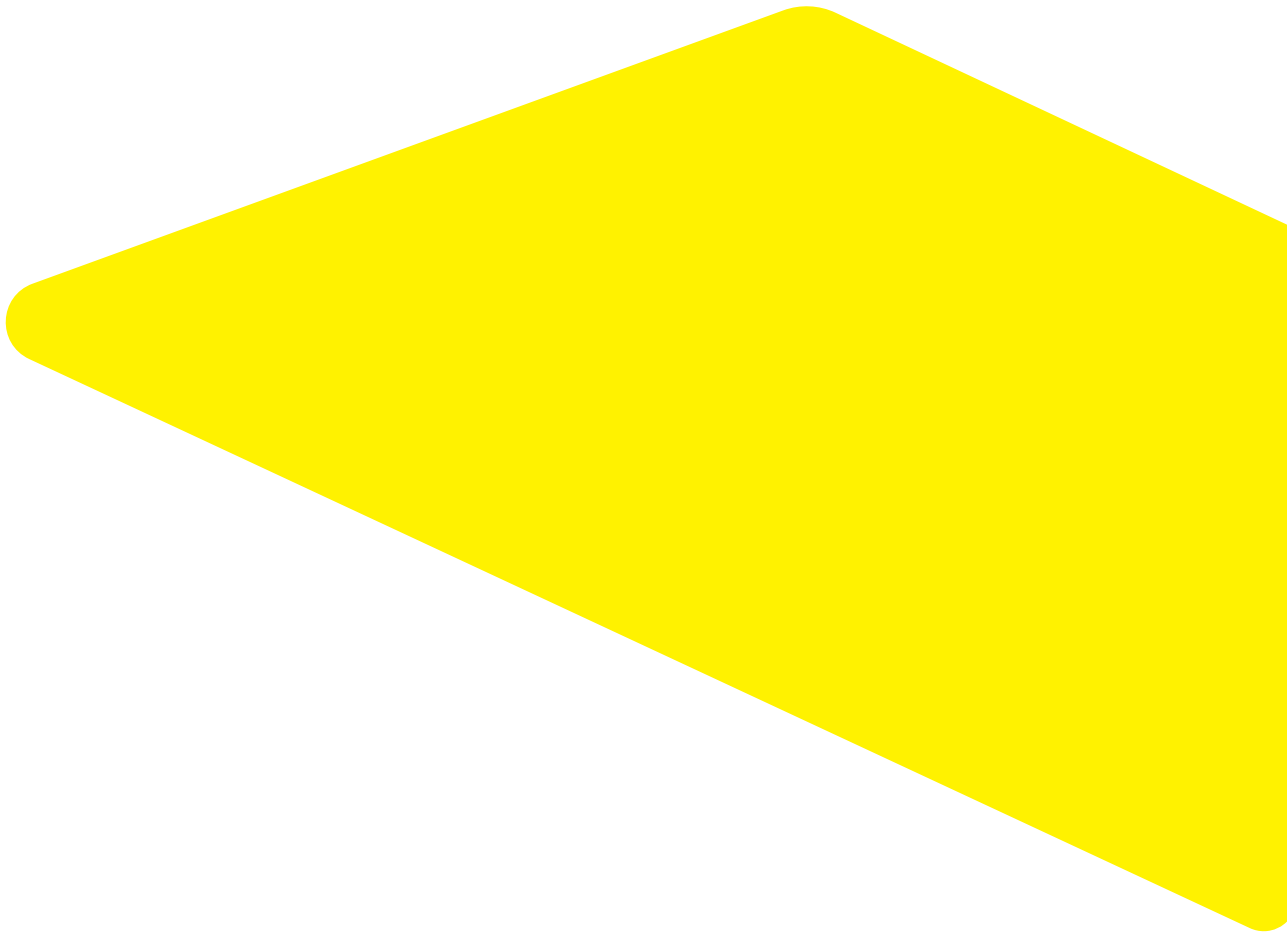


Lineamientos mínimos para refugios temporales en Venezuela

Estándares **técnicos**
y de **derechos humanos**
para la atención de personas
afectadas por desastres.







INDICE

Resumen ejecutivo

Introducción

Antes de comenzar

¿Por qué este documento se basa en estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria?

Doce decisiones para organizar un refugio temporal

Decisión 1

¿Es necesario abrir un refugio temporal?

Decisión 2

¿Qué edificio debe escogerse?

Decisión 3

¿El edificio reúne las condiciones para funcionar como refugio?

Decisión 4

¿Cómo organizar el espacio interior del refugio?

Decisión 5

¿Cómo garantizar condiciones mínimas de habitabilidad?

Decisión 6

¿Cómo proteger a las personas dentro del refugio?

Decisión 7

¿Cómo organizar el funcionamiento del refugio?

Decisión 8

¿Cómo registrar a las personas sin vulnerar sus derechos?

Decisión 9

¿Cómo construir una comunidad dentro del refugio?

Decisión 10

¿Cómo distribuir la ayuda de manera justa y transparente?

Decisión 11

¿Cómo coordinar a las instituciones y voluntariado?

Decisión 12

¿Cuándo y cómo cerrar un refugio temporal?

Anexos

Anexo 1: Principales estándares internacionales utilizados

Anexo 2: Lista consolidada de verificación para la administración de refugios temporales

Anexo 3: Glosario



RESUMEN EJECUTIVO

Después de un desastre, las primeras decisiones que se adoptan sobre un refugio temporal pueden marcar la diferencia entre una respuesta que proteja la vida y la dignidad de las personas y otra que genere nuevos riesgos, conflictos o vulneraciones de derechos. Elegir un edificio inadecuado, permitir el hacinamiento, no garantizar agua potable, separar familias, distribuir la ayuda sin criterios transparentes o cerrar un refugio sin una alternativa de alojamiento son decisiones que pueden agravar el sufrimiento de quienes ya lo han perdido todo.

La experiencia acumulada durante décadas de respuesta a terremotos, inundaciones, huracanes y otras emergencias ha permitido desarrollar estándares internacionales que orientan cómo evitar esos errores. Estos estándares, recogidos en instrumentos como el Manual Esfera, las guías de ACNUR, los Principios Rectores sobre los Desplazamientos Internos y otros documentos de Naciones Unidas, constituyen hoy el principal referente técnico y de derechos humanos para la administración de refugios temporales. Además de representar buenas prácticas reconocidas internacionalmente, expresan compromisos que los Estados han asumido para proteger los derechos de las personas afectadas por desastres.

Este documento adapta esos estándares al contexto venezolano y los presenta en un formato pensado para quienes deben tomar decisiones

durante una emergencia. En lugar de organizarse por disciplinas técnicas, está estructurado alrededor de las doce decisiones que habitualmente enfrenta la autoridad responsable de un refugio:

- ¿Es necesario abrir un refugio temporal?
- ¿Qué edificio debe escogerse?
- ¿El edificio reúne las condiciones para funcionar como refugio?
- ¿Cómo organizar el espacio interior?
- ¿Cómo garantizar condiciones mínimas de habitabilidad?
- ¿Cómo proteger a las personas?
- ¿Cómo organizar la administración del refugio?
- ¿Cómo registrar a las personas?
- ¿Cómo construir una comunidad dentro del refugio?
- ¿Cómo distribuir la ayuda de manera justa y transparente?
- ¿Cómo coordinar a las instituciones y personas voluntarias?
- ¿Cuándo y cómo cerrar el refugio?

Cada decisión explica el estándar internacional aplicable, las razones por las que existe, los errores más frecuentes observados en experiencias anteriores y las acciones recomendadas para su implementación. El documento incorpora además listas de verificación, tablas de indicadores internacionales, diagramas operativos, un glosario y herramientas de consulta rápida diseñadas para facilitar su utilización durante una emergencia.

La idea que recorre todo el manual es sencilla: un refugio temporal no es únicamente un lugar donde las personas encuentran un techo. Es un espacio donde el Estado continúa obligado a garantizar derechos. La calidad de un refugio no depende solo de la infraestructura o de la cantidad de ayuda distribuida. También depende de que las decisiones se adopten con criterios técnicos, transparencia, participación y respeto por la dignidad humana.

Este documento no pretende sustituir los manuales especializados elaborados por los organismos internacionales. Su objetivo es hacerlos accesibles. Traducir cientos de páginas de estándares internacionales en una herramienta práctica para quienes, bajo la presión de una emergencia, deben decidir con rapidez, coordinar múltiples actores y proteger a cientos de personas. Porque, cuando ocurre un desastre, la diferencia entre una buena y una mala respuesta no suele depender únicamente de los recursos disponibles, sino de la calidad de las decisiones que se toman desde el primer día.

INTRODUCCIÓN

Los terremotos ocurridos en Venezuela el 24 de junio de 2026 obligaron a miles de personas a abandonar sus hogares y generaron la necesidad de habilitar refugios temporales en muy poco tiempo. En una emergencia de esta magnitud, las autoridades y organizaciones que participan en la respuesta deben tomar decisiones complejas bajo presión y, muchas veces, sin experiencia previa en la gestión de refugios.

Este documento fue elaborado para acompañar esas decisiones, en momentos de apremio.

Su propósito es sintetizar los principales estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria aplicables a los refugios temporales y traducirlos a un lenguaje claro, práctico y adaptado al contexto venezolano. No pretende sustituir los protocolos operativos de las instituciones responsables de la atención de emergencias ni desarrollar un manual especializado de ingeniería o arquitectura. Su objetivo es ofrecer criterios mínimos que ayuden a tomar decisiones rápidas, técnicamente fundamentadas y respetuosas de la dignidad y los derechos de las personas afectadas.

Las recomendaciones que aquí se presentan no son opiniones ni soluciones improvisadas. Se basan en el conocimiento acumulado durante décadas de respuesta a terremotos, inundaciones, huracanes, conflictos armados y otras emergencias en distintas regiones del mundo. Ese aprendizaje ha dado origen a estándares internacionales ampliamente utilizados por gobiernos, organismos de protección civil, agencias de las Naciones Unidas y organizaciones humanitarias para planificar, implementar y evaluar refugios temporales.

Estos estándares tienen una doble importancia. Por una parte, representan el principal consenso técnico disponible sobre cómo organizar un refugio seguro, digno y funcional. Por otra, constituyen una herramienta para hacer efectivas las obligaciones que los Estados ya han asumido en materia de derechos humanos. Venezuela ha ratificado tratados internacionales que protegen derechos como la vida, la salud, la integridad personal, el acceso al agua, la alimentación, la vivienda adecuada, la educación y la no discriminación. Durante una emergencia esos derechos no desaparecen; por el contrario, la obligación del Estado de protegerlos adquiere una importancia aún mayor.

Por esta razón, los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria constituyen el principal referente para orientar la respuesta humanitaria y evaluar posteriormente si las decisiones adoptadas protegieron adecuadamente a la población afectada.

Cada sección de este documento parte de una decisión concreta que cualquier autoridad puede enfrentar durante una emergencia: ¿es necesario abrir un refugio?, ¿cómo elegir el lugar?, ¿cómo organizar los espacios?, ¿cómo proteger a las personas más vulnerables?, ¿cómo administrar el refugio? Las respuestas que aquí se ofrecen sintetizan los principales estándares internacionales y los traducen en orientaciones prácticas para facilitar su aplicación en el contexto venezolano.

Esperamos que esta herramienta contribuya a que cada refugio temporal sea mucho más que un lugar donde resguardarse de la intemperie: un espacio donde, incluso en medio de la emergencia, se protejan la vida, la dignidad y los derechos de las personas.

ANTES DE COMENZAR

¿Por qué este documento se basa en estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria?

Cuando ocurre un desastre, las decisiones deben tomarse con rapidez. Sin embargo, la rapidez no significa improvisación.

Los criterios que recoge este documento no fueron elaborados específicamente para esta emergencia. Son el resultado de décadas de experiencia acumulada en la respuesta a terremotos, inundaciones, huracanes, conflictos armados y desplazamientos masivos ocurridos en todo el mundo. Esa experiencia permitió identificar qué decisiones protegen mejor a las personas afectadas y cuáles, aunque parezcan razonables en el momento, suelen generar nuevos riesgos.

Por ello, la comunidad internacional desarrolló estándares de derechos humanos y acción humanitaria que hoy constituyen el principal referente para planificar, administrar y evaluar refugios temporales.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE APLICARLOS?

Porque protegen derechos humanos.

Estos estándares ayudan a hacer efectivos derechos que el Estado venezolano está obligado a garantizar incluso durante una emergencia, como el derecho a la vida, la salud, el agua, la alimentación, la vivienda adecuada, la educación, la integridad personal y la no discriminación.

Porque ayudan a tomar mejores decisiones.

Cada estándar resume lecciones aprendidas tras cientos de emergencias en distintos países. Aplicarlos permite evitar errores que ya fueron identificados y corregidos por la experiencia internacional.

Porque establecen un piso mínimo de protección.

No describen el refugio ideal ni exigen recursos extraordinarios. Definen las condiciones mínimas que toda persona afectada por un desastre debe recibir para vivir con seguridad y dignidad mientras encuentra una solución de alojamiento más estable.

Porque fortalecen la confianza en la respuesta.

Cuando las decisiones siguen criterios objetivos, previamente conocidos y aplicados de manera transparente, aumenta la confianza de la población afectada y se facilita la coordinación entre las instituciones públicas, las organizaciones humanitarias y las comunidades.

Porque permiten evaluar la respuesta y promover la rendición de cuentas.

Después de una emergencia, las autoridades, los organismos internacionales, las organizaciones humanitarias y la sociedad civil utilizan estos estándares para valorar si la respuesta brindada protegió adecuadamente a las personas afectadas y cumplió con las obligaciones del Estado.

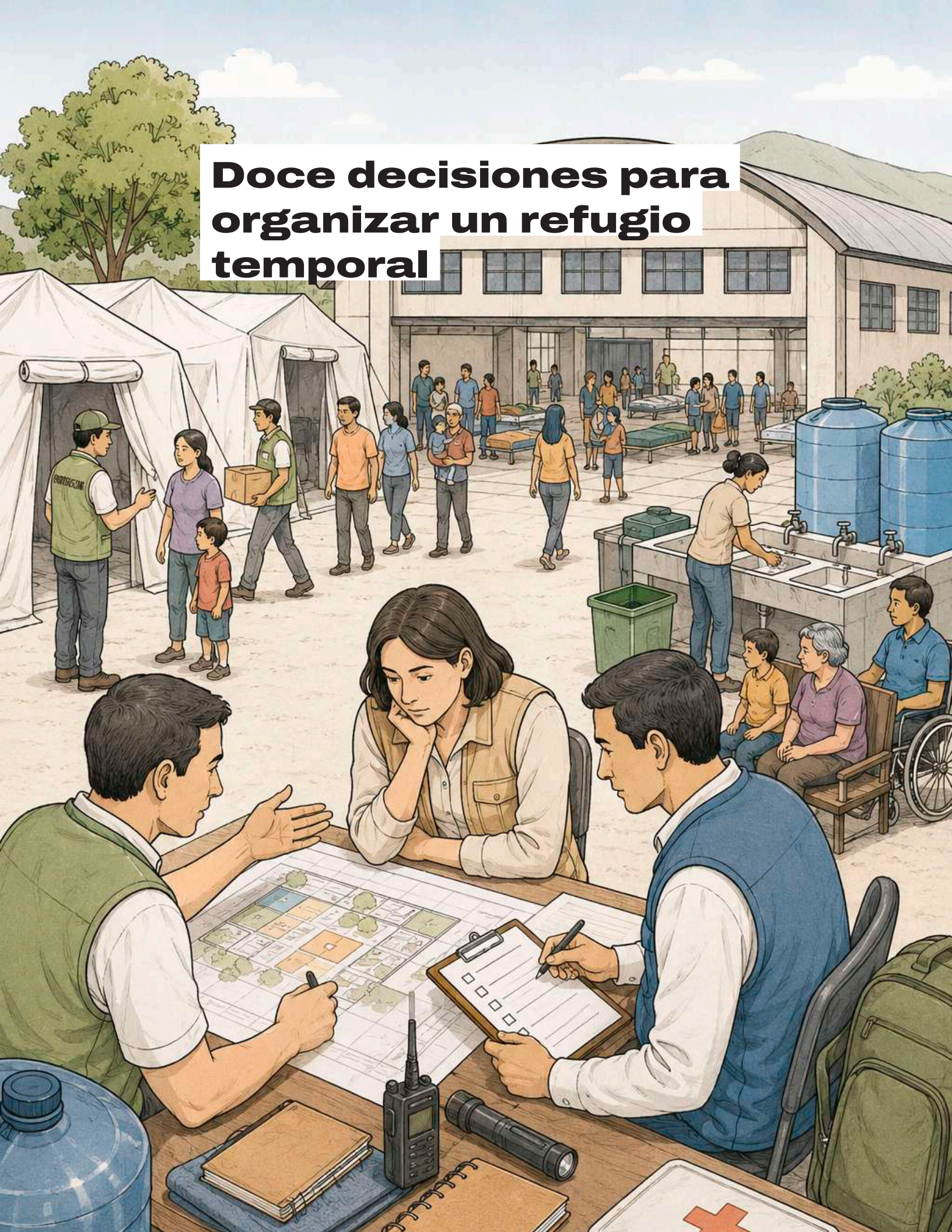
UNA IDEA PARA TENER SIEMPRE PRESENTE

Cada recomendación incluida en este documento responde a una pregunta que ya fue enfrentada en otros desastres.**

Detrás de cada estándar existe una experiencia previa, una lección aprendida y, en muchos casos, el esfuerzo por evitar que los errores cometidos en otras emergencias vuelvan a poner en riesgo la vida, la seguridad o la dignidad de las personas.

