



MANUAL DE REFERENCIA

Curso de Equipos Nacionales en Restablecimiento del Contacto entre Familiares

LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA.

Humanidad:

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que se ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto interno internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad:

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad:

Con el fin de conservar la confianza de todos, el movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia:

El movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del movimiento.

Voluntariado:

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad:

En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad:

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y él debe de ayudarse mutuamente, es universal.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Este manual ha sido elaborado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el Comité Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Sociedades Nacionales de la región de América en el marco del proyecto “Fortalecimiento de las Capacidades de Respuesta de la región de América (CERA)” en Cruz Roja Hondureña.

Se autoriza citar total o parcialmente el contenido de este manual con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione la fuente. La Federación Internacional apreciaría recibir detalles acerca de su utilización.



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja



CICR

Para más información, diríjase a:

17 calle Poniente y Avenida Henry Dunant,
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2239 4938

Correo Electrónico: crepd.americas@ifrc.org

ÍNDICE

CONTENIDOS

Contents

| 1 Generalidades en el Restablecimiento del Contacto entre Familiares

1.1. Conceptos Básicos.	8
1.1.1. Definiciones.	8
1.1.2 Escenarios de Actuación.	9
1.1.2.1. Emergencias y Desastres, (Catástrofes y desastres)	9
1.1.2.2. Conflictos Armados.	9
1.1.2.3. Otras Situaciones Humanitarias.	10
1.1.2.4. Herramientas	11
1.1.2.5. Principios de Restablecimiento del Contacto entre Familiares	12
1.2. Principios de Protección.	13
1.3. Evaluación de Restablecimiento del Contacto entre Familiares.	16
1.3.1. Contextualización en la Evaluación de RCF.	16
1.3.2. Objetivos y Bases de la Evaluación.	16
1.3.3. Tipos de Evaluación.	17
1.3.3.1. Evaluación Detallada.	17
1.3.3.2. Evaluación Rápida.	18
1.3.4. El Contenido de la Evaluación.	18
1.3.5. Medios (Recursos Humanos, Tiempo, Logística, etc.)	18
1.3.6. Principios Claves que Deben Respetarse al Efectuar la Evaluación de Necesidades en Materia de RCF.	19
1.3.7. Evaluación de Necesidades en Materia de RCF en Situaciones de Emergencia.	19
1.3.7.1 Aspectos Característicos de las Situaciones de Emergencia en Relación con el RCF.	21
1.3.7.2. Urgencia de la Evaluación de las Necesidades en Materia de RCF.	22
1.3.7.3 Análisis de la Información Disponible	22

1.3.8. Análisis De La Información Recopilada	26
1.3.8.1 Introducción	26
1.3.8.2 Resumen de la Información Recopilada	27
1.3.8.3 Resumen/Nota Breve	28
1.3.9. Informes	30
1.3.10. De la Evaluación a la Planificación	30
1.4. Poblaciones Vulnerables	31
1.4.1. Poblaciones Vulnerables en Contexto	31
1.4.2. Poblaciones Prioritarias de Atención	33
1.5 Migrantes en Restablecimiento del Contacto entre Familiares	38
1.5.1. Personas Separadas como Consecuencia de la Migración: Necesidades y Respuesta	39
1.5.2. Evaluación de Necesidades y Capacidades en Materia de RCF en Cuanto a la Migración	40
1.5.3. Recopilación de Información Pertinente sobre las Personas Separadas como Consecuencia de la Migración	41
1.5.4. Perfil de la Población Migrante	42
1.5.5. Identificación de las Personas Vulnerables entre la Población Migrante	43
1.5.6. Evaluación del Entorno de los Migrantes	44
1.5.6.1. Comunicaciones e Infraestructura	44
1.5.6.2. Información sobre los Países de Origen de los Migrantes	45
1.5.7. Gestión de los Restos Mortales	45
1.5.8. Función y Capacidades de las Sociedades Nacional	46
1.5.9. Plan de Acción	47
1.5.9.1. Análisis	47
1.5.9.2. Objetivos, Estrategias y Plan de Acción	47
1.5.10. Criterios de Aceptación	47
1.5.11. Motivos Separación y Pérdida del Contacto, Posibles Necesidades en Materia de RCF e Intervención Requerida	48
1.5.12. Actividades Típicas de RCF a favor de Personas Separadas como Consecuencia de la Migración	49
1.5.13 Tramitación de los casos y búsqueda activa de los migrantes	49
1.5.13.1. Fuentes de Información para la Búsqueda Activa	50
1.5.14. Perspectivas del CICR acerca de la Participación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Actividades Relacionadas con el Retorno	51

1.5.15. Principios Recomendados para Orientar las Acciones Relativas a los Niños en Movimiento y otros Niños Afectados por la Migración	54
---	----

2. Evaluación, Planificación y Gestión en Restablecimiento del Contacto entre Familiares

2.1. Planificación en RCF	58
2.1.2. Análisis DOFA	58
2.1.3. Establecer Prioridades	59
2.1.4. Estrategias y Objetivos	59
2.1.5. Plan de Acción o Planificación de Actividades	61
2.1.6. Supervisión	63
2.1.7. Selección de Herramientas - Métodos	69
2.1.7.1. Factores que han de Tenerse en cuenta para Escoger las Herramientas – Métodos	69
2.1.7.2. Descripción de Herramientas y Métodos	70
2.1.8. Trámite de Solicitudes	73
2.1.8 Seguimiento Solicitudes	76
2.1.10. Reportes	78
2.1.11. Cierre de Casos	78
2.2. Protección de Datos RCF	78
2.2.1. Código de Conducta de Protección de Datos para Actividades RCF	78
2.3 Personas Desaparecidas y Necesidades de Familiares	84
2.3.1 Definición de Personas Desaparecidas	84
2.3.2. Derecho de Familiares de Saber el Paradero de Seres Queridos y la Obligación del Estado de Responder	85
2.3.3. Necesidades de Familiares de las Personas Desaparecidas	87
2.3.4. Acción del RCF como Herramienta para Prevenir Desaparición de Personas	90
2.4. Gestión de Cadáveres en Situación de Desastres Naturales, Humanos y Conflictos	92
2.4.1. Mitos y Realidades	92
2.4.2. Gestión de Cadáveres	93
2.4.2.1 Recuperación de Cadáveres	94
2.4.2.2. Almacenamiento de los Cadáveres	95
2.4.3. Identificación de los Cadáveres	97
2.4.4. Gestión de la Información	102

2.4.5. Almacenamiento a Largo Plazo y Disposición Final de los Cadáveres	104
2.4.6 Apoyo a las familias y allegados	105
2.4.7. Responsabilidades del Estado	107
2.5 Apoyo Psicosocial y el Restablecimiento del Contacto entre Familiares	107
2.5.1. Introducción	107
2.5.3. Competencias Psicosociales del Especialista en RCF.	113
2.5.4. Acompañamiento y Estrategias Básicas para todo Especialista en RCF	115
2.5.5. Entrega de Noticias.	117
2.5.6. Consideraciones Psicosociales para la Reunificación	119
2.5.7. Autocuidado del Especialista en RCF	120
2.6. Oficina Central y en Terreno de Operaciones en Emergencia	127
2.6.1. Definición	127
2.6.2. Composición	127
2.6.3. Sistema de Información	128
2.6.4. Métodos de Trabajo	129
2.6.4.1. Información General	129
2.6.4.2 Gestión de Datos	130
2.6.4.3. Flujo de Información	130
2.6.4.4. Recepción	130
2.6.5. Trabajar con una Base de Datos	131
2.6.5.1. Protección de Datos	131
2.6.5.2. Ubicación y Comunicaciones	131
2.6.5.3. Contenido	133
2.6.5.4. Documentación de Apoyo	133
2.6.6. Comunicación	133
2.6.6.1. Comunicación Interna y Presentación de Informes	133
2.6.6.2. Comunicación Externa	134
2.6.6.3. Ubicación y Comunicaciones	135
2.6.7. Cierre de Oficinas Encargadas del RCF	135
2.6.8. Kits de RCF	136
Material para El RCF: Lista de Verificación	136
Anexos	142

CAPÍTULO I

GENERALIDADES EN EL RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES



1.1. Conceptos Básicos.

1.1.1. Definiciones.

Cuando ocurre una catástrofe, es prioritaria la necesidad de saber dónde y cómo están los familiares: si han sobrevivido, si necesitan ayuda, entre otras. Más allá de esa necesidad inmediata en la fase aguda de una catástrofe, la recuperación psicológica, física y social de las personas y las comunidades depende mucho de su familia.

Para la mayoría de las personas afectadas por una catástrofe, la familia es quizás el “mecanismo” más esencial, para sobrellevar la situación.

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja está en una posición inmejorable para atender estas necesidades en el ámbito de la gestión de catástrofes. Conforme a la Estrategia para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja relativa al Restablecimiento de Contactos Familiares 2008 - 2018, todos los componentes del Movimiento se comprometieron a fortalecer su capacidad en materia de RCF, incluso en casos de catástrofe natural.

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), organización neutral e independiente protege y asiste a las víctimas de los conflictos armados internacionales y no internacionales y de otras situaciones de violencia. Tiene la importante tarea de recordar a las autoridades sus obligaciones dimanantes del derecho internacional humanitario y de otras ramas del derecho pertinentes en relación con el restablecimiento del contacto entre familiares y llevar a cabo sus actividades cuando sea necesario posible.

A través de la Agencia Central de Búsquedas (ACB) coordina y asesora a sus asociados y fortalece su capacidad en el marco de los asuntos del Movimiento en materia de RCF, promueve la coherencia dentro de la Red de Vínculos Familiares y proporciona métodos y directrices a las Sociedades Nacionales. En otras circunstancias que requieren una actuación internacional, coordina las actividades de la Red Mundial de Vínculos Familiares, a fin de garantizar la respuesta más eficaz posible a las necesidades en materia de Restablecimiento del Contacto entre Familiares.

→ **La Red de Vínculos Familiares**

Ayuda a las personas a buscar a familiares cuando han perdido el contacto con éstos a raíz de conflictos armados u otras situaciones de violencia, emergencias, desastres, migración o crisis, así como en otras situaciones en que se necesite ayuda por razones humanitarias.

□ **El Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF)**

Es el término genérico que se da a un conjunto de actividades destinadas a prevenir la separación y la desaparición de personas, restablecer y mantener el contacto entre los miembros de una familia y esclarecer la suerte que corren las personas dadas por desaparecidas.

Estas actividades suelen ir acompañadas de apoyo psicológico, social, jurídico y material para las familias y las personas afectadas, programas de reasentamiento o reintegración y servicios de bienestar social. También se incluye la identificación forense y la gestión de los restos mortales. Esto aplica tanto a familias dispersas o afectadas por conflictos armados u otras situaciones de violencia y sus consecuencias directas; como por desastres causados por los efectos de la naturaleza o de otra índole y aquellas situaciones diversas en que hay necesidad humanitaria.

1.1.2 Escenarios de Actuación.

Todo conflicto, catástrofe u otra situación de necesidad humanitaria puede conllevar necesidades en materia de RCF queé difieren según el contexto y las circunstancias que provocaron la separación de la familia o la pérdida de contacto entre sus miembros. Entre ellos tenemos:

1.1.2.1. Emergencias y Desastres, (Catástrofes y desastres)

Los desastres se definen como sucesos que causan alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, excediendo la capacidad de respuesta de la comunidad afectada, entre ellos se tienen los geológicos, hidrometeorológicos, incendios y accidentales.

“Un desastre es un evento calamitoso, repentino o previsible, que trastorna seriamente el funcionamiento de una comunidad o sociedad y causa unas pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales que desbordan la capacidad de la comunidad o sociedad afectada para hacer frente a la situación a través de sus propios recursos. Aunque frecuentemente están causados por la naturaleza, los desastres pueden deberse a la actividad humana”

(Federación Internacional de la Cruz Roja).

Para efectos académicos se consideran como desastres – emergencias, las situaciones que resultan como consecuencias de fenómenos de la naturaleza u ocasionados por el hombre como; terremotos, erupción volcánica, maremoto, tsunami, inundaciones, lluvias torrenciales, tormentas tropicales, huracanes; accidentes terrestres, aéreos y marítimos, tecnológicos, químicos, nucleares, incendios urbanos, rurales e industriales.

En el caso de desastres naturales o causados por el hombre, la población se podrá ver en la necesidad de buscar medios de comunicación, de afrontar daños a sus viviendas, posiblemente la actividad económica se vea afectada o pueden presentarse casos en que existan víctimas extraviadas o incluso, pérdidas humanas. Lo anterior es aún mayor cuando en las comunidades existe una falta de cultura en materia de protección civil, aunada al desmedido crecimiento poblacional, que son factores determinantes que influyen para que una población se vuelva más vulnerable.

1.1.2.2. Conflictos Armados.

Expresión general que se aplica a diferentes tipos de enfrentamiento, es decir, a los que pueden producirse:

- a) Entre dos o más entidades estatales (v. guerra).
- b) Entre una entidad estatal y una entidad no estatal (v. guerra de liberación nacional).
- c) Entre una entidad estatal y una facción disidente (v. conflicto armado no internacional).
- d) Entre dos etnias diversas al interior de una entidad estatal (v. conflicto armado no internacional).

Las catástrofes pueden producirse durante un conflicto u otras situaciones de violencia interna. Cuando esto ocurre, las necesidades y las actividades relacionadas con el RCF son más complejas y delicadas por motivos de seguridad y de otra índole.

Las necesidades de protección son más urgentes y la situación de las personas vulnerables y de los grupos de riesgo específicos se debería seguir más de cerca y considerar una prioridad. Las actividades relacionadas con el RCF pueden ser más complejas, ya que es posible que haya más de una causa de separación o desaparición.

El cometido de los componentes del Movimiento se definirá de acuerdo con las autoridades y otras partes en el conflicto y en aplicación del derecho internacional humanitario. En caso de conflicto y otras situaciones de violencia interna, el marco jurídico lo conforman los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales de 1977, y/o los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables¹.

Desde la perspectiva del RCF, particularmente por lo que atañe a la entrega de noticias familiares y a la reunión de familiares en casos de conflicto y a través de las fronteras, es necesario un intermediario neutral que pueda desempeñar estas tareas y que sea aceptable para todas las partes. El CICR es el más idóneo para llevar a cabo este cometido.

A fin de garantizar y mantener el consentimiento de todas las partes, es indispensable entablar una negociación cuidadosa no sólo en el plano nacional, sino también en la zona damnificada. Las actividades deben llevarse a cabo de una manera explícitamente imparcial, transparente y previsible a fin de mantener dicho consentimiento.

La protección de las personas y la seguridad del personal y de los voluntarios serán posiblemente la preocupación primordial a la hora de priorizar, planificar, seleccionar las herramientas en materia de RCF y realizar actividades. El análisis de riesgos debe ser un proceso permanente y todos los riesgos han de sopesarse en relación con las necesidades humanitarias.

1.1.2.3. Otras Situaciones Humanitarias.

Se debe entender como otras situaciones todas aquellas generadas por factores sociales, culturales, de salud que afectan directamente a una persona, bien por un acto propio o de un tercero, trayendo como consecuencia la ruptura del contacto entre la persona y su núcleo familiar.

Entre ellas se tienen:

¹ Léase: Los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos Adicionales. Encuéntrese información en sitio de web del CICR: <https://www.icrc.org/spa/war-and-law/treaties-customary-law/geneva-conventions/overview-geneva-conventions.htm>

- 1) La separación familiar, por factores económicos, culturales.
- 2) Abandono de hogar, por decisión o voluntad de una persona.
- 3) Extravío, cuando la persona pierde o desconoce el acceso a su casa, Se da especialmente en niños, niñas y adolescentes y en adultos mayores o personas con problemas de salud, mentales, psicológicos o uso de drogas o medicamentos.
- 4) Violencia urbana, violencia social, violencia intrafamiliar, violencia en sector escolar que genera la separación, ruptura de lazos con la familia o desaparición de la persona.
- 5) Conflicto armado: que deja como consecuencia, desplazamiento forzado de las personas y comunidades, desaparición de la persona, sin que la familia vuelva a tener un contacto con ella.
- 6) Otras situaciones de violencia, generadas por otros portadores de armas, parches, pandillas. Violencia social.
- 7) Disturbios interiores y tensiones internas, que conllevan a detenciones masivas, arrestos arbitrarios sin que se sepa por un tiempo el paradero de la persona, con el riesgo de la desaparición o desaparición forzada.
- 8) Migración y migrantes en calidad de deportados.

1.1.2.4. Herramientas

Muy importante para el desarrollo de la planificación de la intervención en RCF es la escogencia de las herramientas y los métodos que se utilizarán para apoyar a la población afectada, los cuales serán:

-  Mensajes "Sano y Salvo" /" Estoy Vivo"
-  Mensajes "Urgente Dar Noticias"
-  Mensaje Cruz Roja
-  Teléfonos
-  Publicación de listas
-  Medios de Comunicación
-  Sitio Web: <http://www.familylinks.icrc.org/>
-  Fotografías
-  Registro de Datos de las personas vulnerables
-  Anuncios de los equipos móviles
-  Solicitudes de búsquedas

1.1.2.5. Principios de Restablecimiento del Contacto entre Familiares

1) Intervención rápida, oportuna y pertinente.

La intervención en el ámbito del RCF es flexible y está orientada a la búsqueda de soluciones. Comprende una serie de actividades relacionadas con el RCF; comienza tan pronto como sea posible y dura mientras las necesidades y las condiciones lo justifiquen.

2) Responsabilidad.

Las personas que han quedado separadas de sus familiares o han perdido el contacto con ellos son el destinatario principal de una intervención en materia de RCF y de la responsabilidad humanitaria que se deriva. Su participación en el análisis de las necesidades, el establecimiento de los objetivos, la realización de las actividades y la evaluación del resultado es esencial para el éxito de la intervención. Se les informa acerca de la labor que se realizará en su favor y de los servicios de RCF a los que pueden recurrir.

3) No causar perjuicio

En las operaciones de RCF se intenta no causar daño. Las operaciones deben concebirse y realizarse con sumo cuidado a fin de garantizar que nadie se vea perjudicado por el procesamiento de sus solicitudes o de sus datos personales.

4) Respeto a las personas.

La intervención en el ámbito del RCF prioriza las necesidades de las personas sin discriminación. Se da prioridad a las personas más vulnerables o a las personas que corren el riesgo de ser separadas de sus familiares o de desaparecer, a fin de asistirles y protegerlas. La intervención en el ámbito del RCF se lleva a cabo con todo el debido respeto por la dignidad y el interés superior de cada persona, incluidas sus necesidades religiosas y socioculturales.

5) Protección de datos.

Se presta la debida consideración al uso de los datos personales (es decir, todos los datos referentes a una persona: nombre, familia, edad, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, etc.). La seguridad y la protección de las personas revisten una importancia primordial, por lo que ningún dato se utilizará o se publicará de forma tal que pueda perjudicarles (véase el anexo 1 Principios relativos a la protección de datos).

6) Adhesión a las políticas y los Estatutos del Movimiento.

La intervención en el ámbito del RCF se lleva a cabo de conformidad con los Principios Fundamentales, los Estatutos del Movimiento, el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas complementarias, los Principios y Normas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para el Socorro en Casos de Desastre y el Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las organizaciones no gubernamentales.

7) Coherencia con la Red Mundial de RCF.

Cualquier catástrofe puede tener consecuencias para los familiares residentes en otro país. El CICR y las Sociedades Nacionales forman lo que se denomina la Red de Vínculos Familiares, que constituye la base de una respuesta internacional coherente. La Agencia Central de Búsquedas (ACB) del CICR en Ginebra promueve la

coherencia dentro de la red y presta a las Sociedades Nacionales asesoramiento técnico y apoyo operacional. En situaciones de catástrofe natural que requieren una acción internacional, la ACB coordina las actividades de los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales a fin de garantizar la respuesta más eficaz posible a las necesidades en materia de RCF.

1.2. Principios de Protección.

Las actividades de Restablecimiento de Contactos entre Familias deben realizarse dentro del marco de la transversalización de la protección en todas sus intervenciones, para asegurar el cumplimiento de estándares internacionales en la materia.

□ Contextualización del término Protección:

“El concepto de protección abarca:

... todas las actividades tendentes a conseguir el pleno respeto de los derechos de las personas, de conformidad con la letra y el espíritu de la normativa pertinente (derechos humanos, derecho humanitario y derecho de los refugiados). Los agentes humanitarios y los defensores de derechos humanos deberán realizar esas actividades de forma imparcial, y no basándose en la raza, origen étnico o nacional, la lengua, el sexo, etc.”²

El carácter central de la protección fue afirmado en el Comentario sobre Protección de los principios IASC el 17 de diciembre del 2013 que dice:

*“La protección de todas las personas afectadas y en riesgos debe informar las decisiones y respuestas humanitarias... debe ser central a nuestros esfuerzos de preparación, como parte de las actividades inmediatas en pro de salvar vidas y durante toda la duración de la respuesta humanitaria y más allá”.*³

La transversalización de la protección en actividades humanitarias se refiere al proceso de incorporar principios de protección y promover el acceso seguro, sin discriminación y con dignidad a la asistencia humanitaria. Los siguientes elementos deben de ser tomados en cuenta en todas las actividades humanitarias, incluyendo RCF:

- i. **Priorizar la seguridad y dignidad, asegurar la acción sin daño.**
Prevenir y minimizar lo más posible cualquier efecto negativo de la intervención que pueda aumentar la vulnerabilidad de las personas a riesgos tanto físicos como psicológicos.
- ii. **Acceso significativo.**

² S. Giossi (ed.), Strengthening Protection in War: A search for Professional standards: Summary of discussions among Human rights and humanitarian organizations, seminarios del CICR, 1996-2000, CICR, Ginebra, 2001.

³ Global Cluster 2014: Protection Training Package. Unión Europea with contributions from International Rescue Committee. http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/aors/protection_mainstreaming/PM_training/1_GPC_Protection_Mainstreaming_Training_Package_FULL_November_2014.pdf

Asegurar el acceso de las personas a asistencia y servicios – en proporción a la necesidad – sin barreras (EJ: Discriminación). Poner atención especial a individuos y grupos que puedan tener vulnerabilidades particulares o que puedan tener dificultades en tener acceso a los servicios y asistencia disponibles.

iii. Rendición de cuentas.

Establecer mecanismos apropiados a través de los cuales la población afectada pueda retroalimentar qué tan adecuada es la intervención y por los cuales pueda expresar preocupaciones y quejas.

iv. Participación y empoderamiento.

Apoyar el desarrollo de capacidades de auto protección y asistir a las personas en reivindicar sus derechos, incluyendo – pero no exclusivamente – el derecho al alojamiento, alimento, saneamiento, salud y educación⁴.

☐ Consejos para la transversalización de servicios RCF⁵:

a) Priorizar la seguridad y dignidad, asegurar la acción sin daño.

Asegurar que la localización de los servicios y las rutas hacia éstos estén distantes de amenazas de violencia; con atención especial a amenazas o riesgos relacionados a violencia de género y posibles ataques de portadores de armas.

- Hablar con diferentes grupos comunitarios para identificar y mapear rutas de acceso y áreas seguras para el establecimiento de centros de servicios.
- Asegurar iluminación adecuada si los servicios son nocturnos. De igual manera brindar silbatos o alarmas para que las personas que se encuentran solas y están accediendo a los servicios nocturnos puedan notificar si hay alguna situación de seguridad.
- No establecer centros de servicios en proximidad de actores generadores de violencia.
- Asegurar infraestructura adecuada para acceso de todos. Ejemplo: Carpas si el clima es muy caluroso, acceso de rampas, separación de puntos de servicios para asegurar privacidad.
- Adherirse al Código de Conducta de Protección de Datos de RCF y a la legislación doméstica sobre protección de datos.
- Asegurar que el personal que da los servicios tenga la sensibilidad necesaria sobre las particularidades culturales de la población atendida.
- Desarrollar estrategias para que personas que no puedan movilizarse a acceder a los servicios tengan acceso a estos. Esto implica dificultades de acceso por movilidad física (discapacidad) o restricción de movilidad por condiciones de seguridad (límites de seguridad).

b) Acceso significativo.

- Considerar la provisión de servicios en horarios adecuados y en los cuáles sea realista que la población pueda accederles Ej.: Después de horarios laborales usuales.

⁴ Global Protection Cluster: Protection Mainstreaming. Working Together for Protection. <http://www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming.html>

⁵ Protection Program. Tips for Protection Mainstreaming. Edition 1. Mayo, 2014.

http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/aors/protection_mainstreaming/PM_training/Protection%20Mainstreaming%20Tip%20Sheet%20-%20Protection%20Programs.docx

- Tomar en consideración la capacidad de uso que tiene la población de ciertas herramientas tecnológicamente más avanzadas. Ej.: Si se están dando llamadas Skype, ¿Todo mundo sabe usar Skype?
- Considerar el contexto y si en dicho contexto hay restricciones para niñas y mujeres que impidan el acceso a servicios.
- Considerar el contexto y si en dicho contexto existe discriminación a grupos particulares que impidan el acceso a servicios.
- Asegurar que las personas con movilidad limitada puedan acceder a los servicios. Ejemplo: Llevar teléfonos directamente a hospitales o centros de rehabilitación para personas con discapacidades físicas o en recuperación.
- Monitorear constantemente el acceso a los servicios por todos los potenciales beneficiarios.

c) Rendición de cuentas, participación comunitaria y empoderamiento

- Asegurar que la persona ha dado su consentimiento para llevar a cabo una actividad en su favor y que esté informado del proceso. Ejemplo: Sólo informar a la persona solicitante del rastreo exitoso de la persona buscada si la persona buscada da su consentimiento; no compartir la información de la persona solicitante a autoridades o de manera pública sin consentimiento. Repetir cómo son los procesos de búsqueda y las preguntas sobre consentimiento de ser necesario.
- Identificar dinámicas de poder dentro de las áreas de intervención. Qué grupos minoritarios existen, cuáles son vulnerables o marginalizados y si tienen acceso a servicios. Qué roles se asignan tanto a hombres, mujeres, niños y adultos mayores. Si existen jerarquías sociales creadas por la misma comunidad y si los líderes comunitarios pertenecen a un mismo género o si hay representantes de diferentes grupos poblacionales.
- Identificar autoridades locales, otros actores humanitarios y sociedad civil que den otro tipo de servicios humanitarios similares y/o complementarios.
- Reportar y compartir preocupaciones de protección, incluyendo presuntas situaciones de abuso y/o de violencia sexual (tráfico, explotación, trabajo sexual forzado, entre otros)
- Consultar extensivamente sobre la pertinencia de los servicios y evaluar capacidades de adaptación. Ejemplo: ¿Qué pueden las comunidades hacer por sí mismas para restablecer o mantener el contacto familiar?
- Promover que todos los grupos estén representados en las consultas. Así mismo considerar diferentes metodologías para realizar las consultas, considerando por ejemplo que en algunas comunidades a los niños y niñas no se les permite hablar, las mujeres se sienten apabulladas de hablar en frente de sus maridos, la población LGBTI es invisibilizada, entre otras probables situaciones.
- Establecer mecanismos tanto anónimos como nominales para recibir retroalimentación y quejas de manera colectiva e individual. Estos mecanismos deben ser consensuados y difundidos con la comunidad y deben ser accesibles, confidenciales, seguros y efectivos
- Evaluar constantemente el acceso a los mecanismos de retroalimentación y posibles obstáculos. Ejemplo: El idioma, acceso a tecnologías, falta de representación, etc.

1.3. Evaluación de Restablecimiento del Contacto entre Familiares.

1.3.1. Contextualización en la Evaluación de RCF.

Para contextualizar este apartado, es importante comprender las definiciones que figuran a continuación para evitar malentendidos y facilitar la lectura del mismo.

- a) **Evaluación:** Debe hacerse una idea de la situación para detectar los problemas, sus causas y sus consecuencias. Es decir, que el objetivo de una evaluación, no es determinar si una actividad precisa es posible, sino determinar si es necesaria.
- b) **Supervisión:** Vista como un proceso continuo y sistemático en el que se recopila, calibra, registra, analiza y comunica información (por ejemplo, la supervisión de una situación, de una actividad o del rendimiento; la supervisión de los resultados, la supervisión financiera, etc.) con el fin de ayudar a los responsables de la gestión.
- c) **Revisión:** de los programas en curso: un estudio (periódico o ad hoc) de la eficacia (o los resultados) de una iniciativa/programa/operación/política. En muchos casos, un análisis más exhaustivo y pormenorizado requiere una evaluación final o un balance más que una revisión. En ocasiones, los términos “revisión” y “evaluación final” son sinónimos.

1.3.2. Objetivos y Bases de la Evaluación.

El proceso en el que se establecen los objetivos de una evaluación se puede desglosar en las siguientes tareas:

- Determinar los motivos de la evaluación.
- Determinar los objetivos principales de la evaluación.
- Determinar a quién van dirigidos los resultados de la evaluación (el coordinador en materia de RCF, los responsables de gestión de las Sociedades Nacionales, el CICR, la Federación Internacional, los donantes, otras organizaciones).
- Elaborar una lista con la información que se ha de recopilar.
- Seleccionar las zonas geográficas que se van a abarcar, por orden de prioridad.
- Enumerar las actividades que se realizarán para que la evaluación tenga éxito.
- Enumerar los recursos humanos y logísticos necesarios.
- Determinar el tiempo necesario.
- Decidir si se colaborará con asociados cuando se realice la evaluación (del Movimiento o ajenos a él).

1.3.3. Tipos de Evaluación.

Todas las evaluaciones parten del mismo principio (detectar vulnerabilidades y capacidades) y se guían por el mismo proceso (observación, entrevistas y recopilación de información). No obstante, el modo de recabar la información dependerá del tipo de evaluación. Para el RCF nos interesan dos tipos de evaluación: detallada y rápida.



1.3.3.1. Evaluación Detallada.

Se trata del mejor método para que la Sociedad Nacional y/o el CICR conozcan con detalle las necesidades en materia de RCF de los eventuales beneficiarios, las actividades relacionadas con el RCF que se están llevando a cabo, y las necesidades que han quedado sin cubrir. Resulta especialmente útil en las siguientes situaciones:

- En tiempo de paz, cuando no existe una emergencia, pero la Sociedad Nacional ofrece servicios de RCF en relación con posibles catástrofes, migraciones y otras situaciones que requieren ayuda humanitaria.
- En países donde no hay un conflicto pero que acogen a una numerosa población con familiares en regiones conflictivas (refugiados, solicitantes de asilo, etc.).
- Como primer paso en el proceso de mejora de la capacidad en materia de RCF, cuando la evaluación sirve de base para la planificación y labores posteriores.
- Cuando ya se ha efectuado una evaluación rápida, pero se requiere una evaluación más pormenorizada para elaborar un plan de acción, ya sea porque la información recabada inicialmente era insuficiente o contradictoria, o porque los problemas detectados requieren una labor a medio o a largo plazo.
- Cuando se ha altera la intensidad o el alcance de una crisis y surgen nuevos elementos que afectan directamente a la población, las necesidades en materia de RCF y las operaciones.

Pueden ser necesarias varias semanas e incluso meses para realizar este tipo de evaluación, dependiendo de la zona geográfica abarcada, los recursos disponibles y la complejidad de los problemas.

1.3.3.2. Evaluación Rápida.

Cuando hay una emergencia, no suele haber tiempo para realizar una evaluación detallada. Hay que recabar cuanto antes información sobre las necesidades en materia de RCF, no sólo de la población de la zona afectada, sino también de las personas que se encuentran fuera y que pueden estar ansiosos por recibir noticias de sus familiares. Es importante prestar servicios de RCF y realizar la evaluación al mismo tiempo. La evaluación rápida resulta especialmente útil en las siguientes situaciones:

- Cuando estalla un conflicto o una situación de violencia.
- Cuando se produce una catástrofe natural o provocada por el hombre.
- Cuando una situación de emergencia se cobra un elevado número de víctimas y provoca desplazamientos de población.
- Cuando las redes de telecomunicaciones han quedado inutilizadas o destruidas.

