

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN EN ALBERGUES DESTINADOS A PERSONAS MIGRANTES



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN EN ALBERGUES DESTINADOS A PERSONAS MIGRANTES

Protocolo para la atención en albergues destinados a personas migrantes

Iris Jave, Coordinadora de la investigación

Investigadoras: Tesania Velázquez, Ana Marissa Trigoso e Iris Jave

Primera edición: marzo de 2021

ISBN: 978-612-4474-14-9

Pontificia Universidad Católica del Perú, 2021

Instituto de Democracia y Derechos Humanos

de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP)

Tomás Ramsey 925, Lima 17- Perú

Teléfono: (51 1) 626-2000, anexos 7500 / 7501

Correo electrónico: ideh@pucp.edu.pe

<https://idehpucp.pucp.edu.pe>

Embajada de Canadá, 2021

Bolognesi 228, Miraflores, 15074, Lima - Perú

Teléfono: (51-1) 319-3200

Correo electrónico: lima@international.gc.ca

<https://www.canadainternational.gc.ca/peru-perou/>

Corrección de estilo: Sandra Arbulú

Ilustraciones: Jesús Cossio

Diseño y diagramación: Ximena Barreto

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio, siempre y cuando se haga referencia a la fuente bibliográfica.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
1. ENFOQUES.....	7
2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN LOS ALBERGUES.....	8
3. GESTIÓN DE ALBERGUES: UN ESPACIO DIGNO DE CONVIVENCIA.....	9
3.1. GESTIÓN.....	9
3.2. FUNCIONAMIENTO.....	10
3.3. CONVIVENCIA.....	11
4. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL.....	13
4.1. PROTECCIÓN.....	13
4.2. CUIDADO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.....	15
4.3. ACOMPAÑAR LA CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO DE VIDA.....	15
4.4. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.....	16
4.5. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES SOCIOEMOCIONALES Y CUIDADO DE LOS EQUIPOS.....	17
5. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.....	18
REFERENCIAS.....	22

PRESENTACIÓN

La población migrante venezolana en el Perú suma más de un millón de personas, según la Organización Internacional de Migraciones (OIM, 2020). Esta situación ha conllevado una serie de medidas estatales destinadas a formalizar –en algunos casos– la condición migratoria; también han surgido medidas restrictivas de acceso a nuestro país. Todo ello se torna más complejo para la población migrante venezolana más vulnerable, que enfrenta enormes desafíos para su inclusión en el país, vinculados a temas estructurales como la informalidad laboral, la discriminación, la falta de una política integral de migración o el acceso a una vivienda y servicios de salud.

Desde el Estado aún no existe una respuesta integral para la atención de las personas migrantes venezolanas que acuden a los albergues como un espacio de tránsito, cuando llegan al Perú, mientras se ubican en algún lugar de trabajo o vivienda a partir de sus redes familiares o sociales. La población venezolana no está considerada como población vulnerable por el Estado peruano y, por lo tanto, no tiene acceso a los programas sociales. Según la OIM (DAES, 2019), el 18% de las personas venezolanas encuestadas que ingresó al Perú entre setiembre y diciembre de 2019 necesitan acceder a un albergue. Cerca del 40% de la población en los albergues estaba compuesta por niños, niñas y adolescentes (NNA), lo que evidencia una situación que debe atenderse de manera prioritaria. Debido a la pandemia de la COVID-19, algunos albergues han debido cerrar, por lo que no se cuenta con información actualizada de cuántos están funcionando realmente.

Dada la falta de financiamiento regular, los albergues no garantizan un enfoque de seguridad humana, es decir, la protección de las necesidades de las personas y su entorno de convivencia, así como la dimensión psicosocial. Según un estudio realizado por el IDEHPUCP, con apoyo del ACNUR, pudo observarse que en cuatro albergues de Lima (Blouin, Goncalves & Jave, 2019), la precariedad de los espacios para proveer acompañamiento y la falta de interacción con instituciones gubernamentales impiden asegurar condiciones básicas para la dignidad y el respeto de los derechos humanos de las personas migrantes o refugiadas. Durante la pandemia, la cantidad de personas y núcleos familiares con necesidad de ser atendidos por albergues ha aumentado notablemente; por ello, estos espacios representan la única posibilidad de tener un lugar seguro para alojarse y, también, de acceder a servicios sanitarios. Por ende, resulta esencial incrementar la cantidad de albergues en todo el territorio nacional, particularmente en las fronteras del país.

