187, 188, 196

– <i>capacitación</i>		32, 52
– <i>cartas de acreditación</i>		132
– <i>cierre de campamentos</i>		107, 109, 111, 115
– <i>comités de los campamentos</i>		50, 51, 55, 56
– <i>coordinación del grupo temático</i>		23, 24
– <i>educación</i>		258, 260–262, 267, 270
– <i>emplazamiento</i>		
– <i>enfermedad diarreica</i>		249
– <i>entre campamentos</i>		24
– <i>inscripción</i>		130, 132, 133, 138
– <i>medios de sustento</i>		274, 275, 279, 280
– <i>modelo de coordinación para los refugiados</i>		22
– <i>nacional</i>		
– <i>Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios</i>		78, 172
– <i>organismo encargado de la gestión de campamentos</i>		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
– <i>personas LGBTI</i>		164

– <i>planificación del emplazamiento y violencia de género</i>		146, 148, 149, 151, 152
– <i>prevención de la explotación y el abuso sexuales</i>		
– <i>protección</i>		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
– <i>proveedores de servicios de seguridad</i>		34
– <i>reuniones</i>		33, 38, 42
– <i>salud</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
– <i>sectorial</i>		
– <i>seguridad</i>		170–172, 174, 180
– <i>seguridad alimentaria</i>		189
– <i>Unidad de Cooperación Civil-Militar de las Naciones Unidas</i>		35
<i>El Manual Esfera</i>	<i>iii, 5, 15, 38, 56, 50, 51, 63, 73</i>	195
emplazamientos informales , véase campamentos espontáneos		
enfoque basado en zonas específicas	8, 10, 11, 47, 49, 49, 54	18
equipo de gestión del emplazamiento	19, 20, 23, 31, 32, 33, 43, 43, 44, 73, 54, 57, 66, 66, 68	

equipos móviles , véase también enfoque basado en zonas específicas	10, 23, 49, 49, 52, 61, 84	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
estructuras administrativas	vi, 44, 56, 60, 63, 47, 66, 68, 62, 68	37, 47, 49, 64, 76
evaluación		18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
– <i>a nivel del grupo</i>		140
– <i>agua, saneamiento e higiene</i>		202–204, 215
– <i>albergue para peligros múltiples</i>		223, 229, 230
– <i>ciclo del programa</i>		38
– <i>cierre de campamentos</i>		109, 114, 115
– <i>educación</i>		121, 258, 259, 263, 268, 270
– <i>entorno</i>		84, 86, 87, 89, 91, 92
– <i>funciones del organismo encargado de la gestión de campamentos</i>		23, 24
– <i>inscripción</i>		131–133, 139
– <i>instalación de campamentos</i>		101, 102, 104, 107
– <i>medios de sustento</i>		275–277, 279–281
– <i>necesidades</i>		22, 23, 68, 74–76, 79

– <i>participación</i>		27, 49, 50, 51, 57
– <i>personas con necesidades específicas</i>		156, 157, 161–164, 166
– <i>plan relativo al emplazamiento</i>		104
– <i>protección</i>		42, 123, 125, 126
– <i>riesgo</i>		
– <i>salud</i>		237, 238, 239, 251, 254, 255
– <i>seguridad</i>		57, 171–173, 176, 180, 183
– <i>seguridad alimentaria</i>		186, 189, 193, 196, 197
– <i>transparencia</i>		57
– <i>violencia de género</i>		146–148, 150, 153
gobierno	iii, 7, 18, 20, 24, 36, 43, 58, 66, 69	9, 17, 22, 24, 26, 37–39, 61, 97, 105, 107, 109, 111, 118, 120, 122, 131, 132, 137, 171, 180, 238, 244, 263, 265, 268, 269, 277
– <i>local</i>	18, 34, 47, 68, 72	36, 51, 62, 97, 109, 246
– <i>nacional</i>	8, 65, 68, 69	
lista de comprobación		
– <i>cierre de emplazamientos</i>		115

<i>– contratación, capacitación y supervisión del personal</i>		42
<i>– coordinación</i>		68
<i>– coordinación y supervisión de la prestación de asistencia y servicios</i>		42
<i>– divulgación de la información</i>		43
<i>– entorno</i>		91
<i>– establecimiento de mecanismos de gobernanza y participación comunitaria</i>		42
<i>– garantizar el mantenimiento de las infraestructuras del campamento</i>		42
<i>– gestión de la información</i>		80
<i>– gestionar la información</i>		43
<i>– inclusión</i>		
<i>– instalación de emplazamientos</i>		115
<i>– participación de las comunidades</i>		42, 57
<i>– prevención de la explotación y el abuso sexuales</i>		33