Una evaluación rápida permite determinar, en un plazo de días o, como mucho, de una semana, si se requiere un programa de RCF y, de ser así, cuáles son las prioridades (zonas grupos de población prioritarios, tipos de actividades relacionadas con el RCF y herramientas más adecuadas). Tan pronto como sea posible, se debería efectuar una evaluación más detallada para comprobar la exactitud de la evaluación inicial, ajustarla y, si es necesario, corregir el plan de emergencia.

1.3.4. El Contenido de la Evaluación.

Para hacer un uso racional de los recursos humanos y logísticos, la evaluación de las necesidades en materia de RCF debería inscribirse en un ejercicio más amplio que tuviera en cuenta también otro tipo de necesidades (por ejemplo; una Sociedad Nacional podría realizar una evaluación para determinar las necesidades globales de una población de refugiados en materia de sanidad, asistencia, RCF, etc.).

La ventaja de este planteamiento es que así se evita que la Sociedad Nacional y/o los equipos del CICR visiten reiteradamente los mismos lugares y entrevisten a las mismas personas para evaluar distintos tipos de necesidades.

1.3.5. Medios (Recursos Humanos, Tiempo, Logística, etc.)

Determinar la estructura del equipo de evaluación de modo que se ajuste al contexto, teniendo en cuenta que es necesario:

- Que haya un jefe de equipo con experiencia en RCF que gestione al equipo y el proceso de evaluación.
- Que haya personas que hablen el(los) idioma(s) de la zona que se ha de evaluar.
- Que el equipo esté compuesto por hombres y mujeres.
- Que haya representantes de la sección local de la Sociedad Nacional o de la subdelegación del CICR en la zona en la que se lleva a cabo la evaluación.

- Que el origen étnico de algunos miembros del equipo no les suponga un problema de seguridad ni les dificulte el trato con la población afectada.

Una vez escogido el equipo, se definirán las obligaciones y responsabilidades de cada miembro y se explicarán con detalle los objetivos de la evaluación en una sesión informativa, durante la cual se aclararán los siguientes aspectos:

- La lista de materiales que necesitará el equipo, como el material de difusión, de papelería, el equipo de telecomunicaciones, etc.
- La logística (transporte, alojamiento, anticipo para los gastos en el terreno).
- La duración de la evaluación.
- Las normas de seguridad (situación, procedimientos), si fueran necesarias.
- Las comunicaciones – equipamiento, información de contacto y protocolos.
- Otros aspectos importantes para el éxito de la evaluación (toma de decisiones, organización jerárquica, coordinación, respeto de los principios del Movimiento, sensibilidad cultural, etc.).

1.3.6. Principios Claves que Deben Respetarse al Efectuar la Evaluación de Necesidades en Materia de RCF.

- 1) Consultar a la población beneficiaria. Siempre haga un sondeo entre la población a la que van dirigidos los servicios de RCF.
- 2) Asegúrese de que la información es fiable. La información se puede basar en “hechos” reales que se han observado (por ejemplo, el hecho de que la población huyera de una manera desorganizada), opiniones (que reflejan el punto de vista del informante), o rumores fundados en afirmaciones no verificadas (por ejemplo, un líder comunitario afirma que ninguna familia se ha tenido que separar, aunque admite que tampoco se les ha preguntado).
- 3) ¡Cuidado con el sesgo! Nadie es totalmente objetivo. Tenga en cuenta el punto de vista de los informantes y especialistas.
- 4) Trate de entender las circunstancias y los motivos de la separación.
- 5) Esté atento a lo inesperado y dispuesto a modificar sus hipótesis.

1.3.7. Evaluación de Necesidades en Materia de RCF en Situaciones de Emergencia.

Todo conflicto, catástrofe u otra situación de necesidad humanitaria puede conllevar necesidades en materia de RCF que difieren según el contexto y las circunstancias que provocaron la separación de la familia o la pérdida de contacto entre sus miembros.

Importante:

Cuando la evaluación se lleva a cabo en una situación de conflicto o tras una catástrofe que ha azotado una zona que atraviesa un conflicto, la prioridad es garantizar la seguridad y la protección.

Para velar por la seguridad del personal y, al mismo tiempo, acceder a los beneficiarios, la Sociedad Nacional y/o el CICR deben conocer las características generales del conflicto, su evolución, y los factores que influyen en él; así como las principales poblaciones en condición de vulnerabilidad que fueron afectadas por el conflicto.

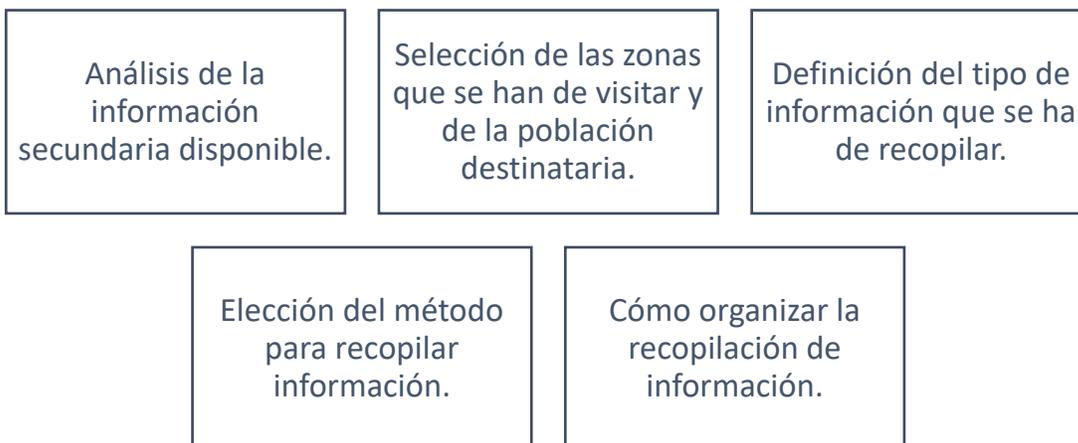
También es crucial que la Sociedad Nacional y/o el CICR conozcan la base jurídica conforme a la cual prestan ayuda humanitaria y protección y, en particular, servicios de RCF, en un conflicto dado.

Segun lo dispuesto en los Estatutos del Movimiento, las Sociedades Nacionales “desempeñan sus tareas humanitarias, de conformidad con los propios Estatutos y la legislación nacional” (Artículo 3.1). “Organizan, con las autoridades públicas, los socorros de urgencia y otros servicios a favor de las víctimas de los conflictos armados, de conformidad con los Convenios de Ginebra, así como en favor de las víctimas de catástrofes naturales y de otras situaciones de urgencia que requieran su asistencia” (Artículo 3.2).

El CICR es el “guardián” del derecho internacional humanitario. Su labor dimana de los cuatro Convenios de Ginebra de 1949 y de sus dos Protocolos adicionales de 1977, que le otorgan el derecho de desempeñar actividades tales como el restablecimiento del contacto entre los familiares separados por los conflictos¹⁴.

Las necesidades en materia de RCF dependerán de cómo afecte el conflicto o la catástrofe natural o provocada por el hombre en la población.

La evaluación es clave para atender debidamente las necesidades de los beneficiarios durante todas las fases de la emergencia. Una evaluación inicial también es esencial para disponer de información de referencia en base a la cual supervisar y evaluar los progresos realizados. En realidad, en una situación de emergencia sólo es viable efectuar una **evaluación rápida**. Este apartado se centrará, pues, en cómo realizar la mejor evaluación posible en tan poco tiempo, e indica los pasos a seguir para ayudar a quienes se encargan de tomar las decisiones operacionales en una situación de emergencia.



1.3.7.1 Aspectos Característicos de las Situaciones de Emergencia en Relación con el RCF.

a) Medios de comunicación destruidos o inutilizados en la zona afectada

La destrucción o inutilización de los medios de comunicación impide a las familias contactar con sus familiares tanto en la zona afectada como fuera de ella. En ambos casos, la gente necesita contactar con sus familiares urgentemente, especialmente si se trata de personas vulnerables (niños, enfermos, discapacitados, etc.).

b) Desplazados o refugiados

Los desplazados o refugiados necesitan tranquilizar a sus familiares, tanto a los que viven en la zona afectada como a los que se encuentran fuera de ella. Las personas alojadas en refugios o campamentos no tienen forma de comunicar su paradero a sus familiares, y es muy frecuente que las familias se hallen dispersas en distintos refugios.

c) Heridos que han sido evacuados

Cuando estalla un conflicto o se produce una catástrofe en una región, se suele evacuar a los heridos. Sin embargo, no siempre se informa a los familiares de dicha evacuación o del hospital al que se les ha trasladado.

a) Personas en condición de vulnerabilidad separadas de sus familiares

En cualquier tipo de situación, siempre hay personas o grupos vulnerables, que pueden ser más o menos numerosos. "Vulnerable" significa toda persona o grupo de personas que no pueden sobrevivir sin el apoyo de su familia o de una institución especializada (centro de acogida u hospital). El término engloba a los niños, las personas con discapacidad, las personas con enfermedades comunicables y no comunicables, los adultos mayores, etc. Si estas personas se tienen que separar de sus familiares a raíz de un conflicto o catástrofe, van a necesitar protección y asistencia hasta que se puedan reunir con ellos o con su fuente de apoyo.

b) Personas privadas de libertad

En situaciones de conflicto, algunas personas son arrestadas o detenidas sin conocimiento de sus familiares. Tras una catástrofe natural o en un conflicto, los reclusos, cuyo acceso a los medios de comunicación es inexistente, limitado o muy lento, necesitan saber si sus familiares se encuentran a salvo. Si el centro de detención se encuentra en una zona afectada por una catástrofe, también necesitan tranquilizar a sus familiares sobre su estado.

c) Desaparecidos

Las personas que no regresan a sus hogares tras una catástrofe o tras los combates, y que no contactan con sus familiares una vez restablecidos los medios de comunicación se consideran desaparecidas. Pueden estar perdidas, heridas o conmocionadas, incomunicadas o haber fallecido. En cualquier caso, sus familias necesitan saber desesperadamente qué ha sido de ellas.

d) Fallecidos

Los conflictos, las catástrofes de cualquier índole y otras crisis humanitarias (migración en condiciones arriesgadas) pueden cobrarse muchas vidas.

Dependiendo de las circunstancias y del número de víctimas, los fallecidos pueden ser abandonados, enterrados allí donde se hallen, o trasladados a hospitales o depósitos de cadáveres. En muchos casos, sus familiares desconocen lo ocurrido. Asimismo, una gestión insuficiente o inapropiada de los restos mortales puede imposibilitar su posterior identificación.

1.3.7.2. Urgencia de la Evaluación de las Necesidades en Materia de RCF.

Existe la creencia generalizada de que las necesidades en materia de RCF no son tan perentorias como, por ejemplo, la comida, el alojamiento, la ropa o los medicamentos.

Sin embargo, una madre que trata desesperadamente de encontrar a un hijo al que perdió mientras huía seguro que pondría en entredicho la validez de esa afirmación.

El tipo de situación determina el grado de la urgencia y la magnitud de las necesidades en materia de RCF. Por ejemplo, tras una catástrofe natural, las necesidades en materia de RCF suelen ser agudas durante unos días para luego ir atenuándose (los medios de comunicación se restablecen rápidamente, las autoridades organizan el transporte e instalan refugios, los damnificados regresan a sus hogares...). En cambio, en situaciones de conflicto, las necesidades en materia de RCF pueden variar en intensidad y prolongarse durante un período indeterminado.

Los siguientes criterios se pueden aplicar en una fase inicial para atender rápidamente las necesidades más urgentes en materia de RCF a pesar de las limitaciones que puedan existir:

- Gravedad de las necesidades y posibles consecuencias si no se actúa.
- Urgencia de las necesidades y posibles consecuencias de una actuación tardía.
- Vulnerabilidad de los beneficiarios en cuanto a sus necesidades de protección y asistencia.
- Número de personas afectadas.
- Limitaciones logísticas, prácticas y de seguridad.

Sopesar estos criterios requiere sentido común; no hay una fórmula mágica para determinar las prioridades.

IMPORTANTE

Es fundamental ofrecer servicios de urgencia mientras se lleva a cabo la evaluación a fin de restablecer y mantener el contacto entre familiares, por ejemplo, mediante teléfonos móviles o vía satélite, mensajes del tipo “Estoy sano y salvo” o “Solicito noticias urgentemente”, el sitio web Family Links y el registro de los datos de los niños no acompañados.

1.3.7.3 Análisis de la Información Disponible

Para identificar las necesidades en materia de RCF de la población damnificada, es necesario recabar y analizar la información primaria (información de fuentes directas, basada en observaciones in situ u obtenida por el personal o los voluntarios directamente de la población afectada) y la información secundaria (información de fuentes indirectas como informes de los medios de comunicación, el Gobierno y otras organizaciones). Si no

hay fuentes directas (como suele ocurrir al principio), se recurrirá a fuentes de información secundarias y a experiencias pasadas sobre situaciones similares para formular hipótesis sobre las posibles necesidades en materia de RCF.

El análisis preliminar de la información sobre la situación general en la zona o las zonas afectadas sirve de base para decidir si se precisa una intervención en materia de RCF y qué tipo de evaluación se debería llevar a cabo.

❖ **Zonas que se han de visitar y Población destinataria**

Rara vez resulta posible visitar toda la región afectada, por lo que se impone una selección de zonas representativas. Suele ser inviable recurrir a métodos estadísticos para realizar dicha selección, dadas las limitaciones de tiempo y los problemas de acceso, por lo que se consultará la información secundaria para determinar las zonas y los grupos que encajan con los criterios que se exponen a continuación:

▪ **Prioridad 1: Zona y/o población Directamente Afectada**

Por ejemplo, la zona afectada por un terremoto, una zona de conflicto armado, o una población obligada a desplazarse de sus hogares.

▪ **Prioridad 2: Población que Vive Fuera de la Zona Afectada**

Población que vive en regiones o países no afectados por la emergencia pero que mantiene estrechos vínculos familiares con la población de la zona afectada.

En una evaluación rápida, sólo suele haber tiempo para visitar las zonas y las poblaciones correspondientes a la prioridad.

En ocasiones, ni siquiera se puede acceder a las zonas de prioridad 1. Si es el caso, trate de hablar con la gente procedente de dichas zonas.

1.3.7.3.1 Tipo de Información a Recopilar

(a) Regiones y poblaciones afectadas directamente

- i. Identificación de las regiones/aldeas afectadas (con la mayor precisión posible).
- ii. Estructura administrativa de las regiones damnificadas
- iii. Estado de la infraestructura de comunicaciones disponible (líneas de telefonía fijas, móviles). accesibilidad para la población (cobertura geográfica, si está instalada en los refugios o los campamentos de desplazados internos, coste/gratuidad, etc.); si está dañada, si se está reparando y, en caso afirmativo, cuánto tiempo está previsto que dure la reparación.
- iv. ¿Se han visto afectados los medios de comunicación en la región (televisión, radio, periódicos)? En caso negativo, ¿puede acceder a ellos la población? ¿Cuáles son los medios más utilizados? ¿Cuáles son los medios de comunicación, de cuya información confían más las personas?
- v. ¿Informan las autoridades al público de los servicios de RCF disponibles (por radio, televisión, en los periódicos o en carteles)?

(b) Registro de los datos de las víctimas o información sobre ellas

- i. Número y tipo de víctimas (desplazados, personas detenidas, heridos, personas desaparecidas).
- ii. Emplazamiento en el que se ha agrupado o reunido a las víctimas (campamentos, refugios, hospitales, cárceles, comisarías de policía, etc.).
- iii. Población desplazada alojada en centros de acogida, en familias o en casas particulares.
- iv. Perfil de las personas vulnerables identificadas entre la población (por ejemplo, niños no acompañados, ancianos, personas con discapacidad o heridos sin apoyo familiar, etc.).
- v. Dirección y número de teléfono de las autoridades/organizaciones encargadas de registrar los datos de las víctimas; dirección y número de teléfono de la autoridad encargada de centralizar esta información (si está operativa).
- vi. Sistema utilizado por las autoridades para comprobar, actualizar y publicar los datos relativos a la población damnificada.
- vii. Características de los desplazamientos de población (controlados y organizados, o espontáneos y caóticos).
- viii. Heridos y enfermos evacuados fuera de la región afectada.
- ix. Dirección y número de teléfono de las autoridades/organizaciones (si están operativas) encargadas de registrar los datos de estas personas vulnerables y atenderlas.
- x. Posible riesgo de que se produzcan nuevos desplazamientos (cambio de ubicación de los refugios por motivos políticos o de seguridad).

(c) Gestión de los cadáveres

- i. Sobre los fallecidos:
 - a) ¿Cuántos fallecidos hay? ¿Dónde? ¿Sus restos son accesibles?
 - b) ¿Cómo se recuperan y se gestionan los cadáveres?
 - c) ¿Los cadáveres se incineran o entierran rápidamente?
 - d) ¿Los cadáveres se tratan de una manera que podría resultar traumática para los familiares? ¿Cómo? ¿Dónde?
 - e) ¿Cómo se almacenan los restos mortales? ¿Dónde?
 - f) ¿Cómo se identifican (reconocimiento visual, comparación de datos ante-mortem y post-mortem, ADN)? ¿Dónde? ¿Por quién?
 - g) ¿Qué destino se da a los cadáveres? ¿Cómo se entregan a las familias?
 - h) ¿Qué se hace con los restos no identificados? ¿Dónde?
- ii. Sobre el sistema: responsabilidades y capacidad:
 - a) ¿Qué autoridad es responsable de la gestión e identificación de los cadáveres en el plano local, regional o nacional?
 - b) ¿Cómo se organiza esta tarea? ¿Quién se encarga de la coordinación?
 - c) ¿Cuál es el cometido del Movimiento, si lo tuviere?
 - d) Comunicación: ¿qué información se transmite a la población con respecto a las personas fallecidas (recuperación, manipulación, almacenamiento, identificación)?
- iii. Sobre las necesidades específicas de las familias
 - a) ¿Hay un centro local de coordinación o persona de contacto que facilite la reunión familiar para ayudar a los parientes?

- b) ¿Se presta apoyo psicosocial?
- c) ¿Están informados los familiares de los fallecidos acerca de los procedimientos y acontecimientos relativos a la recuperación y la identificación de sus seres queridos?

(d) Coordinación

- i. ¿Qué componente del Movimiento ejerce de organismo director en esa situación (CICR, Sociedad Nacional o Federación Internacional)?
- ii. Presencia de otras Sociedades Nacionales
- iii. Mecanismo de coordinación existente en el seno del Movimiento
- iv. Mecanismo de coordinación con otros actores
- v. Enfoque integrado con otros componentes del Movimiento y/u otros posibles actores
- vi. Aceptación de los componentes del Movimiento por las autoridades y la población (en caso de situación de conflicto, aceptación por las partes)

Cuando recopile información sobre las posibles necesidades en materia de RCF para las que la población no ha podido desarrollar un mecanismo de adaptación, haga una lista de los recursos disponibles y compruebe si es necesario tomar medidas preventivas, por ejemplo, si se esperan nuevos desplazamientos.

1.3.7.3.2 Como Organizar la Recopilación de Información

❖ **Lista de verificación inicial**

Para evitar pasar por alto información relevante, conviene elaborar una lista de verificación inicial que incluya:

- Las preguntas que se van a plantear
- Los métodos para recolectar la información;
- Los informantes clave (grupos o individuos);
- Los lugares que se han de visitar (campamentos, refugios para desplazados, hospitales, etc.);
- Las obligaciones de cada miembro del equipo;
- Los materiales y el equipamiento necesarios (incluido el material de telecomunicaciones);
- La logística y administración (transporte, alojamiento, anticipos en efectivo);
- Las normas de seguridad (si son necesarias).

1.3.7.3.3. Métodos para Recopilar Información

Si sólo es posible efectuar una evaluación rápida, es evidente que no se podrán recabar todos los datos por lo que será necesario determinar, del modo más pragmático y realista, qué información se puede recopilar rápidamente y resulta imprescindible para planificar una intervención en el ámbito del RCF en el menor plazo de tiempo posible. Habrá que formular hipótesis sobre las necesidades en materia de RCF y sobre la intervención más idónea, y cotejarlas después con la situación y las necesidades reales.

Además de analizar la información secundaria disponible, una evaluación rápida debe contemplar, al menos, los siguientes métodos para recopilar información:

a. La observación in situ es importante y permite a los especialistas en RCF obtener respuestas rápidas a preguntas tales como:

- i. ¿Dispone la población damnificada de telecomunicaciones (por ejemplo, los desplazados en campamentos o refugios)? ¿Son fáciles de utilizar (acceso, coste)?
- ii. ¿La población ha colocado espontáneamente carteles con fotografías o mensajes para buscar a familiares?
- iii. ¿Algunos grupos de personas vulnerables o marginadas están perdidas o sin nadie que se ocupe de ellas?
- iv. ¿Se recoge a los muertos?
- v. ¿Las hipótesis formuladas antes de la evaluación pueden confirmarse mediante la observación directa?

b. Las entrevistas con grupos representativos de la población o zona afectada

c. Las entrevistas con el personal de la Sociedad Nacional/CICR encargado del RCF

d. Las entrevistas con otros actores de relevancia

En situaciones de emergencia, es necesario añadir una categoría adicional a la lista de informantes clave: la población que reside fuera de la zona afectada.

Cuando se produce una emergencia, las familias que viven fuera de la zona afectada o en el extranjero y que carecen de noticias de sus parientes en la zona damnificada suelen ser los primeros en manifestar su preocupación y en sentir la necesidad de restablecer el contacto con sus familiares.

Así, suelen contactar con la Sociedad Nacional de su país de residencia, la Sociedad Nacional o el CICR en el país afectado, o con su embajada, si existe una en su país de residencia.

Aunque sus solicitudes sean difíciles de atender durante la fase inicial de la emergencia¹⁶, se tomará nota de ellas y se tendrán en cuenta a la hora de calibrar las necesidades en materia de RCF. Así pues, la evaluación deberá incluir los informes de una Sociedad Nacional y las solicitudes de la diáspora del país afectado.

1.3.8. Análisis De La Información Recopilada

1.3.8.1 Introducción

El análisis es el proceso de desglosar y examinar la información recopilada durante la evaluación, con el fin de hacernos una idea más clara de las necesidades y sacar conclusiones. Debería servir para detectar pautas y similitudes para, a continuación, documentarlas (por ejemplo, si los refugiados y solicitantes de asilo de un país determinado suelen presentar necesidades en materia de RCF similares).

El análisis debería permitirnos responder a las preguntas enumeradas en la introducción, es decir:

- ¿Cuáles son las principales necesidades en materia de RCF?
- ¿A quién afectan esas necesidades y dónde?
- ¿Dispone la población de mecanismos de adaptación que les permitan superar esas necesidades?
- ¿Recibe la población apoyo de terceros para restablecer el contacto entre familiares?
- ¿Es necesario el servicio de RCF proporcionado por el CICR, la Sociedad Nacional o la red de vínculos familiares?
- ¿Qué tipo de servicio se requiere?

- ¿Qué herramientas en materia de RCF serían más adecuadas?

El análisis empieza durante la fase inicial de la evaluación, cuando se recopila y examina la información procedente de las fuentes secundarias.

Durante el análisis, se resume la información recabada, lo cual sienta las bases para elaborar el plan operacional o de desarrollo. No obstante, primero hay que comprobar su coherencia, es decir, detectar toda información contradictoria, especialmente:

- Toda información recabada durante la observación in situ o las entrevistas, que contradice la información secundaria.
- Toda información contradictoria facilitada por informantes clave.

Si se detectan contradicciones de peso, habrá que recurrir a otras fuentes de información o volver a observar el terreno.

Si las contradicciones no son relevantes o no afectan a las conclusiones de la evaluación, puede tratar de resolverlas, pero tampoco invierta mucho tiempo en ello. Todas las contradicciones o no importantes, deberían figurar en las conclusiones del informe.

1.3.8.2 Resumen de la Información Recopilada

El primer paso es resumir la información recopilada de las distintas fuentes a efectos de poder presentar las conclusiones de la evaluación en un formato práctico que facilite la planificación. El resumen deberá abarcar los siguientes puntos:

1.3.8.2.1. Problemas Relativos al RCF –Prioridades

Los problemas relacionados con el RCF se deben enumerar por orden de gravedad/urgencia según la información facilitada por las fuentes directas e indirectas sobre los distintos ámbitos evaluados. La urgencia dependerá del impacto de la separación/pérdida del contacto en las condiciones de vida (o en las condiciones indispensables para la supervivencia) de las personas afectadas. En la práctica, las personas más afectadas y vulnerables suelen ser:

- Niños no acompañados.
- Niños separados (niños separados de sus padres o de sus tutores legales pero que están al cuidado de otros familiares adultos).
- Ancianos que viven solos.
- Enfermos crónicos.
- Personas con discapacidad que necesitan apoyo para su movilidad, cuidado personal y/o supervivencia.
- Personas dependientes de instituciones para sus condiciones de vida materiales (cárceles, orfanatos, asilos de ancianos, etc.) o que se vuelven dependientes a raíz de la catástrofe, particularmente las personas hospitalizadas.

- Mujeres embarazadas.
- Familias cuyo sostén es una mujer con niños de corta edad.
- Mujeres solteras, cuando corren el riesgo de ser víctimas de abuso sexual o de otra índole.
- Extranjeros sin representación diplomática o sin los medios de acceder a ella.
- Migrantes, en particular los migrantes irregulares, y sus familias.
- Otros grupos de personas que son vulnerables en el contexto específico.

La necesidad de reunir a las personas vulnerables con sus familiares debe considerarse también una prioridad, siempre y cuando las condiciones de seguridad lo permitan.

1.3.8.2.2 Capacidad para Desarrollar Mecanismos de Adaptación

Por la experiencia institucional en una gran variedad de contextos, se sabe que las poblaciones afectadas suelen encontrar medios de comunicación alternativos cuando dejan de funcionar los canales habituales o cuando estos no son suficientes para contactar sus familiares. Por supuesto, al analizar la información hay que tener en cuenta estos medios alternativos. También hay que mencionar y explicar si la gente ha tratado de buscar otras soluciones sin éxito, o si no lo ha intentado. Sea como fuere, habrá que averiguar si todas las categorías de la población afectada pueden utilizar estos medios alternativos, si los hubiere.

1.3.8.2.3 Otros Actores que Prestan Servicios de RCF

Además de desarrollar mecanismos de adaptación, la población puede recibir ayuda de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales. Es importante asegurarse de que la ayuda brindada por las autoridades y otras organizaciones cubre satisfactoriamente las necesidades en materia de RCF de la población antes de dar por sentado que no son necesarios los servicios del CICR y/o la Sociedad Nacional. Si las conclusiones son negativas o no determinantes, la evaluación se deberá centrar, por una parte, en las necesidades que han quedado sin atender o que se han atendido de manera deficiente y, por otra, en cómo pueden el CICR y/o la Sociedad Nacional reemplazar el sistema existente o prestarle su apoyo.

1.3.8.2.4 Necesidad de la Labor de la Sociedad Nacional/el CICR y Capacidad de Respuesta

La información que se ha de recopilar permitirá detectar las necesidades en materia de RCF que han quedado desatendidas y que pueden precisar de la actuación del CICR y/o de la Sociedad Nacional.

Al mismo tiempo, la información sobre la capacidad de la Sociedad Nacional y del CICR de atender las necesidades que no se han cubierto “Función y capacidad potencial del servicio de búsquedas de la Sociedad Nacional” y en Función y recursos potenciales del CICR” arrojará luz sobre los fallos y las deficiencias que hay que corregir para atender debidamente las necesidades en materia de RCF.

1.3.8.3 Resumen/Nota Breve

La información recolectada de las distintas fuentes se resumirá a efectos de poder presentar las conclusiones de la evaluación en un formato práctico que sea claro y fácil de leer. Las conclusiones permitirán a la Sociedad

Nacional y/o a la delegación del CICR decidir si se deben emprender o mantener determinadas actividades. Los datos resumidos a continuación son imprescindibles para la presentación de informes y la planificación.

1.3.8.3.1 Resumen de la Información Recopilada por Región

Momento y lugar de la visita Equipo de evaluación Problemas relativos al RCF detectados basándose en las hipótesis preliminares Número y tipo de entrevistas efectuadas Problemas del RCF detectados durante las entrevistas (por orden de importancia) Número estimado de personas con problemas relativos al RCF* Mecanismos de adaptación adoptados por la población (si/no en caso afirmativo, qué mecanismos) Otros actores que prestan servicios de RCF Información recabada a partir de la observación directa Necesidad de RCF sin cubrir Herramientas en materia de RCF sugeridas Capacidad Local de la Sociedad Nacional y/o del CICR para atender esas necesidades	
--	--

*Si le resulta complicado determinar el número de posibles beneficiarios puede especificar, por ejemplo, el número de campamentos de desplazados internos y el número de personas alojadas en ellos.

1.3.8.3.2 Resumen de la Información Recopilada de Todas las Regiones/ Zonas y Acción Propuesta

Necesidades en materia de RCF no cubiertas*	Beneficiarios	Regiones afectadas	Actividades de RCF de la Sociedad Nacional y/o el CICR	Herramientas de RCF sugeridas	Organización de la SN y/o el CICR recomendada

*Por orden de importancia/urgencia

Puede resultar útil completar esta tabla con un mapa de la región, a fin de ubicar y visualizar mejor los problemas de cada zona.

1.3.9. Informes

La extensión de los informes dependerá de los objetivos y circunstancias de la evaluación. En una emergencia, el informe adoptará la forma de un breve resumen, mientras que, en el caso de una evaluación detallada, deberá ser más largo y exhaustivo.

La estructura ideal del informe sería:

- Un título claro y conciso.
- Una introducción en la que se describan brevemente el/los objetivos, el contexto geográfico, el calendario y las personas a las que va dirigida la evaluación; una descripción de la metodología utilizada (personas que participan, si la evaluación se ha efectuado con o sin asociados (Sociedades Nacionales u otras organizaciones), personas o documentos consultados, organización y procedimiento para llevar a cabo la evaluación, etc.).
- Un resumen (en el caso de informes extensos).
- Unas conclusiones (basadas en las observaciones en el terreno y las entrevistas con los informantes clave).
- Un análisis de las fuentes indirectas y de los indicadores (y una comparación con las conclusiones extraídas del terreno).
- Propuestas / recomendaciones (si es posible, propuesta de un plan de acción).
- Nexos que incluyan datos estadísticos, tablas, mapas, listas de personas entrevistadas, documentos de referencia, etc.

