



MANUAL DE GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO

# CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIO AL MIGRANTE (CATM).



# SIGLAS

AAP	Rendición de cuentas a la población afectada
CCCM	Coordinación y gestión de campamentos
CHS	Estándares humanitarios básicos
DTM	Matriz de seguimiento de desplazamiento
VG	Violencia de género
HLP	Vivienda, Tierra y Propiedad
IASC	Comité Permanente Inter-agencia
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
IDP	Desplazados Internos
FICR	Federación Internacional de la Cruz Roja
OIM	Organización internacional para las migraciones
ALC	América Latina y el caribe
LGBTI+	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer e intersexuales
MoU	Memorando de entendimiento
ONG	Organización no gubernamental
NRC	Consejo Noruego de Refugiados
RMRP	Plan de respuesta para migrantes refugiados
ToR	Términos de referencia
UASC	Niños solicitantes de asilo no acompañados
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ASH	Agua, Saneamiento e Higiene

Este manual brinda parámetros que permiten, a las entidades implementadoras como al gobierno local, nacional, y la sociedad civil comprender la importancia de los estándares operativos mínimos requeridos para la instalación albergues colectivos, la gestión del alojamiento y las estrategias de salida. Así mismo, busca mejorar las condiciones de vida de los migrantes al facilitar el suministro efectivo de la asistencia y protección en alojamientos temporales y entornos similares; fomentar la búsqueda de soluciones progresivas a la situación de migración y garantizar un cierre organizado, escalonado y total de estos espacios

De igual forma, el Manual sirve para facilitar la gestión, coordinación y administración de los alojamientos colectivos de forma coherente con las normas humanitarias y estándares mínimos de CCCM.

## Objetivo General:

Establecer los parámetros, procedimientos, criterios y estándares mínimos para la gestión de alojamientos colectivos.

## Objetivos Específicos:

- Describir procedimientos y criterios para la instalación, gestión, coordinación, instalación, apertura, mantenimiento y cierre de los alojamientos colectivos en emergencia.
- Brindar herramientas, funciones y responsabilidades para la organización, coordinación y supervisión de la asistencia humanitaria y la protección en los alojamientos colectivos en emergencia.
- Promover la participación de la comunidad dentro del proceso.

## Capítulo I: Introducción a la gestión de Alojamientos

Cuando las personas se ven obligadas a dejar sus sitios de residencia habitual como consecuencia de emergencias, bien sea por desastres naturales, conflictos armados y/o crisis migratoria, existe el riesgo de perder sus necesidades básicas tales como acceso a agua potable, alimentación, alojamiento, salud, entre otras.

En este sentido, los alojamientos temporales son lugares seguros para habitar mientras la emergencia en su fase inicial se supera y/o gestiona, proporcionando a las personas un refugio temporal donde pueden acceder a una serie de servicios y protección vital., Es importante mencionar que estos alojamientos se gestionan con base en normas, principios, , derechos y obligaciones declarados en la Carta Humanitaria, bajo elementos como el derecho a vivir con dignidad, el derecho a la protección y a la seguridad, y el derecho a recibir asistencia humanitaria, según las necesidades.<sup>1</sup>

## El Sistema de manejo de alojamientos temporales

---

<sup>1</sup> Manual de introducción a la gestión de alojamientos temporales chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcjclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Freliefweb.int%2Ffiles%2Fresources%2Fmanual-esfera-2018-es.pdf&clen=3601472&chunk=true

En el contexto de América Latina y el Caribe (ALC), los Alojamientos colectivos son una modalidad de albergue común para refugiados y migrantes, en gran medida para los refugiados y migrantes venezolanos en movimiento. En promedio, los refugiados y los migrantes pasarán desde una o dos noches hasta seis meses en un centro colectivo<sup>2</sup>, no obstante, dado que el contexto de la respuesta varía entre varios países de la región, los albergues colectivos y las instalaciones de acogida abarcan una variedad de modalidades, que se adaptan al contexto de cada país.