Por esa razón, las recomendaciones que encontrará en las siguientes páginas no deben entenderse como simples sugerencias. Constituyen la síntesis de los principales estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria y ofrecen un marco de referencia para que las decisiones adoptadas durante la emergencia sean técnicamente sólidas, respetuosas de los derechos humanos y compatibles con las obligaciones asumidas por el Estado venezolano.

Doce decisiones para organizar un refugio temporal



DOCE DECISIONES PARA ORGANIZAR UN REFUGIO TEMPORAL

DECISIÓN 1 ¿ES NECESARIO ABRIR UN REFUGIO TEMPORAL?

La situación

Son las 6:30 de la mañana. Durante la noche continuaron las réplicas del terremoto. Cientos de personas permanecen frente a una escuela porque sus viviendas colapsaron o ya no son seguras. Los vecinos ofrecen abrir el gimnasio municipal para recibirlas. Los medios de comunicación preguntan qué hará la alcaldía. Varias instituciones esperan instrucciones.

Debe tomar una decisión en pocos minutos.

¿Es necesario abrir un refugio temporal?*

Las siguientes páginas resumen los principales estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria que orientan esta decisión y ayudan a proteger la vida, la seguridad y la dignidad de las personas afectadas.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los principales estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria coinciden en un principio fundamental: **los refugios colectivos deben utilizarse únicamente cuando constituyen la alternativa más segura para proteger a las personas afectadas.**

El Manual Esfera establece que toda respuesta humanitaria debe preservar la dignidad humana y garantizar condiciones mínimas de protección. El Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas, elaborado por ACNUR, señala que los refugios colectivos son una solución temporal para personas que no disponen de otra alternativa segura de alojamiento y recomienda planificar su cierre desde el momento mismo de su apertura. Los Principios Rectores sobre los Desplazamientos Internos recuerdan que toda persona desplazada tiene derecho a recibir protección y asistencia sin discriminación y que las soluciones de alojamiento deben respetar la unidad familiar y los derechos humanos.

En conjunto, estos instrumentos establecen un mismo estándar: **un refugio temporal es una medida excepcional de protección, no una solución permanente de vivienda.**

¿Por qué existe este estándar?

Los estándares internacionales no recomiendan limitar el uso de los refugios por razones administrativas. Lo hacen porque la experiencia demuestra que un refugio colectivo, aunque protege a las personas frente a los riesgos inmediatos del desastre, también puede generar nuevos riesgos si se abre sin planificación.

Durante las últimas décadas, las evaluaciones realizadas después de terremotos, inundaciones y otros desastres documentaron problemas que se repiten con frecuencia: refugios instalados en edificios inseguros, escuelas ocupadas durante meses sin un plan para reanudar las clases, hacinamiento, falta de agua y saneamiento, conflictos entre las personas alojadas y dificultades para proteger a niñas, niños, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad.

Por ello, los estándares internacionales insisten en una idea sencilla: **antes de abrir un refugio conviene detenerse unos minutos y verificar que realmente constituye la mejor alternativa disponible para proteger a las personas afectadas.**

Esa breve evaluación puede evitar semanas de dificultades posteriores.

Antes de tomar la decisión, pregúntese

No siempre será posible contar con toda la información. Sin embargo, responder estas preguntas ayudará a tomar una decisión más segura.

Sobre las personas

- √ ¿Las personas realmente no pueden regresar a sus viviendas?
- √ ¿Existe alguna alternativa temporal con familiares, vecinos o comunidades cercanas?
- √ ¿Hay personas con necesidades específicas que deban ser consideradas desde el primer momento?

Sobre el lugar

- √ ¿El edificio ha sido considerado estructuralmente seguro?
- √ ¿Se encuentra fuera de zonas de riesgo?
- √ ¿Dispone de agua potable, baños y condiciones básicas de saneamiento?
- √ ¿Tiene capacidad suficiente para alojar a las personas previstas sin generar hacinamiento?
- √ ¿Cuenta con acceso para ambulancias y vehículos de abastecimiento?

Sobre la organización

- √ ¿Se designó una autoridad responsable del funcionamiento?
- √ ¿Existe un mecanismo para registrar a las personas alojadas?
- √ ¿Se definieron criterios básicos para distribuir la ayuda y resolver problemas cotidianos?
- √ ¿Se ha comenzado a pensar cómo y cuándo podrá cerrarse el refugio?

Errores frecuentes

La experiencia internacional demuestra que algunos errores se repiten en numerosas emergencias. Evitarlos desde el primer día facilita el funcionamiento del refugio y reduce riesgos para la población afectada.

Abrir un refugio únicamente porque existe un edificio disponible. Un espacio libre no siempre reúne las condiciones necesarias para alojar personas durante días o semanas.

Pensar únicamente en la apertura. Todo refugio debería abrir con una estrategia preliminar para su cierre y la transición hacia soluciones de alojamiento más estables.

No calcular la capacidad real del edificio. El hacinamiento incrementa el riesgo de enfermedades, conflictos y situaciones de violencia.

No designar una autoridad responsable. Cuando no existe una coordinación claramente identificada, las decisiones se retrasan y los problemas cotidianos tienden a agravarse.

Concentrar a toda la población afectada en un solo refugio.

Siempre que las condiciones lo permitan, varios refugios de menor tamaño suelen ofrecer mejores condiciones de protección y ser más fáciles de administrar.

Cinco ideas para recordar

1. Un refugio colectivo debe abrirse únicamente cuando las personas no disponen de otra alternativa segura de alojamiento.

2. La rapidez no sustituye la planificación. Unos minutos de evaluación pueden evitar semanas de dificultades.

3. Antes de abrir un refugio, confirme que el edificio ofrece condiciones mínimas de seguridad y habitabilidad.

4. Designe desde el primer momento una persona o un equipo responsable de coordinar el funcionamiento del refugio.

5. Comience a planificar el cierre desde el día de la apertura. Un refugio temporal protege derechos durante la emergencia; no sustituye una solución permanente de vivienda.

Lista de verificación

Antes de abrir un refugio, confirme que:

√ Las personas afectadas no disponen de otra alternativa segura de alojamiento.

√ El edificio ha sido considerado estructuralmente seguro.

√ Se encuentra fuera de zonas de riesgo.

√ Dispone de agua potable y servicios sanitarios básicos.

√ Tiene capacidad suficiente para alojar a las personas previstas.

√ Se designó una autoridad responsable de la coordinación.

√ Existe un procedimiento para registrar a las personas alojadas.

√ Se ha comenzado a planificar la transición hacia soluciones de alojamiento más estables.



DECISIÓN 2: ¿QUÉ EDIFICIO DEBE ESCOGER PARA INSTALAR EL REFUGIO?

La situación

Ya tomó la primera decisión: es necesario abrir un refugio temporal.

Ahora aparecen varias opciones.

La directora de una escuela ofrece sus instalaciones. El párroco pone a disposición el salón de la iglesia. El director de deportes propone utilizar el gimnasio municipal. También existe un centro comunitario que podría adaptarse rápidamente.

Todas parecen buenas alternativas.

¿Cuál debería escoger?

La respuesta no depende únicamente del tamaño del edificio ni de qué tan rápido pueda abrirse. El edificio elegido influirá en la seguridad de las personas, la facilidad para administrar el refugio y la rapidez con la que las familias podrán recuperar su vida cotidiana.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria coinciden en que la elección del edificio es una decisión de protección.

Siempre que sea posible, el refugio debe instalarse en un lugar que permita a las personas permanecer cerca de sus comunidades, conservar sus redes familiares y sociales y mantener el acceso a servicios esenciales como centros de salud, escuelas y medios de vida.

Asimismo, recomiendan dar prioridad a edificios que puedan adaptarse al alojamiento temporal sin interrumpir innecesariamente otros servicios esenciales para la comunidad.

En consecuencia, la decisión no consiste únicamente en identificar un edificio disponible, sino en escoger el que ofrezca mejores condiciones para proteger a las personas y facilitar su recuperación.

¿Por qué existe este estándar?

Después de numerosos desastres se comprobó que la ubicación del refugio influye directamente en la recuperación de las personas afectadas.

Cuando las familias son trasladadas lejos de su comunidad, suelen perder contacto con sus redes de apoyo, aumentan las dificultades para que niñas y niños continúen sus estudios, se complica el acceso a los servicios de salud y muchas personas dejan de acudir a sus trabajos o de cuidar sus medios de vida.

También se observó que utilizar determinados edificios puede generar nuevos problemas para la propia comunidad. Por ejemplo, cuando una escuela permanece ocupada durante meses, miles de estudiantes pueden quedar sin clases si no existe una estrategia para restablecer la actividad educativa.

Por ello, los estándares internacionales recomiendan escoger el edificio que cause el menor impacto posible sobre la comunidad y facilite el regreso de las personas afectadas a una vida normal.

¿Qué edificios deberían considerarse primero?

Siempre dependerá de las condiciones de cada localidad. Sin embargo, la experiencia internacional recomienda evaluar las opciones siguiendo un orden de prioridad.

Primera opción: edificios diseñados para usos comunitarios o deportivos que puedan adaptarse fácilmente al alojamiento temporal.

Segunda opción: centros comunitarios, auditorios, instalaciones recreativas u otros espacios de uso público que no interrumpan servicios esenciales.

Tercera opción: edificios que prestan servicios fundamentales (como escuelas) únicamente cuando no existan alternativas más adecuadas y exista un plan para restablecer su funcionamiento lo antes posible.

En todos los casos, la decisión deberá confirmarse mediante una evaluación técnica del edificio, que se desarrolla en la siguiente decisión de este documento.

Errores frecuentes

La experiencia internacional muestra que estos errores son frecuentes durante las primeras horas de una emergencia.

- » Escoger el edificio más grande sin analizar otras alternativas previamente.
- » Trasladar a las personas innecesariamente lejos de sus comunidades.
- » Ocupar escuelas sin valorar el impacto sobre el derecho a la educación.
- » Elegir edificios únicamente por razones de disponibilidad política o administrativa.
- » Pensar que el edificio podrá adaptarse después, sin realizar una evaluación previa.

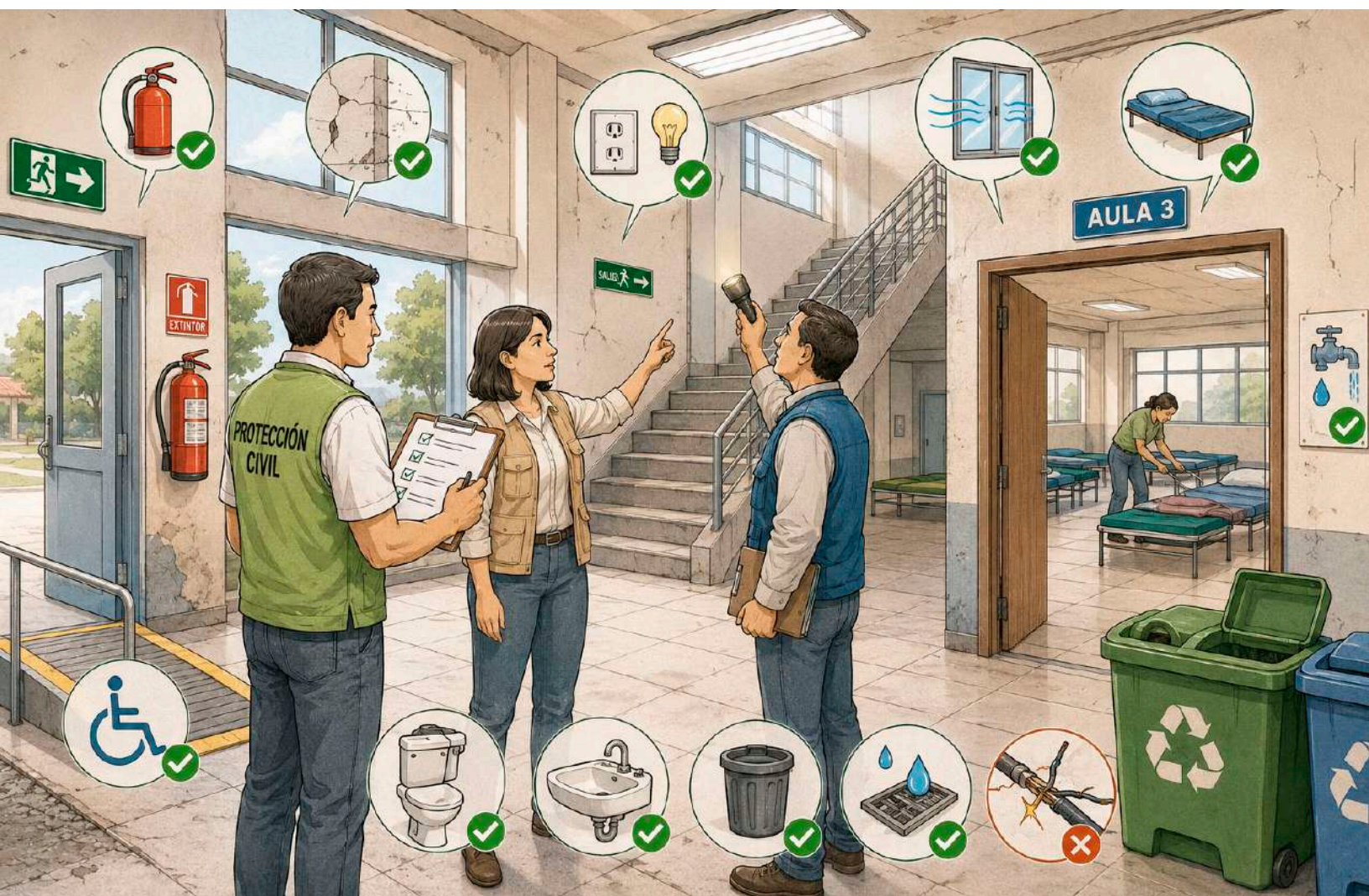
Cinco ideas para recordar

- 1.** El mejor edificio no siempre es el más grande.
- 2.** Siempre que sea posible, mantenga a las personas cerca de sus comunidades.
- 3.** Procure no interrumpir servicios esenciales como la educación si existen otras alternativas.
- 4.** Escoger un edificio es solo el primer paso; antes de abrir el refugio deberá verificarse que reúna condiciones adecuadas de seguridad y funcionamiento.
- 5.** Una buena elección facilita todas las decisiones que vendrán después.

Lista de verificación

Antes de seleccionar un edificio, confirme que:

- √ Existen razones para escoger ese edificio y no otro.
- √ Su utilización afectará lo menos posible otros servicios esenciales para el funcionamiento comunitario.
- √ Permite mantener a las personas cerca de sus comunidades.
- √ Facilita el acceso a centros de salud y otros servicios.
- √ Existen condiciones para adaptarlo como refugio temporal.
- √ Será posible devolver el edificio a su uso habitual una vez superada la emergencia.



DECISIÓN 3

¿EL EDIFICIO REÚNE LAS CONDICIONES PARA FUNCIONAR COMO REFUGIO?

La situación

Ya decidió abrir un refugio y escogió el edificio.

Las personas comienzan a llegar. Afuera esperan decenas de familias. La presión aumenta para abrir las puertas cuanto antes.

Sin embargo, antes de recibir a la población afectada todavía queda una decisión importante.

¿El edificio realmente puede funcionar como un refugio temporal?

Un gimnasio, una escuela o una iglesia fueron construidos para cumplir una función específica. Convertirlos en un refugio requiere verificar que puedan ofrecer condiciones mínimas de seguridad, habitabilidad y protección.