1.3.10. De la Evaluación a la Planificación

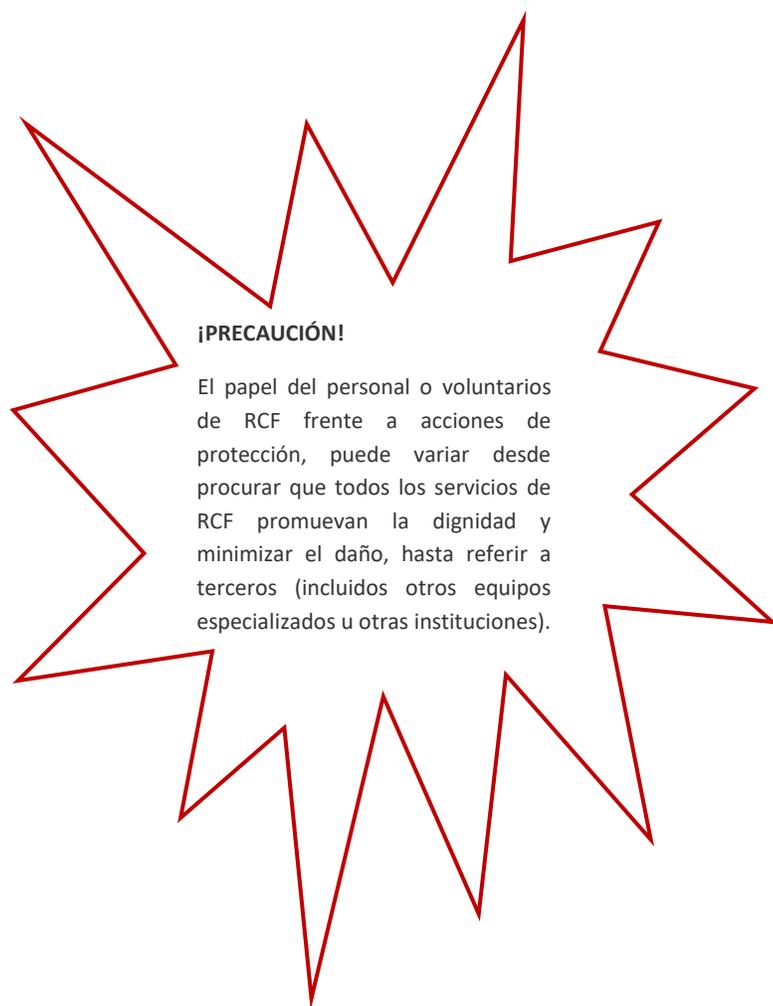
Dado que las situaciones de emergencia requieren una intervención diferente al resto de situaciones (operacional frente a desarrollo) la planificación también ha de ser diferente:

- a) La planificación en situaciones de emergencia tiene una serie de objetivos a corto plazo que consisten en atender las necesidades actuales y potenciales en materia de RCF utilizando todas las herramientas y recursos existentes y, si es necesario, los de la Red de Vínculos Familiares.
- b) La planificación en situaciones que no constituyen una emergencia tiene unos objetivos a medio y largo plazo que consisten en atender las necesidades actuales y potenciales en materia de RCF utilizando y desarrollando los recursos y herramientas necesarios en el marco de una estrategia de mejora de la capacidad a medio y largo plazo.

1.4. Poblaciones Vulnerables

1.4.1. Poblaciones Vulnerables en Contexto

En situaciones de emergencias, conflicto armado y otras situaciones de crisis convergen toda una serie de



factores que aumentan el riesgo de que las personas afectadas y en previa condición de vulnerabilidad, puedan verse enfrentados a situaciones de peligro inminente, violencia, abuso, estigma, discriminación y negligencia. Esta realidad no es ajena al Restablecimiento de Contactos Familiares ya que tras la separación y/o la pérdida, conducida por consecuencia del desastre o la crisis, las necesidades de protección de las personas en condición de vulnerabilidad pueden aumentar y se debe procurar la realización de nuestras actividades en favor de reducir al máximo estas necesidades o al menos mitigar que se puedan generar daños por consecuencia de nuestra intervención importante mencionar que cuando hablamos de actividades orientadas a la protección, orientadas a obtener el pleno respeto de los derechos humanos de acuerdo con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos (IHRL), el Derecho Internacional Humanitario, el Derecho Internacional de los Refugiados (IRL), entre otros. Así mismo reconocer a la protección

como una directriz para el Restablecimiento de Contactos entre Familiares implica promover el acceso significativo a todos nuestros servicios sin discriminación alguna, la seguridad y la dignidad en la ayuda que brindamos.

En todo el mundo, la pérdida de un ser querido por consecuencia de un conflicto, otras situaciones de violencia o un desastre, puede experimentarse en un amplio rango de formas, todas de acuerdo a las condiciones en las cuales se generó el distanciamiento, al contexto socio político y cultural del entorno en el cual se generó, al nivel en el cual el episodio (o episodios) pusieron en riesgo la vida de la persona y sus familiares más cercanos, la información disponible de la(s) persona(s) que se está buscando e inclusive las condiciones propias de quién se ha perdido. Con respecto a este último factor, en efecto se resalta que existen algunos grupos poblacionales que se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad que otros, sea por aspectos etarios (de edad), género

y orientación sexual, pertenencia étnica/cultural, si tiene una o varias discapacidades, si posee estatus de migrante, etc.

Previo a considerar a los grupos prioritarios en mayor situación de riesgo, es importante resaltar que las condiciones particulares de la persona (como su edad, su género, su pertenencia étnica o cultural, entre otros) no la hacen per se cómo una persona “vulnerable”, de hecho existen toda una serie de factores contextuales que suelen ser atribuidos a estas poblaciones como: el poder social para intervenir en la toma de decisiones, la inequidad en el acceso de recursos y representatividad en el ámbito público, la dependencia de otras personas para la supervivencia (incluyendo a terceros o a otras instituciones), la presencia de sistemas de protección que ignoran deliberadamente las necesidades de una población en particular, la deficiencia en el trabajo interinstitucional, los imaginarios culturales (incluidos los estigmas) dirigidos a una población en particular, entre otros.

Según el reporte “La necesidad de saber” del Comité Internacional de la Cruz Roja, *los hombres, ya sea como soldados o civiles, tienen más posibilidades de desaparecer que las mujeres. Como el hombre suele ser el sustento de la familia, su desaparición puede sumir a ésta en graves dificultades económicas* (precisamente por los roles de género asociados al trabajo, el sustento, y el cuidado del hogar).

Cuando el origen de la vulnerabilidad —edad, discapacidad, orientación sexual, religión, grupo étnico, etc.— se suma a la discriminación de género, la probabilidad de que las mujeres y las niñas queden expuestas a la VG aumenta. Por ejemplo, las adolescentes forzadas a contraer matrimonio —el matrimonio infantil es una forma de VG— corren un mayor riesgo de sufrir violencia de la pareja íntima que las mujeres adultas. En el caso de los hombres y los niños, las normas desiguales de género relacionadas con la masculinidad y la feminidad incrementan su exposición a ciertas formas de violencia sexual. Por ejemplo, los hombres y los niños detenidos a quienes los otros presos consideran especialmente débiles (o «femeninos») pueden ser objeto de acoso sexual, agresiones y violaciones. En algunas situaciones de conflicto, es posible que algunos grupos de hombres no reciban protección frente a la violencia sexual, al asumirse que no están en riesgo gracias a los privilegios de los que gozaban en tiempos de paz”

IASC (2015) Directrices para la integración de intervenciones contra violencia de género en la acción humanitaria: reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación.

Mediante este enfoque de reconocimiento por la diversidad, las necesidades de los grupos prioritarios requerirán de un enfoque multidisciplinario e interinstitucional, que procure el respeto por los derechos humanos de estas personas, que reconozca la importancia de ajustar los servicios de atención a la necesidad de cada individuo o grupo minoritario y que favorezca la participación activa de estas personas, no como beneficiarios de asistencia pasivos, sino como actores clave en la generación de soluciones y toma de decisiones sobre su situación.

A continuación, se caracterizarán entonces los grupos en mayor condición de vulnerabilidad de sufrir afrentas a su protección si viven una situación de separación de su familia y/o sus directos cuidadores (esto incluye también la comunidad de la cual provienen o el contexto social en el cual tienen todas sus redes de soporte).

1.4.2. Poblaciones Prioritarias de Atención

❖ Niños, Niñas y Adolescentes (NNA):

Los niños y niñas separados de sus padres, cuidadores y/o familias debido a un conflicto armado, un desastre, migración, o debido a razones sociales o económicas, se encuentran en un creciente riesgo de violencia, explotación, abuso y negligencia. En estas situaciones críticas específicas los niños y niñas sufren la privación del cuidado, de la protección y de servicios que suplan sus necesidades básicas⁶.

Existen múltiples razones por las cuales un niño, una niña o un adolescente pueden ser separados, inclusive estas causas pueden ser tanto accidentales como deliberadas, así:

SEPARACIÓN ACCIDENTAL: No es planeada ni anticipada y ocurre en contra de la voluntad de los padres/cuidadores y los niños*.	SEPARACIÓN DELIBERADA: Ocurre cuando los familiares, cuidadores e inclusive los niños toman la decisión consciente de separarse, sea durante (separación primaria) o después de la emergencia separación secundaria).**
<ul style="list-style-type: none"> Separación accidental de su familia al huir en búsqueda de seguridad, durante una situación de violencia política o social o durante desplazamientos poblacionales. Especialmente aquellos niños con alguna discapacidad, pueden tener muchas dificultades durante movimientos de población. 	<ul style="list-style-type: none"> Familias que viven situaciones estresantes envían lejos a sus niños para distanciarlos de la inseguridad, o ceden sus niños a otras personas. Estas decisiones en ocasiones se toman para incrementar las oportunidades del niño y la niña para sobrevivir.
<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de la familia estaban en otro lugar (por ejemplo, en el trabajo), cuando el evento crítico sucedió y es muy difícil volver a encontrarse con el niño o la niña. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando las escuelas u otros servicios han sido afectados por un conflicto o un desastre y son inaccesibles, los niños y las niñas pueden dejar sus familias para moverse a áreas donde estos servicios están disponibles.
<ul style="list-style-type: none"> Los miembros de la familia fueron secuestrados, heridos, asesinados, abducidos, arrestados o detenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Los padres, o uno de ellos, pudo dejar el niño al cuidado de un tercero.
<ul style="list-style-type: none"> Los niños son víctimas de secuestro. Esto también incluye haber sido abducido con fines extorsivos, tráfico, para ser reclutado por grupos armados. 	<ul style="list-style-type: none"> Sus padres pudieron haberlo dejado solo en su hogar, por ir a buscar recursos para sobrevivir y fue encontrado por un trabajador humanitario.
<ul style="list-style-type: none"> Los niños y niñas fueron separados en sitios de tránsito o en campamentos de personas desplazadas internamente (IDP por sus siglas en inglés). 	<ul style="list-style-type: none"> Estar huyendo de su hogar por conflictos de violencia intrafamiliar (incluyendo en ocasiones violencia sexual).

⁶ Nota: Link recomendado: <https://www.youtube.com/watch?v=dyNVM2VQpU8&t=31s>

<ul style="list-style-type: none"> • Separación mientras sus padres o sus cuidadores recibían atención médica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por haber sido abandonados por sus padres o cuidadores.
<ul style="list-style-type: none"> • Al haber fallecido sus padres o cuidadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Los niños y las niñas de manera voluntaria se unen a fuerzas armadas ilegales o a grupos al margen de la ley, sea por necesidades económicas, o preocupaciones percibidas de injusticia o búsqueda de identidad.

* La mayoría de veces ocurre cuando las comunidades se encuentran bajo ataque o son forzados a escapar de una situación que pone en peligro su seguridad.

** Estas separaciones no tienen siempre una implicación negativa para el NNA, sin embargo, pueden incrementar su vulnerabilidad en caso que la separación se realice bajo circunstancias en que mecanismos de protección no sean puestos en marcha.

Un asunto de vital importancia para equipos nacionales de intervención es reconocer que existen algunas situaciones de separación inducidas por la ayuda humanitaria. Algunas causas de esta separación pueden ser:

- Dificultades en la organización de las evacuaciones o reubicación de poblaciones que no siguen protocolos exactos. Por ejemplo, movilizar a niños y niñas sin analizar sus circunstancias.
- Tratamientos médicos o programas de salud en emergencias que no tienen en consideración la necesidad de mantener a las familias juntas o no se consideró la importancia de asegurar que el contacto debía ser mantenido durante y después de la intervención.
- Permitir adopciones o promover/proveer acciones de cuidado de niños y niñas en residencias disponibles, sin seguir estándares consensuados o regirse por la legislación.
- Distribución desordenada de asistencia humanitaria, incluido dificultades- o falta de protocolos- para el manejo de multitudes.

Finalmente, en cuanto a los factores que posibilitan la separación, es importante mencionar que pueden ser pre-existentes es decir previos a la situación de emergencia, primarios que ocurren durante o inmediatamente después de la emergencia usualmente como consecuencia del evento en sí mismo, o secundario que ocurre tiempo después de la emergencia y se genera frecuentemente como consecuencia de medios de vida deteriorados y por la afectación en la capacidad de las familias de proveer cuidado a niños y niñas.

La separación accidental suele ser primaria, mientras que la separación deliberada puede ser pre-existente o secundaria.

Durante las anteriores situaciones, será importante diferenciar entre:

No confundir con “niño huérfano”, de quien ambos padres han fallecido. Sin embargo, en algunos países, también se le denomina huérfano cuando ha perdido un solo padre.

➤ **Niños separados:** Son aquellos niños y niñas que han sido separados de ambos padres o de su cuidador legal primario, pero no necesariamente de otros parientes. Esto, por lo tanto, puede incluir que el niño o la niña está acompañado de otro familiar adulto.

➤ **Niños no acompañados:** Son aquellos niños y niñas que han sido separados de sus dos padres y de otros familiares (o de sus cuidadores directos) y no están siendo cuidados por un adulto que por ley o por costumbre es el responsable.

Algunas preocupaciones de protección a las cuales se pueden ver enfrentados los niños y niñas no acompañados o separados, pueden ser:

- Explotación Sexual.
- Violencia de género.
- Tráfico de personas.
- Arresto, detención.
- Condición de habitabilidad en calle.
- Abuso físico o mental.
- Trabajo infantil.
- Ser jefe del hogar.
- Trata de personas.
- Entre otros.

❖ **Personal detenido:**

De acuerdo al “Conjunto de Principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión” adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 43/173, de 9 de diciembre de 1988, se entiende por persona detenida a “toda persona privada de la libertad personal, salvo cuando ello haya resultado de una condena por razón de un delito”.

No confundir con “persona presa”, la cual se entiende toda persona privada de la libertad personal como resultado de la condena por razón de un delito

Las personas detenidas también incluyen migrantes ilegales en centros de detención administrativa, presos políticos, y personas en centros de salud (hospitales, centros psiquiátricos, centros de tratamiento de adicción a sustancias psicoactivas, entre otros). También existen niños y niñas detenidos, sea por estar en un centro de detención juvenil o porque su madre se encuentra detenida.

Esta población se considera como una de los grupos foco de mayor discriminación y estigma por parte de las comunidades. Bajo los preceptos de los principios de imparcialidad y neutralidad, se reconoce su derecho a recibir la visita de sus familiares, así como recibir enviarles mensajes. Tal como se contemplan en diversos

instrumentos internacionales *“Toda persona detenida o presa tendrá el derecho de ser visitada, en particular por sus familiares, y de tener correspondencia con ellos y tendrá oportunidad adecuada de comunicarse con el mundo exterior, con sujeción a las condiciones y restricciones razonables determinadas por ley o reglamentos dictados conforme a derecho.”*.

Los niños, niñas, mujeres y hombres en situación de detención pueden verse expuestos a las siguientes manifestaciones de violencia:

- Agresión sexual como forma de castigo o tortura.
- Violencia física.
- Falta de acceso a la educación.
- Falta de acceso a servicios médicos.
- Falta de acceso a la salud mental y el apoyo psicosocial, incluidos los primeros auxilios psicológicos.
- Desaparición.

Algunos factores de vulnerabilidad, propios de la detención, que aumentan el riesgo a sufrir situaciones de violencia son:

- Higiene deficiente y falta de saneamiento.
- Ocupación excesiva de los centros de detención.
- Falta de separación de hombres, mujeres, familias y menores no acompañados.
- Obstáculos y desincentivos para denunciar los casos de violencia (especialmente de violencia sexual).
- Falta de acceso a representación legal y asesoría jurídica.
- Miedo a hablar contra las autoridades.
- Posibles traumas derivados de la violencia y los abusos sufridos antes de la detención.

A través de los servicios de Restablecimiento del Contacto Familiar, se puede prevenir la desaparición de las personas detenidas, tener información sobre los problemas de salud física y mental que estas experimentan, responder a sus necesidades específicas tanto materiales como de apoyo emocional asimismo asegurando que se respeten sus garantías judiciales, su derecho a la representación legal, a la educación y a la salud⁷.

❖ **Vulnerabilidad por razones de género:**

La forma en que se relacionan hombres y mujeres son definidas a partir de sus roles y responsabilidades adquiridas en su entorno social inmediato. Sin embargo, en ocasiones estos roles pueden generar inequidades en el acceso al poder, a la toma de decisiones e inclusive a los recursos.

La combinación de estas situaciones, aunadas a cierto nivel de exposición a una emergencia, un contexto de violencia o a vivir el fenómeno de la migración, y adicional a la presencia de estereotipos de cómo debe

⁷ Nota: Link sugerido: https://www.youtube.com/watch?time_continue=13&v=Z6zaqcORYfE

comportarse una mujer o cómo debe comportarse un hombre, pueden incrementar la vulnerabilidad de estas personas en función de su género (incluyendo su orientación sexual y su identidad sexual).

Aunque en efecto, tanto hombres como mujeres se ven afectados por las anteriores situaciones críticas caracterizadas, la evidencia ha demostrado que las mujeres y las niñas son mayormente afectadas debido a que en muchos países se encuentran en una situación de desfavorecimiento en términos de poder e influencia social, control de los recursos, control sobre su propio cuerpo, y participación en la vida pública.

En función de lo anterior, pueden entonces generarse una serie de situaciones que configuran el fenómeno de la violencia de género, entendido como “«un término general que designa todo acto lesivo perpetrado contra la voluntad de una persona y que está basado en diferencias de carácter social (género) entre hombres y mujeres. Comprende los actos que tienen como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico; así como las amenazas de tales actos, la coacción y otras privaciones de libertad. Tales actos pueden cometerse en público o en privado.”

No todos los grupos en situación de vulnerabilidad van a correr riesgo de sufrir violencia de género, más sin embargo existen algunos grupos poblacionales de especial consideración, como:

- Niñas adolescentes.
- Mujeres mayores.
- Niñas y mujeres embarazadas a raíz de una violación y los hijos que conciben.
- Mujeres, niñas, hombres y niños indígenas y minorías étnicas y religiosas.
- Personas gays, lesbianas, bisexuales, trans (transgénero/transexuales/travestis) intersexuales y LGBTIQ.
- Mujeres y hombres involucrados en prostitución forzada o coaccionada, y los niños víctimas de la explotación sexual.
- Mujeres, niñas, hombres y niños sobrevivientes de la violencia.

En contextos de migración, la movilidad femenina es un aspecto de suma relevancia especialmente porque según reportes de la Organización Internacional de Migraciones (OIM) para el año 2010 el número total de migrantes ascendió a 214 millones de personas, de las cuales, aproximadamente la mitad son mujeres, lo que muestra su relevante participación en la actualidad⁸.

En este panorama, la violencia sexual, en todas sus expresiones, dentro de la migración no es un fenómeno aislado, es un problema que afecta principalmente a las mujeres pero que no excluye a los hombres. Algunos de los actos violentos a los cuales se ven enfrentadas sistemáticamente las mujeres migrantes son:

⁸ INDECI Social : Construyendo un modelo de atención para mujeres migrantes víctimas de violencia sexual, en México. Primera Edición 2012. INDECI : Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social.
<https://sinfronteras.org.mx/wp-content/uploads/2017/05/Construyendo-un-modelo-de-atencio%CC%81n-para-mujeres-migrantes-vi%CC%81ctimas-de-violencia-sexual-en-Me%CC%81xico..pdf>

- Trata de personas con fines de explotación sexual o laboral.
 - Esclavitud sexual.
 - Violación y abusos sexuales.
 - Violencia física, psicológica o sexual por parte de su pareja, sus familiares, el guía, las autoridades, entre otros.
 - Matrimonio forzado.
- ❖ **Otros grupos en condición de vulnerabilidad:**
- ✓ Adultos mayores que viven solos.
 - ✓ Personas con enfermedades crónicas.
 - ✓ Personas con discapacidad.
 - ✓ Poblaciones étnicas y culturales aisladas por motivos sociales (discriminación).
 - ✓ Migrantes indocumentados.
 - ✓ Hogares encabezados por niños y niñas.
 - ✓ Personas con VIH

1.5 Migrantes en Restablecimiento del Contacto entre Familiares

La migración, al ser un ámbito relativamente nuevo para la Red de Vínculos Familiares, hace necesaria la expansión de las actividades de dicha Red. En la Estrategia relativa al RCF se reafirma la determinación de los componentes del Movimiento de llevar a cabo actividades relacionadas con el RCF cuando proceda y durante el tiempo que haga falta, para ayudar a las personas cuyos seres queridos están desaparecidos o a las personas que se han tenido que separar de sus familiares, a raíz de desplazamientos de población como las migraciones internacionales.

A raíz de las Estrategias relativas al RCF, las Sociedades Nacionales y el CICR han visto la necesidad de emplear un método más uniforme y sistemático para llevar a cabo las actividades relacionadas con el RCF en el ámbito de las migraciones, en los países de origen, tránsito y destino. De ello resulta la elaboración de una serie de directrices sobre la prestación de servicios de RCF a este grupo específico.

La política de la Federación Internacional relativa a la migración deja muy claro que, para reflejar con fidelidad y plenamente la magnitud de los aspectos humanitarios en relación con la migración, se ha decantado por adoptar una descripción (no una definición) del término “migrante” deliberadamente amplia: “personas que abandonan su lugar de residencia habitual o huyen de él para trasladarse a otro lugar -generalmente en el extranjero- en búsqueda de perspectivas mejores y más seguras. La migración puede ser voluntaria o involuntaria, pero casi siempre es una combinación de decisiones y limitaciones”. La política añade que su descripción “se aplica, entre otros, a los trabajadores migrantes, a los migrantes apátridas y a los migrantes

considerados en situación irregular por los poderes públicos” y “también se aplica a los refugiados y a los solicitantes de asilo, pese a que éstos constituyen una categoría especial conforme al derecho internacional”.

No obstante, en lo que respecta al RCF, las directrices y los procedimientos aplicables a los migrantes pueden diferir en ciertos aspectos de los que se aplican a otras categorías de personas como los refugiados o los solicitantes de asilo. Las necesidades en materia de RCF de las personas afectadas por los conflictos y las catástrofes, así como las actividades correspondientes, ya se han tratado en varios documentos de las Sociedades Nacionales y del CICR, en particular en El restablecimiento del contacto entre familiares: Guía para uso de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y en El RCF en casos de catástrofe: Manual para el terreno. Por este motivo, el presente documento no se centrará en los mismos grupos de personas (refugiados, solicitantes de asilo, etc.).

El Movimiento considera a los migrantes una categoría especialmente vulnerable, y se ha comprometido, a través de varias resoluciones relacionadas con la migración aprobadas por la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, a aliviar su sufrimiento, en especial en el ámbito del RCF, basándose, no en su condición, sino en su vulnerabilidad.

En la resolución 5 del Consejo de Delegados del 2007 se “invita a las Sociedades Nacionales a utilizar su calidad de auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario para entablar un diálogo con los poderes públicos de su país sobre sus respectivos papeles en lo que respecta a las consecuencias humanitarias de la migración, observando que, cuando actúan como auxiliares, las Sociedades Nacionales están en condiciones de basar sus servicios estrictamente en la vulnerabilidad y las necesidades humanitarias, y de mantener su independencia e imparcialidad en todo momento”.

1.5.1. Personas Separadas como Consecuencia de la Migración: Necesidades y Respuesta

En general, las necesidades en materia de RCF varían de un contexto a otro, por ejemplo, las necesidades de las personas que se desplazan y de sus familiares pueden variar dependiendo de dónde se encuentren (país de origen, tránsito o destino), si bien es cierto que dichas necesidades y la manera de atenderlas comparten ciertos rasgos distintivos.

Las catástrofes y los conflictos provocan desplazamientos masivos de población y la suspensión general de los medios de transporte y de comunicación. El contexto en el que se producen las migraciones es muy distinto: los migrantes suelen desplazarse solos o en pequeños grupos y, en la mayoría de los casos, pueden acceder a los medios de comunicación. No obstante, en algunas situaciones, los migrantes y sus familias pueden tener problemas para restablecer el contacto con sus familiares, por lo que precisan de ayuda en este sentido:

- Pueden carecer de acceso a los medios de telecomunicaciones o verse privados de ellos (al atravesar las fronteras de manera irregular, al llegar al país de destino, en los centros de detención/retención, durante o inmediatamente después de su retorno, ya sea voluntario o involuntario).

- Pueden ser especialmente vulnerables (p.ej. víctimas de la trata).
- Pueden encontrarse en circunstancias difíciles psicológicamente y/o ser reacios a ponerse en contacto con sus familias por miedo a ser estigmatizados.
- Pueden haber fallecido sin que sus familiares estén al corriente por no haberse identificado sus cadáveres.

Las Sociedades Nacionales deberían tener en cuenta los motivos de la separación y de la pérdida del contacto, detectar sus necesidades y seleccionar las herramientas y métodos de RCF más adecuados para atenderlas.

La pérdida del contacto como consecuencia de la migración no siempre es involuntaria, al contrario de lo que suele ocurrir en las situaciones de conflicto o catástrofe. Una persona buscada puede no atreverse a restablecer el contacto con la persona que lo busca porque tiene miedo, o simplemente, porque no lo desea. Por este motivo, hay que tener mucho cuidado a la hora de decidir a quién se informa sobre el paradero de un migrante al que se esté tratando de localizar. Es fundamental respetar la voluntad de los propios migrantes y obtener su consentimiento una vez se les haya localizado.

Los migrantes suelen tener redes sociales diferentes de las de los habitantes del lugar. Es necesario hacer un esfuerzo para entender el ambiente del que proceden los migrantes, comunicarse en su idioma y acceder a su comunidad, con el fin de dar a conocer las actividades relacionadas con el RCF, granjearse su confianza y, finalmente, prestarles los servicios de RCF que precisan.

Especialmente delicado es localizar a los **migrantes irregulares**, ya que estos pueden tener motivos para ocultar su identidad, por ejemplo, para evitar su deportación. Una Sociedad Nacional debe proceder con mucha cautela a la hora de realizar una búsqueda activa, y no olvidar nunca que la confianza de la comunidad migrante y la confidencialidad de la información recabada son indispensables. En cualquier caso, la Sociedad Nacional deberá aclarar siempre con las autoridades competentes cuál es su función en lo que atañe a los migrantes irregulares.

Prestar servicios de RCF a los migrantes y a sus familias requiere el esfuerzo de las Sociedades Nacionales de los países de origen, tránsito y destino. Así pues, los criterios para aceptar casos de RCF relacionados con las migraciones dependerán de la capacidad de las Sociedades Nacionales dentro de la Red de Vínculos Familiares de prestar este servicio a ese grupo determinado.

1.5.2. Evaluación de Necesidades y Capacidades en Materia de RCF en Cuanto a la Migración

Una evaluación debe contemplar las actividades relacionadas con el RCF realizadas por la Sociedad Nacional y por otros actores en beneficio de la población migrante, a fin de detectar si han quedado desatendidas algunas necesidades.

En las evaluaciones tampoco se deben pasar por alto las posibles necesidades en materia de RCF de los refugiados y solicitantes de asilo, los desplazados internos, los niños separados y no acompañados, las personas

desaparecidas y las víctimas de la trata de personas. Las necesidades de estos grupos están entrelazadas y su estatuto puede cambiar (por ejemplo, un solicitante de asilo puede convertirse en un migrante irregular).

1.5.3. Recopilación de Información Pertinente sobre las Personas Separadas como Consecuencia de la Migración

Una vez tomada la decisión de efectuar una evaluación, uno de los primeros pasos consiste en realizar un inventario y analizar a fondo la información disponible y accesible a través de fuentes secundarias (o indirectas).

A continuación, se recabará información de las fuentes primarias (o directas) mediante la observación in situ, y directamente de los propios migrantes.

❖ Fuentes de información secundarias

Las cuatro fuentes principales de información son:

- i. **Recursos de internet**
 - a. Convendría elaborar una lista con sitios web de utilidad de diversas instituciones gubernamentales (entre otras cosas, se debería comprobar si el país dispone de un sistema de registro de los datos de los migrantes, como la base de datos de la policía de inmigración de Malta) o el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos -RAMV- de Colombia) organismos de investigación, organizaciones internacionales. Ello permitirá recopilar información de interés. Cabe destacar que, a menudo, estas fuentes no ofrecen información sobre los migrantes irregulares (p.ej. estadísticas), que, si bien pueden facilitar información sobre el origen de los distintos grupos de migrantes, no indican necesariamente su ubicación exacta en el país de acogida.
- ii. **Partes interesadas**
 - a. Autoridades gubernamentales (ministerios competentes, policía de inmigración, servicios de control de fronteras, etc.)
 - b. Organismos de las Naciones Unidas (ACNUR, UNICEF, OIM), y ONG locales.
 - c. Empresas privadas (*proveedores de telecomunicaciones y de servicios Financieros como Western Union*)
 - d. Medios de comunicación (periódicos y boletines de las comunidades migrantes y emisoras de radio y canales de televisión dirigidos especialmente a ellos)
 - e. Universidades (investigadores académicos, asociaciones de estudiantes extranjeros)
 - f. Embajadas y consulados de los países de origen de los migrantes
- iii. **El Movimiento**
 - a. En una Sociedad Nacional, colegas de otros departamentos
 - b. Otras Sociedades Nacionales
 - c. Delegaciones del CICR que abarquen los países de origen y/o tránsito y/o destino

d. Representantes de la Federación Internacional responsables de los países de origen y/o tránsito y/o destino

iv. **Proveedores de servicios e instituciones para el cuidado de las personas vulnerables**

- a. Centros de acogida
- b. Hogares de acogida para los menores no acompañados y centros para el cuidado de la infancia
- c. Organismos humanitarios y asociaciones comunitarias que proporcionen ayuda directa a los migrantes y a las víctimas de la trata de personas
- d. Centros de detención y/o de internamiento de extranjeros
- e. Centros para situaciones de urgencia/crisis
- f. Centros de acogida de las víctimas de la violencia doméstica
- g. Centros o escuelas de idiomas
- h. Grupos u organizaciones religiosas (iglesias, mezquitas, sinagogas, templos)
- i. Centros de día o asistenciales
- j. Restaurantes y cafeterías que den de comer a las personas sin hogar
- k. Centros de primeros auxilios
- l. Hospitales y asilos

❖ **Fuentes de información primarias**

Las fuentes de información primarias (o directas) son las siguientes:

- i. Observación in situ por la Sociedad Nacional y/o el CICR
- ii. Información facilitada por la población migrante
- iii. Buen conocimiento del contexto

El contacto directo con los posibles beneficiarios es fundamental para evaluar sus necesidades en materia de RCF. En el ámbito de las migraciones, los migrantes y sus familias son una fuente primaria de información para la evaluación. La separación causada por la migración afecta tanto a los migrantes como a sus familiares y, por lo tanto, ambas partes son beneficiarios que necesitan ayuda para restablecer el contacto.

1.5.4. Perfil de la Población Migrante

Además de determinar las necesidades en materia de RCF, recopilar datos de fuentes primarias y secundarias debería servir para definir un perfil de la población migrante de un país. Dicho perfil debería incluir los factores sociales y culturales de interés desde la perspectiva del RCF. Ello permitiría, además, atender las necesidades de todos los beneficiarios potenciales de los servicios de RCF, no sólo las de los migrantes.

- i. Nacionalidad y origen étnico.
- ii. Distribución por sexo y género (considerando especialmente población identificada como LGBTIQ).
- iii. Distribución por edad.
- iv. Estatuto jurídico en el país de residencia.
- v. Distribución geográfica en el país de acogida.

- vi. Sistema de nomenclatura.
- vii. Estructura familiar (nuclear/extensa). Así como familias con una cabeza de familia de una mujer sola e inclusive de un niño o niña.
- viii. Conexiones familiares en el país de origen.
 - ix. Empleos más comunes.
 - x. Tasas de alfabetización y dominio de los idiomas.
 - xi. Tiempo que pasa en el país de acogida.
- xii. Prácticas religiosas.
- xiii. Prácticas culturales o tradicionales con respecto al tratamiento de los difuntos, los ritos funerarios y las prácticas de duelo.