– <i>seguridad</i>		183
Manual para la Protección de los Desplazados Internos	ii	
Manual para situaciones de emergencia elaborado por el ACNUR		9, 85, 203, 224
medida de último recurso	6	9, 14, 41, 77, 96, 119
Norma Humanitaria Esencial	15	
– <i>adecuación y pertinencia</i>	65, 55	
– <i>apoyo y atención al personal</i>	44	
– <i>capacidades locales y repercusiones negativas</i>	44	
– <i>comunicación, participación y retroalimentación</i>	44	
– <i>coordinación y complementariedad</i>	55	
– <i>eficacia y vigencia</i>	20	
– <i>mecanismos de presentación de quejas</i>	44	
normas mínimas	ii, v, vii, 4, 4, 17	15, 84, 101, 121, 141, 237
– <i>albergue</i>		221, 224
– <i>educación</i>		258–260, 266, 269, 270

– intercambio de información y protección de datos	49	
– personas LGBTI		164
– protección de la infancia		121
– sectorial	56, 59	
participación de las comunidades	6, 17, 38, 44, 57, 61, 45, 48, 65, 72, 82, 59	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270
personas con necesidades específicas	47, 54, 70, 73, 49, 70	23, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 46, 47, 49, 57, 61, 64, 68, 75, 80, 104, 107, 111, 112, 115, 123, 130, 134, 136, 138, 155–167, 172, 173, 186, 188, 191, 193, 195–198, 205, 214, 215, 224, 226, 232, 236, 239, 243, 244, 253–255, 270, 275–277, 280, 281
plan de acción relativo a la gestión del emplazamiento	24, 27, 32	
plan de seguridad	67	
planes de contingencia	29, 67, 82	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
planificación, planificación del emplazamiento	84	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231

prevención de la explotación y el abuso sexuales	20, 33, 38, 40	33, 42, 152, 193
Principios de Protección	15, 16, 18, 38	
principios humanitarios	13, 38	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
proveedores de servicios	7, 18, 30, 35, 58, 45, 47, 49, 52, 66, 68, 71, 47, 48, 54, 55, 58, 61, 63, 65, 66, 70, 72	14, 22, 24–27, 31, 33, 34, 37, 38, 42, 43, 47, 49, 50–53, 55–58, 60–62, 64–66, 72, 74, 77–80, 85, 90, 109, 111, 114, 115, 119, 122, 127, 132, 133, 147, 149, 152, 157, 159, 180, 186, 187–189, 192, 194, 195, 197, 198, 204, 207, 208, 221, 249, 277
<i>– agua, saneamiento e higiene</i>		87, 202–211, 214, 215
<i>– educación</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
<i>– financieros</i>		186, 187, 189
<i>– salud</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
rendición de cuentas	vii, 7, 17, 23, 39, 44, 57, 59, 54	10, 14, 15, 20–22, 24–27, 30, 32, 34, 39, 46, 47, 60–63, 65, 66, 73, 75, 77, 96, 109, 118, 121, 127, 132, 138, 141, 186, 187, 189, 190, 192, 195, 196, 203, 213, 226
retroalimentación y presentación de quejas		14, 26, 27, 46, 47

<i>– prevención de la explotación y el abuso sexuales</i>	21	
reubicación	68, 71, 69, 70	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
siglas y acrónimos	86	
soluciones duraderas	5, 17, 56, 60	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
supervisión	30, 45, 56, 58, 59	22, 25, 32–34, 39, 42, 46–50, 52, 54, 56, 57, 61–64, 66, 72, 107, 111, 115, 118, 121–123, 130–132, 134, 139–141, 144, 145, 147, 148, 151, 153, 159, 178, 180, 183, 186–189, 194, 197, 202–204, 209, 213–215, 220, 221, 227, 229, 232, 237, 247, 258–261, 263, 264, 269, 270, 278, 279, 281
<i>– cierre de emplazamientos</i>	69	
<i>– datos</i>	40	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
<i>– densidad de población</i>	69	140
<i>– desplazamientos secundarios</i>	66	
<i>– gobernanza</i>	59, 46	26, 30

<i>– impactos ambientales</i>	72	84–87, 90, 91, 277
<i>– participación de las comunidades</i>	80	27, 48, 134
<i>– plan de acción relativo al emplazamiento</i>	32, 46	
<i>– presentación de quejas y retroalimentación</i>		
<i>– prestación de asistencia y servicios</i>	57, 61	24, 30, 118, 156, 157, 162
<i>– seguridad</i>	71	125–127