Dedicar unos minutos a esta evaluación puede evitar problemas que luego serán mucho más difíciles de corregir.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que un refugio solo debe funcionar en edificios que ofrezcan condiciones adecuadas de seguridad, habitabilidad y acceso a servicios básicos.

Antes de abrir un refugio deben verificarse, como mínimo, la seguridad estructural del edificio, la disponibilidad de agua, servicios sanitarios, electricidad, ventilación, accesibilidad y condiciones para organizar espacios que protejan la privacidad y la dignidad de las personas.

Cuando estas condiciones no pueden garantizarse, los estándares internacionales recomiendan buscar otra alternativa o adoptar medidas correctivas antes de recibir a la población.

¿Por qué existe este estándar?

En numerosos desastres los edificios escogidos parecían adecuados a simple vista.

Sin embargo, una vez instaladas las personas comenzaron a aparecer problemas que pudieron evitarse.

- Baños insuficientes para cientos de personas.
- Falta de agua potable.
- Espacios sin ventilación.
- Instalaciones eléctricas inseguras.
- Escaleras inaccesibles para personas mayores o con discapacidad motora.

- Ausencia de salidas de emergencia claramente identificadas.

Corregir estas deficiencias cuando el refugio ya está funcionando resulta mucho más difícil y costoso que detectarlas antes de abrir sus puertas.

Por esa razón, los estándares internacionales recomiendan realizar una evaluación básica del edificio antes de recibir a las personas afectadas.

Antes de abrir el refugio, verifique lo siguiente

Seguridad

√ La estructura ha sido considerada segura por la autoridad competente, como por ejemplo el cuerpo de bomberos.

√ No existen daños visibles que comprometan la estabilidad del edificio.

√ Las rutas de evacuación están despejadas.

√ Las salidas de emergencia pueden utilizarse fácilmente.

√ Se dispone de extintores u otros medios básicos de respuesta ante incendios.

Agua y saneamiento

√ Existe suministro suficiente de agua potable.

√ Los baños funcionan correctamente.

√ Es posible mantener condiciones adecuadas de higiene.

√ Existe un lugar para el manejo de residuos.

Habitabilidad

√ El edificio cuenta con ventilación adecuada.

√ Dispone de iluminación suficiente.

√ La temperatura interior resulta aceptable para permanecer durante varias horas o días.

- √ Existen condiciones para instalar áreas de descanso.

Accesibilidad

- √ Las personas mayores pueden desplazarse con seguridad.
- √ Las personas con discapacidad pueden acceder al edificio y utilizar sus servicios.
- √ Los accesos permanecen libres de obstáculos.

Servicios

- √ Existe suministro eléctrico.
- √ Hay cobertura para comunicaciones.
- √ Puede establecerse un área para atención médica.
- √ Existe espacio para almacenar ayuda humanitaria.

Errores frecuentes

La experiencia internacional demuestra que muchos problemas comienzan antes de que llegue la primera familia.

- » Confiar únicamente en una inspección visual del edificio
- » Pensar que la falta de agua o electricidad podrá resolverse después
- » Abrir el refugio antes de verificar el funcionamiento de los baños.
- » No identificar las rutas de evacuación.
- » Olvidar las necesidades de personas mayores o con discapacidad.
- » No prever un lugar para almacenar alimentos, medicamentos y otros insumos.

Cinco ideas para recordar

- 1.** Un edificio disponible no siempre es un edificio adecuado.
- 2.** Los problemas detectados antes de la apertura son mucho más fáciles de resolver.
- 3.** Agua, saneamiento y seguridad son condiciones indispensables, no aspectos secundarios.
- 4.** Un refugio debe ser accesible para todas las personas.

5. Si el edificio no reúne condiciones mínimas, es preferible corregirlas antes de abrir o buscar otra alternativa.

Lista de verificación

Antes de recibir a la población afectada, confirme que:

- √ La estructura ha sido considerada segura.
- √ Existen rutas de evacuación claramente identificadas.
- √ Hay agua potable suficiente.
- √ Los baños funcionan correctamente.
- √ Existe iluminación y ventilación adecuadas.
- √ El edificio es accesible para personas con discapacidad.
- √ Hay espacio para atención médica y almacenamiento.
- √ Se corrigieron las deficiencias críticas identificadas durante la

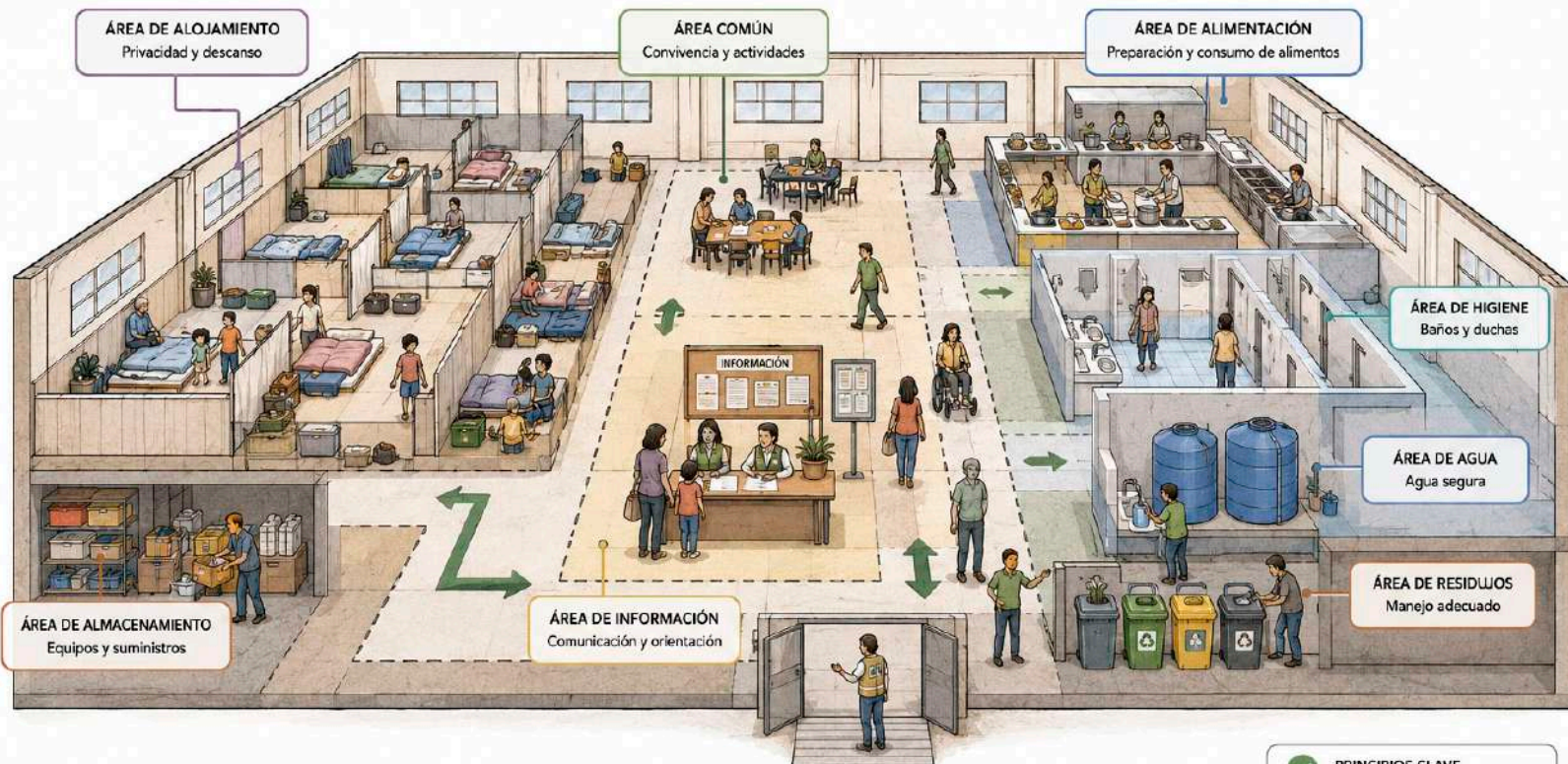
evaluación.

Próxima decisión

El edificio ya está listo para funcionar como refugio.

Ahora deberá organizarlo para que cientos de personas puedan convivir durante días o semanas con seguridad, privacidad y dignidad.

La siguiente decisión explica cómo distribuir los espacios interiores siguiendo los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria.



ALOJAMIENTO Espacios dignos, familias juntas, privacidad.	ÁREA COMÚN Convivencia, actividades, participación.	ALIMENTACIÓN Preparación segura, alimentación, adecuada.	HIGIENE Baños y duchas limpios, seguros y accesibles.	AGUA Agua potable suficiente y disponible.	RESIDUOS Recolección, separación y eliminación segura.	ALMACENAMIENTO Suministros organizados y protegidos.
---	---	--	---	--	--	--

PRINCIPIOS CLAVE PARA LA ORGANIZACIÓN

- Seguridad ante todo
- Flujo y circulación libre
- Accesibilidad universal
- Privacidad y protección
- Separación de funciones
- Limpieza y mantenimiento

DECISIÓN 4 ¿CÓMO ORGANIZAR EL ESPACIO INTERIOR DEL REFUGIO?

La situación

El edificio ya fue seleccionado y reúne las condiciones mínimas para funcionar como refugio.

Las primeras familias comienzan a llegar con lo poco que lograron rescatar de sus viviendas. Algunas llevan niñas y niños pequeños. Otras llegan con personas mayores, personas con discapacidad o familiares que requieren atención médica. Afuera todavía esperan más personas.

La decisión ahora parece sencilla: encontrar un lugar donde cada familia pueda dormir.

Sin embargo, la experiencia internacional demuestra que la forma en que se organiza el refugio durante las primeras horas influirá directamente en la seguridad, la convivencia, la privacidad y la dignidad de todas las personas alojadas.

¿Cómo organizar el espacio para que el refugio funcione de manera segura desde el primer día?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que un refugio debe organizarse antes de comenzar a recibir personas.

La distribución del espacio debe permitir proteger la privacidad de las familias, facilitar la circulación, garantizar el acceso a los servicios esenciales y reducir riesgos para la salud y la seguridad.

Esto implica definir previamente áreas con funciones específicas, mantener despejadas las rutas de circulación y organizar el alojamiento de manera que las personas más vulnerables puedan acceder fácilmente a los servicios que necesitan.

En otras palabras, primero se organiza el refugio; después ingresan las familias.

¿Por qué existe este estándar?

En la mayoría de las emergencias, el refugio comienza a llenarse muy rápidamente. Cuando las personas ocupan el edificio antes de que exista una organización básica del espacio, después resulta muy difícil corregir los problemas.

La experiencia internacional ha documentado refugios donde los pasillos quedaron bloqueados por colchones, las salidas de emergencia fueron ocupadas por equipaje, el área médica terminó funcionando en un rincón improvisado y los alimentos se almacenaban junto a los espacios donde dormían las familias.

Estos problemas no suelen deberse a la falta de recursos, sino a la ausencia de una organización inicial.

Por ello, los estándares internacionales recomiendan dedicar unos minutos a definir cómo funcionará el refugio antes de comenzar a recibir personas.

Paso 1. Defina primero las áreas comunes

Antes de asignar espacios para dormir, identifique las áreas que serán utilizadas por todas las personas.

Espacios mínimos recomendados

Area	Función	Debe existir desde la apertura
Registro e información	Recepción, registro y orientación de las personas	√
Coordinación	Espacio para el equipo responsable del refugio	√
Atención médica	Primeros auxilios y atención básica de salud	√
Depósito	Almacenamiento de alimentos, medicamentos y otros insumos	√
Distribución de alimentos	Entrega organizada de agua y alimentos	√
Servicios sanitarios	Baños, duchas y lavado de manos	√
Manejo de residuos	Recolección temporal de desechos	√
Circulación	Pasillos y rutas de evacuación	√

Paso 2. Organice las áreas de alojamiento

Una vez definidas las áreas comunes, distribuya a las personas siguiendo criterios de protección.

Criterios de organización

Situación	¿Qué recomiendan los estándares internacionales?
Familias	Mantenerlas unidas siempre que sea posible.
Niños y niñas	Permanecer junto a sus cuidadores
Personas mayores	Ubicarlas cerca de baños y servicios esenciales
Personas con discapacidad	Garantizar accesibilidad y proximidad a los servicios.
Mujeres embarazadas	Facilitar el acceso a sanitarios y atención médica.
Pasillos	Nunca utilizarlos como áreas para dormir.
Salidas de emergencia	Mantenerlas permanentemente despejadas.

Esquema básico de organización

Diagrama sugerido

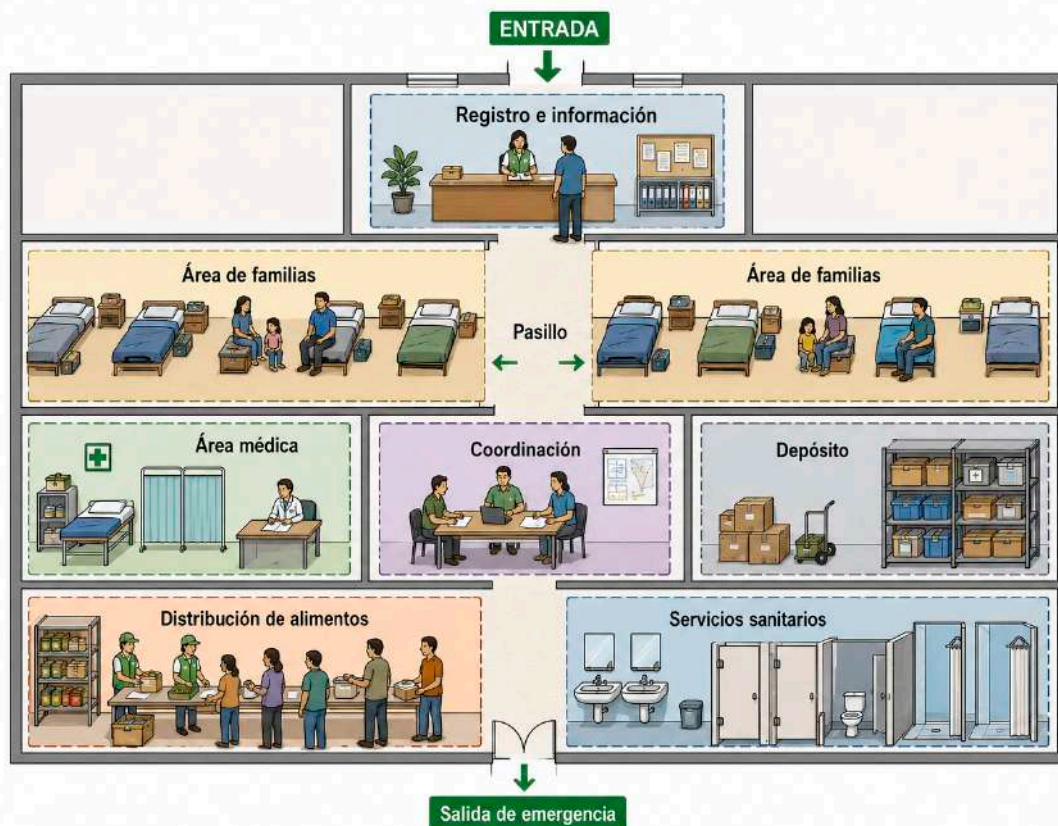
El esquema es únicamente ilustrativo. La distribución deberá adaptarse a las características de cada edificio, manteniendo siempre despejadas las rutas de circulación y las salidas de emergencia.

Errores frecuentes

La experiencia internacional muestra que estos problemas aparecen con frecuencia durante las primeras horas.

- » Comenzar a instalar colchones antes de organizar el refugio.
- » Bloquear pasillos y salidas de emergencia con camas, equipaje o ayuda humanitaria.
- » Ubicar el depósito de alimentos en un lugar de libre acceso.

- » Improvisar el área médica cuando el refugio ya está lleno.
- » Separar a integrantes de una misma familia.
- » Cambiar constantemente a las familias de lugar sin una razón justificada.



Cinco ideas para recordar

- 1.** Organice primero el refugio; después reciba a las personas.
- 2.** Mantenga siempre unidas a las familias.
- 3.** Los pasillos y las salidas de emergencia nunca deben utilizarse como áreas de alojamiento.
- 4.** Reserve desde el primer día espacios para atención médica, coordinación y almacenamiento.
- 5.** Una buena organización inicial facilita todas las decisiones que vendrán después.