Al mismo tiempo, **la población migrante se caracteriza por una serie de factores culturales y sociales** que resultan muy útiles para registrar las tendencias migratorias y para prestar servicios de RCF:

- i. Motivos de la migración
- ii. Provincias con índices de migración especialmente elevados dentro de los países de origen
- iii. Medios utilizados por los migrantes para llegar al país de acogida - tipo de transporte;
- iv. Migración sola o en familia
- v. Rutas migratorias empleadas
- vi. Si el país receptor es de tránsito o de destino

1.5.5. Identificación de las Personas Vulnerables entre la Población Migrante

Los migrantes más vulnerables pueden tener que enfrentarse a situaciones muy complicadas. Por ejemplo, pueden tener dificultades para acceder a los medios de comunicación. Entre la población migrante, habrá que prestar especial atención a los siguientes grupos de personas:

- i. Migrantes irregulares
- ii. Menores no acompañados
- iii. Personas sin domicilio fijo (sin hogar)
- iv. Víctimas de la violencia doméstica
- v. Migrantes que se encuentran en centros de detención
- vi. Madres solteras y mujeres embarazadas
- vii. Ancianos
- viii. Enfermos o personas con discapacidad
- ix. Personas sin representación diplomática en el país de destino
- x. Mujeres migrantes que corren el riesgo de convertirse en víctimas de la trata de personas
- xi. Víctimas de la trata de personas
- xii. Familias separadas (p.ej. Durante el viaje desde el país de origen al país de destino)
- xiii. Migrantes regulares temporales cuyos derechos están limitados a causa de su estatuto
- xiv. Familiares de migrantes que fallecieron durante el desplazamiento (y cuyos cadáveres no se suelen identificar)

1.5.6. Evaluación del Entorno de los Migrantes

1.5.6.1. Comunicaciones e Infraestructura

Durante la evaluación, se tendrán en cuenta la disponibilidad, accesibilidad y el coste de los distintos medios de comunicación, así como la infraestructura del país. Aunque estos aspectos también son importantes para otros posibles beneficiarios, es necesario mencionarlos aquí:

i. Telefonía

- a. Telefonía fija (cobertura en las zonas urbanas/rurales, porcentaje de población que la utiliza).
- b. Telefonía móvil (cobertura en las zonas urbanas/ rurales, número de proveedores, coste, porcentaje de población que la utiliza).
- c. Tipo de comunicación para la que se utilizan principalmente los móviles (llamadas, mensajes de texto, mensajes multimedia, Internet).
- d. Teléfonos vía satélite (si se emplean en el país y quién tiene derecho a utilizarlos, número de proveedores, coste).

ii. Internet

- a. Tipo de acceso (telefónico, ADSL, satélite).
- b. Lugar de acceso (desde casa, en cibercafés).
- c. Cobertura en el país.
- d. Porcentaje de población que utiliza Internet.
- e. Coste y si resulta asequible.
- f. Tipo de comunicación para la que se utiliza Internet (Skype, chat, foros sociales, etc.).
- g. ¿Está restringido el uso de Internet, por ejemplo, el acceso a algunas páginas? En caso afirmativo, ¿cuáles son esas restricciones y quién las impone?

iii. Servicio postal

- a. Cobertura y fiabilidad, especialmente cuando el país de acogida u origen han sufrido una guerra o una catástrofe natural.

iv. Existencia de medios alternativos de comunicación

- a. Intercambio de mensajes orales y/o escritos por medio de canales alternativos (por ejemplo, a través de asociaciones comunitarias, reuniones sociales¹⁰, comerciantes, conductores de autobús y taxistas).
- b. Comunicación a través de radioaficionados.
- c. Frecuencia de uso de los medios alternativos de comunicación.

v. Medios de comunicación

- a. Medios utilizados por la población (radio, televisión, periódicos y revistas, sitios web, etc.) y acceso a los mismos.
- b. Existencia de medios de comunicación dirigidos exclusivamente a comunidades extranjeras/ migrantes.
- c. Viabilidad del empleo de estos medios para promover los servicios de RCF y/o como herramienta para localizar a los migrantes o a sus familias.

vi. Transporte

- a. Medios de transporte más utilizados.
- b. Opciones para viajar entre los países de origen, tránsito y destino.
- c. Coste del transporte.

1.5.6.2. Información sobre los Países de Origen de los Migrantes

Las fuentes de información secundarias mencionadas anteriormente y, sobre todo, otras Sociedades Nacionales y delegaciones del CICR, pueden ayudar a recabar información sobre los países de origen de los migrantes, lo cual puede resultar útil a la hora de evaluar sus necesidades en materia de RCF en los países de tránsito y destino. A continuación, figura el tipo de información que se deberá recopilar.

- i. Situación general en el país y cómo afecta a los migrantes y a sus familias (crisis actual, desplazamiento de la población, discriminación hacia determinados grupos étnicos, etc.).
- ii. Influencia del entorno social en los migrantes y sus familias (estigmatización de los migrantes repatriados o que no logran sus expectativas, víctimas de la trata de personas, etc.).
- iii. Política del país hacia sus emigrantes (trato de los emigrantes retornados, expedición y renovación de pasaportes y documentos de identidad, etc.).
- iv. Actividades emprendidas por la Sociedad Nacional y el CICR en apoyo de los migrantes y sus familias.

1.5.7. Gestión de los Restos Mortales

Las familias que buscan a familiares que emigraron y de los que no tienen noticias tienen derecho a conocer su paradero y saber qué ha sido de ellos. La identificación de los restos mortales y la gestión adecuada de los cadáveres están estrechamente relacionadas entre sí.

Ciertamente, no se puede descartar la posibilidad de que un migrante desaparecido esté muerto. Sin embargo, cuando eso ocurre, si no se identifica debidamente el cadáver ni se comunica la noticia a los familiares, estos seguirán sin saber qué ha sido de esa persona.

Incumbe a las autoridades recoger y gestionar adecuadamente y con el debido respeto los restos mortales de los migrantes. También es su responsabilidad recabar y gestionar todos los datos que permitan identificarlos (es decir, conservar los datos post mortem), dilucidar la causa del fallecimiento, expedir el certificado de defunción y localizar e informar a sus familiares.

Sin embargo, las autoridades pueden toparse con muchas trabas para identificar los restos de los migrantes fallecidos si no disponen de información y, en particular, de sus datos ante mortem. También pueden tener dificultades para comunicar la noticia del fallecimiento a los familiares en los países de origen. Por eso, es necesario que, durante el ejercicio de evaluación, las Sociedades Nacionales, con el apoyo del CICR si es preciso, traten de entender y detectar las posibles lagunas existentes en el ordenamiento jurídico, así como en los procedimientos y prácticas jurídicas dispuestas por las autoridades a efectos de:

- i. Gestionar los restos mortales de los migrantes
- ii. Gestionar la información relativa a los migrantes fallecidos o desaparecidos
- iii. Certificar el fallecimiento y comunicarlo a los familiares

1.5.8. Función y Capacidades de las Sociedades Nacional

Para ofrecer servicios de RCF a los migrantes y a sus familias, las Sociedades Nacionales de los países de destino, tránsito y origen deben disponer de la capacidad suficiente. Al evaluar las necesidades en materia de RCF de los migrantes, también es necesario conocer y evaluar la capacidad de la Sociedad Nacional, así como la capacidad de la delegación del CICR que apoyará los servicios de RCF prestados a los migrantes y a sus familias.

Evaluar la capacidad de prestar servicios de RCF a los migrantes puede formar parte de una evaluación global de la capacidad en materia de RCF o realizarse de manera independiente centrándose únicamente en la población migrante. Cuando la Sociedad Nacional evalúe su función y su capacidad de prestar servicios de RCF a los migrantes (en los países de tránsito o destino) o a sus familias (en los países de origen), debería plantearse las siguientes preguntas:

- i. ¿Cómo afronta la red de RCF de la Sociedad Nacional las necesidades en materia de RCF de otros grupos?
- ii. Basándose en las previsiones sobre las necesidades de los migrantes y/o sus familias ¿tiene la Sociedad Nacional los recursos humanos y la capacidad técnica necesarios para atender el número de casos adicional que cabe preverse?
- iii. ¿Dispone la Sociedad Nacional de las competencias necesarias para atender las necesidades detectadas durante la evaluación (por ejemplo, ¿ofrece servicios de apoyo psicosocial? ¿domina el personal los idiomas necesarios para contactar y comunicarse directamente con los migrantes en cuestión?)?
- iv. ¿Cómo afectarían al funcionamiento de la Sociedad Nacional las actividades llevadas a cabo en favor de estos beneficiarios? ¿Qué efecto tendrán sobre las herramientas y recursos de la SN (planificación, presupuesto, formación del personal y los voluntarios, etc.)?

Para atender eficazmente las necesidades de los migrantes y de sus familias, la cooperación en el seno de la Red de Vínculos Familiares es fundamental. Un solo caso de RCF puede requerir la colaboración de todas las Sociedades Nacionales y/o delegaciones del CICR de esa ruta migratoria, es decir, de los países de origen, tránsito y destino. Por este motivo, al mismo tiempo que evalúa su capacidad de ofrecer servicios de RCF a los migrantes o a sus familias, la Sociedad Nacional debería mantenerse en contacto con las Sociedades Nacionales y/o delegaciones del CICR de esa ruta migratoria cuyos servicios de RCF podría precisar. Una buena relación de trabajo entre los asociados de la Red de Vínculos Familiares es indispensable para el intercambio rápido de información y para la gestión eficaz de los casos.

1.5.9. Plan de Acción

1.5.9.1. Análisis

Una vez evaluadas las necesidades en materia de RCF de los migrantes y/o sus familias, así como la capacidad de la Sociedad Nacional, es importante resumir la información recabada y analizarla debidamente. El análisis servirá para conocer las tendencias que presentan las necesidades en materia de RCF, así como los desajustes entre estas necesidades y los servicios prestados por la Sociedad Nacional y/u otros actores. Esto permitirá a la Sociedad Nacional iniciar la planificación: diseñar una estrategia, fijarse unos objetivos, y elaborar un plan de acción para resolver los desajustes detectados.

1.5.9.2. Objetivos, Estrategias y Plan de Acción

La estrategia para abordar las necesidades en materia de RCF de los migrantes consiste en combinar de la manera más adecuada los distintos métodos de actuación (sustitución, apoyo, y persuasión/sensibilización), asociados, herramientas y recursos con el fin de prestar los servicios necesarios, teniendo en cuenta la capacidad y la función de la Sociedad Nacional.

Basándose en las necesidades en materia de RCF evaluadas, así como en las prioridades marcadas, se puede establecer un marco de intervención enumerando los objetivos y las actividades, recursos, presupuesto y calendario necesarios para alcanzarlos.

Tras definir la estrategia y los objetivos, hay que plantearse cómo llevarlos a la práctica, para lo cual se elaborará un plan de acción. Si bien es cierto que cada Sociedad Nacional dispondrá de sus propias herramientas y formatos de planificación, todo plan de acción deberá definir:

- i. las actividades: criterios de aceptación, selección de métodos/herramientas,
- ii. los recursos humanos necesarios: personal y voluntarios encargados del RCF,
- iii. los recursos necesarios: materiales, logísticos y financieros,
- iv. la duración de las actividades: cuándo empiezan y cuándo terminan, si hay un plazo,
- v. las hipótesis o supuestos: es necesario formular hipótesis y hacer su seguimiento con regularidad,
- vi. la gestión de riesgos: riesgos para las personas o la Sociedad Nacional y cómo afrontarlos,
- vii. los indicadores para la supervisión: indicadores clave destinados para la supervisión de las actividades y los resultados.

1.5.10. Criterios de Aceptación

Es necesario fijar unos criterios generales, aplicables también a otros grupos de beneficiarios, para determinar a qué migrantes se prestará asistencia. En su caso, la vulnerabilidad radica fundamentalmente en la pérdida del contacto con sus familias, por lo que la ayuda deberá concentrarse en este aspecto. Se pueden distinguir dos grupos de criterios para determinar si una solicitud de ayuda para restablecer el contacto con familiares es

válida y saber cómo atenderla. Tenga en cuenta que algunos criterios también son aplicables a otros beneficiarios:

i. Vulnerabilidad debida a la pérdida del contacto con los familiares

- a. **Protección** - si los migrantes o sus familiares necesitan protección, se establecerá, siempre que sea posible, un orden de prioridad (por ejemplo, tendrán prioridad los menores no acompañados y los migrantes detenidos). Al mismo tiempo, se remitirá a los migrantes o a sus familias a las instituciones que puedan proporcionarles la protección que necesitan.
- b. **Seguridad** - las víctimas de la trata de personas, y los migrantes aislados y vulnerables privados de libertad de movimiento y del acceso a los medios de comunicación.
- c. **Vulnerabilidad psicológica** – los migrantes que sufren psicológicamente por haber perdido el contacto con sus familiares.
- d. **Vulnerabilidad física** – los migrantes que sufren físicamente (enfermedad grave, hospitalización) y necesitan restablecer el contacto con sus familiares.
- e. **Vulnerabilidad económica** – los migrantes que se encuentran en una situación económica precaria a raíz de la pérdida del contacto con sus familiares, aunque esto no constituye, en sí mismo, un motivo suficiente para aceptar un caso. Sin embargo, puede haber casos en los que un migrante sea especialmente vulnerable por carecer de recursos financieros (personas sin techo, madres solteras separadas de quien les proporcionaba el sustento) y necesita restablecer el contacto con sus familiares.

ii. Valor añadido de la Sociedad Nacional que brinda servicios de RCF

- a. Medios de comunicación inexistentes, poco fiables o insuficientes para contactar con un familiar.
- b. Las personas apenas tienen o carecen de acceso a los medios de comunicación.
- c. Falta de confianza en los canales de comunicación ofrecidos por las autoridades (por ejemplo, los migrantes detenidos). Esto pone de relieve el valor añadido de la Sociedad Nacional que brinda sus servicios.
- d. No hay otras organizaciones que atiendan las necesidades en materia de RCF de los migrantes.
- e. Los migrantes y sus familiares se encuentran en distintos países y el Movimiento puede acceder a ambos gracias a su Red de Vínculos Familiares (las Sociedades Nacionales de los países de origen, tránsito y destino aceptan casos de RCF relacionados con las migraciones y tienen la capacidad necesaria para tramitarlos).
- f. Cuando los migrantes desean restablecer el contacto con familiares que ya están viviendo en el país de destino, se analizará cada caso por separado antes de prestarles apoyo (por ejemplo, dos migrantes que se tuvieron que separar a su llegada al país y uno de ellos no logra localizar al otro).

1.5.11. Motivos Separación y Pérdida del Contacto, Posibles Necesidades en Materia de RCF e Intervención Requerida

Existen muchos motivos por los que los migrantes pueden perder el contacto con sus familiares y por los que

estos últimos no logran averiguar su paradero (migrantes vulnerables en rutas migratorias en las que no hay medios de comunicación, migrantes que se encuentran en centros de recepción/ retención/detención, etc.).

Conocer los **motivos de la separación y la pérdida del contacto** ayudará a detectar sus posibles necesidades en materia de RCF y a escoger el método más apropiado para atenderlas.

A la hora de evaluar las necesidades en materia de RCF de los migrantes, conviene tener en cuenta sus mecanismos de adaptación para restablecer y mantener el contacto con sus familiares, no para sustituirlos, sino para reforzarlos si es necesario.

1.5.12. Actividades Típicas de RCF a favor de Personas Separadas como Consecuencia de la Migración

Para entender mejor la relación entre la evaluación de las necesidades de los migrantes y/o sus familias y la prestación de servicios de RCF, se han agrupado todos los aspectos relativos al proceso de RCF en el cuadro “Actividades típicas de RCF en favor de las personas separadas como consecuencia de la migración⁹”, que se expone a continuación. El objetivo de este cuadro es indicar los posibles:

- i. motivos de la separación familiar,
- ii. necesidades en materia de RCF,
- iii. actividades e intervenciones relacionadas con el RCF llevadas a cabo por la Sociedad Nacional,
- iv. medidas necesarias para que las Sociedades Nacionales presten servicios de RCF.

1.5.13 Tramitación de los casos y búsqueda activa de los migrantes

En muchos aspectos, las técnicas y métodos empleados para buscar a los migrantes son similares a los que se utilizan para buscar a las personas separadas de sus familiares a raíz de un conflicto o catástrofe. Sin embargo, los casos relacionados con migrantes tienen algunas peculiaridades que requieren mayor cautela, por ejemplo, en lo que respecta a la confidencialidad:

- i. Cuando se busque a migrantes irregulares hay que sopesar bien con quién se va a compartir la información y a quién o adónde se puede remitir la solicitud de búsqueda.
- ii. En algunos casos, puede ser conveniente ofrecer medios de restablecer el contacto entre familiares sin registrar ni revelar los datos personales (por ejemplo, mediante el uso de teléfonos móviles).
- iii. También puede resultar útil ofrecer una dirección del Movimiento para el envío de la correspondencia, en lugar de insistir en los datos de contacto del solicitante o, cuando se la localice, de la persona buscada.

Las Sociedades Nacionales, como auxiliares de los poderes públicos, pueden negociar con ellos para que les permitan consultar la información oficial sobre los migrantes, imprescindible para emprender la búsqueda

⁹ Consúltense: CICR: “Directrices sobre los servicios de RCF en favor de las personas separadas como consecuencia de la Migración”. Oct. 2010. Cuadro 1, pág. 32

activa y para prestar servicios de RCF (por ejemplo, información sobre los migrantes en los centros de detención). No obstante, se deben cumplir una serie de requisitos antes de solicitar a las autoridades el acceso a esta información:

- i. La Sociedad Nacional debe tener la voluntad y la capacidad de atender las necesidades en materia de RCF de los migrantes.
- ii. El órgano de gobierno de la Sociedad Nacional debe estar convencido de las razones para negociar con las autoridades competentes su función auxiliar en relación con los migrantes.
- iii. Las autoridades deben reconocer la labor humanitaria de la Sociedad Nacional.
- iv. La Sociedad Nacional debe tener una política que regule el intercambio, la protección y el empleo de los datos obtenidos de los departamentos gubernamentales.

Cuando la causa de la separación es un conflicto o catástrofe, se parte del supuesto de que la pérdida del contacto ha sido involuntaria y de que la persona buscada desea restablecer el contacto con el solicitante. Esto no siempre es así en el caso de los migrantes, por lo que habrá que examinar detenidamente los motivos por los que el solicitante desea restablecer el contacto. En todo caso, los datos de contacto de la persona buscada sólo se revelarán una vez se haya obtenido su consentimiento.

1.5.13.1. Fuentes de Información para la Búsqueda Activa

Las fuentes a las que se recurra para localizar a los migrantes, independientemente del motivo de la migración, variarán en función del estatuto de esa persona, es decir, si es un migrante “regular” o “irregular”. En el caso de los migrantes supuestamente “regulares”, se puede acudir a las fuentes oficiales para efectuar una búsqueda “nacional”. Estas fuentes son, entre otras:

- i. Los departamentos gubernamentales competentes.
- ii. Los archivos de la seguridad social.
- iii. Los historiales médicos.
- iv. Los censos electorales.
- v. Guías telefónicas.
- vi. Los archivos nacionales.
- vii. Las empresas u organismos encargados de la mano de obra migrante.
- viii. Listas oficiales de pasajeros de los barcos y otros medios de transporte.

También puede resultar útil acudir a grupos comunitarios y ONG que trabajan con las comunidades migrantes. Además de contactar con los proveedores de servicios e instituciones para personas vulnerables mencionados anteriormente, se puede recurrir a los métodos de búsqueda tradicionales.

En cada caso, se procederá a una evaluación para decidir a qué fuentes o parciales acudir, en particular cuando se trata de migrantes supuestamente “irregulares”. En algunos casos, es conveniente evitar las autoridades gubernamentales y acudir directamente a las comunidades locales (líderes y grupos comunitarios y religiosos, voluntarios del mismo grupo étnico o comunidad que la persona buscada).

1.5.13.2. Ventajas en Inconvenientes de Acudir a Contactos de la Comunidad

Los contactos de la comunidad, en particular el personal y los voluntarios de la Sociedad Nacional pertenecientes al grupo étnico en cuestión, suelen ser útiles en la búsqueda de los migrantes. Normalmente, este tipo de contactos conocen muy bien su comunidad y están al corriente de los movimientos de las personas dentro de la misma. De ahí que se pueda confiar en ellos para conocer detalles como la grafía de los nombres o incluso, en ocasiones, el paradero de la persona en cuestión. Estos contactos pueden disponer también de información sobre los migrantes recién llegados y ser un medio más eficaz para localizar a las personas que los propios canales oficiales. Sin embargo, hay que tener presente los posibles riesgos que conlleva el recurrir a estos contactos:

- i. **Imparcialidad** - Los líderes comunitarios no necesariamente representan a toda la comunidad, y pueden no ser imparciales. Tampoco actúan siempre en beneficio de esa persona, sino que pueden estar ligados a ciertos clanes o grupos, entre ellos grupos políticos, que pueden poner en peligro la seguridad o la situación de la persona en el país.
- ii. **Confidencialidad** - esta es otra cuestión que puede resultar preocupante. Cuando uno acude a un funcionario público para solicitar información sobre una persona, se da por hecho que los datos de su expediente serán confidenciales, lo cual no tiene por qué ocurrir cuando se acude a un contacto de la comunidad, que puede revelar el nombre de la persona buscada a otros miembros del grupo étnico o comunidad en cuestión, o a otras personas.
- iii. **Uso de la información** - La Sociedad Nacional no puede controlar el uso que la comunidad hace de la información. Por ejemplo, un grupo puede decidir, sin consultarlo antes con la Sociedad Nacional, poner carteles en lugares públicos para pedir información sobre la persona buscada.

Aunque acudir a personas de contacto de la comunidad y utilizar estas técnicas para localizar a una persona no tiene por qué causar ningún perjuicio, es importante tener presentes los riesgos mencionados, especialmente si se trata de migrantes “irregulares”, en cuyo caso es, si cabe, más importante, mantener la confidencialidad.

1.5.14. Perspectivas del CICR acerca de la Participación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Actividades Relacionadas con el Retorno

La migración es un fenómeno global en aumento, con impacto a nivel mundial e indudablemente, el retorno es una de las posibles fases del proceso migratorio. Se encuentra dentro de las prerrogativas de los Estados, el regular la presencia de personas migrantes en sus territorios y si se considera que se encuentran en una situación irregular, expulsarlos o deportarlos. Sin embargo, en todas las situaciones, los gobiernos deben cumplir con sus obligaciones en virtud del derecho internacional, incluyendo el principio de non-refoulement (no devolución), el derecho a ser tratado con humanidad y el derecho a la unidad familiar.

La presente información busca brindar las perspectivas del CICR acerca del involucramiento de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento) en actividades

relacionadas con el retorno. Hemos buscado identificar **los retos más destacados que el tema puede suscitar y brindar algunas indicaciones sobre cómo abordarlos.**

La complejidad de cada situación específica, no puede ser abarcada en esta sección más allá de ofrecer recomendaciones generales. Por lo tanto, El CICR está listo para apoyar a las Sociedades Nacionales en sus propios procesos de reflexión y para involucrarnos en la contextualización de las perspectivas actuales.

Al interior de las discusiones políticas sobre los flujos migratorios hacia Europa, el tema del retorno ha retomado un ímpetu renovado. De manera creciente, los Estados han estado implementado procedimientos de asilo expedito y a menudo justifican lo anterior sobre la base de que existen “países seguros” o “áreas seguras” de retorno. **De manera importante, dichas prácticas nunca podrán relevar a los Estados de sus obligaciones en virtud del derecho internacional, incluyendo el principio de no-retorno.**

En toda circunstancia, un Estado requiere evaluar de manera cuidadosa y de buena fe si hay suficientes motivos para creer que un individuo en particular corre el riesgo de ser sujeto a una violación de sus derechos incluidos en el principio de no retorno al momento de su regreso. Tales determinaciones individuales no deberán de ser reemplazadas por una determinación colectiva; las evaluaciones deberán tomar en consideración la situación específica, necesidades y derechos individuales.

Además, a las personas migrantes deberán de proporcionárseles soluciones efectivas en contra de la decisión de negarles asilo y retornarlas, lo que significa que deben tener el derecho a impugnar/apelar la transferencia ante un organismo independiente e imparcial.

Los procedimientos expeditos o “fast track” son a menudo demasiado veloces para que lo anterior pueda suceder.

El CICR y las Sociedades Nacionales en varios países se han enfrentado a una intensa presión por parte de los Estados y el público en general, para involucrarse más al momento de responder a las necesidades de las personas migrantes. Resulta esencial para el Movimiento el continuar la reflexión sobre los retos a los que se enfrenta y el asegurar que las actividades previstas para las personas migrantes en estado de vulnerabilidad están alineadas con los Principios Fundamentales y en concordancia con las reglas y políticas del Movimiento.

❖ El Papel del Movimiento en los Retornos

La Política Migratoria 2009 requiere que las Sociedades Nacionales eviten participar en expulsiones o deportaciones de personas migrantes, reconociendo que al hacer lo contrario pudieran poner en peligro la neutralidad e identidad humanitaria del Movimiento.

- Las “Sociedades Nacionales no están bajo obligación alguna, en su papel de auxiliares de las autoridades u otras, a tener un papel en actos coercitivos o de control migratorio”.

Lo anterior se ve reforzado aún más por la Segunda Resolución de la 30° Conferencia Internacional que clarifica el rol de las Sociedades Nacionales como auxiliares de los poderes públicos, lo que resalta su deber de rechazar cualquier solicitud que entre en conflicto con los Principios Fundamentales del Movimiento.

- De manera específica acerca de las expulsiones, la posición del CICR es que **los componentes del Movimiento deberán abstenerse de tomar parte en la deportación de un individuo hacia su país de origen o a un tercer país.**

Esta posición se resume en cinco argumentos principales:

- La imposibilidad de proveer un monitoreo completo y confiable del tratamiento y condiciones imperantes durante la deportación
- El riesgo de participar en un proceso que viola el derecho internacional
- El peligro de dañar la percepción, reputación y aceptación del Movimiento en su conjunto
- La amenaza que representa el llevar a cabo actividades que violan los Principios Fundamentales
- y la importancia de mantener un enfoque coherente al interior del Movimiento

Retos Específicos de la Participación del Movimiento en Retornos

Aunque algunas actividades se vean justificadas por el principio de Humanidad en casos en los cuales las poblaciones en cuestión tienen necesidades humanitarias, las actividades humanitarias implementadas por cualquiera de los componentes del Movimiento en Apoyo a las políticas de control migratorio del Estado, incluyendo el retorno, podrían:

- Implicar un involucramiento en acciones que contradicen al derecho y normas internacionales y que pudiera tener consecuencias legales para el personal/equipo y el Movimiento involucrados
- Entrar en conflicto con los Principios Fundamentales del Movimiento, en particular con los principios de Neutralidad, Imparcialidad e Independencia; y
- Tener un impacto negativo en la percepción y reputación del Movimiento y en la confianza en los servicios que ofrece, entre las personas migrantes y comunidades locales, ambos ubicados en su país de origen y en el país de destino, así como para el Movimiento en su totalidad

Al momento de diseñar actividades en favor de personas migrantes en condición de vulnerabilidad, que sean potenciadoras del Principio Fundamental de Humanidad, debemos permanecer vigilantes y permanecer bajo la guía del Principio Fundamental de Neutralidad e Independencia para asegurar que éstas no afecten de manera negativa nuestra habilidad de actuar de manera imparcial en favor de los más vulnerables en el futuro o en otros contextos.

En consecuencia, es crucial el tomar en cuenta el riesgo de que el Movimiento sea percibido como alentador de políticas coercitivas de gobiernos o como parte de un esquema gubernamental dirigido a retornar a personas migrantes que forme parte de una estrategia de contención. Esto podría dañar la imagen del Movimiento tanto en el país donde se inician los retornos tanto en los países de recepción de población retornada.

Así mismo, resulta importante tener en cuenta el principio de “Acción sin daño” al momento de diseñar e implementar actividades humanitarias en un contexto como este.

❖ **Preguntas a considerar para acciones RCF con población retornada o en proceso de retorno**

- ¿La actividad RCF se podría considerar por autoridades o beneficiarios como parte de un proceso de deportación?
- ¿La actividad RCF se realiza en lugares en los cuales la población está en proceso de tránsito a su país de origen o un tercer país?
- ¿Los especialistas RCF reciben y/o aceptan peticiones o se ven presiones para promover el retorno de las personas atendidas?
- ¿Los especialistas RCF reciben y/o aceptan peticiones o se ven presionados para compartir información de las personas atendidas?
- ¿Los elementos del movimiento participando en actividades RCF (u otras) son diferenciados de las autoridades del estado que gestionan/implementan los procesos de retorno?
- ¿Los elementos del Movimiento participando en actividades RCF (u otras) han evaluado si están siendo parte de un proceso de *refoulement*?

1.5.15. Principios Recomendados para Orientar las Acciones Relativas a los Niños en Movimiento y otros Niños Afectados por la Migración

En mayo de 2016, representantes de organizaciones internacionales y de organizaciones no gubernamentales se reunieron en Ginebra para comentar los PRINCIPIOS RECOMENDADOS, cuyo texto figura más abajo. La lista de PRINCIPIOS resultantes no se acuñó y no estaba destinada a que las organizaciones participantes la aprobaran. En su lugar, se adoptaron estos PRINCIPIOS para recordar a la comunidad internacional de la existencia de un conjunto de principios fundamentales que deberían guiar todas las políticas relativas a la migración que sean aplicables a los niños, niñas y adolescentes que migran o que se ven afectados por la migración.

Los PRINCIPIOS enumerados más abajo emanan de la legislación internacional de derechos humanos, el derecho humanitario y el derecho relativo a los refugiados. La expresión “niños en tránsito” hace referencia a los niños que se desplazan por un abanico de razones, voluntarias e involuntarias, dentro de su propio país o entre varios países, acompañados o no de sus padres o cuidadores primarios. La expresión “otros niños afectados por la migración” se refiere a los niños que no se desplazan, sino que permanecen en su país de origen después de que uno de sus padres haya migrado a otros países, o a los niños que residen con sus padres en un país al que sus padres hubieran migrado.

- 1. Los niños en tránsito y otros niños afectados por la migración son ante todo niños y su interés superior debe primar al emprender cualquier acción que les afecte**

Los niños afectados por la migración deberían gozar de los mismos derechos que todos los demás niños, inclusive en lo que respecta al registro de nacimiento, prueba de identidad, nacionalidad y acceso a la educación, sanidad, vivienda y protección social. Aquellas personas a su cargo no deben asumir que las soluciones estándar funcionan para todos los niños: por el contrario, es necesario que realicen evaluaciones de conducta individual y familiar antes de tomar cualquier decisión permanente sobre cada niño.¹³ No se debe negar la entrada a los niños que se encuentren en las fronteras sin un análisis adecuado e individualizado de su solicitud y con las debidas garantías que aseguren que la decisión está de acuerdo con el interés superior del niño.

2. Todos los niños tienen derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo

Todos los niños tienen derecho a unas condiciones de vida adecuadas para su correcto desarrollo físico, mental, espiritual, moral, educativo y social. Los Estados tienen la obligación de anticipar e impedir que sufran daños, inclusive en los casos relativos a los desencadenantes de migración infantil. Asimismo, deben invertir en operaciones de búsqueda y rescate para evitar repercusiones negativas en las situaciones migratorias. La inversión continua en material, asistencia social y oportunidades de subsistencia es un requisito previo vital para prevenir viajes potencialmente mortales y para no entorpecer el desarrollo del niño.

3. Los niños tienen derecho a moverse con libertad tanto dentro de su propio estado, como al salir de su propio estado o de cualquier otro

Los niños tienen derecho a migrar en búsqueda de una vida familiar, seguridad u oportunidades. En particular, tienen derecho a escapar de la violencia y el peligro.

4. Detener a un niño debido a la situación migratoria de sus padres o a la suya propia constituye una violación de los derechos del niño y va en contra del principio del interés superior de los niños.

Los Estados deberían cesar de manera inmediata y completa la detención de niños afectados por la migración y permitirles permanecer con su familia o tutores en un contexto comunitario y no privativo de la libertad mientras se discierne su estatuto de residencia.

