

## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN EN ALBERGUES DESTINADOS A PERSONAS MIGRANTES<sup>1</sup>

### PRESENTACIÓN

Más de 200 mil personas buscando regresar a sus regiones trajo como consecuencia la crisis provocada por el Covid-19. El gobierno central dispuso la adecuación de albergues temporales para acoger a las personas y proveerles de alimentación y abrigo, en su tránsito hacia la región de origen. El Ministerio del Ambiente (MINAM)<sup>2</sup> asumió la función de atender la problemática de las personas más vulnerables, asignadas a los albergues, en coordinación con los gobiernos regionales que debían organizar respuestas de atención y traslado a las regiones.

Este proceso se fue haciendo complejo, no solo debido a la necesidad de la respuesta humanitaria para la atención de los migrantes internos, sino sobre todo por las condiciones en que se produjo: era necesario disminuir la aglomeración y así, evitar el contagio de esta enfermedad. Aunque todavía no se cuenta con datos precisos, se trata de una población altamente vulnerable, que ha perdido los medios de subsistencia –sea debido a un trabajo temporal o informal- o que, en algunos casos se encontraba de paso por Lima debido a diversas gestiones.

En este periodo, el MINAM ha implementado 6 albergues -entre locales y campamentos- ubicados en Ricardo Palma (Cafae y el Centro recreacional de la Marina); en Chaclacayo (Centro vacacional Huampaní); Punta Hermosa, Lurín y Ancón. Además se ha dispuesto de hoteles para albergar a las personas en tránsito. Se ha encargado a 12 funcionarios/as del MINAM la dirección (operativa) de estos albergues, además de contratistas y proveedores quienes prestan servicios de alimentación, enseres básicos, medicinas así como la adecuación de ambientes.

Ante la convocatoria del MINAM, el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP) asumió el compromiso de colaborar con esta situación de emergencia mediante la elaboración de dos documentos: uno que

---

<sup>1</sup> El documento fue elaborado por un equipo formado por Iris Jave (coordinadora), Cécile Blouin, Claudia Lovón y Bruce Barnaby, investigadores del IDEHPUCP, así como Tesania Velázquez y Marissa Trigoso, docentes del Departamento de Psicología de la PUCP.

<sup>2</sup> Aunque no corresponde a las funciones formales del MINAM, el encargo ha sido delegado por el Presidente de la República en virtud de la emergencia, a través del Decreto de Urgencia N° 048-2020.

sirva como marco orientador para las funciones que ha asumido el personal a cargo de los albergues; y el otro una Cartilla operativa que ofrezca herramientas prácticas tanto a los y las funcionarias del MINAM como contratistas y proveedores, a cargo del relacionamiento con las personas migrantes.

En ese sentido, el Idehpucp presenta el documento **RECOMENDACIONES DE EMERGENCIA PARA LA ATENCIÓN EN ALBERGUES**, con la finalidad de promover el cuidado de las personas albergadas a partir del enfoque de Derechos Humanos, Participación y Acompañamiento psicosocial, con especial énfasis en los grupos vulnerables.

## 1. Enfoques

Este Protocolo incorpora tres enfoques fundamentales: el enfoque de Derechos Humanos; el enfoque de Participación y el enfoque Psicosocial.

- **Enfoque de Derechos Humanos**

Se entiende el enfoque basado en derechos humanos (EBDH) como “un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos” (ACNUDH, 2006, p. 15). El EBDH se rige por los principios de igualdad y no discriminación, participación e inclusión, acceso a la información, y acceso a la justicia<sup>3</sup>.

- **Enfoque de Participación**

La participación implica un conjunto de interacciones de distintas personas que permiten un espacio para la **escucha**, esto es expresar distintos puntos de vista, expectativas, necesidades y testimonios; promover espacios de **diálogo**, donde las personas sean reconocidas en su capacidad de expresarse; así como la capacidad de proponer **respuestas conjuntas** frente a determinadas situaciones.