En este contexto, el IDEHPUCP ha desarrollado el proyecto Fortaleciendo la capacidad de albergues para el acompañamiento psicosocial de personas migrantes venezolanas en el Perú, que, con apoyo del Fondo Canadiense para Iniciativas Locales (FCIL), tuvo como fin fortalecer la capacidad de respuesta psicosocial de los albergues para personas migrantes venezolanas en Lima en el contexto de emergencia provocado por la COVID-19. De este modo, se elaboró, primero, el *Diagnóstico sobre albergues para personas migrantes venezolanas en el Perú: análisis*



de los impactos psicosociales durante la emergencia sanitaria (Blouin, Jave, Palla, Trigoso, Velarde & Velázquez, 2021), enfocado en diez albergues del país, con el fin de ampliar la información disponible sobre la situación de estos recintos para personas migrantes venezolanas, profundizar acerca de las implicancias psicosociales relacionadas con las experiencias de vida en estos espacios, y brindar recomendaciones que fortalezcan la dimensión psicosocial para garantizar el bienestar emocional de las personas albergadas y del personal que labora en los albergues. En segundo lugar, se elaboró el presente protocolo como marco orientador y herramienta práctica para las instituciones o personas que han asumido la gestión de estos espacios. Finalmente, el proyecto se acompañó de una campaña comunicacional para visibilizar la situación de los albergues y sensibilizar acerca de la necesidad de cambiar las condiciones en que se encuentran.

Por todo ello, presentamos el *Protocolo para la atención en albergues destinados a personas migrantes*, que recoge las recomendaciones del Diagnóstico realizado por el IDEHPUCP y ofrece prácticas que pueden ser implementadas en los albergues. Este documento ha sido socializado con los y las gestoras de los albergues participantes del estudio. En cuanto a su estructura, está dividido en cinco partes. La primera presenta los enfoques desde donde partimos para promover la inclusión y el cuidado de las personas albergadas: derechos humanos, género y psicosocial. La segunda parte aborda las consideraciones generales, de acuerdo con el contexto internacional. La tercera se enfoca en la gestión de los albergues y, además, ofrece recomendaciones para su gestión, funcionamiento y convivencia. La cuarta parte desarrolla las pautas básicas de acompañamiento psicosocial para las personas migrantes de los albergues. Finalmente, la quinta parte propone la identificación de personas en situación de mayor vulnerabilidad dentro de los albergues para ofrecerles una atención diferenciada.

1. ENFOQUES

Este protocolo incorpora tres enfoques fundamentales: el de derechos humanos, el de género y el psicosocial.

- **ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS**

Este se entiende 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).

Este enfoque se rige por los principios de igualdad y no discriminación, participación e inclusión, acceso a la información, y acceso a la justicia ¹.

- **ENFOQUE DE GÉNERO**

Aporta desde el análisis y la metodología para identificar las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre hombres y mujeres en las prácticas sociales y culturales. Al poner en evidencia las desigualdades de género y sus causas, permite superar las brechas sociales al promover relaciones de género justas y equitativas. Asimismo, se caracteriza por ser interseccional, puesto que acepta la existencia de otras discriminaciones derivadas del origen étnico, social, orientación sexual, identidad de género, entre otras (MIMP, 2017).

- **ENFOQUE PSICOSOCIAL**

Pone de relieve cómo se interrelacionan las dimensiones individuales, familiares y sociales para identificar tanto dificultades como recursos. Establece entornos protectores para la población, con énfasis en las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o personas con necesidades específicas como NNA, mujeres embarazadas, mujeres víctimas de violencia, personas con discapacidad o con enfermedades crónicas.

¹ Al respecto, véase Bregaglio, Constantino y Chávez, 2014.

2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN LOS ALBERGUES

Los albergues deben cumplir con los requisitos de infraestructura, salubridad y organización establecidos en la Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria, como lo señalan el *Manual para la Gestión y Coordinación de Albergues en el Perú* (OIM & INDECI, 2018) y la *Guía de Gestión de Albergues Temporales para personas en situación de desplazamiento interno por emergencias o desastres naturales* (MIMP, 2020). Adicionalmente, en esta situación de pandemia, debe tomarse en cuenta el distanciamiento en los espacios comunes y en los dormitorios para evitar contagios.