5. Nunca se debe separar a los niños de sus padres o sus cuidadores primarios durante todas las fases de la migración (salvo si es en pos de su interés superior)

Los Estados no deben separar a los niños de su familia, por ejemplo, a través del establecimiento de procedimientos de reagrupación familiar onerosos y prolongados, la negación de la transferencia de beneficios de la seguridad social acumulados, la detención de migrantes en situación irregular acompañados por niños, la deportación de los padres de ciudadanos menores de edad o la denegación del derecho de los niños a acompañar a aquellos padres considerados trabajadores migrantes. Por el contrario, la expulsión forzada de un niño no debe considerarse bajo ninguna circunstancia un medio aceptable de reagrupación familiar y nunca se debe asumir de manera automática que responde al interés superior del niño. Cuando un niño sea expulsado, debe realizarse de manera segura y respetando el interés superior del niño. En aquellos casos en los que la expulsión afecte a un niño separado de su familia, este debe estar acompañado y vigilado.

6. Ningún niño es ilegal: se debe proteger a los niños de toda clase de discriminación

La criminalización y estigmatización de los niños en tránsito y de otros niños afectados por la migración violan este principio. Los Estados y otros actores deben usar terminología no discriminatoria al referirse a los migrantes y sus hijos.

7. Los sistemas de protección de la infancia deben velar por la protección de todos los niños, incluidos aquellos en tránsito y los niños afectados por la migración

Respecto a su diseño y aplicación, los sistemas nacionales de protección de la infancia de cada país deberán tener en cuenta las necesidades específicas y las opiniones de los niños en tránsito y de otros niños afectados por la migración. Los Estados deben proteger a los niños de la explotación, la violencia, el abuso y otros delitos, así como velar porque no dependan de la comisión de actos delictivos o del comercio sexual para cubrir sus necesidades básicas. Los Estados y las organizaciones regionales tienen la responsabilidad de garantizar una protección ininterrumpida brindada por las autoridades del gobierno local y los Estados por los que transitan los niños, así como la responsabilidad de promover prácticas de protección armonizadas en las comunidades locales siempre que sea pertinente.

8. las medidas de gestión de la migración no deben menoscabar los derechos humanos de los niños

Los Estados deberán respetar los derechos del niño garantizados dentro de los derechos humanos internacionales, el derecho relativo a los refugiados y el derecho humanitario, incluido el principio de no devolución y cualquier medida específica de protección de los niños. Los Estados deben garantizar una correcta identificación de los niños, evaluar la repercusión de las leyes y políticas sobre los niños en tránsito y los niños afectados por la migración y evitar cualquier consecuencia negativa sobre los niños. No se puede tolerar bajo ningún concepto que se tomen medidas para hacer el transporte inseguro con el fin de disuadir a los migrantes de emprender su viaje. Los niños necesitan seguridad y estabilidad para desarrollarse de manera sana. Los Estados que solo tienen en consideración el interés superior del niño o autorizan a los niños a permanecer en su territorio hasta que cumplen los 18 años de edad repercuten negativamente en los derechos del niño.

9. Los niños tienen derecho a expresar sus opiniones libremente en todos los asuntos que los afecten y estas se deben tener debidamente en cuenta, en función de la edad y madurez del niño, así como de su comprensión de las opciones disponibles

Los Estados deben velar por que los niños afectados por la migración, se encuentren o no en su Estado de origen, tengan acceso adecuado durante todas las etapas del proceso migratorio a una información de calidad, representación letrada gratuita, servicio de traducción y, en los casos en los que se trate de niños no acompañados o separados, a que se les proporcione tutela.

CAPÍTULO II

EVALUACIÓN, PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES



2.1. Planificación en RCF

2.1.1. Planificación:

La planificación no siempre se lleva a cabo al mismo tiempo que la elaboración del informe, especialmente si no se trata de una situación de emergencia. Así pues, el plan de acción que se redacta durante el ejercicio de planificación no necesariamente aparece en el cuerpo del informe de evaluación. En función de lo que decidan la Sociedad Nacional o la delegación del CICR, se puede incluir en el capítulo final del informe de evaluación o elaborar por separado.

Dado que las situaciones de emergencia requieren una intervención diferente al resto de situaciones (operacional frente a desarrollo), la planificación también ha de ser diferente.

a. **La planificación en situaciones de emergencia** tiene una serie de objetivos a corto plazo que consisten en atender las necesidades actuales y potenciales en materia de RCF utilizando todas las herramientas y recursos existentes y, si es necesario, los de la Red de Vínculos Familiares.

b. **La planificación en situaciones que no constituyen una emergencia** tiene unos objetivos a medio y largo plazo que consisten en atender las necesidades actuales y potenciales en materia de RCF utilizando y desarrollando los recursos y herramientas necesarios en el marco de una estrategia de mejora de la capacidad a medio y largo plazo.

2.1.2. Análisis DOFA

El análisis DOFA es un método de planificación estratégica empleado para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y limitaciones. Completa los análisis previos y sirve para diseñar una estrategia y un plan de acción. Consiste en detectar los factores internos y externos que favorecen o impiden la consecución de los objetivos. El análisis DOFA nos ayuda a no perder de vista la realidad durante todo el proceso de planificación, ya se trate o no de una emergencia.

Ejemplo:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Voluntarios de las Sociedades Nacionales que se pueden movilizar fácilmente y con rapidez• Buenos contactos con las personas encargadas de algunos campamentos de desplazados y con los responsables de hospitales y depósitos de cadáveres	<ul style="list-style-type: none">• No hay personal (del CICR o de la Sociedad Nacional) conformación en el ámbito del RCF en las regiones más afectadas• Ausencia de recursos logísticos en la zona

OPORTUNIDADES	LIMITACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades están dispuestas a cooperar con el CICR o la Sociedad Nacional para recopilar y actualizar listas de víctimas (heridos/fallecidos/desaparecidos) • La población dispone de un sistema tradicional para transmitir información (tablones de anuncios cerca de los mercados) a los que puede recurrir con facilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La población afectada no confía en los medios de comunicación locales • No hay coordinación entre los distintos ministerios que gestionan la crisis. • La inseguridad impide el acceso a algunas de las regiones afectadas

Fuente: Manual de Evaluación de Necesidades de Materia RCF. Pág. 70

2.1.3. Establecer Prioridades

El establecimiento de prioridades es una tarea administrativa destinada a planificar la intervención más eficaz posible, pero de ninguna manera se pierde de vista a las personas necesitadas. Las prioridades pueden evolucionar con el tiempo y una vez que se han tomado las medidas más urgentes, otras pueden emprenderse. La evaluación determina las prioridades, pero está claro que es necesario decidir cuáles son las más importantes entre un conjunto de prioridades que compiten entre sí.

No todas las necesidades tienen el mismo grado de importancia y no hace falta que todas las acciones comiencen al mismo tiempo. El análisis DOFA también obliga a los encargados a establecer un orden de prioridad. Es esencial planificar la intervención centrándose en las necesidades más apremiantes en la fase inicial, mientras se van concibiendo oportunamente las demás acciones.

Para definir el orden de prioridad de las necesidades, se recomienda considerar los criterios siguientes:

- Gravedad de las necesidades y posibles consecuencias si no se toman medidas;
- Urgencia de las necesidades y posibles consecuencias si se retrasa la intervención;
- Vulnerabilidad de los beneficiarios y su necesidad de protección y asistencia;
- Número de personas afectadas.

2.1.4. Estrategias y Objetivos

La estrategia adoptada representa la elección de la combinación óptima de métodos de actuación (sustitución, apoyo, movilización o persuasión), asociados, herramientas y recursos a atender las necesidades en materia de RCF de la manera más idónea.

Ejemplo de estrategia en una situación de emergencia:

Prestar servicios sustitutos para restablecer el contacto entre las familias separadas por un desplazamiento.

Ejemplo de objetivo en una situación que no constituye una emergencia:

Aprovechar la red actual de RCF a fin de mejorar la capacidad de la Sociedad Nacional de atender las necesidades en materia de RCF de los beneficiarios identificados – niños de la calle, víctimas de la trata rescatadas y migrantes que se encuentran en centros de acogida.

Basándose en las necesidades en materia de RCF evaluadas, así como en las prioridades marcadas, se puede establecer un marco de intervención enumerando los **objetivos**, y las actividades, recursos, presupuesto y calendario necesarios para alcanzarlos.

Los **objetivos** deben ser específicos, medibles, alcanzables, realistas y en tiempo limitado (*SMART, por sus siglas en inglés*).

Ejemplo de objetivo en una situación de emergencia:

localizar a los niños no acompañados y separados de sus familiares que se encuentren en los campamentos de desplazados internos y refugiados, informar a sus familiares de su paradero y, si las condiciones lo permiten, reunirlos con ellos.

Ejemplo de objetivo de una Sociedad Nacional en una situación que no constituye una emergencia: organizar, formar y mantener a un equipo de intervención de urgencia en el ámbito del RCF dotado de las herramientas informáticas y de comunicación necesarias para que se pueda desplegar rápidamente en situaciones de catástrofe, recopilar información relativa a las búsquedas y coordinar las labores de búsqueda inmediatas.

2.1.5. Plan de Acción o Planificación de Actividades

Una vez definidos la estrategia y los objetivos, estos se tendrán que llevar a la práctica mediante la elaboración de un plan de acción que defina:

- **Las actividades:** selección de métodos/herramientas.
- **Los recursos humanos necesarios:** funciones y tareas para el personal y los voluntarios encargados del RCF.
- **Los recursos necesarios:** materiales, logísticos, financieros.
- **La duración de las actividades:** cuándo empiezan, cuándo terminan, si hay un plazo.
- **Las hipótesis o supuestos:** es necesario formular las hipótesis más importantes y hacer su supervisión con regularidad.
- **La gestión de riesgos:** riesgos para las personas o la Sociedad Nacional y cómo afrontarlos.
- **Los indicadores para la supervisión:** indicadores clave destinados a hacer la supervisión de las actividades y sus resultados.

Ejemplo:

Estrategia: Esfuerzos oficiales de apoyo para prevenir la desaparición y la separación; prestar servicios de sustitución para restablecer el contacto entre familiares.

Objetivo 1: Registrar los datos de todos los menores no acompañados en los Distritos A y B tan pronto como sea posible						
Hipótesis: Cooperación con las autoridades locales. Cooperación con la Sociedad Civil y los dirigentes						
Gestión de Riesgos: garantizar que todos los niños cuyos datos						
Actividades (Ejemplo)	Lugar	Período	Para quien	Recursos Materiales y Logísticos	Recursos Humanos	Presupuesto
<i>Despliegue de 2 equipos para registrar los datos de los niños</i>	<i>Distritos A, B, E y S</i>	<i>10 días</i>	<i>Niños no acompañados y separados y sus parientes</i>	<i>-2 vehículos -Material de oficina -Formularios de registro Apoyo de equipos de logística y socorro</i>	<i>-2 jefes de equipo sobre el terreno -4 voluntarios</i>	<i>Costes del alquiler de vehículos Costes de personal Costes de voluntarios, etc.</i>

Indicador de supervisión: número de lugares visitados y verificados, número de niños cuyos datos se hayan registrados, otras organizaciones implicadas en la atención a las necesidades de los niños en la zona damnificada						
Objetivo 2: Prestar servicios de telefonía a los damnificados en los Distritos A, B el de día dd						
Hipótesis: El servicio de teléfono normal se establecerá en 7 días						
Gestión de Riesgos: Garantizar la responsabilidad sobre el equipamiento y su custodia en un lugar seguro						
Actividades (Ejemplo)	Lugar	Período	Para quien	Recursos Materiales y Logísticos	Recursos Humanos	Presupuesto
<i>Despliegue de 2 equipos con teléfonos vía satélites</i>	<i>Distritos A, B, E y S</i>	<i>7 días</i>	<i>Familiares cercanos separados (padres, hijos, hermanas, hermanos)</i>	<i>-2 vehículos -2 teléfonos vía satélites -formularios de equipos de logísticas y socorro</i>	<i>-2 jefes de equipos en el terreno -6 voluntarios</i>	<i>Costes del alquiler de vehículos Gastos corrientes de los teléfonos vía satélite.</i>
Indicador de supervisión: número de lugares visitados, números de llamadas realizadas con éxito,						

Fuente: Manual para Terreno RCF en caso de Catástrofes. Pág. 54

Las Sociedades Nacionales y el CICR tendrán sus propios modelos y herramientas de planificación. El plan de acción abarca un conjunto de objetivos y actividades seleccionados según su prioridad para alcanzar las metas generales establecidas.

Una vez terminado el plan de acción, habría que trazar en una sola página un organigrama en el que se muestren la organización de los equipos/ocinas de RCF y su interrelación, el número de miembros del personal/voluntarios, con sus nombres si fuera posible.

Según la catástrofe y el contexto específicos, es importante considerar las oportunidades y necesidades de fortalecimiento de la capacidad que pueden abordarse dentro del plan y la intervención reales en materia de RCF (formación, establecimiento de relaciones, etc.). Esto incluye el efecto que producen a mediano plazo las actividades planeadas y realizadas en la capacidad y el cometido de la Sociedad Nacional en el país afectado.

Durante las fases de evaluación, análisis, planificación y realización también es útil tener presentes las orientaciones siguientes.

→ **Plan de intervención**

La falta de información y la elaboración de un “plan perfecto” no deben retrasar una intervención eficaz.

→ **Supervisar y adaptar los planes**

Supervisar las necesidades y la eficacia de la estrategia elegida y adaptarla según sea necesario. Este paso es muy importante porque la intervención va cambiando y evolucionando. Las fases mencionadas en el capítulo 8 subrayan la necesidad de mantenerse atento a los cambios en las necesidades y el contexto operacional.

→ **Planificar varias intervenciones en una sola catástrofe**

Las catástrofes pueden crear grupos con necesidades concretas en diferentes lugares, lo cual requiere intervenciones de diverso tipo.

→ **Gestionar los riesgos adecuadamente**

Las intervenciones para la población en general suelen plantear pocos riesgos; las intervenciones para los grupos vulnerables suelen exigir una gestión de los riesgos más rigurosa.

→ **Planificar la gestión de datos**

Es esencial planificar un sistema exhaustivo de recopilación, verificación, almacenamiento, archivo, recuperación y transferencia de datos. Véase el Tema 2.6 O Oficinas de Operaciones.

Al trazar el plan de acción para una determinada catástrofe, será esencial la elección de herramientas y métodos que se utilizarán. Por consiguiente, es primordial remitirse al tema 2.6.8. Kit de Herramientas en el que se brinda información sobre la selección de las herramientas.

2.1.6. Supervisión

Los datos relativos a la supervisión se deben incorporar tan pronto como se inicien los preparativos del plan de acción. Para ello se deberían seleccionar unos datos e indicadores básicos para medir los progresos de una actividad determinada de RCF.

→ **Ejemplo:**

Cuadro 1			
Ejemplo de un plan de acción para una situación de emergencia			
Objetivo específico	Actividades	Indicadores	
		Situación actual	Resultados esperados
1) Localizar a los niños no acompañados y separarlos de sus familiares que se encuentren en los campamentos de desplazados internos y refugiados, informar a sus familiares de su paradero y, si las condiciones lo permiten, reunirlos con ellos	<p>Visitar los campamentos de desplazados y refugiados para identificar y registrar los datos de los niños no acompañados y separados de sus familiares.</p> <p>Buscar activamente a sus padres para que restablezcan el contacto.</p> <p>Organizar reuniones de familiares tan pronto como sea posible</p>	<p>No de niños no acompañados y separados de sus familiares cuyos datos se han registrado.</p> <p>No de familias localizadas.</p> <p>No de Familias reunidas</p>	
2) Permitir que las familias que se han tenido que separar de algún ser querido del que no tienen noticias restablezcan noticias con él.	<p>Enviar a los campamentos de desplazados y refugiados de la región (nombre), equipos de RCF provistos de (cantidad) teléfonos móviles y (cantidad) teléfonos satelitales, a fin de que ofrezcan 2 minutos de comunicación para que las personas separadas de sus familiares restablezcan el contacto con ellos.</p> <p>Ofrecer el servicio de mensajes “Sano y Salvo” y de MCR a las personas vulnerables</p>	<p>No de comunicaciones por teléfono móvil</p> <p>No de comunicaciones mediante un teléfono satélite.</p> <p>No de mensajes “sano y salvo” recopilado o distribuido</p> <p>No de mensajes Cruz Roja recopilados o distribuidos</p>	
3) etc.			

Duración	Hipótesis	Gestión de riesgos	Recursos (RRHH-Equipamiento)	Coste
Entre (fecha) y (fecha)	Buena cooperación con las autoridades y	Asegurarse de que se registran los datos de todos los	<ul style="list-style-type: none"> 2 oficiales de búsqueda o delegados, 4 voluntarios para el RCF u oficiales de 	Fr.s

Entre (fecha) y (fecha)	acceso a los refugiados y desplazados internos	menores no acompañados y separados de sus familiares	enlace. • 2 vehículos • Equipamiento para el RFL (véase el material de RCF para el terreno)	
Entre (fecha) y (fecha)				
Hasta que se reparen las líneas telefónicas y posteriormente para las personas más vulnerables	Buena cooperación con las autoridades y acceso a los campamentos de refugiados y desplazados internos	Asegurarse de que el personal cuide del equipamiento y de que se guarda a buen recaudo.	• Los mismos que arriba + 10 teléfonos móviles y 4 teléfonos vía satélite	Fr.s
Ídem				

Cuadro 2

Ejemplo de un plan de acción de una Sociedad Nacional para una situación que no constituye emergencia

Objetivo específico	Actividades	Indicadores	
		Situación actual	Resultados esperados
1) Organizar, capacitar y mantener a un equipo de intervención de urgencia en el ámbito del RCF dotado de las herramientas informáticas y de comunicación necesarias para que se pueda desplegar rápidamente en situaciones de catástrofe, recopilar información relativa a las búsquedas y coordinar las labores de búsqueda inmediatas	<p>Seleccionar a los candidatos más idóneos para el equipo de intervención de urgencia.</p> <p>Capacitar a los miembros del equipo y organizar simulacros de urgencia anuales (cuatro personas)</p> <p>Dotar al equipo del material necesario</p>	<p>No de miembros del equipo seleccionados</p> <p>No de miembros del equipo formados</p> <p>No de artículos/herramientas suministradas</p>	
2) Simplificar las herramientas de RCF para unificar los procedimientos y criterios para	Adaptar las directrices relativas al RCF, el manual para los voluntarios, y el material y el	No de materiales adaptados	

prestar servicios de RCF a los beneficiarios	<p>manual de formación de Sociedad Nacional</p> <p>Imprimir el material adaptado</p> <p>Distribuir el material adaptado</p>	<p>No de materiales impresos</p> <p>No de colaboradores/voluntarios que reciben material nuevo</p>
3) Etc.		

Duración	Hipótesis	Gestión de riesgos	Recursos (RRHH-Equipamiento)	Coste
Un mes	Equipo de emergencia para el RCF está integrado en la estructura y los planes de gestión de desastres de la Sociedad Nacional	Asegurarse de que el equipamiento se utiliza de manera responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 vehículo 4x4 para el despliegue rápido • Gastos anuales de mantenimiento del vehículo • 2 ordenadores portátiles • 1 generador portátil • 1 impresora portátil • Programas informáticos para recopilar datos sobre los desaparecidos, los fallecidos y los heridos 	Fr.s
Un mes		Asegurarse de que el equipo se gestiona y despliega en el momento oportuno y cuando se les necesita		Fr.s
Un mes		Conservar a los miembros del equipo		Fr.s
Un mes	El material adaptado mejorará la eficacia y la calidad de los servicios de RCF brindados a los beneficiarios	Asegurarse de que el material adaptados refleja las necesidades en materia de RCF evaluadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Coste de diseño y edición • Coste de impresión • Coste de distribución 	Fr.s
Un mes		Promover y utilizar el material adaptado, y asegurarse de que se respetan los procedimientos.		Fr.s
Un mes				Fr.s

Las listas que a continuación se muestran y que podrá encontrar dentro del material de referencia (ver siguiente cuadro de Indicadores para RCF); proponen unas estadísticas que se pueden extraer de las bases de datos como indicadores cuantitativos, pero también información útil para valorar los resultados desde un punto de vista cualitativo. Cada Sociedad Nacional o delegación del CICR puede seleccionar los datos y estadísticas que correspondan mejor a los objetivos que se hayan marcado y a las actividades que vayan a llevarse a cabo para establecer un sistema de supervisión eficaz. Como ya se mencionó en la introducción, las directrices relacionadas con la supervisión se elaborarán por separado.

Indicadores para el RCF
Mensajes de Cruz Roja (MCR)
<p>Estadísticas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No de mensajes que se envían por primera vez y para mantener el contacto entre familiares (porcentaje) • No de MCR recolectados • No de MCR distribuidos • No de MCR intercambiados entre civiles • No de MCR intercambiados entre detenidos civiles • No de MCR de niños no acompañados/separados de sus familiares • No de mensajes devueltos al remitente
<p>Información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los países de origen • Los países destino • Los motivos mencionados en los mensajes devueltos al remitente • Tiempo transcurrido entre la recogida y la entrega • Contenido del MCR (tipo de información: buenas/malas noticias, petición de ayuda, otros)
Urgente dar noticias/sano y salvo/Salamat
<p>Estadísticas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No de mensajes recogidos • No de mensajes distribuidos • No de mensajes intercambiados entre civiles • No de mensajes intercambiados entre detenidos y civiles
Llamadas telefónicas (teléfonos fijos, móviles, vía satélite)
<p>Estadísticas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No de llamadas telefónicas de civiles a civiles • No de llamadas telefónicas de detenidos a civiles • No de mensajes telefónicas de civiles a detenidos

Solicitudes de búsqueda

Estadísticas sobre:

- No de personas nuevas buscadas por sus familiares
- De ellas, n° de mujeres
- De ellas, n° de menores
- No de personas localizadas (casos cerrados positivamente)
- De ellas, cuantas fueron localizadas gracias a la red de vínculos familiares de la CR/MLR
- No de personas a las que no se ha podido localizar (casos cerrados negativamente)
- No de casos pendientes
- De ellos, no de casos cerrados de mujeres
- De ellos, no de casos de menores en el momento de su desaparición

Información sobre:

- El periodo abarcado
- La zona geográfica abarcada
- El porcentaje de hombres y mujeres
- La edad
- Origen de las solicitudes (CICR, SN, otros), de donde (zona geográfica)
- Frecuencia del contacto antes de la separación
- No de solicitudes en la que se autoriza la publicación de los datos
- Análisis de los tramites: realizados/no realizados/por qué/ para quién
- En relación con los casos cerrados, análisis de los motivos (como se ha cerrado, por quién)
- En relación con los casos rechazados: con qué criterios (por ejemplo, no se localizó al solicitante)
- Relación entre los solicitantes y las personas buscadas
- Cuántas personas buscadas de la misma familia
- Cuanto tardan las familias en acudir al CICR para solicitar una búsqueda
- Cuanto tiempo transcurre entre la apertura y cierre de un caso
- Cuanto tiempo transcurre desde que se recoge una solicitud hasta que se actualiza PROT 5

Solicitudes de búsqueda

Estadísticas sobre:

- No de casos registrados de niños no acompañados/separados de sus familiares/desmovilizados
- De ellos: número de casos registrados por el CICR o la SN
- No de casos de niños no acompañados/separados de sus familiares/movilizados reunidos con sus familiares
- De ellos: número de reuniones logradas por el CICR o la SN
- No de casos de niños no acompañados/separados de sus familiares/desmovilizados cuyos casos se están procesando
- NV

Información sobre:

- Porcentaje de niños no acompañados/separados de sus familiares/movilizados
- Edad, sexo
- Seguimiento (ritmo de las visitas de seguimiento)
- Tiempo transcurrido entre la separación y el registro de los datos de los niños
- Tiempo transcurrido entre el registro de los datos de los niños y la localización de sus padres
- Quien registro los datos (CICR/SN/otros)
- Fotografías (si/no)
- Zonas geográficas concernidas (ubicación de los campamentos, orfanatos, etc.)
- Organización o autoridad encargada de buscarles alojamiento

- Casos rechazados: criterios, motivos, porcentaje del total de casos registrados
- Para los casos cerrados positivamente: cómo, porcentaje del total de casos registrados
- Información sobre los padres (quiénes son, donde viven, otros datos personales)
- Chicas jóvenes con bebés
- Cuántos casos de hermanos y hermanas se registraron
- Seguimiento tras la reunión de familiares (cuántos casos, dónde, cómo), cuántos se localizaron y no se localizaron tras la reunión de familiares, porcentaje

2.1.7. Selección de Herramientas - Métodos

2.1.7.1. Factores que han de Tenerse en cuenta para Escoger las Herramientas – Métodos

Existen varios factores que han de tenerse en cuenta a la hora de escoger las herramientas y los métodos correctos, y de intervenir en el ámbito del RCF.

▶ **Ampliación**

La posibilidad de ampliar suficientemente las herramientas y los métodos para subvenir a las necesidades.

▶ **Protección**

El riesgo que representa la herramienta/método en términos de protección de las personas (incluida la protección de sus datos).

▶ **Rapidez**

La rapidez con que las herramientas pueden ponerse en funcionamiento para atender las necesidades existentes.

▶ **Requisitos de seguimiento**

Concepto que engloba, por ejemplo, consultas específicas, búsquedas, comunicación y gestión de datos, en relación con la herramienta de que se trata.

▶ **Competencias necesarias**

Las competencias necesarias para utilizar la herramienta de que se trata, junto con las aptitudes existentes y la capacidad de formación.

▶ **Gestión de datos**

El sistema de gestión de datos en relación con la herramienta de que se trata y la capacidad existente.

► **Combinación de herramientas**

La posibilidad de combinar las herramientas para garantizar que la intervención sea lo más completa posible.

2.1.7.2. Descripción de Herramientas y Métodos

1) Mensajes “Sano y Salvo”/”Estoy Vivo”. Se trata de un mensaje no sellado (que pueden leer las autoridades y otras partes) que contiene una frase estándar previamente impresa: “Sano y Salvo” o “Estoy vivo”. Los mensajes “Sano y Salvo” se facilitan exclusivamente a las personas de la zona damnificada (residentes en la zona o desplazados y refugiados que han huido de ella) para informar a los familiares de su paradero y de que están sanos y salvos. Los mensajes “Estoy vivo” pueden proporcionarse a las personas heridas o a las que han sido hospitalizadas.

2) MCR. Se trata de una carta no sellada con un formato estándar de dos páginas: en la primera el remitente escribe su mensaje y la segunda se utiliza para la respuesta del familiar. Cada página contiene la identidad y la dirección completa del remitente y del destinatario. Los MCR permiten a los familiares intercambiar noticias exclusivamente privadas o familiares. Los MCR que no llegan a destino se envían “de vuelta al remitente” con una explicación: dirección incorrecta/insuficiente, destinatario desconocido en la dirección dada, se precisa más información, etc.

3) Mensajes “Urgente dar noticias”. Se trata de un mensaje no sellado con un texto estándar que utiliza el remitente para informar al destinatario de que desea recibir noticias tuyas urgentemente; el mensaje incluye un pequeño espacio para la respuesta del familiar. El mensaje contiene el nombre y la dirección completos del remitente y del destinatario. Los mensajes “Urgente dar noticias” están destinados a las personas que esperan con impaciencia noticias de un familiar que se encontraba en la zona afectada por la catástrofe y con los que han perdido el contacto.

4) Teléfonos. Se trata de un servicio de teléfonos que presta el Movimiento a las personas de la zona damnificadas cada para que puedan establecer y mantener el contacto con otras personas que se encuentran fuera o dentro de dicha zona.

5) Línea/centro de atención telefónica. La línea de atención telefónica es un número de teléfono público y un servicio que presta el centro de atención telefónica al público en general. La línea/centro de atención telefónica puede tener los objetivos siguientes: **1)** permitir a las personas llamar y facilitar información urgente sobre sí mismos y sobre sus familiares. Esta información sirve para

restablecer el contacto entre familiares o para guiar a los equipos de emergencia que proporcionen asistencia y protección para salvar la vida de las personas más vulnerables; **2)** remitir a las personas que acudan con alguna solicitud a las fuentes de información que correspondan o a otras organizaciones pertinentes; **3)** ofrecer a las personas interesadas información sobre la zona afectada. Además, los centros de atención telefónica pueden utilizarse para transmitir información sobre el paradero de familiares que se encuentren sanos y salvos o heridos, etc.

6) Publicación de listas. Las listas publicadas ofrecen información sobre quién está sano y salvo, herido, muerto, desaparecido (“personas buscadas”), buscando a sus familiares, así como sobre los niños separados de sus familias. También pueden guardar los nombres de los destinatarios de MCR que no se han podido entregar. Las listas se pueden publicar a través de diversos medios: el sitio web destinado al RCF, En función de los medios disponibles y de la nacionalidad prevista, se pueden elaborar listas de personas basándose en los datos recabados y verificados por el Movimiento, recopilados por las autoridades u otros actores de confianza, o datos facilitados directamente por una persona (véase el sitio web destinado al RCF).

7) Medios de comunicación. Los medios de comunicación pueden servir para promover y prestar servicios de RCF, por ejemplo, por medio de programas de radio y televisión, en periódicos/revistas o por Internet. Los diversos medios de comunicación pueden utilizarse por separado o combinados para transmitir mensajes o prestar servicios. Pueden ser en forma de texto, fotografía, clip de vídeo o alocución. La publicación a través de los medios de comunicación tiene tres objetivos que pueden considerarse por separado o combinarse: 1) fomentar los servicios de RCF; 2) promover la adopción de medidas preventivas relacionadas con el RCF y 3) prestar servicios de RCF mediante la publicación de nombres de personas.

8) Sitio web destinado al RCF. Se trata de un sitio web listo para ser utilizado. Su gestión corre a cargo del CICR y puede ponerse en funcionamiento sólo 48 horas después de que se haya decidido su creación y establecido su nacionalidad y sus funciones. Véase la dirección “<http://www.familylinks.icrc.org/>” El sitio web destinado al RCF presta principalmente tres servicios, a saber: permite al Movimiento colocar/publicar información sobre la situación general, su intervención en el ámbito del RCF y la tramitación de solicitudes de RCF y de otra índole, con direcciones y números de contacto útiles, referencias y enlaces a otros sitios web; permite al Movimiento colocar/publicar listas de nombres, y permite a las personas que tienen acceso a Internet registrar datos y publicar información por sí mismas.

9) Medidas preventivas. Estas medidas permiten evitar o minimizar el riesgo de que se produzcan nuevas separaciones, y se deben plantear en caso de evacuación u otros desplazamientos de población. Incluyen el registro de datos, la entrega de brazaletes o tarjetas de identidad, el

establecimiento de puntos de encuentro y la difusión de los mensajes oportunos a la población de la zona damnificada

10) Registro de datos de las personas vulnerables. Esta tarea implica recopilar, registrar y tramitar datos personales e información sobre el paradero de las personas consideradas vulnerables, a los efectos de: prevenir el riesgo de una separación, reforzar la protección, localizar a los parientes y reunir a las familias. El registro de los datos trae asociado el compromiso de comprobar el paradero de las personas cuyos datos se hayan registrado, realizando visitas periódicas y recopilando información.

11) Fotografías. Inmediatamente después de una catástrofe, los componentes del Movimiento pueden utilizar las fotografías de personas en tres situaciones: 1) pueden obtener la fotografía reciente de un familiar buscado/desaparecido para complementar una solicitud de búsqueda, por ejemplo, de un niño o de otra persona incapaz de dar su identidad (una persona discapacitada, gravemente enferma o herida); 2) pueden sacar sistemáticamente la fotografía de un niño o de otras personas vulnerables incapaces de dar su identidad, con el fin de identificarlos y/o buscar a los familiares, y 3) pueden sacar o utilizar la fotografía de una persona fallecida para complementar otros datos post-mortem, a fin de facilitar su identificación.

12) Anuncios de los equipos móviles. Los equipos móviles utilizan megáfonos sistemas de comunicación públicos para: a) recabar información sobre el paradero de determinadas personas (personas buscadas, destinatarios de MCR); b) promover los servicios de RCF (proporcionando información sobre cómo registrar los datos de las personas desaparecidas, cómo encontrar una lista publicada, etc.), y c) promover la adopción de medidas preventivas, ante un nuevo desplazamiento o una nueva evacuación.