- **Enfoque Psicosocial**

Pone de relieve cómo se interrelacionan las dimensiones individuales, familiares y sociales para identificar tanto dificultades como recursos. Permite evidenciar la desigualdad y la discriminación con énfasis en las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o personas con necesidades específicas como: niñas, niños y adolescentes (NNA), mujeres embarazadas, mujeres víctimas de violencia, personas con discapacidad o enfermedades crónicas.

## 2. Consideraciones generales para la atención en los Albergues

- Los albergues deberían cumplir con los requisitos de infraestructura, salubridad y organización establecidos en la Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta

---

<sup>3</sup> Véase al respecto: (Bregaglio, R., Constantino, R. y Chávez, C., 2014, p. 25).

humanitaria, como lo señalan el Manual para la Gestión y Coordinación de Albergues en el Perú, y la Guía de Gestión de Albergues Temporales para Personas en situación de desplazamiento interno por emergencias o desastres naturales. Adicionalmente, debe tomarse en cuenta el distanciamiento en los espacios comunes y en los dormitorios para evitar contagios.

- Los albergues deben ser organizados mediante un comité general y varias comisiones/comités en los que participen las personas alojadas de forma activa.
- Todas las personas que se encuentran en procesos de retorno a sus regiones, pueden acceder a un albergue si así lo desean.
- Las personas alojadas en los albergues deben contar con acceso a agua potable, servicios higiénicos y sanitarios, jabón, desinfectantes, mascarillas u otros materiales de protección e higiene.
- Se debe difundir información sobre el funcionamiento del albergue (por ejemplo, normas de convivencia, cronograma de distribución de funciones, etc.).
- En ningún caso las personas alojadas en los albergues se encuentran privadas de su libertad. Las limitaciones a la libertad de tránsito que se establezcan en el albergue deben obedecer a la emergencia sanitaria, tener base legal y científica, y ser estrictamente necesarias y proporcionales.
- Las personas deben poder circular libremente dentro de los albergues respetando las restricciones establecidas por el estado de emergencia, esto es mantener la distancia física y las normas de higiene. En el caso particular de los niños, es fundamental propiciar espacios para la recreación.
- La comunicación entre las personas alojadas en los albergues, y sus familiares y amigos debe ser promovida y facilitada.
- Se debe difundir información actualizada sobre el Covid-19, incluyendo cuestiones relacionadas a la salud.

### 3. Participación y Acceso a la Información

Ante el impacto en situaciones de confinamiento y/o de refugio, la participación es un factor fundamental para fortalecer las capacidades de resistencia y adaptación, incrementa la autoconfianza y disminuye la dependencia, lo que a su vez disminuye la vulnerabilidad. Asimismo, la participación y el acceso a la información deben estar dirigidos a fortalecer las capacidades de las personas sobre las decisiones de gestión de los albergues.

#### Hacia una participación activa

- **Escuchar:** Estar atentos cuando una persona del grupo esté hablando sin juzgar, sin aconsejar y sin resolver sus problemas.
- **Expresarse:** Hablar con libertad y dejar participar al compañero(a).
- **Acompañar:** Colaborar y apoyar entre todos y todas a fin de contribuir a la expresión de sus vivencias y la identificación de sus recursos.
- **Libertad:** La persona que desea participar lo hace libremente sin sentirse presionada.

Del mismo modo, resulta fundamental contar con información accesible, clara y oportuna acerca de las condiciones de alojamiento, esto es normas de convivencia, disposiciones sanitarias y de seguridad, así como de la información básica de las posibilidades reales de respuesta de los gobiernos regionales que permitan garantizar su traslado hacia sus lugares de origen. Del mismo, disponer de herramientas para propiciar una comunicación con sus familiares en las regiones.