Antes de recibir a la primera familia

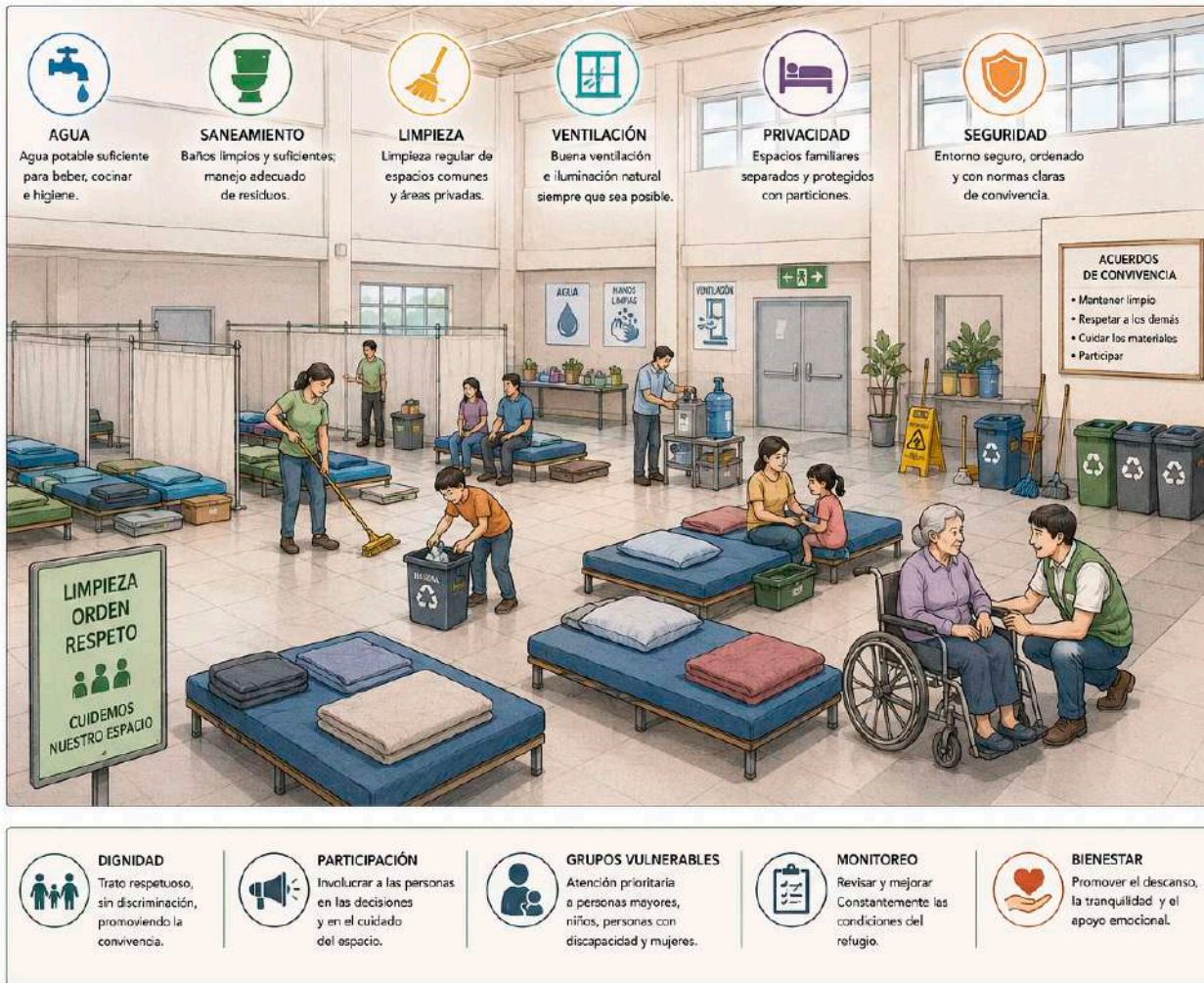
Verifique que...

- √ Las áreas comunes están claramente definidas.
- √ Los pasillos permanecen despejados.
- √ Las salidas de emergencia están libres de obstáculos.
- √ El área médica está preparada.
- √ Existe un espacio para coordinación.
- √ El depósito está identificado y protegido.
- √ Los baños están operativos.
- √ La distribución permitirá mantener unidas a las familias.

Próxima decisión

El refugio ya comenzó a funcionar.

La siguiente decisión explica cuáles son las condiciones mínimas de habitabilidad que deben garantizarse para proteger la salud y la dignidad de las personas: espacio disponible, agua potable, saneamiento, higiene, iluminación, ventilación y otros servicios esenciales.



DECISIÓN 5 ¿CÓMO GARANTIZAR CONDICIONES MÍNIMAS DE HABITABILIDAD?

La situación

El refugio ya está funcionando.

Las familias cuentan con un lugar donde permanecer y la respuesta de emergencia comienza a estabilizarse. Sin embargo, ahora aparece un nuevo desafío: garantizar que las personas puedan vivir allí durante días o semanas sin que el propio refugio se convierta en un riesgo para su salud, su seguridad o su dignidad.

Algunas personas preguntan si habrá agua suficiente. Los baños comienzan a utilizarse de forma permanente. Se preparan los primeros alimentos y aumenta la cantidad de residuos.

¿Cuáles son las condiciones mínimas que debe garantizar un refugio para seguir siendo un lugar seguro?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que toda persona alojada en un refugio temporal tiene derecho a condiciones mínimas de habitabilidad compatibles con la dignidad humana.

Estas condiciones incluyen espacio suficiente para vivir, acceso permanente a agua potable, servicios sanitarios adecuados, posibilidades de higiene personal, iluminación, ventilación, manejo seguro de residuos y un entorno que reduzca los riesgos para la salud.

El Manual Esfera define estos estándares mínimos a partir de indicadores verificables. El Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas de ACNUR complementa estos criterios señalando que los refugios deben organizarse de manera funcional, accesible y respetuosa de la privacidad de las personas.

En conjunto, ambos documentos establecen un principio fundamental:

Un refugio no debe convertirse en un lugar donde las personas enfrenten nuevos riesgos como consecuencia de las condiciones de alojamiento.

¿Por qué existe este estándar?

Las evaluaciones realizadas después de terremotos, inundaciones y otros desastres muestran que muchas de las enfermedades y conflictos registrados durante las semanas posteriores no fueron causados por el desastre en sí, sino por las condiciones de vida dentro de los refugios.

El hacinamiento favorece la transmisión de enfermedades respiratorias y gastrointestinales.

La falta de agua dificulta la higiene y aumenta el riesgo de enfermedades.

Los servicios sanitarios insuficientes generan problemas de salud, pérdida de privacidad y tensiones entre las personas alojadas.

La iluminación deficiente incrementa el riesgo de accidentes y de violencia, especialmente contra mujeres, niñas y personas mayores.

Por ello, los estándares internacionales establecen condiciones mínimas que permiten prevenir estos problemas antes de que aparezcan.

¿Puede seguir recibiendo personas?

Antes de aumentar la ocupación del refugio, responda estas preguntas.

Pregunta	Si	No
¿Existe espacio suficiente para alojar a nuevas personas sin hacinamiento?		
¿Hay agua suficiente para toda la población alojada?		
¿Los baños continúan siendo suficientes?		
¿Las áreas comunes siguen funcionando adecuadamente?		
¿La atención médica puede responder a la demanda actual?		

Estándares mínimos de habitabilidad

Aspecto	Estandar mínimo internacional	¿Por qué importa?	Si no puede cumplirlo
Espacio cubierto	Al menos 3,5 m ² por persona.	Reduce el hacinamiento y protege la privacidad.	No aumente la ocupación. Evalúe abrir otro refugio
Agua potable	Al menos 15 litros por persona por día para consumo, preparación de alimentos e higiene básica.	Previene enfermedades y deshidratación.	Priorice el abastecimiento antes de recibir más personas.
Servicios sanitarios	Máximo 20 personas por inodoro.	Reduce enfermedades y protege la dignidad.	Instale sanitarios temporales o reduzca la ocupación.
Distancia a los baños	No más de 50 metros desde el área de alojamiento.	Facilita el acceso y reduce riesgos de protección.	Reorganice el espacio o habilite servicios adicionales.
Iluminación	Prioridad en accesos, pasillos, baños y duchas.	Reduce accidentes y situaciones de violencia.	Instale iluminación provisional en las áreas críticas.
Accesibilidad	Todos los servicios deben ser utilizables por personas con discapacidad y personas mayores.	Garantiza igualdad de acceso.	Adapte recorridos o acerque los servicios a las personas que los necesitan.

Residuos	Recolección y disposición diaria	Reduce plagas y enfermedades.	Organice un sistema temporal inmediato de recolección.
----------	----------------------------------	-------------------------------	--

Si los recursos son insuficientes, establezca prioridades

En una emergencia es posible que no pueda alcanzar inmediatamente todos los estándares. Si debe decidir por dónde comenzar, la experiencia internacional recomienda actuar en el siguiente orden.

Prioridad	Acción
1	Garantizar la seguridad estructural del edificio.
2	Asegurar el acceso permanente a agua potable.
3	Garantizar servicios sanitarios suficientes y funcionales.
4	Evitar el hacinamiento.
5	Instalar iluminación en accesos, pasillos, baños y duchas.
6	Facilitar condiciones adecuadas de higiene personal.
7	Organizar el manejo de residuos y otras mejoras complementarias.

Indicadores de alerta

Durante el funcionamiento del refugio, estos signos pueden indicar que las condiciones de habitabilidad están deteriorándose.

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Personas durmiendo en pasillos o áreas comunes.	Capacidad del refugio.
Filas prolongadas para utilizar los baños.	Número y funcionamiento de los servicios sanitarios.
Quejas frecuentes por falta de agua.	Sistema de abastecimiento.
Malos olores persistentes.	Limpieza, saneamiento y manejo de residuos.

Conflictos recurrentes entre familias por el espacio disponible.	Hacinamiento y distribución del refugio.
Mujeres o niñas que evitan utilizar los baños durante la noche	luminación, privacidad y medidas de protección.
Aumento de enfermedades gastrointestinales o respiratorias.	Agua, saneamiento, ventilación y condiciones de higiene.

Errores frecuentes

- » Aumentar la capacidad del refugio sin ampliar simultáneamente los servicios básicos.
- » Pensar que el abastecimiento de agua puede resolverse después de recibir a las personas.
- » Concentrar los esfuerzos en repartir ayuda y descuidar las condiciones de habitabilidad.
- » Esperar a que aparezcan enfermedades para mejorar el saneamiento.
- » Instalar iluminación únicamente en las áreas donde duermen las personas, dejando sin luz los baños y las rutas de circulación.

Cinco ideas para recordar

- 1.** La mayoría de los problemas sanitarios dentro de un refugio pueden prevenirse.
- 2.** Agua potable, saneamiento y espacio suficiente son condiciones básicas para proteger derechos.
- 3.** Si aumenta la población alojada, también deben aumentar los servicios disponibles.
- 4.** Las primeras señales de deterioro suelen ser visibles antes de que aparezca una crisis.
- 5.** Los estándares mínimos no describen el refugio ideal; representan el piso de protección que toda persona tiene derecho a recibir.

Antes de ampliar la ocupación del refugio

Verifique que...

- √ El refugio no presenta hacinamiento.
- √ Existe agua suficiente para todas las personas
- √ Los servicios sanitarios continúan siendo adecuados en su funcionamiento y capacidad
- √ Hay iluminación en accesos, pasillos y baños.

- √ El sistema de recolección de residuos funciona correctamente.
- √ Las condiciones de higiene permiten prevenir enfermedades.

Próxima decisión

Garantizar condiciones materiales adecuadas no es suficiente. Un refugio también debe ser un espacio donde todas las personas estén protegidas frente a la violencia, la discriminación y otras formas de abuso.

DECISIÓN 6 ¿CÓMO PROTEGER A LAS PERSONAS DENTRO DEL REFUGIO?

La situación

El refugio funciona. Las familias cuentan con un lugar donde dormir y los servicios básicos comienzan a estabilizarse.

Sin embargo, la emergencia no ha terminado.

La convivencia entre personas que no se conocen, el estrés provocado por la pérdida de viviendas y seres queridos, el hacinamiento, la incertidumbre y la interrupción de la vida cotidiana pueden generar nuevos riesgos dentro del propio refugio.

Una niña llega sola al registro y no encuentra a sus familiares.

Una mujer informa que evita utilizar los baños durante la noche porque el recorrido permanece sin iluminación.

Una persona mayor necesita ayuda para desplazarse hasta los servicios sanitarios.

Un adolescente con discapacidad intelectual se desorienta fácilmente dentro del edificio.

¿Cómo organizar el refugio para que todas las personas estén protegidas, especialmente aquellas que enfrentan mayores riesgos?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que toda persona alojada en un refugio tiene derecho a recibir protección frente a la violencia, la discriminación, el abuso, la explotación y cualquier otra vulneración de sus derechos.

Esto implica que la administración del refugio debe identificar tempranamente a las personas que pueden enfrentar mayores riesgos y adoptar medidas específicas para prevenir daños.

La protección no constituye una actividad separada de la gestión del refugio.

Es una responsabilidad que debe incorporarse a todas las decisiones relacionadas con la organización del espacio, la distribución de ayuda, la información, la participación y la convivencia.

¿Por qué existe este estándar?

La experiencia internacional demuestra que muchos de los riesgos más graves dentro de un refugio no provienen del desastre, sino de la forma en que se organiza la convivencia.

La pérdida de privacidad, la falta de iluminación, la ausencia de mecanismos para denunciar situaciones de abuso, la separación de familias, la exclusión de personas con discapacidad o la falta de información clara pueden aumentar significativamente la vulnerabilidad de determinadas personas.

Por ello, los estándares internacionales insisten en que la protección debe planificarse desde el primer día y formar parte de la administración cotidiana del refugio.

¿Quiénes pueden necesitar medidas específicas de protección?

Toda persona tiene derecho a recibir protección. Sin embargo, algunas pueden enfrentar riesgos adicionales durante una emergencia.

Personas	¿Qué debería considerar la administración del refugio?
Niñas, niños y adolescentes	Evitar separaciones familiares, crear espacios seguros y establecer mecanismos para reunificación familiar.
Mujeres, especialmente embarazadas o lactantes	Garantizar privacidad, iluminación adecuada y acceso seguro a servicios sanitarios y de salud.
Personas mayores	Facilitar el acceso a servicios y brindar apoyo cuando exista movilidad reducida.
Personas con discapacidad	Garantizar accesibilidad física, información comprensible y apoyos razonables.
Personas con enfermedades crónicas	Facilitar continuidad de tratamientos y acceso a atención médica
Personas que viajan solas o sin redes familiares	Favorecer el acompañamiento y el seguimiento por parte del equipo del refugio.

Medidas básicas de protección

Acción	Por qué importan
Mantener unidas a las familias.	Reduce el estrés y facilita el cuidado mutuo.
Identificar rápidamente a personas con necesidades específicas	Permite organizar apoyos desde el primer día.
Iluminar accesos, pasillos, baños y duchas.	Reduce riesgos de accidentes y violencia
Establecer mecanismos confidenciales para reportar problemas.	Facilita la atención temprana de situaciones de riesgo.
Informar claramente las reglas del refugio y los servicios disponibles.	Reduce conflictos y aumenta la confianza.
Garantizar la participación de las personas alojadas.	Permite identificar problemas que la administración podría no observar.

Indicadores de alerta

Si observa esto	Revise inmediatamente...
Niñas o niños sin un adulto responsable.	Procedimientos de reunificación familiar y protección infantil.
Mujeres que evitan determinadas áreas del refugio.	Iluminación, privacidad y seguridad.
Personas mayores que permanecen aisladas.	Accesibilidad y redes de apoyo.
Personas con discapacidad que no utilizan algunos servicios.	Barreras físicas o de comunicación.
Conflictos repetitivos entre personas alojadas.	Organización del espacio, información y mecanismos de mediación.
Personas que manifiestan temor para presentar quejas.	Canales de denuncia y confianza en la administración

Errores frecuentes

- » Pensar que la protección corresponde únicamente a organismos especializados.
- » Esperar a que ocurra un incidente para adoptar medidas preventivas.
- » Organizar el refugio sin consultar a las personas que viven en él.
- » Olvidar que la falta de información también genera riesgos.
- » Suponer que todas las personas tienen las mismas necesidades durante una emergencia.

Cinco ideas para recordar

- 1.** Un refugio seguro no es únicamente un edificio seguro.
- 2.** La protección comienza con la prevención.
- 3.** Mantener unidas a las familias es una de las primeras medidas de protección.
- 4.** Escuchar a las personas alojadas permite identificar riesgos antes de que se conviertan en una emergencia.
- 5.** Toda decisión dentro del refugio debe preguntarse cómo afecta a las personas que enfrentan mayores riesgos.