13) Solicitudes de búsqueda. Se trata de una solicitud que presenta una persona para buscar (y en ocasiones también proteger y asistir) a familiares desaparecidos. Todos los datos necesarios para conocer la suerte que ha corrido un familiar desaparecido y restablecer el contacto con él se registran en un formulario estándar durante una entrevista celebrada con el solicitante de la búsqueda; el familiar desaparecido, si es encontrado, debe dar su consentimiento para que se dé a conocer su paradero. La solicitud de búsqueda siempre lleva implícito que el Movimiento hará todo lo posible por encontrar al familiar desaparecido e informar al solicitante de los resultados. Se utiliza con carácter prioritario para buscar a las personas vulnerables o sus familiares, aunque también pueden emplearse para otras personas desaparecidas cuando otros medios de restablecer el contacto han resultado infructuosos.

14) Reunión de familiares. Los familiares se reúnen una vez que han restablecido el contacto y han

acordado o parcialmente reunirse, y que las condiciones de seguridad lo permiten. Tienen prioridad los casos de personas vulnerables que dependen del apoyo de sus familias. Los niños y otras personas vulnerables se reúnen con sus familiares una vez que se ha determinado su interés superior.

2.1.8. Trámite de Solicitudes

El formato establecido para trámite de solicitudes puede ser utilizado tanto en casos de emergencia como en búsquedas fuera del contexto de una emergencia. A continuación, se presenta el formulario sugerido sobre solicitud de búsqueda.



TRACING REQUEST / SOLICITUD DE BÚSQUEDA

1. PERSON TO BE TRACED / PERSONA BÚSCADA No. CICR / ICRC No.

Full name (as expressed locally)
Nombre completo (según uso local)

Also known as
Alias Sex/Sexo M / F

Father's full name
Nombre completo del padre

Mother's full name
Nombre completo de la madre

Nationality Ethnic origin
Nacionalidad *Etnia*

Date of birth (or age) Place of birth
Fecha de nacimiento (o edad) *Lugar de nacimiento*

Last known address / Última dirección conocida:

Tel Fax E-mail

2. PERSONS ACCOMPANYING THE PERSON TO BE TRACED / PERSONAS QUE LO COMPAÑABAN

Full name <i>Nombre completo</i>	Date of birth <i>Fecha de nacimiento</i>	Sex <i>Sexo</i>	Relationship with the person to be traced <i>Parentesco con la persona buscada</i>
.....
.....
.....

3. DETAILS OF ENQUIRY / DETALLES SOBRE LA BÚSQUEDA

Date and kind of last news / *Fecha, lugar e índole de las últimas noticias*

Exact circumstances that led to the loss of contact / *Circunstancias exactas de la ruptura del contacto*

.....

INTERNATIONAL COMMITTEE OF THE RED CROSS / COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA
 Avenue de la Paix 19, CH-1202 GENEVE

TC/En-Sp/05.03/CTA

Additional information that might help in enquiries

Información adicional que pueda facilitar la búsqueda (direcciones anteriores, domicilio profesional, religión, etc.)

.....

Name and address of persons able to supply information
Nombres y direcciones de personas que puedan facilitar información

.....

4 . ENQUIRER / SOLICITANTE

Full name (as expressed locally)
 Nombre completo (según uso local)

Also known as Sex/Sexo M / F
 Alias)

Father's full name
 Nombre completo del padre

Mother's full name
 Nombre completo de la madre

Nationality Ethnic origin
 Nacionalidad Etnia

Date of birth (or age) Place of birth
 Fecha de nacimiento (o edad) Lugar de nacimiento

Full postal address / Dirección postal completa

.....

Tel Fax E-mail

The person to be traced is my / La persona buscada es mi

I agree that my name and the name(s) of the relative(s) sought for be used in public ICRC tracing efforts (Web, Radio, etc.) : Yes No

Acepto que mi nombre y el de la persona(s) buscada(s) sean publicadas con fines de la localización de la persona buscada: Si No

I, the undersigned, accept that this request be transmitted to the authorities concerned with/ without my name: Yes No

Yo, el abajo firmante acepta que la búsqueda sea transmitida a las autoridades competentes con / sin mi nombre: Si No

Place and date of enquiry
 Lugar y fecha de la búsqueda

Enquirer's signature
 Firma del solicitante

Request taken by (Name) : Office/Delegation/NS :
 Solicitud tomada por (nombre): Oficina/Delegación/NS:

Seguidamente se ofrecen algunas recomendaciones a tener en cuenta durante la fase de

recolección de datos.

- i. Es preciso pedir todos y cada uno de los datos contenido en el formulario, cualquier detalle es esencial para orientar la búsqueda y obtener pronto resultados.
- ii. Se deben tener en cuenta aspectos de comunicación efectiva durante el primer contacto con el solicitante, apoyo emocional, así como receptividad a los detalles suministrados.
- iii. Abstenerse de dar falsas expectativas, en todo momento se debe hacer énfasis en que se hará lo necesario para tratar de dar con el paradero de la persona buscada.
- iv. Al solicitar los datos evitar referirse a la persona buscada con verbos en pasado tales como: qué ropa usaba, cómo se llamaba, cuántos años tenía, ya que esto denota que la persona no se encuentra con vida; utilizar siempre verbos en presente hasta asegurarse del estado de la persona.
- v. Usar letra legible ya que los seguimientos de casos podrían llevarlos otros miembros del equipo en diferentes tiempos.
- vi. Pedir al interesado que informe en caso de que tenga noticias de la persona buscada con la finalidad de optimizar recursos.
- vii. Asegurarse de que cada cambio o nota de seguimiento del caso, tener el nombre o sigla de la persona que hizo el registro con la finalidad de saber quién lo efectuó y poder referirse a ella en caso de consulta.
- viii. De ser necesario pedir que se delecteen nombres o apellidos, esto facilitará la búsqueda a nivel nacional o internacional.
- ix. Informar al interesado sobre el proceso que se llevará a cabo desde la recepción del caso, así como los tiempos estimados de respuesta.
- x. Asegurarse de que el interesado consienta las actividades a realizar durante el proceso, y que precise en cuanto a lo que no desea ser divulgado y con quien se puede compartir la información.
- xi. Cuando el usuario haga referencia a que otra persona puede tener datos importantes para la búsqueda, solicite consentimiento con la finalidad de establecer contacto y así recabar más datos de importancia.
- xii. Indicar al interesado el número de solicitud que se le asigna y el tipo de servicio que ha requerido, ya sea búsqueda por desastre, migración, separación, entre otros. Esto facilitará encontrar información dentro de los archivos de la Oficina RCF.
- xiii. Antes de finalizar el primer acercamiento con el interesado, suminístrele los números telefónicos o dirección física donde podrá comunicarse, tanto para solicitar información como para cierre de caso.

2.1.8 Seguimiento Solicitudes

Una vez se tengan los registros, se deben tener organizados por orden de recepción y establecer

cada cuánto tiempo se tendrá nuevamente comunicación con el interesado; esta acción permite dar atención constante y obtener datos adicionales respecto a la búsqueda.



Puede

hacer uso



del siguiente

formulario. **SOLICITUDES DE BÚSQUEDA: INFORME DE BÚSQUEDA ACTIVA¹**

Nº CR. _____

Oficina de búsqueda.....

Fecha:.....

Miembro del personal/voluntario.....

Otra referencia.....

Nombre y apellidos de la persona buscada

1. Hallazgo de la persona buscada

Dónde (domicilio completo).....

El miembro del personal o el voluntario vio a la persona buscada Sí No

Otras fuentes de información.....

La persona buscada ha restablecido el contacto con los familiares Sí No

En caso afirmativo, por qué vía: telefónica, mensaje de Cruz Roja, otra (indíquese).....

Cuando la persona buscada haya fallecido, se indicarán el lugar, la fecha, las circunstancias y la ubicación de la tumba.

¿Se puede comunicar esta información al solicitante? Sí No

En caso afirmativo ¿se puede hacer a través de un mensaje de Cruz Roja que escriba (nombre y apellidos, así como el parentesco con la persona buscada)?..... Sí No

2. No se halló a la persona buscada

No se logró localizar a la persona buscada en

¿Qué gestiones se han realizado para hallar a la persona buscada?.....

Según la información que aportaron los vecinos/los amigos/los parientes u otras personas, la persona buscada se marchó de este lugar el (fecha).....con destino a (lugar, país).....

De tener conocimiento, se indicará el nuevo domicilio.....

Información adicional suministrada.....

Fuente de información (nombre, apellidos y dirección).....

Se debe realizar un seguimiento.....

Se remite copia a

¹ Este informe se cumplimentará tras la primera tentativa de búsqueda de la persona desaparecida, así como para actualizar su expediente o anotar cualquier gestión ulterior.

2.1.10. Reportes

Con la finalidad de generar estadísticas e informes para tener una óptica global de la gestión en búsqueda, conviene registrar datos clave a través de formularios que recaben datos periódicamente. Pueden llevarse consolidados diarios, semanales o mensuales acordes con el tipo de búsqueda que se esté llevando a cabo.

En los documentos de referencia podrá encontrar las sugerencias de modelos en cuanto a formularios y lineamientos para generación de informes.

En un escenario de emergencia, otros reportes corresponden a la información que se suministra a la línea de mando en cuanto al estado de los casos de forma diaria o en varios momentos al día, todo de acuerdo con las características de la operación.

Es necesario mantener actualizada la base de datos siendo conveniente diseñar un formato que permita informar de forma rápida los casos abiertos, casos pendientes y casos cerrados.

2.1.11. Cierre de Casos

Durante la emergencia, luego de ella o en casos tratados fuera de este ámbito, se podrán dar situaciones en las que sea localizada la persona en búsqueda, ya sea a través de quien hizo la solicitud o por parte del mismo buscado. Para este fin es preciso tomar las hojas de búsqueda ya sean físicas o digitales y dar por cerrado el caso para posteriormente generar las estadísticas.

Se deberá informar al interesado sobre las noticias que se tienen en cuanto a su solicitud. Para este particular, dependiendo de la forma en que se obtuvo la información, el equipo de RCF deberá asignar a uno de los miembros para dar la información y estar preparados para dar apoyo emocional y acompañamiento psicosocial en caso de ser necesario, de acuerdo a los contenidos del Tema 2.5 sobre APS de este Manual de Referencia.

2.2. Protección de Datos RCF

2.2.1. Código de Conducta de Protección de Datos para Actividades RCF

El Código de Conducta de Protección de Datos para actividades RCF (CdC PD RCF) proporciona un medio para proteger los derechos y las libertades fundamentales de las personas que utilizan servicios de RFL, en particular el derecho a la privacidad y la protección de datos personales.

La redacción de este Código refleja los muchos organismos que conforman la red global de RCF del Movimiento de la Cruz Roja/Media Luna Roja y principalmente la necesidad de transferir datos dentro de la esta red con estándares altos para la protección y el respeto a los datos personales de las personas beneficiarias. El CdC PD RCF establece los principios, compromisos y procedimientos mínimos que los miembros del Movimiento deben cumplir al procesar datos dentro de la red de enlaces familiares. Responde preguntas como:

- **¿Cómo protegemos a las personas al publicar sus fotos en línea con fines humanitarios?**
- **¿Cómo cumplimos con los principios de protección de datos cuando manejamos los datos personales de las personas buscadas sin su consentimiento?**
- **¿Cómo seguimos el principio de "no hacer daño" cuando transferimos datos personales a terceros?**

El Código fue redactado y aprobado por un grupo de trabajo integrado por representantes de las Sociedades Nacionales, la Oficina de la Cruz Roja de la UE, el CICR y la Federación Internacional. Fue presentado en la última reunión del Grupo de Implementación de Estrategia de RFL en junio de 2015 y se incluye en el informe de progreso sobre la implementación de la Estrategia de RFL que se presentó al Consejo de Delegados en diciembre de 2015.

El Código busca cumplir con las normas de protección de datos más estrictas, en particular la legislación de la Unión Europea sobre este tema. Los usuarios del Código también deben asegurarse de que cumplan con su propia legislación nacional. El Código de Conducta de RFL sobre Protección de Datos es un documento de referencia integrado en el conjunto principal de orientaciones, guías y lineamientos de RCF del Movimiento. Los miembros individuales del Movimiento deberán adoptarlo y transponerlo a sus procedimientos operativos de RCF.

Aunque la lectura del CdC PD RCF es de vital importancia antes de llevar a cabo antes de cualquier actividad RCF, los conceptos presentados a continuación ofrecen una guía de referencia rápida para las actividades de emergencia.

▶ **Conceptos básicos.**

☐ **Dato personal**

- ▶▶ Cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable

☐ **Titular de los datos**

- ▶▶ Une persona física que se puede identificar directa o indirectamente, en particular al hacer referencia a sus datos personales.

Los elementos del movimiento que llevan a cabo actividades RCF interactúan con una cantidad de actores con las cuales se comparte información de manera interna y externa, resulta importante la atención a cómo manejamos la información personal de la población beneficiaria en el día a día y en intervenciones de emergencia.



▶ **Papeles en relación a los datos personales**

❑ **Responsable de tratamiento**

- ▶ *“persona física o jurídica, autoridad pública, o cualquier otro organismo que solo o conjuntamente con otros determine los finés y los medios del tratamiento de datos personales”*

❑ **Encargado de datos**

- ▶ *“persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”*

▶ **Marcos legales aplicables**

- Legislación Nacional/Regional
- Normas de protección de datos personales del CICR
- Código de Conducta sobre el RCF

▶ **El responsable del tratamiento de los datos personales recogidos en actividades RCF tiene las siguientes obligaciones:**

- Principios de protección de datos personales
- Información al titular de los datos
- Seguridad de los datos
- Notificación en caso de violación de los datos personales
- Evaluación del Impacto de la Protección de Datos (DPIA)

Las personas implementando actividades RCF que recogen y manejan datos personales deben asegurar cumplir con las obligaciones encontradas arriba y de hacer todo lo posible para minimizar los riesgos de robo, pérdida y/o uso inadecuado de datos.

▶ **El responsable de tratamiento debe brindar al titular de los datos información sobre:**

La identidad del responsable de tratamiento

- La finalidad del tratamiento
- La base legal del tratamiento;
- Los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales
- El plazo durante el cual se conservarán los datos personales
- La existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento
- Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento, la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento

- El derecho a presentar una reclamación
 - ▶ **Para la protección de los datos, se pueden adoptar diferentes medidas de seguridad técnica y organizativa:**
- Limitar el acceso a los datos al personal que necesite ese acceso
- Copias de seguridad
- Seguridad física de los datos (contraseñas, llave)
- Cifrado y seudonimización

Principios de Protección de datos



En caso de que haya una violación de datos, el responsable de tratamiento debe:

- Elaborar un plan de reacción en caso de violación.
- Establecer y mantener un inventario de las violaciones.
- Notificar la violación al titular de los datos.

Así mismo, una Evaluación del Impacto de la Protección de Datos (DPIA) se debe llevar a cabo cuando es probable que el tratamiento presente riesgos para los derechos y las libertades de los titulares de los datos con el objetivo de:

- Evaluar los beneficios del tratamiento.
- Evaluar los riesgos.
- Establecer medidas adecuadas para minimizar los riesgos.

Ejemplo:

Cuestión de protección de datos	Código de Conducta	Evaluación de riesgos	Medidas de mitigación	Conclusión
<p>Límites de los datos</p> <p>¿Son todos los datos personales que se obtienen necesarios para la actividad de RCF?</p> <p>Cuando alguien interactúa con usted en busca de ayuda, ¿le dice usted a esa persona cómo se van a utilizar los datos personales que facilite?</p>	<p>2.3.2 Procesamiento de datos adecuados, pertinentes y actualizados</p> <p>2.3.1 Responsabilidad y rendición de cuentas</p> <p>2.2.1 Consentimiento</p> <p>3.1 Información y acceso</p>	<p>Ejemplo: Es posible que las Sociedades Nacionales obtengan más datos personales de los que se necesitan con cierto fin específico.</p> <p>En la práctica: Es posible que la reputación de las Sociedades Nacionales sufra daños cuando se haga público que su personal obtiene más datos personales de los que de hecho necesita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se debe garantizar que el personal recoja solo los datos necesarios para lograr el fin que se especificó inicialmente. ■ Identificar con antelación a las personas implicadas las modalidades y los fines de la obtención y el procesamiento de los datos. Dar a los individuos la oportunidad de cuestionar la forma en que se recaban y procesan sus datos y el fin respectivo. 	<p>Riesgo suficientemente mitigado</p> <p>Riesgo no necesariamente mitigado, pero aceptado</p> <p>Riesgo ni mitigado ni aceptable</p>

► **En el marco de las actividades de RCF, el titular de los datos tiene los siguientes derechos:**

- Información
- Acceso
- Rectificación
- Supresión
- Oposición
- Reclamación

Es importante recordar que hay casos en los que las autoridades pedirán información personal a los responsables del tratamiento de los datos y, posiblemente, en casos en los cuáles éstos no gocen de inmunidades diplomáticas.

«Las organizaciones humanitarias que no se benefician de los privilegios e inmunidades pueden ser presionadas para proporcionar datos recolectados con fines humanitarios a las autoridades que deseen utilizar dichos datos con fines distintos para los que fueron recolectados originalmente. El riesgo de un uso indebido de los datos puede tener un grave impacto en los derechos de protección

de datos de los refugiados y puede ser perjudicial para su seguridad, así como para la acción humanitaria en general»¹⁰

Se recomienda tener claridad sobre la legislación nacional del país de intervención previo al despliegue de actividades en anticipación a este tipo de situaciones.

Finalmente, se recomienda dar seguimiento a la siguiente lista de consideraciones para la protección de datos en actividades RCF:

- ✓ ¿Designación de un referente de protección de los datos en mi organización?
- ✓ ¿Adopción de una Política de confidencialidad?
- ✓ ¿Adopción de una política de retención de datos?
- ✓ ¿Adopción de una Política de Seguridad de Datos?
- ✓ Adopción de medidas de seguridad técnicas, físicas y organizativas para proteger los datos personales contra la pérdida, el robo, ¿el acceso o la divulgación no autorizados o ilegales?
- ✓ ¿Incluir una referencia al Código RCF en el Código de Conducta de los empleados de la Sociedad Nacional informándoles sobre el Código RCF, indicándoles dónde pueden encontrar una copia y notando que están obligados a cumplir con él?

Para llegar a un tratamiento adecuado de los datos personales, se recomienda colaborar con los expertos de las SSNN en Tecnologías de la Información, Procesos, Comunicación y Jurídico. También se recomienda consultar la Lista de verificación para el cumplimiento de las normas sobre protección de datos del Código de Conducta de RCF.

2.3 Personas Desaparecidas y Necesidades de Familiares

2.3.1 Definición de Personas Desaparecidas

No hay en el derecho internacional una definición jurídica de persona desaparecida. No obstante, el CICR define como “personas desaparecidas” a **aquellas de las cuales sus familiares no tienen noticias y/o cuya desaparición ha sido informada, sobre la base de datos fidedignos, a causa de un conflicto armado internacional o no internacional, violencia interna, desastre natural u otras crisis humanitarias.** Esta definición **va más allá del concepto de “desaparición forzada”,** adoptado

¹⁰ Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad (2015) – Resolución sobre Privacidad y Acción Internacional Humanitaria

por la Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas (2006) y el Estatuto de Roma (1998). Mientras que dichos instrumentos limitan la definición a las personas que han desaparecido después de un arresto o detención por el Estado o agentes del Estado, el CICR aboga por una interpretación más amplia: los familiares de todas las personas desaparecidas sufren, sin importar las razones o las circunstancias de la desaparición. Por ende, los familiares de los desaparecidos tienen derecho a saber la suerte y el paradero de sus seres queridos, un derecho reconocido por el derecho internacional humanitario y por el derecho de los derechos humanos.

Las circunstancias en las que se produce la desaparición de personas varían considerablemente. Por ejemplo, los conflictos armados pueden causar desplazamientos en masa. A consecuencia de esos acontecimientos, muchos migrantes, refugiados o personas internamente desplazadas desaparecen porque temen contactar con sus familiares o porque carecen de medios para comunicarse. Las personas alistadas en fuerzas armadas o grupos armados pueden desaparecer en acción. Las víctimas cuyos cuerpos son abandonados, sepultados apresuradamente o destruidos antes de ser identificados también pueden ser dadas por desaparecidas. Lo mismo sucede con las personas capturadas, arrestadas o secuestradas y que se hallan incomunicadas o retenidas en un lugar secreto. Para los miembros de su familia, esta incertidumbre es causa de un sufrimiento indescriptible. Generalmente, los familiares se aferran a la creencia de que **la persona desaparecida está viva hasta que definitivamente se demuestre lo contrario**. Aguardan, abrigando la esperanza de que su allegado vuelva a casa. Muchos necesitan ver el cuerpo o restos identificables antes de aceptar que la persona desaparecida está muerta.

2.3.2. Derecho de Familiares de Saber el Paradero de Seres Queridos y la Obligación del Estado de Responder

Las familias comienzan la búsqueda de su pariente en cuanto se produce la desaparición. Es posible que recorran oficinas gubernamentales, instituciones y organizaciones. Muchos exploran prisiones, campos de batalla, hospitales y morgues. Examinan los cuerpos de los muertos tratando de encontrar rasgos familiares o van a lugares donde se exponen objetos personales, ropas y joyas encontrados entre los restos humanos recuperados. Muchos siguen buscando hasta que encuentran respuestas, aunque les lleve años. Desde su perspectiva, **suspender la búsqueda antes sería como abandonar para siempre a la persona desaparecida. La ambigüedad perpetua de no saber si un ser querido está vivo o muerto significa que sus parientes no pueden hacer el duelo de manera apropiada**. Tanto en el ámbito del DIH¹¹ como del DIDH¹², la obligación de esclarecer la

¹¹ PA I, artículo 32; CIPPDF, artículo 24.

¹² Convención Americana sobre Derechos Humanos, Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas. Todos los Estados de la evaluación son parte de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. México, Honduras y Guatemala han ratificado la Convención Interamericana (28 de febrero de 2002, 28 de abril de 2005 y 27 de julio de 1999,

suerte y el paradero de las personas desaparecidas conlleva la **obligación de respetar el derecho de los familiares de saber lo que sucedió con sus seres queridos dados por desaparecidos, su paradero o las circunstancias y la causa de su muerte.**

El **derecho a la verdad**, el cual comprende el derecho de las familias a conocer dónde están sus familiares desaparecidos y lo que sucedió, conlleva una serie de obligaciones estatales, como la obligación de buscar, de exhumar, de identificar, de devolver los restos humanos y de apoyar a los familiares que se han plasmado en diferentes marcos normativos internacionales y regionales¹³.

En relación con este punto, a través de una interpretación holística de la Convención Americana sobre Derechos Humanos se desprende que hay un derecho de los familiares a buscar y recibir información sobre violaciones de derechos humanos, especialmente tratándose de desaparición forzada 1. Más aún, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Relatoría para la Libertad de Expresión de la Organización de Estados Americanos han interpretado que este derecho pertenece a toda la sociedad y no sólo a las víctimas. La Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas también reconoce Cita 11: el derecho a conocer la verdad sobre las circunstancias de la desaparición forzada, la evolución y resultados de la investigación, y la suerte de la persona desaparecida (artículo 24), y establece una obligación de cooperación y auxilio entre los Estados Partes para asistir a las víctimas. Esto incluye la búsqueda, localización, liberación, exhumación e identificación de personas desaparecidas y en la restitución de sus restos (artículo 15). De la misma forma, la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas establece una obligación de recíproca cooperación entre los Estados Partes para la búsqueda, identificación, localización y restitución de menores (artículo XII). El derecho a la verdad también encuentra su fuente en documentos de soft law tales como: el Manual de Naciones Unidas sobre la Prevención e Investigación Eficaces de Ejecuciones Extralegales, Arbitrarias y Sumarias; el Informe del Secretario General sobre Derechos Humanos y Ciencia Forense, presentado de conformidad con la resolución 1992/24 de la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas; el Conjunto de principios actualizado para la protección y la promoción de los derechos humanos mediante la lucha contra la impunidad de la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (2005) y las Observaciones y Recomendaciones aprobadas por Consenso en la Conferencia Internacional de Expertos Gubernamentales y No Gubernamentales en el marco del Proyecto “Las personas desaparecidas y sus familiares” del CICR. A nivel regional es importante destacar la resolución de la Organización de los Estados Americanos sobre las personas desaparecidas y la asistencia a sus familiares, cuya versión más reciente es de 2014 (OEA/Ser.G; CP/CAJP-3255/14 rev. 2)

respectivamente), mientras que El Salvador no es parte de la misma. Por otro lado, México y Honduras ratificaron la Convención Internacional el 18 de marzo de 2008 y el 1 de abril de 2008 respectivamente. Guatemala sólo lo ha firmado (6 de febrero de 2007) y El Salvador no es parte de este tratado.

13

En particular, la recuperación y la identificación de los cuerpos de las personas desaparecidas permiten a los familiares celebrar ceremonias funerarias con arreglo a sus prácticas religiosas y culturales, y así poder superar el pasado.

2.3.3. Necesidades de Familiares de las Personas Desaparecidas

La persona que desaparece sin dejar rastro es la víctima principal, pero la tragedia también afecta a muchos otros. Los familiares de una persona desaparecida soportan grandes sufrimientos hasta que logran averiguar lo que sucedió con su ser querido y dónde se encuentra, si alguna vez llegan a saberlo. A menudo, su dolor por la pérdida se ve agravado por otras dificultades, desde la inseguridad económica hasta los trámites burocráticos. Las familias de los desaparecidos tienen necesidades específicas, reconocidas por la Conferencia Internacional de expertos gubernamentales y no gubernamentales sobre personas desaparecidas, celebrada en 2003, y adoptadas ese mismo año por la XXVIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Éstas comprenden la necesidad de saber, la necesidad de celebrar rituales conmemorativos, la necesidad de recibir apoyo económico, psicológico y psicosocial, la necesidad de que se reconozca su sufrimiento y la necesidad de justicia. Hasta que se satisfagan estas necesidades, las familias no pueden reconstruir sus vidas con facilidad. El impacto de la desaparición en los parientes cercanos (aislamiento, empobrecimiento, desesperación) puede afectar a comunidades enteras, más allá de los familiares. Si este problema no se aborda y resuelve, amenazará la reconciliación y la estabilidad social aún después de que un conflicto haya terminado.

a) Necesidades psicológicas, psicosociales y de salud física

La incertidumbre sobre el paradero de un ser querido crea un sufrimiento particular y una gama de efectos psicológicos y psicosociales. A veces, los familiares piensan en la persona desaparecida todo el tiempo, oscilando entre la esperanza y la desesperación, nerviosos, irritables o con poca energía emocional para dedicarse a otras cosas. **Esta falta de cierre significa que la familia no puede hacer el duelo apropiadamente y a menudo no puede seguir adelante.** Inmersos en un limbo, los familiares de los desaparecidos reaccionan de variadas maneras. Algunos tienen que hacer grandes esfuerzos para trabajar, cuidar a los niños o enfrentar las actividades diarias.



Otros llegan a culparse por la desaparición o se sienten culpables cuando sus esfuerzos de búsqueda no logran resultados. Muchos restringen sus contactos sociales, evitando embarcarse en actividades placenteras o en nuevas relaciones para no traicionar la memoria de la persona desaparecida. De esta manera, **descuidan sus propias necesidades emocionales**. La vida familiar se vuelve agobiante cuando sus miembros se ven obligados a asumir nuevas responsabilidades o tareas y funciones adicionales. La comunicación entre las personas puede interrumpirse, especialmente cuando están en desacuerdo sobre lo que pudo haber pasado con la persona desaparecida. Las esposas, ante la ausencia de sus cónyuges, a veces se sienten obligadas a respetar las opiniones de sus familiares políticos y a reprimir sus verdaderos sentimientos.

En algunos casos, los padres, hermanos o hijos no expresan su aflicción, miedo o ansiedad para evitar que los demás sufran.

En ocasiones, **las comunidades estigmatizan o incluso excluyen a las familias de los desaparecidos**. La posible afiliación de un desaparecido a determinado grupo puede atraer sospechas hacia sus familiares, quienes, por esa causa, temen hablar abiertamente acerca de la situación. Asimismo, el hecho de que una persona desaparecida no tenga un estatus social definido impide que sus familiares se sientan parte de un grupo reconocido. Mientras que los parientes de los muertos confirmados tienen un estatus definido en su condición de deudos, los familiares de los desaparecidos no se benefician de una identidad o posición sociales reconocidas en la comunidad. Debido a su angustiada incertidumbre, no pueden participar en rituales acostumbrados, como las

ceremonias fúnebres, que ayudarían a dar sentido a su experiencia y a aliviar su dolor. La **falta de estatus social y de rituales** para los desaparecidos y sus familias es particularmente grave en aquellos lugares donde la religión y la tradición son aspectos esenciales de la vida en comunidad. Los desaparecidos también se enfrentan al olvido: sin entierros ni sitios conmemorativos, para los familiares resulta **difícil mantener viva la memoria de una persona desaparecida**.

b) Necesidades económicas, legales y administrativas

Cuando una persona desaparece, a menudo la familia empieza a tener dificultades económicas, especialmente cuando la persona ausente era el sostén de hogar. **Los miembros de una familia suelen gastar mucho dinero para tratar de encontrar a la persona desaparecida**. Venden tierras, ganado u otros bienes para solventar la búsqueda, piden dinero prestado o renuncian a su trabajo para viajar largas distancias en busca de sus familiares. **Sólo en contadas ocasiones las autoridades consideran que “desaparecido” es un estatus legal**. Esta falta de reconocimiento afecta los derechos de las familias a la propiedad, a la herencia y a la custodia de los niños, e incluso les impide contraer nuevas nupcias. Los miembros de la familia rara vez tienen derecho a los mismos beneficios sociales que las personas cuyos familiares están confirmados como fallecidos. Pueden carecer de acceso a cuentas bancarias o de ahorros. Por otra parte, si la persona desaparecida tenía deudas pendientes, es habitual que la familia las herede. Si las familias no conocen sus derechos, es improbable que puedan ejercerlos. Con frecuencia, las autoridades no tienen idea de las dificultades que enfrentan las familias. En otros casos, las autoridades pueden conocer la ley, pero desconocen su aplicación. Incluso cuando las autoridades toman medidas para adecuar la legislación a fin de satisfacer las necesidades de las personas, el proceso puede ser largo y las pérdidas económicas para las familias continúan en aumento. Más aún, los obstáculos burocráticos o la corrupción pueden sumarse a las cargas jurídicas y administrativas de la familia. Al **declarar muerto a un familiar desaparecido**, la familia puede obtener un estatus jurídico claro para la víctima y así reclamar los beneficios o la asistencia social que la ayude a superar sus dificultades económicas. Sin embargo, **muchos rechazan esta opción cuando no existen pruebas concluyentes de la muerte, ya que sienten que sería como abandonar a sus seres queridos**.

c) Necesidad de justicia y reparación

Las familias pueden necesitar que quienes causaron la desaparición de sus seres queridos rindan cuentas. **Los procesos judiciales o los mecanismos de justicia de transición pueden ayudar a las familias a dar vuelta la página**. Junto con la justicia, las autoridades y la comunidad deben permitir que **las familias honren de manera digna y adecuada la memoria de sus allegados desaparecidos**. Las familias deben tener la posibilidad de llevar a cabo las conmemoraciones y los rituales simbólicos, como los funerales, y deben tener un modo formal de recibir condolencias. Las diversas culturas tienen diferentes prácticas o creencias religiosas que deben tenerse en cuenta. Algunas comunidades rechazan las exhumaciones y los nuevos entierros porque sienten que estas acciones perturban a los difuntos en el más allá. Otros prefieren un nuevo entierro porque creen que los muertos deben descansar en un lugar preciso para encontrar paz.

2.3.4. Acción del RCF como Herramienta para Prevenir Desaparición de Personas

Las autoridades estatales tienen la responsabilidad primaria de prevenir las desapariciones y de responder a las necesidades de las familias de los desaparecidos. Sin embargo, la Red de Vínculos Familiares desempeña un papel importante a la hora de realizar actividades de restablecimiento de contactos familiares en situaciones de conflicto armado, desastres naturales, otras situaciones de urgencia, así como de migración y violencia.