En ese sentido, se señala que:

- 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, sin distinción de nacionalidad o condición migratoria, pueden acceder a un albergue.
- Las personas alojadas en los albergues deben tener 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, etcétera).
- 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 recinto deben obedecer a la emergencia sanitaria, tener base legal y científica, y ser estrictamente necesarias y proporcionales.
- 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 la COVID-19, lo cual incluye cuestiones relacionadas con el cuidado de la salud física y mental.



3. GESTIÓN DE ALBERGUES: UN ESPACIO DIGNO DE CONVIVENCIA

Se proponen algunos principios básicos para la gestión, funcionamiento y convivencia en los albergues:

3.1. Gestión

Aunque los albergues están a cargo de diversas instituciones –religiosas, privadas o de cooperación internacional–, su gestión puede considerar puntos en común. Por ello, proponemos algunas recomendaciones.

- **Personal:** aunque se cuenta con un equipo mínimo y, muchas veces, algunas personas albergadas asumen las funciones de organización, es fundamental asignar los roles con claridad. Asimismo, es recomendable contar con una persona que cumpla las funciones de dirección responsable de la gestión y organización de los albergues, quien será referente para las personas albergadas.
- **Protocolo para el personal:** que deberá ser cumplido tanto por quienes realizan un trabajo remunerado como por los voluntarios y voluntarias. Se trata de un documento base que establece las reglas y el trato que el personal tiene que observar con las personas acogidas, la dinámica interna, las reuniones y talleres, etcétera.
- **Servicios de apoyo psicosocial:** aunque no siempre se puede ofrecer un servicio permanente, la mayoría de los albergues cuenta con un apoyo psicológico externo que brinda asistencia integral a las personas migrantes. Esta dimensión será desarrollada con amplitud más adelante.
- **Capacitación:** ya sea que el albergue cuente con un personal de planta o itinerante, se requiere actualizar y fortalecer las capacidades del equipo a cargo, particularmente en acompañamiento psicosocial. Todo el personal debe manejar información y orientación clave sobre las rutas de atención en caso de violencia basada en género o trata; asimismo, debe conocer las normas generales de protección para NNA para evitar exponerlos a mayor riesgo, así como herramientas y técnicas para el autocuidado.

3.2. Funcionamiento

Al recoger la experiencia de los albergues que actualmente están trabajando, se han identificado las siguientes buenas prácticas para su mejor funcionamiento:

- **Procedimiento para el ingreso:** se trata de contar con información básica sobre los requisitos para el ingreso de las personas migrantes, así como con una ficha con sus datos personales, que respete su identidad y aporte datos básicos de salud, empleabilidad y redes, si las tuviera. Esto puede ser completado con una entrevista a cargo de una persona especializada en el trato de grupos en situación de vulnerabilidad, como un trabajador o trabajadora social o un psicólogo o psicóloga.
- **Sistematización de información:** sobre la base de la ficha obtenida al momento de ingresar, los albergues pueden contar con información básica de las personas albergadas —como trabajos o profesiones desempeñadas, la ruta migratoria o necesidades urgentes—. Tener información sistematizada permite gestionar los espacios de manera más orgánica, acceder a recursos y fortalecer a la institución para prestar un mejor servicio.
- **Normas de convivencia:** es preciso contar con un documento en el que se establezcan los principios básicos de la convivencia en el albergue. Se trata de un instrumento útil para definir los derechos y los deberes que las personas alojadas y las y los gestores tienen en este espacio, así como para generar un compromiso colectivo para la mejora de la convivencia.
- **Permanencia:** antes de la crisis sanitaria, los tiempos de permanencia eran, en promedio, de tres meses, pero ante la nueva situación y debido al alivio que el espacio del albergue representa en el aspecto emocional, se recomienda ser flexibles y proponer la renovación de la estancia, lo que supone privilegiar un trabajo más personalizado para favorecer la autonomía.
- **Horario:** es importante contar con horarios de entrada y de salida, pero estos no pueden ser rígidos en su aplicación, pues hay que considerar trabajos diferenciados que cumplen hombres o mujeres o, incluso, las madres que trabajan.
- **Financiamiento:** la mayoría de los albergues cuentan con escasos recursos, por lo que se estipula realizar un pago «solidario» cuando la persona migrante se encuentre en condiciones de aportar. Sin embargo, este pago simbólico debe quedar registrado como voluntario y no exigible a todas las personas, debido, justamente, a las condiciones en que llegan al albergue.
- **Información:** tan importante como proveer de información clara acerca de las normas y servicios dentro del albergue, es contar con información relevante y oportuna sobre servicios externos vinculados a oportunidades laborales, educativas, de salud, de recreación, etcétera, pues ello implica una preparación para la salida del albergue.