En este orden de ideas, el objetivo general de la gestión de alojamientos temporales es asegurar que las personas que se vean forzadas a abandonar sus hogares puedan gozar de la garantía de sus derechos humanos básicos mientras se encuentran reubicadas allí, una gestión efectiva es el resultado del trabajo conjunto de muchos actores a nivel nacional, departamental y municipal, con miras a alcanzar estándares comunes y una respuesta coordinada.

## Carta Humanitaria, Principios Humanitarios y Principios de Protección

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

Independientemente de si se trata de una organización no gubernamental nacional, internacional o una autoridad nacional que gestiona y asume la responsabilidad de la gestión de albergues colectivos o la gestión de alojamientos temporales, los principios humanitarios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia operativa representan la base ética para las partes interesadas que realizan trabajo humanitario. Los cuatro principios humanitarios se pueden definir de la siguiente manera<sup>3</sup>:

<b>Humanidad</b>	El sufrimiento humano debe abordarse dondequiera que se encuentre. El propósito de la acción humanitaria es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto a los seres humanos.
<b>Neutralidad</b>	Los agentes humanitarios no deben tomar partido en las hostilidades ni participar en controversias de naturaleza política, racial, religiosa o ideológica.
<b>Imparcialidad</b>	La acción humanitaria debe llevarse a cabo únicamente en función de la necesidad, dando prioridad a los casos más urgentes de dificultades sin hacer distinciones por motivos de nacionalidad, raza, género, creencias religiosas, clase social u opiniones políticas.

<sup>2</sup>Manual de emergencia del ACNUR "Rehabilitación en centros colectivos" <https://emergency.unhcr.org/entry/89574/collective-centre-rehabilitation>

<sup>3</sup> Estándares mínimos para la gestión de campamentos: <https://ccmcluster.org/resources/minimum-standards-camp-management>

**Independencia operativa**

La acción humanitaria debe ser autónoma de los objetivos políticos, económicos, militares o de otro tipo que cualquier actor pueda tener en las áreas donde se está implementando la acción humanitaria.

El manejo efectivo de Alojamientos Temporales resulta del trabajo articulado entre tres tipos de funciones: gestión, coordinación y administración. Este trabajo articulado es conocido a nivel global como el Sistema de Manejo de Alojamientos Temporales. **Capítulo II: Fases para la gestión de albergues:**

Los alojamientos temporales son establecidos por un periodo de tiempo específico y buscan proveer asistencia y protección a poblaciones afectadas que han sido forzadas a abandonar sus hogares y lugares de origen. En general, existen tres fases en el ciclo de vida.

## Ciclo de vida del alojamiento temporal



**Instalación y Apertura:** La manera en que un alojamiento temporal se planea y se instala va a tener un impacto crítico en la salud, bienestar y protección de la población que lo habita, y también en la forma como se manejan las actividades diarias y en la participación de la comunidad durante el tiempo que está ocupado. Las actividades en esta fase incluyen la disposición de instalaciones tales como unidades habitacionales, letrinas, áreas de cocina, vertederos de basuras, fuente y puntos de acceso a agua, etc.

Pasos

Actividad

Herramientas técnicas

Paso 1	Introducir la necesidad de abrir una instalación de albergue colectivo a las contrapartes relevantes, o ONG potenciales en el área que ya están respondiendo a la población afectada.	Usar datos de evaluaciones de necesidades
Paso 2	Selección de terreno o estructura para el establecimiento de un albergue colectivo.	Consideraciones para seleccionar una instalación adecuada Lista de verificación de selección de terreno.
Paso 3	Acuerdos o contratos de arrendamiento con los propietarios de los terrenos o edificios utilizados como albergues colectivos.	Lista de verificación de protocolos y documentación
Paso 4	Modelo de asistencia, proceso de recepción y listas de recepción	Ejemplo de formulario de registro
Paso 5	Planificación y configuración de servicios básicos	Planificación y diseño de sitio Consideraciones de protección en la práctica Consideraciones para la integración de la VG
Paso 6	Identificar los actores y establecer la coordinación	Memorando de entendimiento (MoU)
Paso 7	Definir las necesidades y capacidades de recursos humanos.	Competencias clave del personal
Paso 8	Fortalecimiento de la capacidad del personal	Oportunidades y ofertas de formación a nivel mundial y regional. Supervisión del personal Recursos para el personal de los albergues colectivos (ver última sección de la guía)
Paso 9	Previsión de recursos financieros	