Las **llamadas telefónicas o videoconferencias** sin costo son la solución más rápida y directa para permitir a dos familiares de establecer y mantener el contacto en situación de crisis. La Red de Vínculos Familiares se asegura que los servicios de llamadas y de acceso a internet sean disponible para las poblaciones más vulnerables, con el fin de facilitar que mantengan el contacto con los suyos.

Los **Mensajes Cruz Roja** permiten a los miembros de las familias intercambiar noticias cuando no son posibles las llamadas telefónicas. A ellos se pueden adjuntar fotos y documentos oficiales que ayudan a las personas separadas en el seguimiento de los trámites legales y administrativos necesarios para retomar las riendas de sus vidas.

Durante emergencias o situaciones de inseguridad, el uso de **mensajes pre-impresos “Urgente dar noticias” y “Sano y salvo/Estoy vivo”** ayuda a transmitir de manera rápida y sencilla la información. El hecho que estos mensajes pueden publicarse en el sitio web de Restablecimiento del contacto entre familiares o difundirse en medios locales o nacionales permite a las familias recibir la información de la manera más rápida posible.

Cuando una persona privada de libertad desea informar a sus familiares de su condición, a través de los **salamats** el CICR pasa el mensaje por teléfono y esto permite a los familiares acudir al lugar de detención y/o dar el seguimiento legal necesario para apoyar a su ser querido.

A través de la recolección de **solicitudes de búsqueda**, las Sociedades Nacionales y el CICR recogen información sobre las personas que desaparecieron como consecuencia de conflictos, desastres naturales, migraciones o cualquier otra crisis humanitaria. El objetivo es restablecer el contacto y reunir a los miembros de la familia, donde y cuando sea posible. La búsqueda puede implicar visitas a campamentos de refugiados, lugares de detención, hospitales, morgues y cementerios. A menudo, es necesario solicitar a las autoridades que investiguen lo que pasó con la persona desaparecida y cuál es su paradero. Es muy importante que los familiares brinden información sobre sus allegados desaparecidos con prontitud, incluso si la Sociedad Nacional o el CICR no pueden utilizarla en forma inmediata. Al cabo de algunos años, cuando la situación se estabiliza,

esa información puede ser usada para proveer respuestas a los familiares. Incluso décadas después de terminado un conflicto, el desastre y otra situación de crisis en el país, la Sociedad Nacional y/o el CICR aún pueden responder a las solicitudes individuales de búsqueda mediante los datos depositados en los archivos de la Agencia Central de Búsqueda con sede en Ginebra.

La Red de Vínculos Familiares también trabaja para la creación y el adecuado manejo de **registros de personas particularmente vulnerables**, como niños separados de sus familias y enfermos en un hospital. De este modo, una familia puede conocer y mantenerse informada sobre el estado de una persona y su paradero, reduciendo la probabilidad de su desaparición. En este sentido, los profesionales de salud durante situaciones de emergencia llevan el registro de todas las personas atendidas en el hospital, así como los registros de derivaciones, altas médicas o fallecimientos. Asimismo, las Sociedades Nacionales y el CICR registran las personas en campos de refugiados y desplazados para facilitar el encuentro de sus familiares, en caso de separación.

En ocasiones, el CICR provee un **documento de viaje** para ellos y para las personas sin documentos de identidad, como refugiados o solicitantes de asilo, de modo que puedan ser evacuados, regresar a casa o reunirse con sus parientes en un tercer país.

Cuando los métodos de búsqueda resultan infructuosos o una persona no sabe los datos de contacto de un pariente, se pueden **publicar listados de nombres de las personas desaparecidas o fotos de los familiares que las buscan**. A menudo, estos se publican en el sitio web de Restablecimiento del contacto entre familiares familylinks.icrc.org/es y se procura su publicación en otro lugar o su difusión por radio. El objetivo de esta iniciativa no sólo es ampliar la búsqueda, sino también recordar a las autoridades y grupos armados su obligación, en virtud del derecho internacional humanitario, de esclarecer la suerte y el paradero de las personas buscadas. Con el tiempo, los listados también pueden servir como memorial, un símbolo del reconocimiento público de la pérdida y el sufrimiento de las familias.

En el sitio web de Restablecimiento del contacto entre familiares familylinks.icrc.org/es se explica cómo el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja reunifica a familiares, cómo se hace una solicitud de búsqueda y dónde se contacta a la delegación del CICR o a la Sociedad Nacional pertinente.

2.4. Gestión de Cadáveres en Situación de Desastres Naturales, Humanos y Conflictos

2.4.1. Mitos y Realidades

Mito #1: Los cadáveres pueden generar epidemias.

- Los cadáveres de los desastres *no* causan epidemias. Las víctimas de los desastres, generalmente, mueren por trauma, ahogamiento o quemaduras. En el momento de su deceso, generalmente, no tenían infecciones ni sufrían de las enfermedades que causan epidemias, como cólera, fiebre tifoidea, paludismo o plaga.
- Es posible que unas pocas víctimas hayan podido estar sufriendo de infecciones sanguíneas crónicas (hepatitis o VIH), tuberculosis o enfermedad diarreica. La mayoría de los organismos infecciosos no sobreviven más de 48 horas en un cadáver. El VIH es una excepción ya que se le ha encontrado hasta seis días después de la muerte de una persona.

Mito #2: El manejo de cadáveres es peligroso.

- El riesgo para el público en general es insignificante puesto que generalmente no entra en contacto con los cadáveres.
- Existe el riesgo potencial (aunque hasta ahora no se ha documentado) de que las fuentes de agua para consumo humano se encuentren contaminadas con materia fecal de los cadáveres.
- Los individuos que manipulan restos humanos corren un riesgo pequeño de adquirir las infecciones que se mencionan a continuación puesto que pueden entrar en contacto con sangre y heces de los cadáveres (con frecuencia, después de la muerte hay salida de materia fecal de los cuerpos); entre ellas están las hepatitis B y C, el VIH, la tuberculosis y las enfermedades diarreicas.
- Estos riesgos se pueden reducir mediante el uso de guantes y botas de caucho y la práctica de medidas básicas de higiene (el lavado de manos). Se debe evitar limpiarse o frotarse la cara o la boca con las manos, así como se recomienda lavar y desinfectar todos los equipos, vestimentas y vehículos utilizados para el transporte de los cuerpos. No es necesario el uso de máscaras faciales, pero se le deben suministrar a quien las solicite para evitarle la ansiedad.
- La recuperación de cadáveres de los espacios cerrados y sin ventilación debe realizarse con mucha precaución pues después de varios días de descomposición se pueden

encontrar gases tóxicos potencialmente peligrosos. Se debe permitir que transcurra el tiempo necesario para ventilar con aire fresco los espacios cerrados.

Mito #3: La recolección de los cadáveres debe ser inmediata.

- La recolección de los cadáveres *no* es la tarea más urgente después de un desastre. La prioridad es cuidar a los sobrevivientes. *No* existe un riesgo significativo para la salud pública asociado con la presencia de los cadáveres.
- No obstante, los cadáveres deben recolectarse tan pronto como sea posible y llevarlos al sitio de identificación.

Mito #4: Deben usarse fosas comunes para disponer rápidamente de los cadáveres.

- No. El entierro masivo y rápido de las víctimas no está justificado por razones de salud pública.
- El apresurarse a disponer los cuerpos sin una identificación apropiada produce más daños que beneficios. El manejo inadecuado de los cadáveres tiene consecuencias importantes como el impacto que puede tener en la salud mental de los sobrevivientes y los problemas legales que pueden surgir para los familiares de las víctimas.
- Los entierros masivos y comunes (fosas comunes) traumatizan a las familias y a las comunidades y pueden tener consecuencias legales muy graves (por ejemplo, la imposibilidad de recuperar e identificar los cadáveres).

2.4.2. Gestión de Cadáveres

La adecuada gestión de cadáveres en situaciones de desastres naturales, humanos y conflicto pasa a través de:

1. La correcta recuperación de los cuerpos;
2. El almacenamiento apropiado de los mismos;
3. Su identificación;
4. La gestión de la información;
5. El almacenamiento a largo plazo de los cadáveres y su disposición final.

Cada cuerpo representa el ser de querido de una familia que espera reencontrarse con él y la noticia de su fallecimiento es un golpe duro a enfrentar, por lo tanto, es fundamental considerar el apoyo a los familiares y sus allegados a lo largo de todo el proceso. Mas adelante se verá más en detalles en qué consisten estas fases para la adecuada gestión de los cadáveres.

2.4.2.1 Recuperación de Cadáveres

La recuperación de los cuerpos es el primer paso que se completa en el proceso del manejo de los muertos y, usualmente, es caótica y desorganizada porque muchas personas participan en ella. Con frecuencia, es difícil comunicarse y coordinarse con ellos.

Esta actividad generalmente dura unos pocos días o semanas, aunque puede ser más prolongada después de terremotos o desastres de grandes dimensiones.

¿Porque recuperar los cuerpos es importante pero no es prioritario?

- Es importante porque ayuda de manera importante a su identificación y reduce la carga psicológica de los sobrevivientes.
- No es prioritaria porque no debe interrumpir la ejecución de otras intervenciones dirigidas a prestarle ayuda a los sobrevivientes.

➤ **El equipo de trabajo:**

- ✓ Con mucha frecuencia, la recuperación de los cuerpos la hace espontáneamente un número considerable de individuos, entre los cuales encontramos:
 - Sobrevivientes que forman parte de la comunidad;
 - Voluntarios (por ejemplo, de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja);
 - Equipos de búsqueda y rescate, y
 - Personal militar, de policía o de la defensa civil.
- ✓ **Se requiere la coordinación de estos grupos** para impulsar el uso de los procedimientos y de las precauciones de salubridad y seguridad recomendados en este manual.
 - **Métodos y procedimientos:**
- ✓ Los cuerpos deben conservarse en bolsas para cadáveres. Si no las hay, se pueden usar otros materiales disponibles como plásticos, mortajas, sábanas de cama, etc.
- ✓ Los segmentos corporales (por ejemplo, extremidades superiores o inferiores) deben tratarse como si fueran un cadáver completo. Los equipos de recuperación no deben intentar cotejar las partes corporales encontradas en el sitio del desastre.
- ✓ Los equipos de recuperación de cadáveres trabajan más eficazmente si se les divide en dos grupos: uno para el traslado de los cuerpos a un punto cercano de recolección y otro para llevarlos a las áreas de identificación y almacenamiento.
- ✓ Se deben anotar el sitio exacto y la fecha cuando se encontró el cuerpo pues esta información se constituye en un elemento de ayuda para su identificación (véase el Cuadro 2, Descripción Física).

- ✓ Las pertenencias personales, joyas y documentos no se deben retirar de los restos humanos en que se hallaron; esto se debe hacer únicamente durante la fase de identificación.
- ✓ Para el transporte de los cuerpos se pueden utilizar camillas, bolsas para cadáveres, camionetas de platón o remolques de tractores. Las ambulancias no se deben usar para este fin, pues es mejor reservarlas para la prestación de socorro de los sobrevivientes.

➤ **Sanidad y seguridad:**

- ✓ Los equipos de recuperación de cadáveres deben utilizar los implementos de protección necesarios (guantes para trabajo pesado y botas) y se deben lavar las manos con agua y jabón después de la manipulación de los cadáveres.
- ✓ Con frecuencia, los equipos de recuperación trabajan entre escombros o en edificios derruidos. Por lo tanto, se debe contar con una buena dotación de botiquines de primeros auxilios y brindar el tratamiento médico necesario en caso de lesiones.
- ✓ El tétanos se puede constituir en un problema importante, especialmente para los trabajadores que no hayan sido vacunados con anterioridad. Los equipos médicos locales deben estar atentos ante la presencia de heridas que se pudieren infectar con tétanos.

2.4.2.2. Almacenamiento de los Cadáveres

La descomposición de los cadáveres avanza rápidamente si no se les almacena refrigerados. En los climas cálidos, la descomposición está tan avanzada a las 12-48 horas que es prácticamente imposible el reconocimiento de la cara del cadáver. El almacenamiento en frío disminuye la velocidad de la descomposición y preserva el cuerpo para su posterior identificación.

➤ **Opciones de almacenamiento:**

- ✓ Cada cuerpo o parte corporal debe conservarse en una bolsa o envuelto en una sábana, sin importar el tipo de almacenamiento que se haya utilizado.
- ✓ Se deben usar etiquetas resistentes a la humedad (por ejemplo, papel en bolsa plástica sellada) con el número único de identificación. Nunca escriba los números de identificación sobre el cuerpo, las bolsas o las sábanas, pues se borran con mucha facilidad durante su almacenamiento.

OPCION #1 Refrigeración:

- La mejor opción es la refrigeración entre 2°C y 4°C.
- Para el almacenamiento hasta de 50 cuerpos se pueden utilizar los contenedores comerciales para transporte con refrigeración que utilizan las compañías de transporte.

- Son contadas las ocasiones en que se cuenta con un número suficiente de contenedores refrigerados en el lugar del desastre, por lo cual se deben considerar otras alternativas de almacenamiento hasta que se pueda disponer de sitios refrigerados de almacenamiento.

OPCION #2 Sepultura temporal:

- La sepultura temporal es una buena opción para el almacenamiento inmediato, cuando no se dispone de ningún otro método o cuando se requiere un almacenamiento temporal más prolongado.
- La temperatura bajo tierra es menor que la de la superficie, razón por lo cual se considera como una “refrigeración natural”.
- Los sitios de entierro temporal deben construirse de la siguiente manera para que se puedan localizar fácilmente en el futuro y completar la tarea de identificación de los cadáveres:
 - si el número de cuerpos es pequeño, se entierran en fosas individuales; para un número mayor de cuerpos, se utilizan fosas comunes;
 - el sitio de sepultura debe tener 1,5 m de profundidad y encontrarse, por lo menos, a 200 m de distancia de las fuentes de agua de consumo;
 - debe existir una distancia de 0,4 m entre cuerpo y cuerpo;
 - los cuerpos se colocan en una sola capa y no unos sobre otros;
 - se debe marcar claramente cada cuerpo y hacer lo mismo sobre la superficie para ubicar su posición.

OPCION #3 Hielo seco:

- Para el almacenamiento a corto plazo puede ser adecuada la utilización de hielo seco [dióxido de carbono (CO₂) refrigerado a -78,5°C].
- El hielo seco no se debe colocar directamente sobre el cadáver pues, aunque esté envuelto, lo puede deteriorar.
- Se debe construir una pared baja de hielo seco (de 0,5 m de altura, aproximadamente) alrededor de cada grupo de 20 cuerpos, y cubrirlos con plástico, materiales encerados o con una tienda de campaña.
- Se requieren 10 kg de hielo seco, aproximadamente, por cada cuerpo por días según sea la temperatura ambiente.
- El hielo seco debe manipularse con precaución ya que puede causar quemaduras por frío si se le toca sin los guantes apropiados.
- Cuando el hielo seco se derrite produce dióxido de carbono, que es un gas tóxico. Se debe evitar la permanencia en habitaciones o edificaciones cerradas cuando se use hielo seco; es preferible el uso de áreas con buena ventilación natural.

OPCIÓN #4 Hielo

- Siempre que sea posible debe evitarse el uso de hielo (agua congelada) por las siguientes razones:
 - En los climas cálidos, el hielo se derrite rápidamente y se requieren grandes cantidades para lograr el cometido planteado;
 - Al derretirse, el hielo produce grandes cantidades de agua de desecho que puede ser el origen de enfermedades diarreicas; la disposición final de estos residuos de agua crea problemas adicionales;
 - El agua puede deteriorar los cuerpos y las pertenencias personales (por ejemplo, los documentos de identidad).

2.4.3. Identificación de los Cadáveres

- ✓ La identificación de los cadáveres se hace cotejando la información que se tenga sobre la persona fallecida (características físicas, vestimenta, etc.) con la información disponible de las personas desaparecidas o presumiblemente muertas.
 - ✓ La movilización de los recursos forenses necesarios para completar este proceso puede tomar varios días. Esto implica la posible pérdida de la oportunidad para la pronta identificación de los cadáveres debido a su descomposición natural.
 - Los procedimientos forenses (autopsias, huellas digitales, examen dental, ADN) se pueden utilizar después de que se torne imposible la identificación visual de los cuerpos o de las fotografías.
 - El trabajo inicial de las personas que no son especialistas determinará en gran parte el éxito de las futuras identificaciones por parte de los especialistas forenses.
 - El formato de identificación de los cadáveres, que aparece en el Cuadro 2, se puede usar para la recolección de información básica invaluable que más tarde apoyará los procesos de identificación forense.
- a) Principios generales:**
- ✓ Cuanto más pronto se logre hacer la identificación de las víctimas, mayor será su utilidad. Los cadáveres descompuestos son mucho más difíciles de identificar y requieren la participación de especialistas forenses.
 - ✓ Los pasos clave para la identificación de los cadáveres, como se describe más adelante, son:
 - 1 la asignación de un número único de referencia,
 - 2 la etiqueta adjunta,
 - 3 la fotografía,
 - 4 el registro,
 - 5 la conservación del cadáver en un sitio apropiado.

- ✓ Se debe tener en cuenta que la identificación visual y las fotografías, aunque simples, pueden resultar en una identificación equivocada.
- ✓ Las heridas de los fallecidos o la presencia de sangre, fluidos o suciedad, especialmente alrededor de la cabeza, aumentan la posibilidad de una identificación errónea.
- ✓ Cualquier segmento corporal que se haya encontrado por separado y que compruebe la muerte de una persona, puede ayudar en su identificación y, por lo tanto, se debe manejar como si fuera un cuerpo completo, es decir, se debe usar el número único de referencia.

b) Procesos:

➤ **Referencia única (obligatoria)**

- ✓ Asígnele a cada cuerpo o segmento corporal un número único de referencia, en forma secuencial.
- ✓ Los números de referencia no se deben asignar en dos ocasiones diferentes. (Véase el Cuadro 3 para el sistema de numeración que se recomienda).

➤ **Etiqueta (obligatoria)**

- ✓ Anote el número único de referencia en una etiqueta que sea resistente a la humedad (por ejemplo, papel en una bolsa plástica sellada) y, luego, adhiérela al cuerpo o al segmento corporal.
- ✓ Una etiqueta resistente a la humedad, con el mismo número de referencia único, se debe adherir a la bolsa que contiene el cuerpo o el segmento corporal, sin importar el elemento utilizado para empacar el cadáver, es decir, bolsa para cadáveres, sábana de recubrimiento o bolsa para el segmento corporal.

➤ **Fotografía (obligatoria, si se dispone de equipo fotográfico)**

- ✓ El número único de referencia se debe poder leer en todas las fotografías.
- ✓ Si hay cámaras digitales disponibles, se deben utilizar puesto que facilitan el almacenamiento y la distribución de las fotografías obtenidas.
- ✓ Se debe limpiar el cuerpo de forma tal que permita la reproducción fotográfica adecuada de las facciones y de las vestimentas de las víctimas.
- ✓ Además del número único de referencia, las fotografías deben incluir, por lo menos, las siguientes tomas:
 - una vista frontal de todo el cuerpo;
 - la cara completa, y
 - cualquier señal particular o característica distintiva obvia.
- ✓ Si las circunstancias lo permiten, en el momento de su obtención y anotando el número de referencia único, o posteriormente, se pueden incluir otras tomas de:
 - la parte superior y la parte inferior del cuerpo;
 - la vestimenta, los efectos personales y las características distintivas del cadáver.
- ✓ Al tomar las fotografías, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las fotografías desenfocadas no son de ninguna utilidad.
- Las fotografías se deben tomar cerca al cuerpo; cuando se fotografíe la cara, ésta debe ocupar todo el campo fotográfico.
 - Cuando tome la fotografía, el fotógrafo debe ubicarse hacia la mitad del cuerpo de la víctima y no a la cabeza ni a los pies.
 - En la fotografía se debe poder leer el número único de referencia con el fin de garantizar que la identificación hecha por medio de la fotografía corresponde al cadáver correcto.

➤ **Registro (obligatorio):**

- ✓ Si se han obtenido fotografías, deben registrarse los siguientes datos mediante el formato del Cuadro 1, junto con el número único de referencia:
 - Sexo (se confirma mirando los órganos genitales).
 - Rango aproximado de edad: infante, niño, adolescente, adulto o anciano.
 - Pertenencias personales (joyas, vestidos, tarjeta de identidad, licencia de conducción, etc.).
 - Señales particulares cutáneas (por ejemplo, tatuajes, cicatrices, lunares) o cualquiera otra deformidad obvia.
- ✓ Si no se han tomado fotografías, también debe registrar lo siguiente:
 - Raza
 - Altura
 - Color y longitud del cabello
 - Color de los ojos

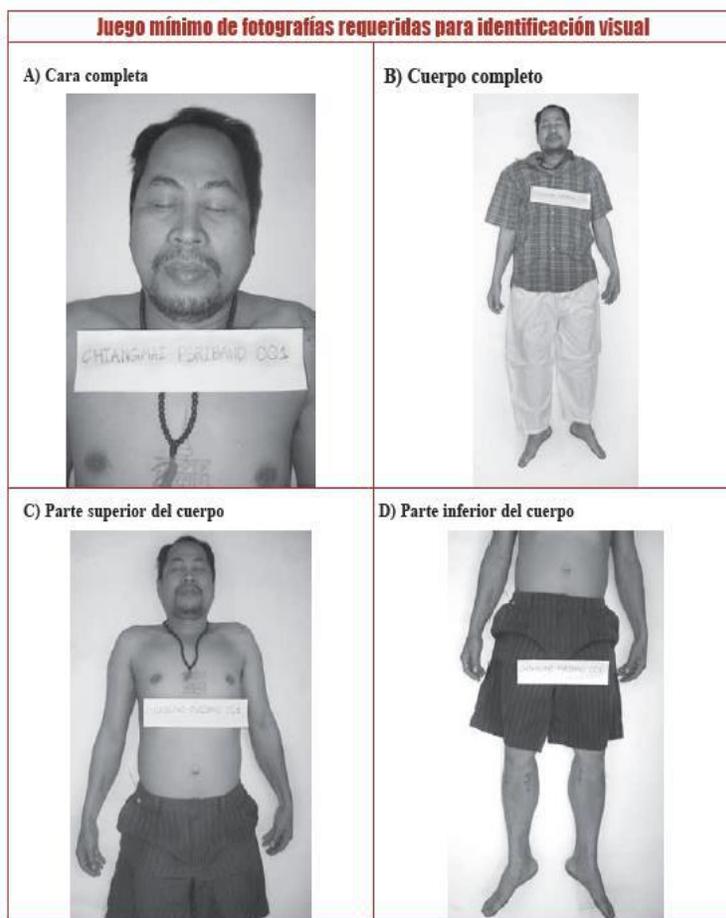
➤ **Seguridad:**

- ✓ Es indispensable garantizar que las pertenencias personales se han empacado en su totalidad, que se han etiquetado con el mismo número único de referencia y que se han almacenado junto con el cuerpo o el segmento corporal.
- ✓ Los vestidos no se deben retirar del cuerpo.

➤ **Identificación del cuerpo:**

- ✓ Para aumentar la confiabilidad de la identificación visual, las condiciones del reconocimiento del cuerpo deben minimizar el estrés emocional a los familiares afligidos.
- ✓ Aunque puede que no haya otra alternativa después de los grandes desastres, el impacto psicológico de ver docenas o cientos de cadáveres puede reducir la validez de la identificación.
- ✓ Un mejor abordaje puede ser la observación de fotografías de la mejor calidad posible.
- ✓ Un cuerpo se debe entregar únicamente cuando su identificación sea absolutamente exacta y cierta.

- ✓ La identificación visual se debe confirmar mediante información adicional, como la identificación de la vestimenta o de los efectos personales.
- ✓ La información recolectada de los desaparecidos se puede utilizar para cotejar la identificación visual hecha (véase el anexo 2, Formulario de personas desaparecidas).
- ✓ La autoridad competente es la única que debe hacer entrega del cuerpo y, también, debe documentar por escrito su entrega (una carta o certificado de defunción).
- ✓ Se debe registrar el nombre y los datos de la persona o de los familiares que reclamaron el cuerpo, junto con el número de referencia único del cuerpo, para futura referencia.



Nota: Para propósitos de demostración, las fotografías fueron tomadas de un voluntario y no de un individuo fallecido.

➤ **Entrega del cuerpo a los familiares:**

- ✓ Los cuerpos que no se pueden reconocer por la identificación visual, se deben almacenar adecuadamente, hasta que los especialistas forenses puedan completar las investigaciones necesarias.

- ✓ Debe tenerse especial cuidado cuando se entreguen cadáveres que no estén completos, pues se puede complicar el subsiguiente manejo de los segmentos corporales encontrados.

➤ **Cada cuerpo o segmento corporal debe tener un número único de referencia.**

Se recomienda el siguiente sistema:

LUGAR - EQUIPO/PERSONA DE RECUPERACIÓN - CONTEO DE CUERPOS

Por ejemplo:

Colonia San Juan - Equipo A-001

Hospital San Patricio - Avenida de los Libertadores 304

LUGAR: Hasta donde sea posible, a todos los cuerpos se debe asignar un número único de referencia, indicando el lugar de la recuperación. Si se desconoce el sitio de la recuperación, se indica el lugar al que ha sido llevado posteriormente el cuerpo para su identificación/almacenamiento.

EQUIPO/PERSONA DE RECUPERACIÓN:

La persona o el equipo que ha numerado el cuerpo.

CONTEO DE CUERPOS: Un conteo secuencial de cuerpos numerados en cada lugar (por ejemplo, 001 = cuerpo número uno). Véase la lista de la secuencia de números en el Cuadro 3.

Nota: también deben registrarse en el formulario de identificación de cadáveres, los detalles sobre dónde y cuándo se encontró el cuerpo y de la persona/organización que lo encontró (Ver Cuadro 1).

¿Cómo se deben manejar los cadáveres de extranjeros?

Lo más probable es que las familias de los visitantes que hayan fallecido en un desastre, insistan en su identificación y repatriación. La identificación apropiada tiene implicaciones económicas y diplomáticas muy serias. Se deben conservar los cadáveres para su correcta identificación. Se debe informar a consulados y embajadas extranjeras y se debe establecer contacto con la INTERPOL para que preste la asistencia que sea necesaria.

Cuadro 1: Numeración única de referencia de los cadáveres

Cada cuerpo o segmento corporal debe tener un número único de referencia. Se recomienda el

LUGAR- EQUIPO/PERSONA DE RECUPERACIÓN- CONTEO DE CUERPOS

siguiente sistema

Por ejemplo:

Colonia San Juan - Equipos A – 001

Hospitales San Patricio – Avenida de los Libertadores 304

LUGAR: Hasta donde sea posible, a todos los cuerpos se les debe asignar un número único de referencia, indicando el lugar para su identificación/almacenamiento.

EQUIPO/PERSONA DE RECUPERACIÓN: La persona o el equipo que número el cuerpo

CONTEO DE CUERPOS: Un conteo secuencial de los cuerpos numerados en cada lugar (por ejemplo, 001 = cuerpo número uno) Véase la lista de la secuencia de números en el Cuadro No 4

Nota: también deben registrarse en el formulario de identificación de cadáveres, los talleres sobre donde y cuando se encontró el cuerpo y de la persona/organizada que lo encontró Cuadro No 3

2.4.4. Gestión de la Información

Los primeros responsables de la correcta gestión de la información sobre muertos y desaparecidos durante los desastres son las autoridades estatales.

Generalmente, se recolecta mucha información sobre los muertos y desaparecidos en desastres, aun después de los relativamente pequeños. Para el manejo de la información es necesario que se suministren los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros) para cumplir adecuadamente con esta tarea. La gestión de la información es una función clave para la coordinación de la respuesta.

1) Organización:

Se deben establecer centros locales y regionales de información. Los centros locales funcionan como puntos focales para la recolección y la consolidación de la información sobre los muertos y para la atención del público.

Se necesitan especialmente para recibir las solicitudes de búsqueda, para dejar fotografías e información de los desaparecidos y para la entrega de información sobre las personas encontradas o identificadas.

Toda la información sobre muertos y desaparecidos en los desastres debe estar centralizada en un sistema nacional para el manejo y la coordinación de la información. Los servicios de búsqueda del Comité Internacional de la Cruz Roja y de la Cruz Roja Internacional/Sociedades de la Media Luna Roja pueden ayudar en la ejecución de esta tarea.

El flujo de datos debe ser en ambas direcciones entre el nivel nacional y el local.

2) Información al público:

- ✓ A la población en general se le debe informar con prontitud y claridad sobre las acciones de respuesta que se han puesto en marcha y los procedimientos que se han adoptado para:
 - La búsqueda de los desaparecidos;
 - La recuperación e identificación de los cadáveres;
 - La recolección y la difusión de la información, y
 - El apoyo propuesto para las familias y comunidades afectadas.
- ✓ La información se puede diseminar a través de los centros locales o regionales.
- ✓ Se puede utilizar una amplia variedad de medios, entre otros:
 - ✓ Internet,
 - ✓ Carteleras de noticias y
 - ✓ Periódicos, televisión y radio.

3) Información sobre los muertos:

- ✓ Se debe recolectar información básica sobre todos los cadáveres siempre que sea posible.
- ✓ Para la recolección temprana de datos pueden usarse formatos de papel (véase formularios de recolección de datos en los Anexos No 5 y 6 y esta información se puede ingresar posteriormente en una base de datos electrónica.
- ✓ Es probable que la información incluya objetos personales valiosos y fotografías.
- ✓ Se requiere contar con una cadena de custodia para evitar la ubicación incorrecta de la información y garantizar la disponibilidad de la evidencia.
- ✓ La centralización y la consolidación de la información sobre los muertos y desaparecidos son esenciales para aumentar la posibilidad de encontrar coincidencias entre las solicitudes

de búsqueda de personas desaparecidas y la información disponible o conocida sobre los muertos (véanse los Anexos No 5 y 6)

2.4.5. Almacenamiento a Largo Plazo y Disposición Final de los Cadáveres

Todos los cuerpos identificados deben entregarse a los familiares o a las comunidades de procedencia, para la sepultura según las costumbres y prácticas locales. El almacenamiento a largo plazo se requiere para los cuerpos no identificados.

a) Método de disposición/almacenamiento a largo plazo:

El entierro es el método más práctico ya que preserva las evidencias para futuras investigaciones forenses, si alguna vez se requirieren.

Se debe evitar la cremación de cuerpos no identificados por varias razones:

- La cremación destruye evidencias para cualquier investigación futura;
- Se necesita gran cantidad de combustible (generalmente, madera);
- Es difícil lograr la incineración completa de los cadáveres, con frecuencia se encuentran restos parcialmente incinerados que tienen que ser enterrados;
- Es difícil la logística de la organización de la cremación de un número apreciable de cadáveres.

b) Localización del sitio de sepultura:

- ✓ Se debe decidir cuidadosamente la localización del sitio de sepultura.
- ✓ Se deben considerar las condiciones del suelo, el nivel freático más alto y el espacio disponible.
- ✓ El lugar debe ser aceptado por las comunidades que viven cerca del sitio de entierro.
- ✓ El lugar debe estar lo suficientemente cerca de la comunidad afectada para que lo pueda visitar.
- ✓ El lugar de entierro debe estar claramente demarcado y estar rodeado de una zona de transición, por lo menos, de 10 m de ancho que permita la plantación de vegetación de raíces profundas y con el objeto de aislarlo de las áreas habitadas.

c) Distancia de las fuentes de agua:

- ✓ Las sepulturas deben estar, por al menos, a 200 m de las fuentes de agua como arroyos, ríos, lagos, manantiales, cascadas, playas y riberas.