Antes de finalizar cada jornada

Verifique que:

- √ No existen niñas o niños separados de sus familias
- √ Todas las áreas críticas permanecen iluminadas.
- √ Las personas con necesidades específicas reciben el apoyo necesario.
- √ Existe un mecanismo para presentar quejas o reportar riesgos.
- √ Se atendieron oportunamente los incidentes ocurridos durante el día.
- √ Las personas alojadas recibieron información actualizada sobre el funcionamiento del refugio

Próxima decisión

La protección también depende de la forma en que se administra el refugio.

La siguiente decisión explica cómo organizar la coordinación, distribuir responsabilidades, promover la participación de las personas alojadas y establecer mecanismos transparentes para la toma de decisiones.



1. ESTRUCTURA DE COORDINACIÓN
Equipo de coordinación del refugio con roles y responsabilidades claras.

- Coordinación general
- Sectores de trabajo
- Enlace con socios y autoridades

2. TOMA DE DECISIONES
Decisiones participativas, basadas en información y prioridades.

- Reuniones regulares
- Análisis de necesidades
- Priorización de acciones

3. COMUNICACIÓN INTERNA
Información clara, oportuna y accesible para todo el equipo y la población.

- Canales definidos
- Mensajes claros
- Retroalimentación constante

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Registro y manejo adecuado de datos para una mejor gestión.

- Registro de personas
- Seguimiento de servicios
- Reportes y estadísticas

5. RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEJORA CONTINUA
Evaluar lo que hacemos y mejorar para responder mejor.

- Evaluación de actividades
- Retroalimentación de la población
- Ajustes y mejora continua

6. PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN
La población participa en las decisiones que les afectan.

- Espacios de consulta
- Comités de residentes
- Participación inclusiva

PRINCIPIOS CLAVE

- Participación activa
- Transparencia y claridad
- Inclusión y no discriminación
- Seguridad y protección
- Responsabilidad y compromiso
- Enfoque en resultados

★ RECORDAR
Una buena organización y toma de decisiones fortalecen la confianza, la convivencia y el bienestar de todas las personas.

DECISIÓN 7 ¿CÓMO ORGANIZAR LA ADMINISTRACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES DEL REFUGIO?

La situación

El refugio ya funciona. Han llegado instituciones públicas, organizaciones humanitarias, voluntarios, iglesias y vecinos que desean colaborar. Todos quieren ayudar. Sin embargo, comienzan a surgir preguntas.

- ¿Quién autoriza el ingreso de nuevas personas?
- ¿Quién decide cómo distribuir la ayuda?
- ¿Quién resuelve un conflicto entre dos familias?
- ¿Quién coordina con el hospital o con Protección Civil?
- ¿Quién habla con los medios de comunicación?

Cuando estas responsabilidades no están claramente definidas, incluso un refugio con suficientes recursos puede dejar de funcionar adecuadamente.

¿Cómo organizar la administración del refugio para que las decisiones sean claras, transparentes y oportunas?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que todo refugio debe contar con una estructura clara de coordinación y administración.

Las personas alojadas deben saber quién toma las decisiones, cómo solicitar apoyo, cómo presentar una queja y cómo recibir información sobre el funcionamiento del refugio.

Asimismo, los organismos públicos, las organizaciones humanitarias y los equipos voluntarios deben coordinar sus acciones bajo una organización claramente definida, evitando duplicidades y vacíos de atención.

La buena administración constituye una medida de protección.

¿Por qué existe este estándar?

Después de numerosos desastres se comprobó que muchos conflictos dentro de los refugios no se originaban por falta de recursos, sino por falta de organización.

En algunos casos varias instituciones distribuían ayuda a las mismas familias mientras otras no recibían nada.

En otros, distintas personas daban instrucciones contradictorias.

También se documentaron situaciones donde nadie sabía quién era responsable de resolver un problema urgente.

Por ello, los estándares internacionales recomiendan establecer desde el primer día una estructura sencilla de coordinación, con responsabilidades claramente definidas y conocidas por todas las personas.

¿Quién debería hacer qué?

La administración del refugio no depende de una sola persona. Requiere distribuir responsabilidades.

Función	Responsabilidad principal
Coordinación general	Dirigir el funcionamiento del refugio y tomar decisiones operativas.
Registro	Organizar el ingreso y la salida de personas.
Logística	Gestionar alimentos, agua, insumos y almacenamiento.

Salud	Coordinar la atención médica y las referencias a servicios especializados.
Protección	Identificar riesgos y atender situaciones de especial vulnerabilidad.
Información	Mantener informadas a las personas alojadas y a las instituciones participantes

Estas funciones pueden ser desempeñadas por distintas instituciones o concentrarse en un mismo equipo cuando los recursos sean limitados. Lo importante es que todas estén claramente asignadas.

¿Qué decisiones deben comunicarse públicamente?

La transparencia reduce conflictos y fortalece la confianza.

Como mínimo, todas las personas alojadas deberían conocer:

Información	¿Por qué debe comunicarse?
Quién coordina el refugio.	Permite saber a quién acudir.
Horarios de distribución de ayuda.	Evita incertidumbre y conflictos.
Normas básicas de convivencia.	Favorece una aplicación uniforme.
Servicios disponibles.	Facilita el acceso a la ayuda.
Procedimientos para presentar quejas.	Fortalece la protección y la rendición de cuentas.
Información sobre riesgos o cambios importantes.	Permite tomar decisiones informadas.

Buena práctica

Realice una reunión informativa todos los días, preferiblemente a la misma hora.

Un breve encuentro con las personas alojadas permite explicar las decisiones adoptadas, informar sobre los servicios disponibles, responder preguntas y escuchar preocupaciones antes de que se conviertan en conflictos.

La información oportuna es una herramienta de protección.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Personas que no saben quién coordina el refugio.	Organización y comunicación interna.
Información contradictoria entre instituciones.	Coordinación interinstitucional.
Conflictos frecuentes durante la distribución de ayuda.	Procedimientos de distribución y comunicación.
Rumores persistentes.	Flujo de información hacia la comunidad.
Quejas repetidas sobre favoritismos.	Transparencia y criterios de asignación.
Voluntarios actuando sin coordinación.	Integración y supervisión del voluntariado.

Errores frecuentes

- » Pensar que coordinar significa concentrar todas las decisiones en una sola persona.
- » No informar a las personas alojadas sobre las decisiones que les afectan.
- » Permitir que varias instituciones actúen sin coordinación.
- » Modificar constantemente las reglas de funcionamiento sin comunicarlo.
- » No registrar las decisiones importantes adoptadas durante la emergencia.

Cinco ideas para recordar

- 1.** Una buena coordinación evita muchos conflictos.
- 2.** Las personas tienen derecho a saber y tener la información cómo funciona el refugio.
- 3.** Informar oportunamente es una forma de protección.
- 4.** Todas las responsabilidades deben estar claramente asignadas a personas específicas.
- 5.** Las decisiones transparentes fortalecen la confianza de la comunidad.

Antes de terminar cada jornada

Verifique que

- √ Todas las funciones continúan asignadas.
- √ Las personas alojadas recibieron información actualizada.
- √ Las organizaciones participantes conocen sus responsabilidades.

dades.

- √ Se registraron las decisiones importantes del día.
- √ Las quejas recibidas fueron atendidas o canalizadas.
- √ Se programó la reunión informativa del día siguiente.

Próxima decisión

Administrar un refugio también implica tomar decisiones sobre la información de las personas alojadas.

La siguiente decisión explica cómo registrar a las personas, proteger sus datos personales, facilitar la reunificación familiar y utilizar la información únicamente para fines

DECISIÓN 8

¿CÓMO REGISTRAR A LAS PERSONAS SIN PONER EN RIESGO SUS DERECHOS?

La situación

El refugio ya funciona y continúan llegando nuevas familias.

Algunas personas llegan solas. Otras buscan a familiares que todavía no encuentran. Varias organizaciones comienzan a entregar ayuda y preguntan cuántas personas permanecen alojadas.

Surge entonces una pregunta inevitable.

¿Es necesario registrar a todas las personas?

Sí.

Pero también surge una segunda pregunta, igual de importante.

¿Cómo hacerlo sin afectar su dignidad, su privacidad o su seguridad?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria recomiendan registrar a todas las personas alojadas en un refugio.

El registro cumple funciones de protección.

Permite conocer cuántas personas permanecen en el refugio, identificar necesidades específicas, facilitar la reunificación familiar, planificar la distribución de ayuda y organizar adecuadamente los servicios.

Al mismo tiempo, los estándares establecen que la información personal debe recopilarse únicamente para fines humanitarios y protegerse de forma adecuada.

Las personas tienen derecho a conocer por qué se solicita determinada información, quién tendrá acceso a ella y cómo será utilizada.

¿Por qué existe este estándar?

La experiencia internacional demuestra que un buen registro evita numerosos problemas durante una emergencia.

- » Permite identificar rápidamente a personas desaparecidas.
- » Facilita la reunificación de familias.
- » Ayuda a calcular correctamente alimentos, agua y otros servicios.
- » Permite conocer cuántas personas con discapacidad, enfermedades crónicas o necesidades específicas permanecen en el refugio.

Sin embargo, también se ha comprobado que recopilar información innecesaria o compartir datos personales sin autorización puede aumentar los riesgos para las personas afectadas.

Por ello, los estándares internacionales insisten en que el registro debe responder siempre a una finalidad de protección y nunca convertirse en un mecanismo de vigilancia o control.

¿Qué información debería registrarse?

Recopile únicamente la información necesaria para administrar el refugio y proteger a las personas.

Información	¿Por qué es necesaria?
Nombre de la persona.	Identificación básica.
Integrantes del grupo familiar.	Mantener unidas a las familias y facilitar la reunificación.
Edad.	Planificar servicios y detectar necesidades específicas.
Sexo (cuando corresponda y sea pertinente).	Organización de algunos servicios y análisis de necesidades.
Necesidades específicas de apoyo.	Atención médica, discapacidad, embarazo, personas mayores, etc.
Fecha de ingreso y salida.	Administración del refugio.

¿Qué información no debería solicitarse salvo que exista una razón claramente justificada?

Evite recopilar...	¿Por qué?
Información que no tenga utilidad para la gestión del refugio.	Aumenta riesgos innecesarios.
Datos sensibles que no sean indispensables.	Deben protegerse especialmente.
Fotografías o copias de documentos de identidad cuando no sean necesarias.	Pueden generar riesgos para la privacidad.
Información destinada a fines distintos de la asistencia humanitaria.	El registro no debe utilizarse con otros propósitos.

Buena práctica

Explique siempre por qué está solicitando la información.

Un registro transparente fortalece la confianza.

Antes de comenzar, informe brevemente:

- » Para qué se utilizarán los datos;
- » Quién tendrá acceso a ellos;
- » Cómo se protegerá la información;
- » Que el objetivo es facilitar la asistencia y la protección de las personas.

La decisión más difícil

Una autoridad solicita la base de datos completa de las personas alojadas para un propósito distinto de la administración del refugio.

¿Qué hacer?

La información recopilada para fines humanitarios debe utilizarse únicamente para esos fines, salvo que exista una obligación legal claramente aplicable y compatible con los derechos humanos. Antes de compartir datos personales, evalúe si la solicitud es necesaria, proporcional y si puede afectar la seguridad o la privacidad de las personas alojadas.

Cuando sea posible, comparta información estadística o agregada en lugar de datos personales identificables.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Personas registradas varias veces.	Procedimiento de registro.
Familias separadas en diferentes registros.	Organización del registro familiar.
Personas que desconocen para qué se utilizarán sus datos.	Información brindada durante el registro.
Bases de datos accesibles para cualquier persona.	Protección de la información.
Solicitudes frecuentes de datos por terceros.	Política de confidencialidad.

Errores frecuentes

- » Registrar información “por si acaso”.
- » Solicitar datos sin explicar para qué serán utilizados.
- » Dejar formularios con datos personales a la vista de cualquier persona.
- » Compartir listados completos con instituciones u organizaciones sin necesidad operativa.
- » No actualizar los ingresos y salidas del refugio.

Cinco ideas para recordar

1. El registro protege a las personas; no debe convertirse en un mecanismo de control.

2. Solicite únicamente la información necesaria.

3. Explique siempre cómo se utilizarán los datos.

4. Proteja la confidencialidad de la información.

5. Mantenga actualizado el registro todos los días.

Antes de finalizar el registro

Verifique que...

√ Todas las familias están correctamente registradas.

√ Se identificaron personas con necesidades específicas.

√ Los datos permanecen protegidos.

√ Se registraron los ingresos y salidas del día.

√ Las personas conocen para qué se utilizará la información.

Próxima decisión

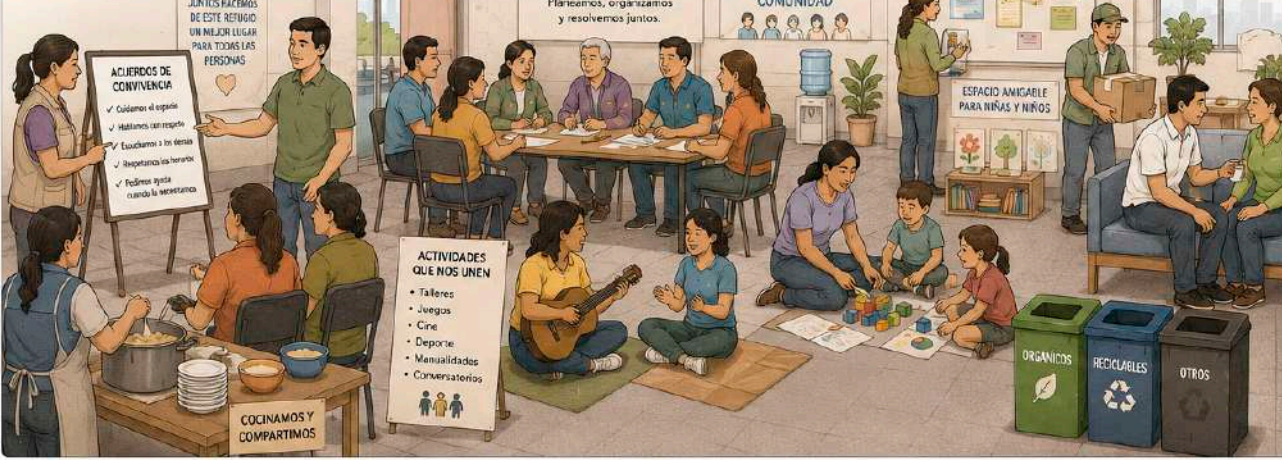
Un refugio funciona mejor cuando las personas dejan de ser únicamente receptoras de ayuda y participan en las decisiones que afectan su vida cotidiana.

La siguiente decisión explica cómo promover la participación de las personas alojadas, prevenir conflictos y fortalecer la convivencia dentro del refugio.

Decisión 9

¿CÓMO CONSTRUIR UNA COMUNIDAD DENTRO DEL REFUGIO?

Una comunidad fuerte y solidaria hace que el refugio sea un lugar más seguro, digno y humano para todas las personas.



PRINCIPIOS PARA UNA COMUNIDAD SOLIDARIA



PARTICIPACIÓN
Todas las voces importan.



RESPECTO
Tratamos a todas las personas con dignidad.



INCLUSIÓN
Nadie se quede fuera.



SOLIDARIDAD
Nos apoyamos mutuamente.



EQUIDAD
Recursos y oportunidades para todas las personas.

¿QUÉ PODEMOS HACER CADA DÍA?



Saludar y conversar. Pequeños gestos fortalecen los vínculos.



Escuchar y ser empáticos. Todas las historias merecen respeto.



Ofrecer y pedir ayuda. Nadie puede hacerlo todo, pero todas las personas pueden hacer algo.



Resolver conflictos con diálogo y respeto.



Cuidar los espacios comunes como si fueran nuestros.



Compartir información útil y confiable.



RECUERDA
Una comunidad unida reduce el estrés, mejora la convivencia y ayuda a que el refugio sea un lugar seguro y humano para todas las personas.

ACCIONES PARA FORTALECER LA COMUNIDAD

INVOLUCRA A TODOS Y TODAS



Invitemos a participar a personas de todas las edades, géneros, capacidades y orígenes.

CREA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



Reuniones abiertas donde se escuchan ideas, necesidades y propuestas.

PROMUEVE ACTIVIDADES QUE UNEN



Actividades recreativas, culturales y educativas para todas las edades.