- **Alianza con diversos actores:** el trabajo articulado con instituciones locales, nacionales e internacionales ha permitido fortalecer la respuesta de los albergues a diferentes necesidades de las personas. En efecto, el trabajo en red es un elemento central para garantizar el acceso a servicios, atención de necesidades básicas y orientación sobre el contexto migratorio.

3.3. Convivencia

En este ítem se presentan algunas estrategias para la convivencia, que pueden permitir una mejor socialización, intercambio de saberes, así como estrategias para la prevención o resolución de conflictos a los que se deben enfrentar las personas que comparten un mismo espacio. En ese sentido, es primordial promover espacios de escucha, propiciar el diálogo e involucrarse en las actividades internas de manejo de los grupos e, incluso, en las tareas de gestión de los albergues.

- **Participación activa:** resulta fundamental fomentar la participación activa de las personas albergadas a través de diversas actividades, de tal manera que se asegure no solo su contribución, sino un reconocimiento de su condición de ciudadano o ciudadana migrante que está recibiendo un alojamiento temporal acorde con sus derechos.
- **Escucha:** se trata de la capacidad para generar un espacio de atención colectiva o para hablar individualmente con cada persona del albergue, de manera formal o informal, cuando esta demuestra tristeza o también en momentos de bienestar. Esta práctica requiere que el personal acuda con frecuencia o trabaje de manera estable en el albergue, lo que permitirá crear vínculos, confianza y cercanía.
- **Reuniones grupales:** se sugiere que sean diarias o semanales, según el tipo de espacio y la rotación de personas en cada uno de los albergues. Esta actividad puede permitir estructurar y compartir los problemas para llegar a posibles soluciones.
- **Sistema de turnos y reglas:** este debe destinarse al cuidado y aseo de los espacios y servicios comunes, de modo que todas y todos puedan acceder y beneficiarse de ellos.
- **Actividades recreativas:** serán útiles para promover espacios recreativos que permitirán disminuir las tensiones propias de la convivencia y formar un sentido de pertenencia y solidaridad.
- **Presencia y «vigilancia» dentro de los albergues:** la finalidad es evitar tensiones o inconvenientes en los espacios, con especial cuidado en los niños y niñas, las personas adultas mayores y las mujeres.

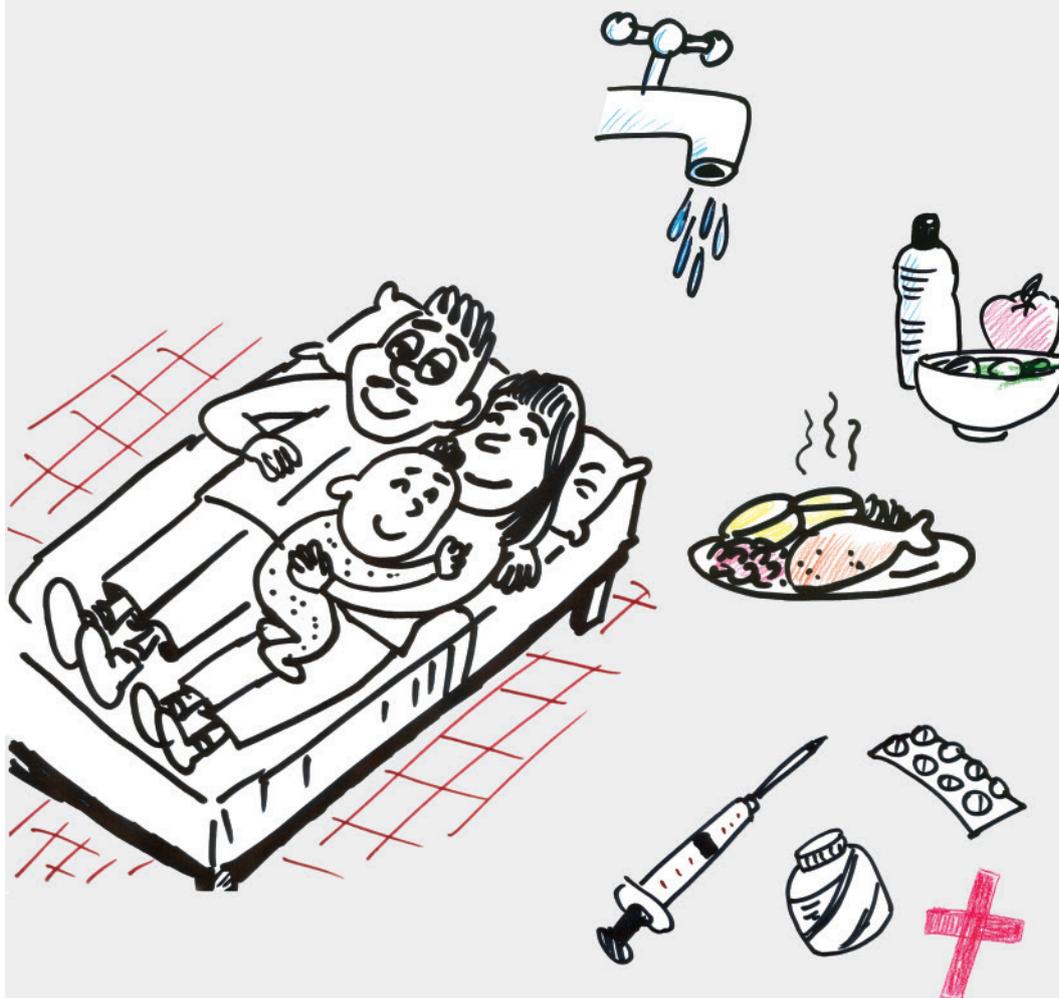
Hacia una convivencia saludable y democrática