Contar con información rigurosa, pertinente y actualizada ayuda a generar calma y permite una real y efectiva toma de decisiones. Estar informados es un derecho y un deber. Algunos elementos a considerar son:

- Información visible al llegar al albergue: Cartel de Bienvenida, croquis de albergue y distribución de espacios.
- Personal y voluntarios del albergue que tengan ropa o algún distintivo para ser reconocidos y así las personas puedan solicitar información cuando lo requieran.
- Derecho a la comunicación con sus familiares (conexión internet y llamadas telefónicas)
- Murales, afiches y/o tarjetas de información para adultos, niños, niñas y adolescentes (NNA) personas con discapacidad e integrantes de pueblos indígenas en lenguaje claro y lenguas diversas.

#### 4. Acompañamiento psicosocial

El acompañamiento psicosocial en crisis humanitarias propone el desarrollo de estrategias de intervención en diferentes niveles (IASC, 2007):



Considerando estos niveles, el acompañamiento psicosocial debe garantizar servicios básicos y de seguridad a las personas albergadas, trabajar con grupos de familias y de comunidades y contar con redes para realizar intervenciones en caso se requiera servicios especializados de salud mental.

Resulta indispensable incorporar la dimensión psicosocial en las rutas de protección y asistencia de los albergues, para dar respuesta a las necesidades de la población y a la vez recuperar los recursos personales y colectivos. En ese sentido, incorporar la dimensión psicosocial supone 1) desarrollar un conjunto de actividades que permitan la participación de las personas, cuidando las medidas de distancia social y 2) efectuar acciones de protección, en los casos que se requiere contar con un sistema de derivaciones para apoyos específicos e inmediatos.

#### **4.1 Acciones para promover la participación y organización comunitaria**

Estas acciones promueven la participación para generar cuidado mutuo y acciones solidarias, todo lo cual fortalece la organización comunitaria.

El realizar labores en el espacio de refugio y/o sentirse productivo puede ayudar a enfrentar la emergencia, generar mejores condiciones de convivencia y tomar decisiones informadas, tanto para la permanencia como para el traslado. Así, se propone algunas actividades básicas para fomentar la participación activa de las personas albergadas, y con ello fortalecer la organización comunitaria.

- Establecer pautas de convivencia temporal
- Buzón de sugerencias
- Mural informativo actualizado
- Promover comités y liderazgo de mujeres
- Promover el rol activo de las niñas, niños y adolescentes de acuerdo a su edad
- Establecimiento de comisiones
- Identificar acciones solidarias con las personas de mayor necesidad
- Promover al apoyo a los grupos en mayor vulnerabilidad
- Incorporar a los líderes de las diferentes regiones en las acciones de gestión
- Promover el trabajo del líder con el resto de las personas albergadas

#### **4.2 Acciones de Protección**

Las acciones de acompañamiento psicosocial en los albergues **deben promover** entornos protectores donde se diseñen y ejecuten acciones de prevención y atención frente a posibles abusos. Las acciones de protección suponen:

- Promover la capacidad de autoprotección de la población.
- Informar sobre funcionamiento de servicios y facilitar el acceso a todas las personas a los servicios e instalaciones (ejm: personas con discapacidad).

- Proveer de privacidad y seguridad en espacios sanitarios.
- Construcción de normas colectivas para el cuidado de NNA dentro del albergue (en acuerdo con padres, familias, etc.).
- Orientación para padres y familias en contexto de impacto de migración en NNA.
- Identificar casos vulnerables o de riesgo.
- Considerar los casos de NNA separados o no acompañados que requieren intervención de la Unidad de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- En el caso que ocurran abusos y daños, deben establecerse medidas de recuperación y reparación que promuevan la dignidad y respeto de las personas.
- A nivel de protección es fundamental desarrollar rutas de atención para los siguientes casos: *violencia de género y crisis de salud mental*. Para estas rutas es necesario identificar los actores que participarán, delimitar funciones y roles que permita la atención inmediata y oportuna que pueda mitigar el impacto negativo de la crisis o situación de violencia.