RECONOCE Y VALORA A LAS PERSONAS



Agradecemos el esfuerzo de quienes colaboran y apoyan a la comunidad.

COMUNICA CON CLARIDAD Y TRANSPARENCIA



Información clara y accesible para generar confianza.

CUIDA EL BIENESTAR EMOCIONAL



Apoyemos la salud mental, escuchemos y acompañemos a quien lo necesite.

PLANIFICA EL FUTURO JUNTOS



Pensemos en la recuperación y en cómo seguiremos apoyándonos al salir del refugio.

EN UNA COMUNIDAD FUERTE:



Todas las personas se sienten seguras.



Se reducen los conflictos y malentendidos.



Se optimizan los recursos y el espacio.



Se construyen lazos que perduran más allá del refugio.



JUNTOS Y JUNTAS, SOMOS MÁS FUERTES.

DECISIÓN 9 ¿CÓMO CONSTRUIR UNA COMUNIDAD DENTRO DEL REFUGIO?

La situación

Han pasado varios días desde la apertura del refugio.

Las personas ya se conocen. Los niños comienzan a jugar juntos. Algunas familias colaboran espontáneamente con la limpieza o ayudan a personas mayores. Al mismo tiempo, aparecen los primeros desacuerdos sobre el uso de los espacios, los horarios, la distribución de algunas donaciones y la convivencia cotidiana.

La administración del refugio enfrenta entonces una decisión importante.

¿Debe resolver todos los problemas por sí sola o puede involucrar a las personas alojadas en la organización del refugio?

La experiencia internacional muestra que un refugio funciona mejor cuando quienes viven en él participan activamente en su organización y cuidado.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria reconocen que las personas afectadas por un desastre no son únicamente receptoras de asistencia. Son titulares de derechos y actores fundamentales de la respuesta humanitaria.

Por ello, recomiendan promover su participación en las decisiones que afectan la vida cotidiana del refugio, facilitar el acceso a información clara, establecer mecanismos para presentar sugerencias o quejas y crear espacios de diálogo entre la administración y la comunidad.

La participación fortalece la protección, mejora la calidad de las decisiones y contribuye a recuperar la autonomía de las personas afectadas.

¿Por qué existe este estándar?

Después de numerosas emergencias se comprobó que muchos conflictos dentro de los refugios disminuyen cuando las personas participan en la organización de la vida cotidiana.

Quienes viven en el refugio conocen problemas que el equipo de coordinación puede no detectar: un baño que permanece sin iluminación, una persona mayor que necesita ayuda, una familia recién llegada que todavía no recibió información o una tensión que comienza a surgir entre distintos grupos.

Además, participar en tareas colectivas ayuda a recuperar rutinas, fortalece la confianza entre las personas y reduce la sensación de dependencia que suele acompañar a las situaciones de desplazamiento.

Por ello, los estándares internacionales consideran la participación una medida de protección y no simplemente una forma de colaboración voluntaria.

¿Cómo promover la participación?

La administración del refugio puede facilitar distintas formas de participación, adaptándolas al tamaño del refugio y a las características de la comunidad.

Acción	¿Para qué sirve?
Reuniones periódicas con las personas alojadas.	Compartir información y escuchar preocupaciones.
Representantes elegidos por las propias personas alojadas.	Facilitar la comunicación con la administración.
Comisiones voluntarias de apoyo (limpieza, alimentación, actividades comunitarias, etc.).	Fortalecer la corresponsabilidad y el funcionamiento cotidiano.
Espacios específicos para mujeres, niñas, niños, personas mayores y personas con discapacidad.	Escuchar necesidades que podrían no expresarse en reuniones generales.
Buzón o mecanismo confidencial para sugerencias y quejas.	Detectar problemas antes de que se agraven.

La participación siempre debe ser voluntaria y nunca sustituir las responsabilidades de las autoridades responsables del refugio.

Buena práctica

Realice una reunión comunitaria todos los días, aunque dure solo quince minutos.

Explique qué decisiones se tomaron, qué actividades están previstas y cuáles son los principales desafíos del refugio. Reserve siempre un espacio para escuchar preguntas y propuestas de las personas alojadas.

La información clara y el diálogo permanente reducen rumores, fortalecen la confianza y permiten resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos.

La decisión más difícil

Un pequeño grupo comienza a tomar decisiones en nombre de todas las personas alojadas, pero nadie lo eligió y varias familias dicen no sentirse representadas.

¿Qué hacer?

Los estándares internacionales recomiendan promover mecanismos de representación abiertos, transparentes e inclusivos. Siempre que sea

posible, las personas representantes deberían ser escogidas por la propia comunidad y renovarse periódicamente.

La administración del refugio debe procurar que mujeres, personas mayores, personas con discapacidad y otros grupos que suelen participar menos también tengan oportunidades reales de expresar sus opiniones y contribuir a las decisiones.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Rumores constantes sobre decisiones de la administración.	Mecanismos de información y comunicación.
Las mismas personas participan siempre en las reuniones.	Representatividad y participación.
Conflictos frecuentes entre grupos de personas alojadas.	Espacios de diálogo y mediación.
Quejas repetidas sobre falta de información.	Estrategia de comunicación.
Personas que afirman no sentirse escuchadas.	Mecanismos de participación y atención de quejas.
Mujeres, personas mayores o personas con discapacidad casi nunca intervienen en las reuniones.	Inclusión y accesibilidad de los espacios de participación.

Errores frecuentes

- » Pensar que participar significa delegar la administración del refugio.
- » Escuchar únicamente a las personas más visibles o con mayor liderazgo.
- » Convocar reuniones solo cuando surge un problema.
- » No informar cómo se utilizarán las propuestas recibidas.
- » Confundir participación con trabajo obligatorio.

Cinco ideas para recordar

- 1.** Las personas afectadas son protagonistas de la respuesta, no únicamente receptoras de ayuda.
- 2.** Escuchar mejora las decisiones.
- 3.** La participación reduce conflictos y fortalece la convivencia.

4. Todas las personas deben tener oportunidades reales de expresar sus necesidades y opiniones.

5. Una comunidad organizada es uno de los principales recursos para el buen funcionamiento del refugio.

Antes de finalizar cada jornada

Verifique que...

✓ Se informó a las personas sobre las decisiones importantes del día.

✓ Existieron espacios para escuchar preguntas o sugerencias.

✓ Se atendieron las quejas recibidas o se explicó cómo serán gestionadas.

✓ Las personas con necesidades específicas pudieron participar en igualdad de condiciones.

✓ Se promovieron actividades comunitarias o de apoyo mutuo.

Próxima decisión

La solidaridad suele multiplicarse durante una emergencia. También aumentan las donaciones y la llegada de ayuda humanitaria.

La siguiente decisión explica cómo distribuir esa ayuda de manera justa, transparente y basada en necesidades, evitando conflictos, favoritismos o discriminación.

Decisión 10

¿CÓMO DISTRIBUIR LA AYUDA DE MANERA JUSTA Y TRANSPARENTE?

Una distribución justa y transparente fortalece la confianza, evita conflictos y garantiza que todas las personas reciban lo que necesitan.



PRINCIPIOS CLAVE



EQUIDAD
Todas las personas tienen las mismas oportunidades de recibir ayuda.



TRANSPARENCIA
La información es clara, accesible y verificable.



PARTICIPACIÓN
La comunidad participa en las decisiones.



RESPONSABILIDAD
Cada persona cumple su rol y rinde cuentas.



RESPECTO Y DIGNIDAD
La ayuda se entrega con respeto, sin discriminación.

¿QUÉ HACE UNA DISTRIBUCIÓN JUSTA Y TRANSPARENTE?



Se basa en criterios claros y compartidos.



Se informa antes, durante y después.



Se entregan cantidades adecuadas y equitativas.



No se permite favoritismo, corrupción ni discriminación.



Se escuchan y atienden sugerencias, quejas y observaciones.



Se rinde cuentas a la comunidad y a los equipos.

EVITEMOS

- ✗ Privilegiar a familiares o amigos.
- ✗ Entregar ayuda sin registro.
- ✗ Dar información confusa o incompleta.
- ✗ Permitir empujones, colas desordenadas o maltrato.
- ✗ Retener o desviar la ayuda.

PASOS PARA UNA DISTRIBUCIÓN ORDENADA

- 1 PLANIFICA CON EL EQUIPO Y LA COMUNIDAD**
Define qué se entregará, a quién, cuándo y cómo.
- 2 INFORMA CLARAMENTE**
Usa carteles, megáfono, reuniones y otros canales.
- 3 REGISTRA Y VERIFICA**
Confirma quiénes cumplen los criterios acordados.
- 4 ORGANIZA LA ENTREGA**
Por turnos o grupos, en un lugar seguro y accesible.
- 5 ENTREGA CON RESPETO**
Explica lo que se entrega y escucha a las personas.
- 6 INFORMA Y RINDE CUENTAS**
Publica resultados y recibe opiniones para mejorar.

LA COMUNIDAD ES PARTE DE LA SOLUCIÓN



Involucrar a personas de diferentes edades, géneros, capacidades y orígenes fortalece la confianza y la unidad.

RECUERDA SIEMPRE



Trata a todas las personas con amabilidad y respeto.



La dignidad es tan importante como la ayuda que entregamos.



Protegemos los datos personales de quienes reciben ayuda.



La confianza se construye con acciones justas y claras.



Una distribución justa hoy construye una comunidad fuerte mañana.

DECISIÓN 10 ¿CÓMO DISTRIBUIR LA AYUDA DE MANERA JUSTA Y TRANSPARENTE?

La situación

Cada día llegan nuevas donaciones al refugio.

Agua, alimentos, ropa, medicamentos, productos de higiene y otros insumos comienzan a acumularse. También llegan iglesias, organizaciones sociales, empresas, voluntarios y personas que desean colaborar.

Al mismo tiempo, aumentan las preguntas.

¿Por qué algunas familias recibieron primero la ayuda?

¿Quién decide qué se entrega y a quién?

¿Todas las personas recibirán lo mismo?

¿Cómo evitar discusiones durante la distribución?

Una distribución mal organizada puede generar más conflictos que la propia escasez.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que toda ayuda humanitaria debe distribuirse con base en las necesidades de las personas, sin discriminación de ningún tipo.

Esto significa que las decisiones sobre la distribución no deben depender de la posición social, la afiliación política, la religión, el género, la nacionalidad o cualquier otra condición ajena a las necesidades humanitarias.

Asimismo, los procedimientos de distribución deben ser conocidos por todas las personas alojadas, aplicarse de manera uniforme y permitir corregir errores cuando ocurran.

La transparencia es una medida de protección.

¿Por qué existe este estándar?

La experiencia internacional demuestra que la percepción de injusticia puede deteriorar rápidamente la convivencia dentro de un refugio.

Incluso cuando existen suficientes recursos, la falta de información, los cambios de criterios o las decisiones poco transparentes generan rumores, desconfianza y conflictos entre las personas alojadas.

Por el contrario, cuando las reglas son claras y la distribución responde a necesidades objetivas, las personas comprenden mejor las decisiones y aumenta la confianza en la administración del refugio.

Principios para distribuir la ayuda

Toda distribución debería cumplir, como mínimo, estos criterios.

Principio	¿Qué significa en la práctica?
Humanidad	La ayuda busca aliviar el sufrimiento de las personas.
Imparcialidad	Se distribuye según las necesidades, sin discriminación.
Transparencia	Los criterios son públicos y comprensibles.
Dignidad	La entrega respeta a las personas y evita prácticas humillantes.
Participación	Las personas alojadas conocen y pueden opinar sobre los procedimientos.

Antes de organizar una distribución

Verifique que...

- √ Se conocen las cantidades disponibles.
- √ Los criterios de distribución están claramente definidos.
- √ Las personas saben cuándo y dónde se realizará la entrega.
- √ Existen medidas para atender a personas con movilidad reducida o necesidades específicas. Se prevén mecanismos para resolver errores o reclamos.

Buena práctica

Explique siempre por qué algunas personas reciben apoyos diferentes.

La igualdad no significa entregar exactamente lo mismo a todas las personas.

Una mujer embarazada, una persona con diabetes, un niño pequeño o una persona usuaria de silla de ruedas pueden necesitar apoyos diferentes.

Cuando los criterios se explican con claridad, disminuyen los conflictos y aumenta la confianza en la administración.

La decisión más difícil

Una organización desea entregar ayuda únicamente a las personas que ella misma seleccionó, sin coordinarse con la administración del refugio para ello.

¿Qué hacer?

La solidaridad siempre debe ser bienvenida.

Sin embargo, los estándares internacionales recomiendan que toda distribución realizada dentro del refugio sea coordinada con la administración para asegurar que la ayuda llegue de manera equitativa, evitar duplicidades y prevenir que algunas personas queden excluidas.

Coordinar la distribución no significa apropiarse de las donaciones. Significa proteger el principio de imparcialidad y garantizar que la asistencia responda a las necesidades reales de la población.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Personas haciendo largas filas desde muchas horas antes.	Organización del proceso de distribución.
Rumores sobre favoritismos.	Transparencia de los criterios.
Familias que reciben ayuda varias veces mientras otras no reciben ninguna.	Registro y control de entregas.
Discusiones frecuentes durante las entregas.	Comunicación y procedimientos.
Donaciones almacenadas sin distribuir durante varios días.	Gestión logística.
Personas con discapacidad o movilidad reducida que no pueden acceder a la distribución.	Accesibilidad del procedimiento.

Errores frecuentes

- » Modificar los criterios de distribución sin informar previamente.
- » Entregar ayuda siguiendo el orden de la fila cuando existen personas con necesidades específicas.
- » Distribuir donaciones sin utilizar el registro del refugio.
- » Permitir entregas paralelas sin coordinación.
- » Confundir igualdad con equidad.

Cinco ideas para recordar

- 1.** La ayuda debe responder a las necesidades, no a la capacidad de reclamar.
- 2.** Explicar las decisiones reduce los conflictos.
- 3.** Toda distribución debe ser transparente y previsible.
- 4.** La coordinación protege tanto a las personas como a las organizaciones que donan.
- 5.** La dignidad de las personas es tan importante como la ayuda que reciben.

Antes de finalizar una distribución

Verifique que...

✓ La ayuda llegó a las personas previstas.
 ✓ No quedaron personas excluidas por errores del procedimiento.

✓ Se atendieron los casos con necesidades específicas.
 ✓ Se registraron las entregas realizadas.
 ✓ Se respondieron las dudas o reclamos presentados.



Próxima decisión

Un refugio rara vez funciona gracias a una sola institución. Su éxito depende de la capacidad de coordinar autoridades públicas, organizaciones humanitarias, iglesias, voluntariado y comunidades.

La siguiente decisión explica cómo organizar esa coordinación para aprovechar mejor los recursos disponibles y evitar duplicidades, vacíos o contradicciones durante la respuesta.

DECISIÓN 11

¿CÓMO COORDINAR A LAS INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES Y PERSONAS VOLUNTARIAS?

La situación

El refugio ya funciona desde hace varios días.

Cada mañana llegan nuevas instituciones y personas que desean colaborar. Protección Civil realiza una visita técnica. Un centro de salud ofrece atención médica. Varias organizaciones sociales llevan alimentos y productos de higiene. Una iglesia propone organizar actividades para niñas y niños. También llegan voluntarios que desean ayudar con la limpieza o la distribución de donaciones.

La solidaridad crece.

Pero también aumenta el riesgo de desorganización.

¿Cómo coordinar todos estos esfuerzos para que la ayuda llegue de manera oportuna, complementaria y respetuosa de los derechos de las personas?

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que la respuesta a una emergencia debe ser coordinada entre las instituciones públicas, las organizaciones humanitarias, las comunidades y las personas voluntarias.

La coordinación permite aprovechar mejor los recursos disponibles, evitar duplicidades, identificar necesidades que aún no han sido cubiertas y ofrecer una respuesta más coherente a la población afectada.

Coordinar no significa concentrar todas las decisiones en una sola institución. Significa compartir información, definir responsabilidades y trabajar con objetivos comunes.

¿Por qué existe este estándar?

La experiencia internacional demuestra que, durante los primeros días de una emergencia, la falta de coordinación puede producir tantos problemas como la falta de recursos.

Mientras algunas necesidades reciben atención repetidamente, otras permanecen desatendidas.

Varias organizaciones pueden distribuir el mismo tipo de ayuda en un refugio, mientras otro carece de agua potable o atención médica.

También es frecuente que diferentes instituciones soliciten la misma información a las personas afectadas o transmitan mensajes contradictorios.

La coordinación permite reducir estas situaciones y aprovechar mejor el esfuerzo colectivo.

¿Quién puede participar en la coordinación?