## Criterios para la selección del lugar:

El sitio donde se ubica un alojamiento temporal se refiere a su entorno inmediato y a su entorno más amplio, a las características físicas del lugar y también a sus características políticas y sociales. A continuación se presentan algunos criterios esenciales que deben tomarse en cuenta en la selección del lugar físico:

Seguridad	Debe estar protegido del impacto del conflicto armado. Evitar sitios que se encuentren en riesgo de inundación, vientos fuertes o cualquier otro riesgo ambiental. Evaluación de los riesgos de salud inherentes al área. Por ejemplo, zonas con brotes de malaria o cólera.
Accesibilidad	Deben tener fácil acceso en cualquier época del año. Este acceso contempla: - Acceso a puestos/centros de salud, hospitales, mercados, centros educativos, etc. Acceso a medios de vida para que la población albergada pueda garantizar su sustento. Garantizar la movilidad de personas damnificadas, suministro de bienes/servicios, y el acceso a los servicios básicos en los alrededores.
Tamaño y terreno	El área mínima de superficie por persona es de 45 m <sup>2</sup> (norma mínima Esfera), incluyendo carreteras, caminos, instalaciones de salud, colegios y otros espacios públicos. Considere el tipo de suelo y terreno usado en el Alojamiento Temporal. Considere la topografía y condiciones del terreno (particularmente asociado a las condiciones climáticas).
Disponibilidad de recursos	La disponibilidad de agua es uno de los criterios más importantes a la hora de escoger el sitio. El agua debe estar disponible en cantidades suficientes en todas las épocas del año, teniendo en cuenta el nivel del agua durante los periodos de invierno o verano, así como también las necesidades básicas de la población, en mínimo entre 7.5 y 15 litros diarios por persona. Medios para la cocción de alimentos. En caso de tratarse de leña, se requieren 0,6 kg diarios por persona. El no contemplar los medios para cocción de alimentos puede generar riesgos para la población al caminar largas distancias, problemas con las comunidades de acogida, y/o problemas medioambientales

Asuntos culturales y sociales	Consideraciones sociales y culturales deben tenerse en cuenta en la instalación La organización debe ser contextualizada a nivel cultural para satisfacer las necesidades de las estructuras familiares y comunitarias de la mejor manera posible.
Ambientales	El impacto negativo del establecimiento de un Alojamiento Temporal sobre el medio ambiente local debe ser crucial mente considerado. En particular para las fases subsecuentes del ciclo de Vida del Alojamiento Temporal (incluyendo cierre y rehabilitación del lugar para su uso). El desecho de los residuos sólidos debe ser de manera adecuada, con fosos de basura y letrinas dentro del lugar, o fuera de este
Diseño universal	Los alojamientos temporales deben contar con el diseño universal para el acceso seguro y digno de la población con discapacidad. Espacios acondicionados para personas con movilidad reducida y estándares universales de acceso a personas con discapacidad.

**Fase de cuidado y mantenimiento:** Las actividades diarias del alojamiento temporal incluyen el trabajo de mantenimiento de instalaciones tales como unidades habitacionales, letrinas, áreas de cocina, vertederos de basura, desagües, carreteras y caminos, etc.

El monitoreo de las personas ingresan y de las personas que salen es de igual importancia, como también lo es el monitoreo de necesidades de protección y vulnerabilidad.