### **Fortalecimiento de capacidades y cuidado de los equipos**

El personal y profesionales que trabajan en los albergues requieren desarrollar un trato amable, de respeto y valoración que recupere la dignidad y autonomía de las personas, para ello se deben desarrollar acciones de fortalecimiento de capacidades en el enfoque psicosocial en crisis humanitaria, con especial énfasis en protección, género e interculturalidad.

Implica también que el personal responsable de la gestión y atención a la población albergada pueda recibir asistencia ante el desgaste que genera una situación de emergencia, ello implica incorporar un programa de cuidado de la salud mental para los equipos de profesionales.

## **5. Recomendaciones específicas para las personas en situación de vulnerabilidad**

### **Mujeres**

- Fomentar y asegurar que las mujeres participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues.
- Tomar medidas para garantizar la seguridad de las mujeres dentro de los albergues. Esto implica:
  - Garantizar accesos seguros y la iluminación de instalaciones comunes del albergue, como puntos de distribución y servicios higiénicos.
  - Asegurar la intimidad de las mujeres en zonas de descanso, mediante materiales de construcción sólidos y no transparentes, puertas y ventanas con cerraduras, o particiones segregadas por familias y sexo (siempre y cuando ello sea adecuado a la edad, género y cultura).

- Separar los servicios higiénicos (letrinas y duchas) por sexos.
- Promover el equilibrio entre los roles que asuman las mujeres y los hombres dentro de los albergues.
- Difundir información sobre prevención contra la violencia de género y las acciones que deben seguirse en caso exista un caso de violencia de género.
- Si se reporta un caso de violencia de género, se debe acudir a un Centro de Emergencia Mujer o llamar a la línea 100.
- Asegurar la presencia de personal femenino dentro del albergue.
- Garantizar que mujeres y niñas tengan acceso a productos de higiene menstrual.

### **Niños, niñas y adolescentes**

- Elaborar material amigable y accesible dirigido a niños, niñas y adolescentes sobre el Covid-19 y el funcionamiento del albergue.
- Crear espacios amigables y recreativos que permitan la realización de actividades, respetando la distancia física y las normas de higiene. Para ello, se debe:
  - Promover caminatas y espacios de movimiento físico con la respectiva distancia física y por turnos para evitar la aglomeración de personas.
  - Contar con material móvil (pueden ser cajas para entregar a las familias) que contenga: materiales de arte, juegos de mesa, instrumentos de música, juegos de construcción, peluches y muñecos, cuentos.
- Garantizar espacios de formación y educación a través de mecanismos alternativos, con pertinencia cultural que respeten las características de edad y mitiguen los efectos de la crisis.
- Disponer lugares seguros donde se realicen actividades de recreación o educación.
- Tomar medidas para garantizar la seguridad de los niños, niñas y adolescentes dentro de los albergues. Eso implica:
  - Considerar la división de servicios higiénicos entre adultos y menores de edad.
  - Establecer grupos de vigilancia formados por las mismas personas alojadas dentro del albergue, que identifiquen y comuniquen situaciones de violencia.
  - Evitar que NNA permanezcan solos dentro del albergue sin un adulto que los/as cuide.
- Evitar la separación de NNA de sus padres, familiares y/o tutores.

### **Pueblos indígenas**

- Fomentar y asegurar que los integrantes de pueblos indígenas participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues.
- Elaborar material informativo en los idiomas tradicionales de las personas indígenas identificadas sobre el Covid-19 y el funcionamiento del albergue.
- Asegurar que los servicios de salud y educación en el albergue cuenten con pertinencia cultural.

- En la medida de lo posible, los integrantes de un mismo pueblo indígena deben ser ubicados en el mismo albergue.
- Cuando sea posible, tomar en cuenta las prácticas culturales de los pueblos indígenas identificados a la hora de proporcionar alimentos en los albergues.