La coordinación debe adaptarse a las características de cada emergencia. Sin embargo, normalmente participan actores como los siguientes.

Actor	Contribución principal
Autoridades responsables del refugio	Coordinación general y toma de decisiones.
Protección Civil y organismos de emergencia	Evaluación de riesgos y respuesta operativa.
Servicios de salud	Atención médica y vigilancia epidemiológica.
Organizaciones humanitarias	Asistencia técnica y distribución de ayuda.
Iglesias y organizaciones comunitarias	Apoyo social, acompañamiento y voluntariado.
Personas voluntarias	Apoyo operativo bajo coordinación.
Personas alojadas	Identificación de necesidades y participación comunitaria.

Cada actor conserva su identidad y sus competencias, pero trabaja de manera coordinada con los demás.

¿Cómo coordinar mejor?

Acción	¿Por qué es importante?
Realizar reuniones breves y periódicas de coordinación.	Permite compartir información actualizada.
Definir claramente quién hace qué.	Evita duplicidades y vacíos.
Compartir información sobre necesidades pendientes.	Facilita orientar los recursos donde más se necesitan.
Mantener un registro de organizaciones presentes.	Permite coordinar mejor las actividades.
Informar oportunamente sobre cambios importantes.	Reduce confusión y rumores.

Buena práctica

Comience cada jornada con una reunión de coordinación de quince minutos.

Revise qué actividades realizará cada institución, qué necesidades permanecen sin atender y qué problemas surgieron el día anterior.

Muchas dificultades pueden resolverse antes de que afecten a las personas alojadas simplemente mejorando la comunicación entre quienes participan en la respuesta.

La decisión más difícil

Dos organizaciones desean realizar la misma actividad el mismo día, mientras otra necesidad importante continúa sin atención.

¿Qué hacer?

Los estándares internacionales recomiendan orientar los recursos hacia las necesidades aún no cubiertas y promover la complementariedad entre organizaciones.

La coordinación no busca limitar la iniciativa de quienes desean ayudar, sino asegurar que el esfuerzo colectivo beneficie al mayor número posible de personas y evite duplicidades.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Varias organizaciones realizan la misma actividad.	Distribución de responsabilidades.
Algunas necesidades permanecen sin atención durante varios días	Coordinación y planificación.
Diferentes instituciones ofrecen información contradictoria.	Comunicación interinstitucional.
Personas voluntarias trabajan sin conocer las normas del refugio.	Inducción y supervisión del voluntariado.
Las personas alojadas reciben múltiples entrevistas sobre los mismos temas.	Intercambio de información entre instituciones.

Errores frecuentes

- » Pensar que coordinar significa controlar el trabajo de otras organizaciones.
- » Permitir que el voluntariado actúe sin orientación previa.
- » Solicitar repetidamente la misma información a las personas afectadas.
- » No compartir información sobre necesidades todavía no atendidas.
- » Convocar reuniones largas que dificultan el trabajo operativo.

Cinco ideas para recordar

- 1.** La coordinación fortalece la solidaridad; no la limita.
- 2.** Compartir información evita duplicidades y mejora la respuesta.
- 3.** Todas las instituciones conservan sus responsabilidades, pero trabajan con objetivos comunes.
- 4.** Las personas voluntarias también necesitan orientación y acompañamiento.
- 5.** Una reunión breve y bien organizada suele ser más útil que una reunión larga y poco operativa.

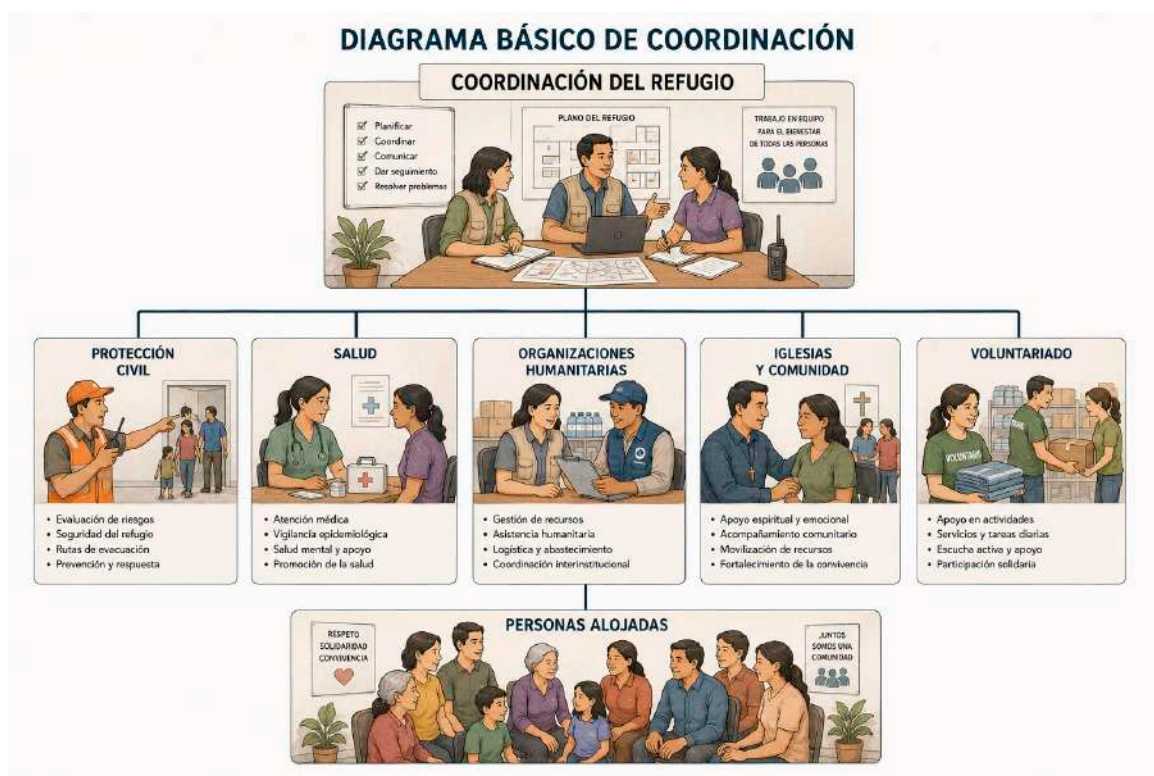
Antes de finalizar la jornada

Verifique que...

- √ Todas las organizaciones conocen sus responsabilidades.
- √ Las necesidades pendientes fueron identificadas.

- ✓ Se actualizó el registro de actores presentes.
- ✓ Las personas voluntarias recibieron orientación
- ✓ Se compartió información relevante entre las instituciones participantes.

Diagrama básico de coordinación



La coordinación funciona en doble sentido. Todas las instituciones aportan información y recursos, pero las necesidades y opiniones de las personas alojadas deben permanecer en el centro de las decisiones.

Próxima decisión

Todo refugio temporal tiene un propósito limitado en el tiempo. Desde el día de su apertura debe comenzar a prepararse el momento en que las familias puedan regresar a sus hogares o acceder a una solución de alojamiento más estable.

La siguiente decisión explica cómo planificar el cierre de un refugio de manera ordenada, segura y respetuosa de los derechos de las personas.

¿CUÁNDO Y CÓMO CERRAR UN REFUGIO TEMPORAL?

Cerrar un refugio no significa que la emergencia haya terminado, sino que las personas pueden volver a un lugar seguro o acceder a soluciones adecuadas.

PRINCIPIOS CLAVE

- Las personas están en el centro de cada decisión.
- La información clara evita incertidumbre y ansiedad.
- La participación genera confianza y mejores soluciones.
- Nadie debe quedar en mayor riesgo después del cierre del refugio.
- El respeto y la dignidad acompañan todo el proceso.

<p>1 EVALUAR LA SITUACIÓN Y LAS CONDICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la emergencia esté bajo control. • Confirmar que los riesgos hayan disminuído. • Asegurar que existan opciones seguras para las personas. 	<p>2 INFORMAR Y CONSULTAR A LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar por qué se considera cerrar el refugio. • Escuchar dudas, preocupaciones y propuestas. • Involucrar a grupos vulnerables en la decisión. 	<p>3 PLANIFICAR EL CIERRE Y LA TRANSICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir fechas y pasos del cierre. • Coordinar transporte, alojamiento o retorno. • Asegurar apoyo especial para casos prioritarios. 	<p>4 PREPARAR LA SALIDA DE LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar información y contactos útiles. • Proporcionar kits de salida cuando sea posible. • Acompañar a las personas que lo necesiten. 	<p>5 DEVOLVER EL ESPACIO Y LOS RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y desinfectar el área. • Revisar y reparar daños. • Devolver mobiliario y equipos. • Reintegrar el espacio a su uso original. 	<p>6 HACER SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL CIERRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar cómo se están adaptando las personas. • Identificar necesidades que persisten. • Mantener canales de apoyo y comunicación.
--	---	---	--	---	---

¿CUÁNDO ES EL MOMENTO DE CERRAR?

- Las situación de emergencia está controlada.
- Las personas pueden regresar de forma segura o acceder a alojamiento digno.
- Las necesidades básicas pueden cubrirse fuera del refugio.
- Existe un plan de transición acordado con la comunidad y los socios.
- Se han tomado medidas para proteger a las personas vulnerables.

CÓMO CERRAR UN REFUGIO TEMPORAL: PASO A PASO

<p>1 COMUNICAR CON ANTICIPACIÓN</p> <p>Informar con tiempo suficiente sobre fechas, razones y próximos pasos.</p>	<p>2 APOYAR LA REUBICACIÓN O RETORNO</p> <p>Facilitar transporte, coordinación y acompañamiento si es necesario.</p>	<p>4 CONFIRMAR EL CIERRE DE FORMA SEGURA</p> <p>Asegurar soluciones seguras para personas mayores, con discapacidad, enfermas, embarazadas, niñas y niños.</p>	<p>5 CERRAR OPERACIONES DE FORMA ORDENADA</p> <p>Finalizar registros, inventarios, documentación y devolución de recursos.</p>	<p>6 DOCUMENTAR Y EVALUAR</p> <p>Elaborar informe final, evaluar aprendizajes y recomendaciones para futuras emergencias.</p>
--	---	---	---	--

NOTAS IMPORTANTES PARA TODAS LAS DECISIONES

- Mantener comunicación constante, honesta y respetuosa.
- Evitar promesas que no puedan cumplirse.
- Garantizar que nadie quede sin información ni apoyo.
- Coordinar con autoridades, organizaciones e instituciones locales.
- Respetar las decisiones y tiempos de la comunidad.
- Proteger datos personales y confidenciales.
- Actuar siempre con transparencia y rendición de cuentas.
- Un cierre bien hecho reduce riesgos, fortalece la recuperación y deja puertas abiertas al apoyo futuro.

DECISIÓN 12 ¿CUÁNDO Y CÓMO CERRAR UN REFUGIO TEMPORAL?

La situación

Han pasado varias semanas desde la emergencia.

Algunas familias ya regresaron a sus viviendas. Otras fueron reubicadas temporalmente. Los servicios comienzan a restablecerse y el edificio utilizado como refugio necesita recuperar su función habitual.

Sin embargo, todavía permanecen personas que no cuentan con una solución de alojamiento.

Surge entonces una decisión difícil.

¿Cuándo es el momento adecuado para cerrar el refugio?

Cerrar demasiado pronto puede dejar a las personas sin protección.

Mantenerlo abierto más tiempo del necesario también puede prolongar innecesariamente la dependencia, retrasar la recuperación de la comunidad e impedir que escuelas, centros deportivos u otros espacios públicos retomen sus actividades.

¿Qué establecen los estándares internacionales?

Los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria establecen que los refugios colectivos deben ser siempre una solución temporal.

Su objetivo es proteger a las personas durante la fase más crítica de la emergencia mientras se crean condiciones para que puedan regresar a sus hogares o acceder a otra alternativa de alojamiento adecuada.

Por ello, el cierre de un refugio debe planificarse desde el momento de su apertura y realizarse de manera gradual, informada y respetuosa de los derechos de las personas afectadas.

Ninguna persona debería ser obligada a abandonar un refugio sin contar con una alternativa razonablemente segura.

¿Por qué existe este estándar?

La experiencia internacional demuestra que muchos problemas aparecen precisamente cuando llega el momento de cerrar un refugio.

En algunos casos las personas son notificadas con muy poca anticipación.

En otros, regresan a viviendas que todavía presentan riesgos o carecen de servicios básicos.

También existen situaciones en las que el refugio permanece abierto durante meses o años, transformándose en una solución permanente para la que nunca fue diseñado.

Por ello, los estándares internacionales recomiendan preparar el cierre de manera progresiva, acompañando a las personas durante la transición hacia soluciones más estables.

¿Cuándo puede comenzar el cierre?

El cierre no depende únicamente del paso del tiempo.

Antes de iniciarlo conviene verificar que existan condiciones razonables para la transición.

Pregunta	Sí	No
¿Las personas disponen de una alternativa segura de alojamiento?		
¿Las viviendas a las que regresarán son habitables o fueron evaluadas?		
¿Se restablecieron los servicios básicos necesarios?		
¿Las personas conocen el proceso de cierre?		
¿Se identificaron casos que requieren apoyo adicional?		

Pasos para un cierre responsable

Acción	¿Por qué es importante?
Informar con anticipación la fecha prevista de cierre.	Permite que las familias se preparen.
Revisar caso por caso las alternativas de alojamiento.	Evita que personas queden desprotegidas.
Coordinar con las instituciones responsables de vivienda, salud y protección social.	Facilita la transición.
Actualizar el registro de personas que abandonan el refugio.	Mantiene información confiable.
Restituir el edificio a condiciones adecuadas para su uso habitual.	Favorece la recuperación de la comunidad.

Documentar las principales lecciones aprendidas.	Mejora futuras respuestas.
--	----------------------------

Buena práctica

Comience a hablar del cierre desde los primeros días del funcionamiento del refugio.

Las personas necesitan saber que el refugio es una solución temporal y que las autoridades trabajan para que puedan acceder lo antes posible a una alternativa de alojamiento más estable.

Preparar el cierre desde el principio reduce la incertidumbre y facilita la recuperación.

La decisión más difícil

Una escuela utilizada como refugio debe reiniciar las clases, pero varias familias todavía no tienen dónde vivir.

¿Qué hacer?

Los estándares internacionales señalan que tanto el derecho a la educación como el derecho a un alojamiento adecuado deben ser protegidos.

La solución no consiste en desalojar abruptamente a las familias ni en mantener indefinidamente cerrada la escuela. Corresponde a las autoridades coordinar alternativas de alojamiento seguras y planificar una transición gradual que permita restablecer ambos derechos en el menor tiempo posible.

Indicadores de alerta

Si observa esto...	Revise inmediatamente...
Personas que desconocen cuándo cerrará el refugio.	Estrategia de comunicación.
Familias sin una alternativa clara de alojamiento.	Plan de transición.
Regresos a viviendas todavía inseguras.	Evaluación de habitabilidad.
Personas que permanecen en el refugio únicamente por falta de información.	Orientación y acompañamiento.
Retrasos prolongados para devolver el edificio a su uso habitual.	Coordinación interinstitucional.

Errores frecuentes

- » Cerrar el refugio sin consultar previamente a las personas alojadas.
- » Confundir rapidez con éxito.
- » No identificar a quienes necesitarán apoyo adicional para la transición.
- » Esperar hasta el último día para planificar el cierre.
- » No documentar las lecciones aprendidas durante la emergencia.

Cinco ideas para recordar

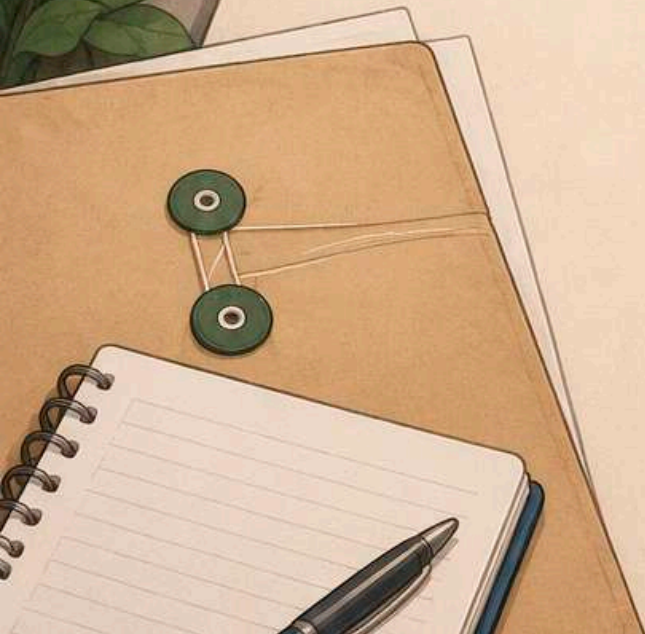
- 1.** Un refugio siempre debe ser una solución temporal.
- 2.** El cierre comienza a planificarse desde el día de la apertura.
- 3.** Ninguna persona debería abandonar el refugio sin una alternativa razonablemente segura.
- 4.** La coordinación entre instituciones es fundamental durante la transición.
- 5.** Cada refugio deja lecciones que ayudarán a responder mejor a futuras emergencias.