Escuchar: de forma activa y estar atentos cuando una persona del grupo esté hablando sin juzgar, sin aconsejar y sin resolver sus problemas.

Expresar: hablar con libertad y dejar participar al compañero o compañera.

Acompañar: colaborar y apoyar entre todos y todas para contribuir a la expresión de sus vivencias y a la identificación de sus recursos.

Participar: promover la participación. Quien desee participar lo hará libremente, sin sentirse presionado.



4. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Incorporar la dimensión psicosocial en los albergues supone desarrollar un conjunto de actividades para proteger, promover la autonomía y la participación de las personas afectadas por una situación de crisis. Estas actividades implican acciones preventivas frente a los riesgos propios de la convivencia en el albergue, así como acciones de soporte emocional frente a los impactos producidos por el contexto de emergencia.

El acompañamiento psicosocial que se propone toma en consideración dos documentos internacionales que delimitan principios de acción necesarios para los contextos de crisis y emergencia:

- *Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria* (El Proyecto Esfera, 2011) considera principios de protección, como evitar exponer a las personas a daños ocasionados por las acciones de profesionales de ayuda humanitaria, garantizar acceso a una atención imparcial, prevenir y atender situaciones de violencia y promover la recuperación socioemocional de las personas.
- *Guía IASC* (IASC, 2011) propone el desarrollo de estrategias de intervención psicosocial en crisis humanitarias, en diferentes niveles: (a) servicios básicos de seguridad, b) fortalecimiento del apoyo psicosocial, c) atención básica en salud y d) servicios especializados en salud mental.

A continuación, se proponen algunas acciones sobre la base de los principios internacionales y de los resultados del diagnóstico desarrollado con la colaboración de diez albergues de migrantes venezolanos.

4.1. Protección

Los albergues deben constituirse como entornos protectores donde se diseñen y ejecuten acciones de prevención y atención frente a posibles abusos. Asimismo, si ocurrieran abusos o algún tipo de violencia, deben establecerse medidas de recuperación y reparación que promuevan la dignidad y el respeto de las personas.

Las acciones de protección deben considerar:

- Promover la capacidad de autocuidado y cuidado mutuo de la población. Al respecto, proponemos lo siguiente:
 - Informar sobre los posibles riesgos locales (zonas de mayor inseguridad en la ciudad, medidas de autocuidado en la calle, entre otros);
 - Brindar números telefónicos de servicios locales que pueden asistirlos frente a alguna situación de riesgo o daño;
 - Facilitar espacios grupales de identificación de los factores de riesgo y factores protectores en los ámbitos personal, familiar y colectivo; así como de construcción conjunta de acciones de autocuidado y cuidado mutuo entre la población albergada;
 - Promover la comunicación continua entre las personas albergadas a través de herramientas como WhatsApp para hacer seguimiento de cualquier situación de riesgo.
- Informar sobre el funcionamiento de servicios y facilitar el acceso de todas las personas a los servicios e instalaciones de los albergues (por ejemplo, en el caso de personas con discapacidad). En ese sentido, estos lugares deben contar con información sencilla, clara y visible sobre los servicios, espacios, datos del personal y las actividades acordadas según horarios.
- Proveer de privacidad y seguridad en los espacios sanitarios. De preferencia se recomienda diferenciar los espacios sanitarios para mujeres y niñas, con el objetivo de reducir el riesgo de cualquier situación de violencia sexual.
- Implementar normas colectivas para el cuidado de niños y niñas dentro del albergue. En acuerdo con madres, padres o cuidadores, se deben delimitar las acciones de cuidado y vigilancia de las niñas y niños, tomando en consideración los elementos de interculturalidad y género.
- Se recomienda generar espacios de diálogo entre padres, madres y cuidadores para compartir sus experiencias sobre los impactos psicosociales de NNA y promover el soporte social en la labor de crianza. Asimismo, se sugiere la realización de talleres para promover una crianza respetuosa y positiva.
- Identificar casos más vulnerables o de riesgo. Esto implica reconocer los casos de personas recién llegadas, las situaciones de violencia de género, a las personas con necesidades especiales, a las personas con enfermedades sin tratar, entre otros, para prestar, en articulación con otros servicios, la atención necesaria.
- Las estrategias de acompañamiento de pares son muy útiles para la integración de nuevas personas albergadas. Esto implica que quienes tengan más tiempo en el albergue podrán colaborar en el proceso de adaptación de quienes recién llegan.

- Promover acciones de integración con vecinos y comunidad para disminuir situaciones de discriminación y favorecer la adaptación local.

En cuanto a la protección es fundamental desarrollar:

- Una ruta de atención en casos de violencia de género y violencia familiar; y
- Una ruta de atención en salud mental especializada.

Para ello es necesario identificar a los actores y a las instituciones que participarán de las rutas (traslado, atención y seguimiento de casos), así como delimitar funciones y roles que permitan brindar una atención inmediata y oportuna.

4.2. Cuidado de niñas, niños y adolescentes

Es valioso crear espacios amigables y recreativos para NNA con pertinencia cultural, que respeten las características de edad y ayuden a mitigar los efectos de la crisis. Algunas recomendaciones son:

- Contar con material lúdico que facilite la expresión emocional y el juego: materiales de arte, juegos de mesa, instrumentos de música, juegos de construcción, peluches, muñecos y cuentos.
- Promover caminatas y actividades de movimiento físico en los espacios abiertos con la respectiva distancia física, uso de mascarilla y cuidados de higiene.
- Facilitar espacios educativos como Aprendo en Casa. Para ello debe contarse con dispositivos móviles u otros y con acceso a internet para garantizar el derecho a la educación de los NNA.

4.3. Acompañar la construcción del proyecto de vida

Como parte del acompañamiento psicosocial, es fundamental atender las situaciones y las necesidades inmediatas y del momento presente; pero también lo es acompañar la construcción de un proyecto de vida, que incorpore al nuevo contexto en la toma de decisiones para el futuro.

El proyecto de vida es flexible y va nutriéndose de las experiencias cotidianas, de los deseos y de las oportunidades que vivencian las personas, las familias y los grupos. En ese sentido, es importante que los albergues fomenten espacios de diálogo y generen oportunidades para

compartir experiencias y para acompañar la construcción de dicho proyecto. Ello permite que la vivencia de los albergues se conciba como un tránsito y se fortalezcan, poco a poco, los recursos personales para ir implementando acciones para el bienestar personal y colectivo.

Asimismo, el proyecto de vida incluye diversas dimensiones del ser humano. Por ello, contar con el apoyo de instituciones y especialistas en diversas áreas facilita la puesta en marcha de los espacios de reflexión y construcción de acciones concretas hacia la consolidación de ese proyecto.



4.4. Primeros Auxilios Psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son una herramienta de cuidado y acompañamiento psicosocial dirigida a personas que están atravesando situaciones difíciles o de crisis. Según el Proyecto Esfera (2011) e IASC (2007), los PAP tienen la finalidad de evaluar necesidades y preocupaciones de las personas afectadas, brindarles atención práctica de manera oportuna y pertinente, escucharlas de manera empática y promover la calma; asimismo, facilitarles el acceso a la información, servicios y apoyos sociales, y protegerlas de posibles peligros.

Los PAP constituyen una herramienta que puede ser proporcionada por cualquier persona capacitada en PAP. Además, pueden ser aplicados directamente con personas, familias o comunidades (MINSa, 2020).