Durante la fase de cuidado y mantenimiento, se realizan numerosas actividades en aras de cumplir con las normas mínimas de asistencia que garanticen el cubrimiento de las necesidades básicas de la población damnificada, su protección y la garantía de sus derechos, como:

- Principios de Protección, que se aplican a todos los actores humanitarios y a todas las etapas de la asistencia humanitaria, se desprenden del resumen de los derechos establecidos en la Carta Humanitaria: el derecho a la vida con dignidad, el derecho a la asistencia humanitaria y el derecho a la protección y la seguridad, todos basados en el principio de no hacer daño. La protección, según la define el Comité Permanente entre Organismos (IASC), se ocupa de la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas afectadas por desastres o conflictos armados. Los principios articulan que los roles de los actores humanitarios están separados de los del estado, que tiene la responsabilidad legal por el bienestar de las personas dentro de su territorio o control.
- La verificación de la asistencia proveída a la población albergada en el Alojamiento Temporal frente a las normas mínimas Esfera permite comprender mejor las condiciones de la población en el alojamiento y determinar acciones que permitan garantizar una asistencia y protección apropiadas. En este sentido las normas mínimas Esfera vienen acompañadas de un conjunto de indicadores clave, que son las "señales" que permiten corroborar si se ha cumplido o no una norma.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que con el paso del tiempo y el uso, las instalaciones del Alojamiento Temporal requieren ser mantenidas y/o adaptadas: por ejemplo, las letrinas y los vertederos de basuras necesitan ser vaciados o reemplazados, y los drenajes necesitan atención para adaptarse a los periodos de lluvias.

Para garantizar las mejores condiciones posibles para la vida digna durante el tiempo que las personas damnificadas permanezcan en el alojamiento temporal, es importante monitorear y registrar, de manera coordinada, como el lugar y los servicios otorgados responden a las necesidades de la población alojada, este seguimiento permite contar con una mayor comprensión de las condiciones y necesidades de la población damnificada, y generar alertas para que se puedan tomar las acciones que sean requeridas.<sup>4</sup>

**Fase de cierre y soluciones duraderas.** El cierre de un alojamiento temporal ocurre cuando la población damnificada ya no necesita refugio las comunidades damnificadas regresan a sus lugares de origen, se integran dentro del área de reubicación, o se asientan en otra parte del país.

Los órganos de coordinación a nivel local para los albergues colectivos son responsables de la preparación práctica de un plan de acción para cerrar el sitio. Esto puede llevarse a cabo a través de un comité que incluya municipios gubernamentales y la agencia o institución administradora para facilitar el proceso de cierre.

Es común que ocurran desalojos justo antes del cierre de un sitio, y es pertinente incluir la participación humanitaria en estos procesos para evitar desalojos y, en caso de que sean inevitables, asegurar que se respeten los derechos para proteger mejor a las personas desalojadas y desarrollar procesos para mantener una salida digna en caso de desalojo.<sup>5</sup>

El cierre abarca la coordinación de múltiples actividades y actores en cuanto al retorno planeado de la población que se ha visto afectada, la reducción progresiva de servicios y asistencia, el desmonte de instalaciones e infraestructura, la disposición general de bienes y la recuperación ambiental, entre otros aspectos.

Una gran cantidad de desechos quedan atrás cuando las personas abandonan un albergue colectivo o un sitio de tránsito, llevando solo sus bienes más importantes con ellos. Es importante que las personas que se van y la comunidad de acogida se aseguren de que los desechos sean eliminados correctamente.

La administración del albergue colectivo también es responsable de la terminación de los contratos de servicios establecidos, como suministro de agua, otros servicios de contratistas (por ejemplo, recolección de basura u otros servicios) y debe planificar cómo se gestionará con las autoridades para restaurar la infraestructura a su estado original.

---

<sup>4</sup> Manual de introducción a la gestión de alojamientos temporales chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Freliefweb.int%2Fsites%2Freliefweb.int%2Ffiles%2Fresource%2Fel-manual-esfera-2018-es.pdf&clen=3601472&chunk=true

<sup>5</sup> Grupo de protección global, Directrices para una salida digna tras un desalojo, 2020 <https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/Guidelines-for-Dignified-Departures-November-2020-1.pdf>