### **Personas con discapacidad**

- Fomentar y asegurar que personas con discapacidad participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues.
- Elaborar material informativo accesibles dirigido a las personas con discapacidad sobre el Covid-19 y el funcionamiento del albergue.
- Asegurar que las instalaciones del albergue sean accesibles para las personas con discapacidad, o realizar los ajustes razonables que sean necesarios para ellos.

### **Personas LGTBI**

- Fomentar y asegurar que las personas LGTBI participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues, siempre y cuando ello no suponga un peligro para ellas.
- El personal que atiende en los albergues no debe emitir comentarios discriminatorios y/o estereotipados basados en la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, real/es o percibida/s, de una persona.
- Visibilizar - dentro de las normas de convivencia- que se encuentra prohibida la discriminación en base a la orientación sexual, identidad y/o expresión de género.
- Garantizar que la identidad de género de las personas transgénero sea respetada. Esto implica que:
  - En caso se realicen registros de información de las personas alojadas en el albergue y se considere en ellos la variable género, se debe consignar el género con el que la persona se sienta identificado/a.
  - Permitir que las personas transgénero escojan y utilicen los servicios higiénicos con los que se sientan más seguras. Ello también aplica en caso exista una división de los espacios para dormir en base al género.
- Evaluar la posibilidad de que las personas transgénero duerman cerca de personal de seguridad nocturno con el objetivo de evitar actos de violencia y agresión contra ellas.
- En la medida de lo posible, se debe consultar y respetar las preferencias de las personas LGTBI sobre el tipo de albergue que consideran más seguro (con otras personas LGTBI, compartido con personas no LGTBI, solitario).

### **Personas adultas mayores**



- Fomentar y asegurar que las personas adultas mayores participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues.
- Garantizar que, mientras se alojen en los albergues, las personas adultas mayores vivan una vida independiente y autónoma.
- Asegurar que las instalaciones del albergue sean accesibles para las personas adultas mayores.
- En caso se encuentren solos, facilitar la comunicación con sus familiares tomando en cuenta la brecha tecnológica.

### **Recuerda**

- Las personas migrantes requieren un trato digno, que preserve sus derechos. No se encuentran privadas de su libertad.
- Tienen derecho a estar informadas de las condiciones de su alojamiento, así como las salidas hacia un posible retorno.
- Deben ser incorporadas en la organización del albergue, pueden aportar desde sus experiencias personales y/o profesionales.
- Las personas en situación de vulnerabilidad requieren un trato diferenciado.
- El autocuidado del equipo a cargo de los albergues debe estar garantizado con un permanente acompañamiento externo. En esta crisis, su labor es fundamental.

### **Referencias bibliográficas**

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. Nueva York y Ginebra: ONU.

Bregaglio, R, Constantino, R. y Chávez C. (2014). *Políticas públicas con Enfoque de Derechos Humanos en el Perú. El Plan Nacional de Derechos Humanos y las Experiencias de Planes Regionales de Derechos Humanos*. Lima: KAS, IDEHPUCP.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2015). *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 participación*.

IASC (2006). *Directrices Operaciones del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre la protección de los derechos humanos en situaciones de desastres naturales*. Junio de 2006.

IASC (2007). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: IASC.

Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) y Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2018). *Manual para la Gestión y Coordinación de Albergues en el Perú*. Lima: INDECI y OIM.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) (2020). *Guía de gestión de albergues temporales para personas en situación de desplazamiento interno por emergencias o desastres naturales o antrópicos*.

ONU (2020). *Covid-19 Guidance Note. Protecting those living in homelessness. Special Rapporteur on the right to adequate housing*. Updated 28 April 2020.

ONU (2020). *Covid-19 Guidance Note. Protecting residents of informal settlements. Special Rapporteur on the right to adequate housing*. Updated 23 April 2020.

Proyecto Esfera (2011). *Carta humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*.

Saffon Sanín, M. P. y Tacha Gutiérrez, V. (2018). *La participación en las medidas de justicia transicional. Un estudio comparado*. Bogotá: Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Dejusticia.