Para aplicar los PAP es preciso tomar en cuenta el contexto en el que se da la crisis, y las características culturales y etarias de las personas afectadas con el propósito de generar un acompañamiento pertinente y efectivo. Los PAP presentan la siguiente secuencia:

Observar: identificar a las personas con necesidades básicas vinculadas a la sobrevivencia, protección, seguridad y bienestar, así como a las personas con reacciones agudas de angustia.

Escuchar: facilitar la toma de decisión para el cuidado y protección de su salud física y mental. Preguntarle si necesita ayuda, buscar un lugar seguro para conversar, prestar atención a lo que está comunicando, expresar señales de respeto y valoración frente a lo

que se está experimentando y mostrar empatía son estrategias que nos ayudarán en la escucha.

Conectar: vincular a la persona o personas con instituciones que puedan ofrecerles apoyo para la atención de sus necesidades básicas, identificar con la persona —o personas— sus propias herramientas para enfrentar el momento de crisis, brindarle información actualizada y pertinente y promover los espacios colectivos para fortalecer el soporte social y las redes (amigos y familia).

4.5. Fortalecimiento de capacidades socioemocionales y cuidado de los equipos

El personal y los profesionales que trabajan en los albergues están expuestos al dolor y al sufrimiento que experimentan las personas migrantes y refugiadas; por ello es fundamental fortalecer su capacidad de respuesta para garantizar una atención y cuidado pertinentes y respetuosos que promuevan la dignidad y la autonomía de las personas afectadas. Para ello se deben desarrollar acciones de fortalecimiento de capacidades en el enfoque psicosocial en contextos de crisis humanitaria, con especial énfasis en protección, género e interculturalidad. El trato humano y ético es fundamental como parte de la recuperación emocional y la protección de las personas. Asimismo, las personas que trabajan en los albergues requieren atender el desgaste emocional que produce su labor.

El cuidado de los equipos implica 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 supone, además, incorporar un programa de cuidado de la salud mental para los equipos de profesionales y gestores.

El autocuidado y el cuidado de los equipos también comprenden el desarrollo de estrategias personales y colectivas para promover la salud y disminuir los factores de riesgo que pueden afectar al personal de los albergues en su bienestar y en el desempeño de su rol. Dentro de las estrategias de autocuidado personal se considera la promoción de hábitos de vida saludables (sueño, alimentación, actividad física), regulación emocional y soporte social.

Las estrategias colectivas están vinculadas a medidas y acciones que se realizan en el equipo de personas que trabajan en el albergue, las cuales fortalecen su trabajo y mejoran la convivencia en estos espacios. Por ejemplo, pueden darse reuniones semanales para desarrollar acuerdos en común, compartir algunas problemáticas y buscar soluciones en conjunto. También podrían generarse espacios compartidos entre albergues para intercambiar buenas prácticas y promover la articulación entre ellos.

5. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD²

Mujeres

- Fomentar y asegurar que las mujeres participen y sean representadas en los espacios de toma de decisiones y manejo de los albergues.
- Tomar medidas para garantizar la seguridad de las mujeres dentro de los albergues. Esto implica:
 - Garantizar espacios seguros que cuenten con iluminación de instalaciones comunes, así como con puntos de distribución y servicios higiénicos;
 - Asegurar la intimidad de las mujeres en zonas de descanso, a través de materiales de construcción sólidos y no transparentes, puertas y ventanas con cerraduras o particiones separadas por familias y sexo (siempre y cuando ello sea adecuado a la edad, género y cultura); y
 - Separar los servicios higiénicos (letrinas y duchas) por sexos³.



- 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 si surgiera un caso de violencia de género. Si se reportara alguno, 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.

² Tomado de IDEHPUCP, 2020.

³ En el caso de personas trans, se deberá respetar su identidad de género.

Niños, niñas y adolescentes

- La información sobre la COVID-19 y el funcionamiento del albergue debe ser difundida también en formatos amigables y accesibles para NNA.
- Dentro del albergue se deben crear espacios recreativos que permitan la realización de actividades, respetando la distancia física y las normas de higiene.
- Es preciso garantizar garantizar espacios de formación y educación a través de mecanismos alternativos.
- Los lugares donde se realicen las actividades de recreación o educación deben ser seguros.
- Se deben tomar medidas para garantizar la seguridad de los NNA dentro de los albergues. Esto 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; y
 - Evitar que niños, niñas y adolescentes estén solos dentro del albergue sin un adulto que los cuide.
- Se debe evitar la separación de niños, niñas y adolescentes de sus padres, familiares o tutores.