Antes de cerrar el refugio

- Verifique que...
- √ Todas las familias conocen el proceso de cierre.
 - √ Se identificaron alternativas de alojamiento.
 - √ Los casos que requieren apoyo especial fueron derivados a las instituciones competentes.
 - √ El registro de personas fue actualizado.
 - √ El edificio puede ser devuelto a su uso habitual en condiciones adecuadas.
 - √ Se realizó una evaluación final y se documentaron las lecciones aprendidas.



Anexos



ANEXO 1 PRINCIPALES ESTÁNDARES INTERNACIONALES UTILIZADOS

Los lineamientos contenidos en este documento se fundamentan en estándares internacionales ampliamente reconocidos para la gestión de desastres, la acción humanitaria y la protección de los derechos humanos.

Estos instrumentos no deben entenderse como documentos independientes o contradictorios entre sí. Por el contrario, se complementan y conforman un marco de referencia coherente para orientar la planificación, el funcionamiento y el cierre de refugios temporales.

A continuación se presentan los principales documentos utilizados durante la elaboración de este manual y su contribución específica.

Instrumento	¿Qué aporta a este documento?
Manual Esfera. Carta Humanitaria y Normas Mínimas para la Respuesta Humanitaria	Constituye el principal referente internacional sobre estándares mínimos de agua, saneamiento, higiene, alimentación, alojamiento, salud y protección durante emergencias. La mayoría de los indicadores cuantitativos utilizados en este documento provienen de esta fuente.
ACNUR. Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas	Proporciona criterios técnicos para la selección, adaptación, organización y administración de edificios utilizados como refugios temporales. Incorpora un enfoque centrado en la dignidad, la funcionalidad y la protección de las personas desplazadas.
Principios Rectores de los Desplazamientos Internos (Naciones Unidas)	Establecen los derechos de las personas desplazadas por conflictos o desastres y las obligaciones de las autoridades durante todas las etapas del desplazamiento, incluido el alojamiento temporal y las soluciones duraderas.

Comité Permanente entre Organismos (IASC)	Desarrolla orientaciones sobre coordinación humanitaria, protección, gestión de campamentos, inclusión, participación comunitaria y rendición de cuentas hacia las poblaciones afectadas.
Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (2015–2030)	Promueve un enfoque preventivo de la gestión del riesgo de desastres, fortaleciendo la preparación, la coordinación institucional, la resiliencia comunitaria y la recuperación temprana.
Organización Mundial de la Salud (OMS)	Aporta criterios técnicos sobre vigilancia epidemiológica, salud pública, prevención de enfermedades transmisibles, salud mental y respuesta sanitaria en contextos de emergencia.
UNICEF	Desarrolla estándares específicos para la protección de niñas, niños y adolescentes, educación en emergencias, agua, saneamiento, higiene y creación de espacios seguros para la infancia.
OCHA (Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios)	Proporciona orientaciones sobre coordinación humanitaria, principios humanitarios, gestión de información y cooperación entre instituciones durante emergencias.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Establece la obligación de garantizar accesibilidad, igualdad de oportunidades y ajustes razonables para las personas con discapacidad durante todas las fases de la respuesta a desastres.
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)	Orienta la incorporación de un enfoque de igualdad de género y la prevención de la violencia contra mujeres y niñas durante la respuesta humanitaria.
Convención sobre los Derechos del Niño	Reconoce el interés superior del niño como consideración primordial en todas las decisiones que afecten a niñas, niños y adolescentes durante una emergencia.

¿Cómo deben utilizarse estos estándares?

Cada uno de estos instrumentos aborda una dimensión distinta de la respuesta humanitaria. Algunos establecen obligaciones jurídicas para los Estados; otros desarrollan criterios técnicos o recogen buenas prácticas derivadas de décadas de experiencia internacional.

Este documento no reproduce íntegramente ninguno de ellos. Su propósito consiste en integrar sus principales aportes y traducirlos a un formato práctico, organizado en torno a las decisiones que deben adoptar las autoridades responsables de habilitar y administrar refugios temporales.

Cuando exista una diferencia de nivel de detalle entre los distintos instrumentos, este manual privilegia los estándares que ofrecen un mayor nivel de protección para las personas afectadas, procurando siempre que las recomendaciones sean compatibles con las obligaciones internacionales asumidas por el Estado venezolano.

Un marco común para proteger derechos

Aunque estos documentos fueron elaborados por distintas organizaciones y en momentos diferentes, todos comparten una misma premisa: las emergencias no suspenden los derechos humanos.

Por ello, los estándares internacionales de acción humanitaria no constituyen únicamente recomendaciones técnicas. Representan la forma en que la comunidad internacional ha traducido las obligaciones de los Estados en criterios concretos para proteger la vida, la salud, la seguridad y la dignidad de las personas afectadas por un desastre.

Ese es el marco de referencia que orienta todas las decisiones contenidas en este documento.

ANEXO 2 LISTA CONSOLIDADA DE VERIFICACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE REFUGIOS TEMPORALES

Cómo utilizar esta lista

Esta lista reúne las principales verificaciones recomendadas a lo largo de este documento y las organiza según las distintas fases de funcionamiento de un refugio temporal.

No pretende sustituir los procedimientos operativos de las instituciones responsables de la atención de emergencias. Su propósito es servir como una herramienta práctica para facilitar la toma de decisiones y verificar que se mantienen las condiciones mínimas de protección establecidas por los estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria.

Puede imprimirse y utilizarse durante las visitas de supervisión o al inicio y final de cada jornada.

FASE 1

Antes de abrir el refugio

Necesidad

Se confirmó que las personas afectadas no disponen de otra alternativa segura de alojamiento.

Se evaluó si realmente era necesario abrir un refugio colectivo para personas damnificadas.

Selección del edificio

Se analizaron distintas alternativas de edificio.

El edificio seleccionado se encuentra fuera de zonas de riesgo.

Se valoró el impacto que tendrá sobre otros servicios públicos (escuela, centro deportivo, etc.).

Condiciones del edificio

La estructura fue considerada segura.

Existe suministro de agua.

Funcionan los servicios sanitarios.

Existe suministro eléctrico.

Hay ventilación adecuada.

El edificio es accesible para personas con discapacidad.

- () Las rutas de evacuación permanecen despejadas.
- () Las salidas de emergencia están claramente identificadas.

FASE 2

Antes de recibir a las personas

Organización del espacio

- () Se definieron las áreas de alojamiento.
- () Existe un área de registro.
- () Existe un espacio para coordinación.
- () Existe un área para atención médica.
- () Existe un depósito para ayuda humanitaria.
- () Se identificó el área para distribución de alimentos.
- () Los baños están señalizados.
- () Los pasillos permanecen libres.

Administración

- () Se designó una persona o equipo responsable del refugio.
- () Se definieron funciones y responsabilidades.
- () Existe un procedimiento de registro.
- () Se preparó un mecanismo para recibir quejas y sugerencias.

FASE 3

Primeras 24 horas

Registro

- () Todas las familias fueron registradas.
- () Se identificaron personas con necesidades específicas.
- () Se registraron ingresos y salidas.

Protección

- () Las familias permanecen unidas.
- () No existen niñas o niños separados de sus cuidadores.
- () Se identificaron personas mayores que requieren apoyo.
- () Se identificaron personas con discapacidad.
- () Se identificaron personas que requieren atención médica

continua.

Habitabilidad

- Existe agua suficiente para toda la población.
- Los baños funcionan correctamente.
- El refugio no presenta hacinamiento.
- Existe iluminación en accesos y baños.
- Funciona el sistema de recolección de residuos.

FASE 4 Funcionamiento cotidiano

Gestión

- Se realizó la reunión diaria del equipo de coordinación.
- Se actualizaron los registros del refugio.
- Se revisaron las condiciones de agua y saneamiento.
- Se verificó el estado de la iluminación.
- Se revisó la limpieza de baños y áreas comunes.

Participación

- Se realizó una reunión informativa con las personas alojadas en el refugio.
- Se escucharon sugerencias y preocupaciones.
- Se atendieron las quejas recibidas.
- Participaron representantes de distintos grupos de la comunidad.

Distribución de ayuda

- Los criterios de distribución fueron comunicados.
- La ayuda se distribuyó según necesidades.
- Se registraron las entregas realizadas.
- Se resolvieron reclamos o errores detectados.

Coordinación

- Se realizó una reunión breve con instituciones y organizaciones presentes.
- Se actualizaron las necesidades pendientes.
- Se orientó a las personas voluntarias que ingresaron durante el día.

() Se compartió información relevante entre las instituciones participantes.

FASE 5

Supervisión diaria

Revise si observa alguno de estos indicadores.

- () Personas durmiendo en pasillos.
- () Filas prolongadas para utilizar los baños.
- () Quejas frecuentes por falta de agua.
- () Malos olores persistentes.
- () Conflictos repetitivos entre familias.
- () Personas que desconocen quién coordina el refugio.
- () Rumores constantes sobre la distribución de ayuda.
- () Mujeres o niñas que evitan utilizar baños durante la noche.
- () Personas mayores o con discapacidad que no acceden a los servicios.
- () Aumento enfermedades respiratorias o gastrointestinales.

Si marcó alguno de estos indicadores, revise inmediatamente las condiciones de funcionamiento del refugio y adopte medidas correctivas.

FASE 6

Antes de cerrar el refugio

- () Todas las familias conocen el proceso de cierre.
- () Se identificó una alternativa segura de alojamiento para cada familia.
- () Se actualizaron los registros de salida.
- () Se coordinaron las derivaciones a otros servicios cuando fue necesario.
- () El edificio fue limpiado y preparado para recuperar su uso habitual.
- () Se documentaron las principales lecciones aprendidas.
- () Se realizó evaluación final del funcionamiento del refugio.

Registro diario del coordinador

- 1. Fecha: _____
- 2. Número de personas alojadas: _____
- 3. Nuevos ingresos: _____
- 4. Salidas: _____
- 5. Incidentes relevantes: _____

- 6. _____
- 7. Necesidades prioritarias para el día siguiente: _____
- 8. _____
- 9. _____
- 10. Instituciones presentes: _____

- 11. _____
- 12. Nombre y firma del responsable: _____

ANEXO 3

Glosario

Este glosario reúne algunos de los principales conceptos utilizados a lo largo de este documento. Las definiciones tienen un propósito práctico y buscan facilitar la comprensión de los estándares internacionales aplicables a la administración de refugios temporales.

Accesibilidad

Condición que permite que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, personas mayores o con movilidad reducida, puedan ingresar, desplazarse y utilizar en igualdad de condiciones los espacios, servicios e información disponibles dentro del refugio.

Acción humanitaria

Conjunto de actividades destinadas a proteger la vida, aliviar el sufrimiento y preservar la dignidad de las personas afectadas por una emergencia, de conformidad con los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia.

Alojamiento colectivo temporal

Edificio o instalación existente —como una escuela, gimnasio, centro comunitario u otro espacio adecuado— habilitado provisionalmente para alojar a personas que no pueden permanecer en sus viviendas como consecuencia de un desastre.

Asistencia humanitaria

Bienes, servicios y acciones destinados a atender las necesidades básicas de las personas afectadas por una emergencia, incluyendo alojamiento, alimentación, agua, saneamiento, atención médica, protección y apoyo psicosocial.

Corresponsabilidad

Participación activa de las personas alojadas en la organización y el cuidado del refugio, sin sustituir las obligaciones que corresponden a las autoridades responsables de garantizar la protección y la asistencia.

Desplazamiento interno

Situación en la que una persona o un grupo de personas se ve obligado a abandonar su hogar como consecuencia de un desastre, conflicto u otra situación de violencia, permaneciendo dentro del territorio de su propio país.

Dignidad

Principio según el cual toda persona debe ser tratada con respeto, sin humillaciones, discriminación ni condiciones que menoscaben su integridad física o emocional. Constituye el fundamento de todos los estándares internacionales de acción humanitaria.

Enfoque de protección

Forma de organizar la respuesta humanitaria para prevenir riesgos, reducir vulnerabilidades y garantizar el respeto de los derechos humanos de todas las personas afectadas, prestando especial atención a quienes enfrentan mayores riesgos.

Estándares internacionales

Conjunto de normas, principios y criterios técnicos desarrollados por la comunidad internacional para orientar la respuesta a desastres y otras emergencias, proteger los derechos humanos y promover una asistencia humanitaria de calidad.

Gestión del refugio

Conjunto de decisiones y actividades necesarias para garantizar el funcionamiento seguro, ordenado y digno de un refugio temporal, incluyendo la coordinación, el registro, la protección, la distribución de ayuda y la participación de las personas alojadas.

Habitabilidad

Condiciones mínimas que permiten permanecer temporalmente en un refugio con seguridad, higiene, privacidad y dignidad. Incluye aspectos como espacio disponible, agua, saneamiento, ventilación, iluminación y manejo de residuos.

Necesidades específicas de protección

Circunstancias personales que pueden requerir medidas adicionales de apoyo durante una emergencia, como la edad, una discapacidad, el embarazo, una enfermedad crónica o la ausencia de redes familiares, entre otras.

Participación

Derecho de las personas afectadas a recibir información, expresar sus opiniones y contribuir a las decisiones que afectan su vida cotidiana dentro del refugio.

Persona afectada

Toda persona cuya vida, salud, vivienda, bienes o medios de subsistencia han resultado afectados directa o indirectamente por un desastre.

Principio de humanidad

Principio fundamental de la acción humanitaria que establece que el objetivo principal de toda respuesta debe ser prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida y preservar la dignidad de las personas.

Principio de imparcialidad

La asistencia humanitaria debe prestarse exclusivamente en función de las necesidades de las personas, sin discriminación por motivos políticos, religiosos, étnicos, económicos, de género o de cualquier otra naturaleza.

Protección

Conjunto de medidas destinadas a prevenir, reducir y responder a situaciones que puedan poner en riesgo la vida, la seguridad, la libertad o la dignidad de las personas afectadas por una emergencia.

Refugio temporal

Espacio habilitado provisionalmente para proporcionar alojamiento seguro a personas que no pueden permanecer en sus viviendas mientras se restablecen condiciones adecuadas para el retorno o se encuentra otra solución de alojamiento.

Rendición de cuentas

Obligación de las autoridades y organizaciones responsables de explicar sus decisiones, actuar con transparencia y responder por la calidad de la asistencia brindada. Incluye la posibilidad de que las personas afectadas presenten preguntas, sugerencias o quejas.

Soluciones duraderas

Alternativas que permiten a las personas desplazadas recuperar condiciones estables de vida, ya sea mediante el retorno seguro a sus hogares, la integración en otro lugar o el acceso a otra solución adecuada de alojamiento.

Titulares de derechos

Concepto que reconoce que todas las personas afectadas por un desastre conservan plenamente sus derechos humanos y, por tanto, pueden exigir que las autoridades actúen para protegerlos y garantizarlos.

Voluntariado

Participación libre y solidaria de personas que colaboran con la respuesta a una emergencia. El voluntariado complementa, pero no sustituye, las responsabilidades de las instituciones públicas ni de las organizaciones humanitarias.

Vulnerabilidad

Conjunto de factores físicos, sociales, económicos o ambientales que aumentan la probabilidad de que una persona o comunidad sufra mayores impactos durante un desastre y encuentre más dificultades para recuperarse.



Sobre este documento

Los **Lineamientos mínimos para refugios temporales en Venezuela** fueron elaborados por **Laboratorio de Paz** con el propósito de facilitar la toma de decisiones durante la planificación, apertura, administración y cierre de refugios temporales a personas afectadas por desastres.

Su contenido sintetiza los principales estándares internacionales de derechos humanos y acción humanitaria, adaptándolos al contexto venezolano y organizándolos en torno a las decisiones que habitualmente deben adoptar las autoridades responsables de la respuesta.

Las recomendaciones aquí contenidas deberán interpretarse siempre de conformidad con la legislación venezolana aplicable y con las obligaciones internacionales asumidas por el Estado en materia de derechos humanos y acción humanitaria.