Personas con discapacidad

- Fomentar y asegurar que las personas con discapacidad participen y sean representadas en los espacios de toma de decisión y manejo de los albergues.
- La información sobre la COVID-19 y el funcionamiento de los albergues debe ser difundida también en formatos accesibles para las personas con discapacidad.
- Asegurar que las instalaciones del albergue sean accesibles para las personas con discapacidad o realizar los ajustes razonables que sean adecuados 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.
- Evitar que el personal y quienes habitan en el albergue emitan comentarios discriminatorios o estereotipados basados en la orientación sexual, identidad o expresión de género, real o percibida, de una persona.
- Establecer como una regla dentro de las normas de convivencia que está prohibida la discriminación por orientación sexual, identidad 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 aquel con el que la persona se siente identificada.
 - Se debe permitir que las personas transgénero escojan y utilicen los servicios higiénicos con los que se sientan más seguras. Ello también aplica si existiera una división de los espacios para dormir según el 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, entre otros).

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 solas, se debe facilitar la comunicación con sus familiares, tomando en cuenta la brecha tecnológica.

Recuerda

- Las personas migrantes requieren un trato digno, que preserve sus derechos. En ese sentido, es necesario proveer un espacio seguro para la convivencia.
- Las personas migrantes deben ser incorporadas en la gestión del albergue, ya que pueden aportar desde sus experiencias personales o profesionales.
- Es preciso fomentar espacios de escucha, atención y participación para una convivencia saludable.
- Las personas en situación de vulnerabilidad, sobre todo los niños y niñas, necesitan un trato diferenciado.
- El autocuidado y el cuidado del equipo a cargo de los albergues debe estar garantizado.



REFERENCIAS

Blouin, C., Goncalves, M. & Jave, I. (2019). *Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú)*. Lima: IDEHPUCP. <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2019/11/20174309/diagnostico-psicosocial.pdf>

Blouin, C., Jave, I., Palla, I., Trigoso, A. M., Velarde, P. & Velázquez, T. (2021). *Diagnóstico sobre albergues para personas migrantes venezolanas en el Perú: análisis de los impactos psicosociales durante la emergencia sanitaria*. Lima: IDEHPUCP.

Bregaglio, R., Constantino, R. & 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 en Derechos Humanos*. Lima: KAS e IDEHPUCP. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/05/Pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-con-enfoque-de-derechos-humanos-en-el-Per%C3%BA.pdf>

Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: IASC. <https://www.acnur.org/5b50c7b82cd.pdf>

Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2011). *Directrices Operacionales del IASC sobre la protección de los derechos humanos en situaciones de desastres naturales*. https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/07/0106_operational_guidelines_nd_spanish.pdf

El Proyecto Esfera (2011). *Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria* (3ª ed.). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2011/8206.pdf>

Instituto de Democracia y de Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP) (2020). *Recomendaciones para la atención en albergues destinados a personas migrantes*. <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2020/07/07203302/documento-recomendaciones-para-albergues-pdf.pdf>

Instituto de Democracia y de Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP) & Ministerio del Ambiente (MINAM) (2020). *Cartilla para la atención en albergues destinados a las personas migrantes*. <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2020/07/07150637/cartillaalbergues.pdf>

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*. <https://peru.iom.int/sites/default/files/Documentos/ManualAlbergues2018.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] (2017). *Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género*. [Folleto]. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) (2020). *Gestión de albergues temporales para personas en situación de desplazamiento interno por emergencias o desastres naturales o antrópicos* [Guía]. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574444/Guia-gestion-albergues-temporales.pdf.pdf>

Ministerio de Salud (MINSA) (2020). *Guía Técnica de Primeros Auxilios Psicológicos*. MINSA.

Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR) (2020a). *Covid-19 Guidance Note. Protecting residents of informal settlements. Special Rapporteur on the right to adequate housing*. https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Housing/SR_housing_COVID-19_Guidance_informal_settlements.pdf

Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR) (2020b). *Covid-19 Guidance Note. Protecting those living in homelessness: Special Rapporteur on the right to adequate housing*. Updated 28 April 2020. https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Housing/SR_housing_COVID-19_guidance_homeless.pdf



PROTOCOLO
PARA LA ATENCIÓN EN
ALBERGUES
DESTINADOS A PERSONAS
MIGRANTES