- ✓ La distancia sugerida entre el lugar de las sepulturas y los pozos de agua de consumo se muestra en la siguiente tabla. Es posible que se necesite incrementar las distancias según la topografía local y las condiciones del suelo.

d) Características de las fosas:

- ✓ Si es posible, los cadáveres deben enterrarse en fosas individuales claramente marcadas.
- ✓ En los desastres muy grandes, es posible que no se pueda evitar el uso de fosas comunes.
- ✓ Las prácticas religiosas predominantes sirven para señalar preferencias en la orientación de los cuerpos (por ejemplo, las cabezas orientadas hacia el este o hacia La Meca, etc.).
- ✓ Las fosas comunes deben constar de una zanja que contenga una fila única de cuerpos, cada uno colocado paralelo al otro y con una separación de 0,4 m entre ellos.
- ✓ Cada cuerpo debe enterrarse con su número único de referencia consignado en una etiqueta resistente a la humedad. Dicho número debe estar claramente marcado sobre la superficie y con la localización topográfica exacta para referencia futura.
- ✓ Aunque no existen recomendaciones estándar sobre la profundidad que deben tener las sepulturas, se sugiere lo siguiente:
 - Deben estar entre 1,5 y 3 m de profundidad;
 - Las fosas con menos de cinco cadáveres deben conservar una distancia, por lo menos, de 1,2m entre su base y el nivel freático (1,5 m si se encuentran en la arena) o el nivel superior que alcancen las corrientes subterráneas;
 - Las fosas comunes deben conservar una distancia mínima de 2 m entre su base y el nivel superior de las aguas subterráneas;
 - es posible que se necesite incrementar estas distancias según sean las condiciones del terreno.

2.4.6 Apoyo a las familias y allegados

- ✓ Se les debe respeto en todo momento a los fallecidos y a los dolientes.
- ✓ Para las familias afectadas es prioritario saber con certeza la suerte que han corrido sus seres queridos desaparecidos.
- ✓ En todo momento y en cada fase del proceso de recuperación e identificación de cadáveres se debe suministrar información honesta y precisa.
- ✓ Durante todo el proceso mencionado se debe brindar un trato compasivo y solícito a las familias de las víctimas.
- ✓ Se deben evitar los errores en la identificación de las víctimas.
- ✓ Se debe considerar la posibilidad de prestarle apoyo psicosocial a los familiares y allegados.
- ✓ Se deben respetar las creencias y necesidades culturales y religiosas.

☐ Identificación de las víctimas:

- ✓ Se debe establecer un área local que facilite la reunión familiar como ayuda a los parientes.
- ✓ Los familiares de las víctimas deben ser los primeros en recibir la información del hallazgo e identificación de sus seres queridos.
- ✓ Los familiares de los muertos y desaparecidos deben conocer a ciencia cierta las expectativas que pueden esperar del proceso adelantado, incluidos los métodos que se utilizan y los plazos fijados para la recuperación y la identificación de los restos humanos.
- ✓ A los familiares se les debe permitir suministrar toda información que se tenga sobre el pariente desaparecido.
- ✓ La identificación debe llevarse a cabo tan pronto como sea posible.
- ✓ Debe evitarse que los niños participen en la identificación visual de los cadáveres.
- ✓ Debe respetarse la necesidad de los familiares de ver los cuerpos de sus seres queridos, como un componente del proceso de duelo.
- ✓ Una vez identificados los cuerpos, se les deben entregar a sus familiares cercanos tan pronto como sea posible.

☐ Aspectos culturales y religiosos:

- ✓ El deseo imperativo de los parientes de las víctimas, cualquiera que sea su religión o su cultura, es lograr la identificación de sus seres queridos.
- ✓ Debe procurarse el consejo y la asistencia de los líderes religiosos y comunitarios para mejorar la comprensión y la aceptación de la recuperación, el manejo y la identificación de los cadáveres.
- ✓ La manipulación y la disposición poco dignas de los cadáveres pueden traumatizar aún más a los familiares y, siempre que sea posible, deben evitarse. Se debe garantizar el manejo cuidadoso y ético, incluso la disposición final de los cadáveres, además del respeto por la sensibilidad religiosa y cultural.

☐ Servicios de apoyo:

- ✓ El apoyo psicosocial debe adaptarse a las necesidades, la cultura, y el contexto que se vive, y debe considerar los mecanismos locales para llevarlos a cabo.
- ✓ Las organizaciones locales, por ejemplo, las sociedades de la Cruz Roja Nacional/Media Luna Roja, las ONG y los grupos religiosos, les puede brindar apoyo psicosocial de emergencia a los afectados.
- ✓ Los menores que no estén acompañados y otros grupos vulnerables deben recibir atención prioritaria. Cuando sea posible, los miembros de la familia extendida o de la comunidad deben reunirlos y cuidarlos.

- ✓ Es posible que se necesite apoyo material para completar los rituales funerarios, por ejemplo, la consecución de mortajas, ataúdes, etc.
- ✓ Se deben considerar y publicar disposiciones legales especiales para los afectados, por ejemplo, la expedición rápida de los certificados de defunción en las comunidades afectadas.

2.4.7. Responsabilidades del Estado

- ✓ Los primeros responsables del manejo de cadáveres tanto en situaciones de urgencia, así como en situaciones de normalidad son las autoridades estatales.
- ✓ La correcta gestión de la información sobre muertos y desaparecidos durante los desastres es responsabilidad de las autoridades estatales.
- ✓ La autoridad competente es la única que debe hacer entrega del cuerpo y, también, debe documentar por escrito su entrega (una carta o certificado de defunción).
- ✓ Los actores humanitarios pueden ayudar en la medida de que el Estado no tenga la capacidad de responder de manera rápida y adecuada. Su intervención tiene carácter temporal y se extiende hasta el momento en el que las autoridades puedan asumir co-responsabilidades.

2.5 Apoyo Psicosocial y el Restablecimiento del Contacto entre Familiares

2.5.1. Introducción

Existen un gran número de situaciones que generan que las personas sean separadas de sus familias y seres queridos. La migración, ya sea internacional o interna, por razones sociales, económicas o ambientales, interrumpe las rutinas de la vida, creando circunstancias en las que las personas pueden perder el contacto más fácilmente. Los desastres naturales o provocados por el hombre pueden ser devastadores y causar fallas en la infraestructura y los medios de comunicación. Las pandemias y las epidemias pueden separar a las personas unas de otras, causando aislamiento y separación de familiares por cuidados médicos. Los conflictos armados y otras situaciones de violencia, como los ataques terroristas o los tiroteos masivos, pueden generar incertidumbre en cuanto al destino de las personas atrapadas en estos incidentes. Las personas que han sido encarceladas o detenidas pueden no tener forma de informar a sus familiares sobre dónde están o cómo están.

La muerte de un padre o de un pariente cercano puede hacer que el resto de la familia se disperse y pierdan contacto entre ellos. En otros casos, un miembro de la familia puede haber sido obligado

a huir debido a la persecución, amenazas de muerte relacionadas con la discriminación o por matrimonio forzado. Las familias de refugiados son particularmente vulnerables y pueden verse brutalmente separadas por la trata de personas, que se cree que es una de las actividades delictivas de más rápido crecimiento en el mundo.

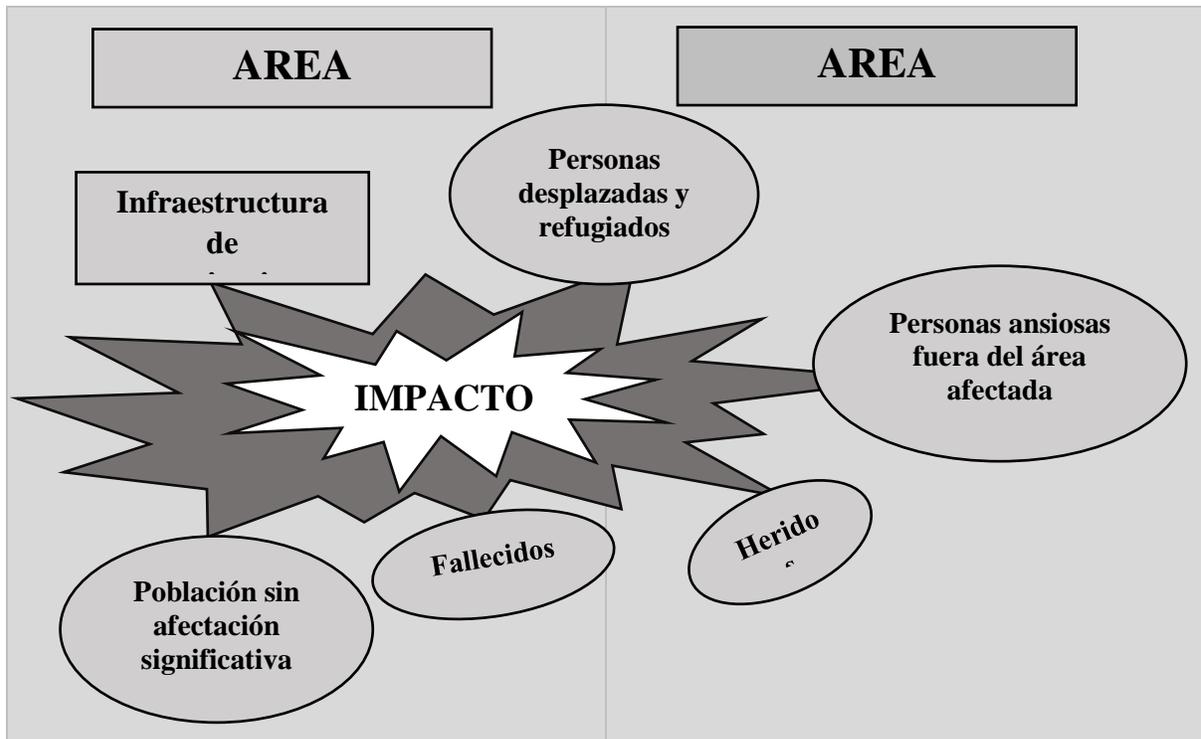
Al no saber el paradero de un ser querido, no conocer en ocasiones las condiciones en las cuales desapareció, o el haber vivido una separación forzosa por consecuencia de una emergencia o una situación de violencia, puede generar sentimientos de culpa, miedo, culpa, angustia, tristeza asociados con pensamientos de desesperanza, constante expectativa por la reunificación y un cambio en ocasiones paulatino y en ocasiones abrupto de la forma en que nos comportamos. Perder a alguien implica un cambio también en todas las rutinas cotidianas, en las relaciones sociales (especialmente si la persona que se ha perdido era muy cercana o se dependía social o económicamente), en las relaciones emocionales e inclusive en los diversos roles que se cumple a nivel comunitario.

Todas estas situaciones tienen el potencial de afectar significativamente la salud mental y el bienestar psicosocial de un individuo. Para la mayoría de las personas afectadas por la separación, la familia es la principal fuente de fortaleza y apoyo, de manera que el impacto psicosocial no es ajeno a afectar el accionar de los equipos de Restablecimiento de Contactos Familiares en el terreno.

2.5.2. Impacto Psicosocial

Con ocasión de una situación de crisis como una emergencia o un contexto de violencia, todo el personal y voluntarios estarán enfrentados a estar en contacto con personas que han experimentado algún tipo de separación. Inclusive los equipos de RCF en el ejercicio de sus funciones podrán recibir personas en difíciles condiciones emocionales, en busca de ayuda urgente para encontrar a sus seres queridos o ser encontrados por sus familiares, y puede suceder que no tienen cerca a ningún miembro especializado en Apoyo Psicosocial que le pueda ayudar a manejar la angustia y la desesperación de la persona, es por esto que la sensibilización frente al impacto psicosocial y a pautas básicas para responder y mitigar el daño emocional y psicológico pueden permitir que fortalezcan sus competencias, estén listos para cualquier situación impredecible, hagan el mínimo daño en su intervención y provean servicios que favorezcan la dignidad de las personas.

En este sentido, el especialista en RCF se verá enfrentado al siguiente panorama:



Como se puede ver en la imagen, los equipos de restablecimiento de contactos familiares se verán enfrentados a diversas situaciones a considerar no sólo dentro del área afectada pero también en el contexto inmediato fuera del área de impacto. Las solicitudes de ayuda al servicio de RCF serán constantes por las múltiples poblaciones que se verán afectadas, así como aquellas familias y grupos poblacionales que desean tener noticias de sus seres queridos. De este modo, RCF es un componente vital en la restauración del bienestar psicosocial, siendo un tema de urgencia organizar el intercambio de noticias y rastrear personas desaparecidas o muertas. Como la incertidumbre causa un estrés enorme, proporcionar a la gente la mayor cantidad de información posible aliviará enormemente la angustia y reforzará la resiliencia dentro de las familias y su comunidad.

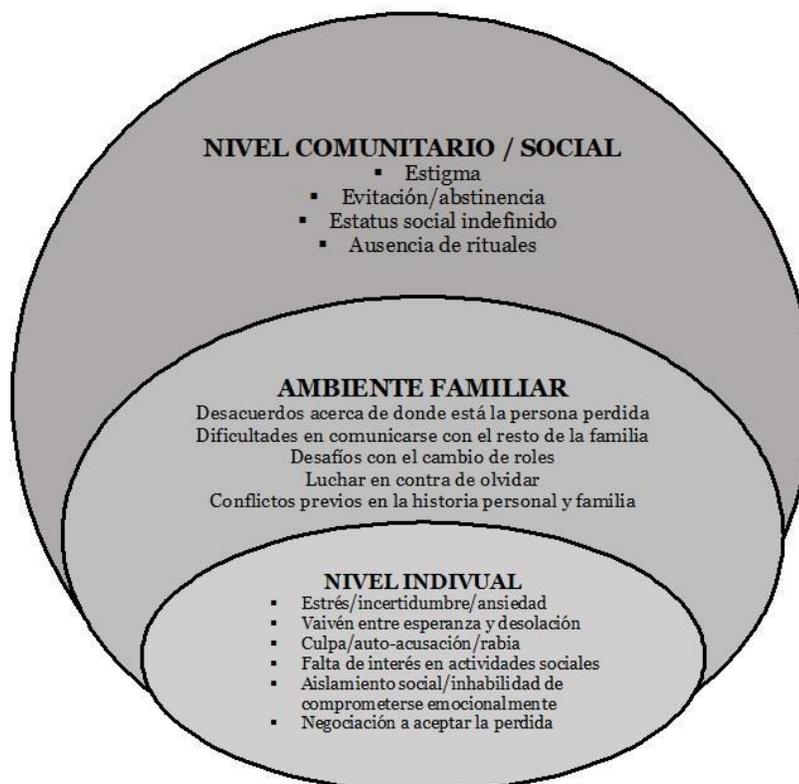
- **Experimentar la pérdida:**

La pérdida o la separación no necesariamente implica el fallecimiento de un ser querido. Sin embargo, genera una gran incertidumbre y desesperanza, así como falta de control sobre la situación de la persona que ya no está. Frente a este último aspecto, significa que los familiares pueden estar en continua alerta y expectativa sobre lo que le pudo pasar a su ser querido, pero no tienen la posibilidad de cambiar la situación o de proteger del daño a su familiar; es esta ambigüedad la que en ocasiones genera mayor daño psicosocial, ya que no se cuenta con mayor información y por ende no se tiene la oportunidad de concretar un proceso de duelo y avanzar con sus vidas.

Durante una pérdida o una desaparición, se podrán experimentar períodos de caos y confusión, varias conductas de búsqueda, un período de esperanza, y al no tener una resolución positiva de nuevo pasar al caos y a la confusión.

Para las personas acostumbradas a tener el control, el desconocimiento es uno de los factores más difíciles y puede provocar la pérdida de la autoeficacia o la pérdida de la fe y el significado en la vida, inclusive puede generar el desafío a la propia autoimagen y a la autoestima. El shock, la negación, la ira, la culpa, la depresión, la desesperación, el miedo, y la desesperanza son reacciones comunes a una muerte inesperada; las mismas reacciones pueden surgir cuando alguien desaparece.

Es importante mencionar que estas reacciones dependerán de la resiliencia personal, las redes de soporte social del individuo (familia, amigos, grupos sociales o culturales a los cuales pertenezca) y a la comunidad en general en la cual se está ubicado. En el siguiente diagrama se puede ver la caracterización de estos factores:



- ✓ En el nivel individual, la incertidumbre por el bienestar del ser querido que ya no se encuentra, sea cual sea la circunstancia de la pérdida, puede generar un cansancio tanto físico como mental. En el aspecto físico, la aparición de afecciones e incluso de enfermedades pueden generarse por consecuencia tanto de la somatización como del descuido ante las rutinas básicas de cuidado de la salud, de esta manera pueden verse el

incremento de enfermedades cardíacas, respiratorias e intestinales, la disminución o aumento de apetito, dolores de cabeza constantes, dificultades para conciliar el sueño (esto incluye presencia de pesadillas, cortos períodos de sueño, intermitencia en el sueño), agotamiento constante, entre otros. Por otro lado, a nivel psicológico, pueden surgir sentimientos de culpa y autoacusación por no haber evitado la desaparición de la persona desaparecida, o por no haber sido capaz de protegerla o encontrarla. Cuando la búsqueda resulta infructuosa o se cancela, hay una sensación de haber abandonado a la persona. El deseo de seguir adelante y llevar una vida normal puede agravar los sentimientos de culpa.

La ira puede dirigirse hacia los responsables de la desaparición de la persona o hacia la persona desaparecida. La incertidumbre puede consumir todo, agotar a una persona de energía y reducir su capacidad para buscar actividades placenteras o relaciones positivas. Empezar cualquier actividad que sea positiva o edificante se puede sentir como una traición a la persona desaparecida.

- ✓ En el nivel de ambiente familiar (que incluye a su vez todas las relaciones de amistad y grupos sociales a los cuales se pertenece), puede haber desacuerdos sobre el paradero de quien se fue o ha desaparecido, así como puede haber múltiples interpretaciones de cómo debería ser manejada la situación. La presencia de rumores alrededor de la pérdida y la creación de una red de estigmatización en contra de la familia o del individuo que ha perdido a su ser querido, pueden presentarse por la incertidumbre, pero también por la falta de información al respecto. En ocasiones en que hay presencia de niñas y niños que desean saber sobre la situación, puede hacerse un ocultamiento considerando que se están protegiendo; también las cosas pueden ser aún más difíciles cuando otro miembro de la familia estuvo presente en el momento de la desaparición, o cuando ha desaparecido más de un miembro de la familia.
- ✓ Finalmente, en el nivel comunitario cuando alguien desaparece, puede cambiar la forma en que la comunidad percibe a los que quedan atrás. Por ejemplo, puede sospecharse que una esposa que quedó sola como resultado de la desaparición de su esposo se asoció con grupos al margen de la ley. También se cree que una mujer le trajo mala suerte a su esposo. En algunas circunstancias, familias enteras pueden ser estigmatizadas de esta manera.

En lugar de encontrar apoyo y solidaridad dentro de su comunidad, las familias corren el riesgo de aislarse emocionalmente. Es posible que no puedan compartir angustia personal con los demás por temor a no ser comprendidos, a enfrentarse a la idea de la muerte o a que se los considere débiles.

También suelen haber dificultades para definir el propio estado y el sentido del lugar dentro de los grupos sociales y religiosos existentes. Puede ser que no haya rituales o costumbres para aliviar el sufrimiento de la familia al compartirlo con otros y rendir homenaje a su ser querido. Encontrar

maneras de preservar la memoria de alguien que falta es mucho más difícil que conmemorar una muerte, que en la mayoría de las culturas se asocia con costumbres y prácticas tradicionales predefinidas.

El personal y los voluntarios tienen una tarea importante para ayudar a las personas a enfrentar su pérdida al reconocer y legitimar sus reacciones. Es crucial asegurar a las personas que sus reacciones son normales ante una situación anormal, inesperada y de una importante gravedad.

Los estudios han demostrado que, especialmente para los menores no acompañados en ausencia de orientación parental y en un entorno desconocido, se necesita desesperadamente la orientación de otra fuente adulta. Comprobar si las personas tienen acceso a las redes religiosas o espirituales apropiadas también es muy importante en un momento de pérdida. Para muchas personas en crisis, la religión juega un papel central en el afrontamiento, creando significado y refugio en un mundo de caos e incertidumbre.

- **Duelo:**

El duelo no es una enfermedad ni un estado, **es un proceso** que permite que la separación o la pérdida se convierta lentamente en una realidad. El duelo es una reacción psicológica normal a la pérdida de cualquier tipo. El duelo es un proceso natural pero doloroso que pretende liberar a la persona afectada del dolor asociado con lo que se ha perdido. Implica un proceso de aceptación y ajuste, que conduce a una estabilización de la emoción y la rutina, y un giro hacia el futuro y seguir adelante. Es importante tener en cuenta que el objetivo del proceso de duelo no es olvidar a la persona fallecida o desaparecida, sino recordarlo de una manera que cause menos dolor.

El duelo es un proceso inherente a la condición de vida, común a toda la comunidad humana; es un estado de pensamiento, sentimiento y una serie de actividades que se produce como consecuencia de la pérdida de una persona o cosa amada asociándose a síntomas físicos, emocionales o sociales (en efecto la caracterización de impacto previa, en su conjunto son las manifestaciones de duelo).

Dentro de las familias, el proceso de duelo no siempre ocurre de la misma manera o dentro del mismo marco de tiempo. Es fundamental resaltar que cada persona responderá a su manera, y que no existe una fórmula exacta o una forma de reaccionar completamente adecuada y ajustada. Por lo tanto, apoyar a las personas en su dolor debe adaptarse a cada situación individual y al marco cultural específico de referencia. Es crucial permitir que las personas reaccionen a su manera a lo que han perdido. Sus reacciones estarán influenciadas por una serie de factores como:

- ☉ **Relacionales:** Relación con lo que se ha perdido. Ej.: si la relación con la persona que ya no se encuentra era hostil, dependiente, amorosa.

- **Circunstanciales:** Si la pérdida se realizó de manera abrupta, si afectó la seguridad y la vida de la persona, si hubo otro familiar fallecido.
- **Históricos:** Considerar si se han tenido pérdidas anteriores y cómo se han afrontado (también considerar si se han superado).
- **Personalidad:** Considerar las características específicas de hombres y mujeres, niños, adolescentes y adultos, así como su forma de comportarse con los demás, sus diferentes reacciones ante el miedo, la desesperanza y la pérdida.
- **Sociales:** Aspectos específicos de la cultura, la etnia y la religión. Esto incluye el entendimiento que se tiene alrededor de la pérdida, la muerte y la vida después de la muerte; así como el concepto de unidad familiar, apegos sociales y estructuras culturales.

En el caso de una muerte, las costumbres sociales generalmente dictan que la familia organice una ceremonia fúnebre para despedirse del difunto; familiares y amigos lloran la pérdida y comienzan el proceso de duelo. La comunidad en general entiende lo que está sucediendo y participa de acuerdo con las normas sociales y religiosas.

Sin embargo, cuando alguien falta, mientras no haya un cuerpo o una prueba de la muerte, la familia no puede comenzar el proceso de duelo. La incertidumbre predomina y no hay una respuesta emocional "correcta", ningún resultado claro y, por lo tanto, poca comodidad o significado atribuido a lo que ha sucedido. En tales situaciones, el proceso de duelo a menudo se describe como "congelado", lo que significa que las personas están atrapadas en su dolor. Esto puede ocasionar problemas para hacer frente a las tareas cotidianas y tomar decisiones, y pone a las personas en riesgo de depresión, problemas de ira, ansiedad, abuso de sustancias y otros problemas de conducta a largo plazo.

2.5.3. Competencias Psicosociales del Especialista en RCF.

No se tiene que ser un especialista en Apoyo Psicosocial para poder brindar una ayuda reconfortante a familias e individuos que han perdido o han sido separados de sus seres queridos.

Ser un buen oyente y permitir que las personas se sientan seguras son habilidades básicas de ayuda en todas las actividades básicas e inclusive en nuestro accionar humanitario; sin embargo es comprensible que en ocasiones pueda ser difícil hacer lo correcto e inclusive saber qué no hacer cuando las personas están en una gran angustia, es una preocupación latente el riesgo de incrementar los sentimientos de duelo, tristeza y desesperación especialmente cuando se realizan preguntas sobre las circunstancias en que se realizó la separación o la pérdida del ser querido.

Algunas recomendaciones básicas son:

- ✓ Entregue instrucciones positivas y claras: Procure evitar recomendaciones que señalen “lo que no se debe hacer”, en su lugar entregue sugerencias de lo que se debe hacer y cómo

se debe hacer (esto incluye a dónde ir, las instituciones responsables por brindar soporte, el tiempo del proceso, entre otros).

- ✓ Reconozca las capacidades de las personas, entre ellas las estrategias positivas de afrontamiento y los esfuerzos que se han realizado en la búsqueda (tenga cuidado con no reforzar comportamientos de riesgo).
- ✓ Muestre respeto hacia la persona, utilice expresiones respetuosas y maneje cuidadosamente la jerga informal o las palabras coloquiales, verifique cuándo la persona permitirá contacto físico (inclusive dar la mano).
- ✓ Maneje las expectativas relativas con la búsqueda y especifique el alcance de los servicios y los desafíos que pueden presentarse en el proceso. No prometa nada, ni asegure que se va a llegar a un final feliz o a un reencuentro, sin embargo, manifieste su compromiso con el proceso.
- ✓ Conducta no verbal: utilice el contacto visual amigable y atento (si la persona manifiesta sentirse incómoda procure identificarlo)
- ✓ Aclare los criterios de confidencialidad y protección de información bajo los cuales se realizarán el tratamiento de los datos.
- ✓ Mantenga las preguntas centradas en lo que se necesita saber para llevar a cabo el restablecimiento del contacto familiar, no profundice en información que no le corresponda gestionar o amplíe aspectos que afecten emocionalmente a la persona pero que no abonen al proceso.
- ✓ Asegure a la persona o a la familia que sus reacciones y sus emociones son normales y comprensibles, dadas las circunstancias.
- ✓ Promueva que la persona sea partícipe de otras actividades que puedan distraerlos temporalmente de pensamientos y sentimientos perturbadores. Tenga precaución que estas actividades sugeridas no fomenten el olvido o la minimización de la situación que se está viviendo.
- ✓ Considere la edad, género (incluso orientación sexual en el caso de personas transgénero o transexuales) y aspectos culturales durante el contacto con las personas, esto incluye incluso consideraciones en su forma de vestir y dirigirse a quien está siendo entrevistado.
- ✓ Module el lenguaje técnico para explicar los principales objetivos y el proceso a seguir y verifique que ha sido entendido. Motive el empoderamiento y la toma de decisiones autónomas en el proceso de búsqueda y reunificación.
- ✓ Si la persona se está sintiendo muy afectada, tome un momento y detenga el proceso para permitirle respirar, llorar, tomar un vaso de agua o caminar un poco. En caso que la afectación emocional se desborde, identifique los servicios para remitir (incluidos especialistas de APS en su Sociedad Nacional) e incluso pregunte a la persona si conoce de lugares donde acceder a grupos de apoyo para el manejo de duelo.

2.5.4. Acompañamiento y Estrategias Básicas para todo Especialista en RCF

Los primeros auxilios psicológicos es la estrategia que se propone para que el interviniente en Restablecimiento de Contactos Familiares pueda tener una herramienta básica para abordar el impacto psicosocial de las personas que han tenido una pérdida.

Los Primeros Auxilios Psicológicos son la intervención psicológica en el momento de crisis. El objetivo es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye el manejo adecuado de los sentimientos, el control de los componentes subjetivos de la situación y comenzar el proceso de solución del problema. Consiste en ayudar de forma inmediata a las personas a atenuar los conflictos emocionales causados por la vivencia de situaciones traumáticas, mediante la utilización de técnicas simples basadas en métodos o teorías psicológicas. Esta ayuda se brinda cuando las personas presentan una respuesta emocional descontrolada, y puede ser realizada por personal debidamente entrenado y capacitado en esta técnica

Objetivo general de la primera ayuda psicológica: Ayudar en forma inmediata a las personas afectadas a mitigar el impacto emocional de un evento adverso. Dentro de los objetivos específicos están:

- Proporcionar apoyo.
- Disminuir el impacto psicológico en víctimas y afectados.
- Prevenir y atenuar patologías.
- Reducir la mortalidad.
- Conectar a la persona con las redes de apoyo.
- Se basan en los principios de la intervención en crisis y en el manejo del estrés de incidentes graves.

Cuatro elementos importantes de los primeros auxilios psicológicos:

1) Cercanía

Mantenerse cerca y no asustarse al observar la ansiedad o demostración extrema de emociones de la otra persona.

2) Escucha activa

Escuchar cuidadosamente para poder ayudar a la persona que está pasando un momento difícil. Escuchar sin apuros, hacer preguntas para aclarar lo que la otra persona está diciendo. Contacto visual frecuente y los signos de lenguaje corporal.

3) **Aceptación**

Reconozca y respete los sentimientos de la persona.

4) **Cuidados generales y ayuda práctica.**

En este caso debe evitarse asumir más responsabilidades de las que pueda manejar.

Componentes y pasos principales de los Primeros Auxilios Psicológicos

1) **Realizar contacto psicológico**

Invitar a la persona a hablar, escuchar los hechos y los sentimientos, utilizar declaraciones empáticas, comunicar aceptación, mantener contacto visual y físico (pedir permiso antes para hacerlo).

2) **Analizar las dimensiones del problema**

Indagar acerca del pasado, presente y futuro inmediato de la persona (preguntar qué pasó, cuando, como, quien y donde).

3) **Analizar posibles soluciones**

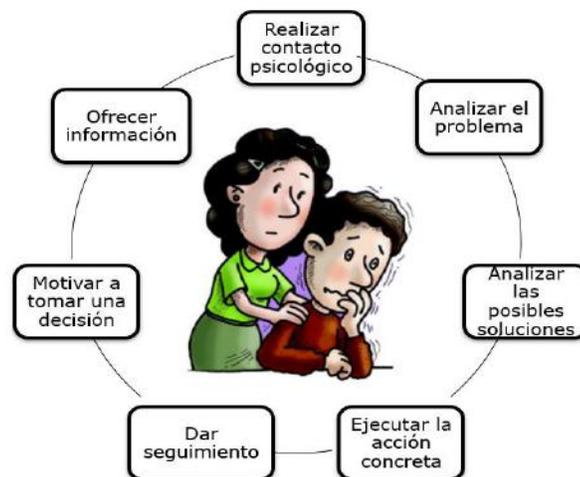
Preguntar qué es lo que la persona ha intentado hasta ahora, que es lo que podría hacer y proponer nuevas alternativas.

4) **Ejecutar la acción concreta**

Ayudar a la persona a realizar una acción concreta para manejar la crisis. Dar un paso a la vez. La actitud del asistente puede ser facilitadora o directiva.

5) **Hacer seguimiento**

Restablecer las redes de apoyo, acordar mantener el contacto en un tiempo posterior, referir a un profesional de la salud mental.



Lo que no se debe hacer

1. No aconsejar.
2. No ponerse de ejemplo (el auxiliador).
3. No enfatizar excesivamente los aspectos positivos. Frases como “Podría haber sido peor” pueden ser contraproducentes.
4. No minimizar el hecho; la frase “No pasa nada” suele ser negativa.
5. No bromear, la ironía puede ser ofensiva o contraproducente.
6. No dramatizar; si la persona llora, el auxiliador no tiene por qué hacerlo.
7. No engañar a la víctima, ni fingir.
8. No favorecer la actitud de culparse.
9. No actuar defensivamente.
10. No favorecer dependencias directas del afectado con el auxiliador.

2.5.5. Entrega de Noticias.

Entregar noticias significa informar a alguien del resultado de una búsqueda. Puede significar decirle a una familia o individuo que su ser querido ha muerto. Puede significar que alguien sepa que alguien ha sido encontrado y que él o ella está listo para regresar a casa. O puede significar comunicar a una familia que alguien ha sido encontrado, pero que después de una experiencia muy difícil no quiere volver a casa. El proceso de búsqueda puede revelar todo tipo de complicaciones que pueden influir en el resultado de la búsqueda.

Las noticias angustiosas pueden incluir información que:

- La persona buscada está (presumiblemente o seguramente) muerta;
- La persona buscada está (presumiblemente o seguramente) severamente herida;
- Todas las vías para aclarar el paradero de la persona buscada han sido exploradas sin éxito.
- La persona ha sido localizada, pero se niega a informar al investigador de su ubicación.

Sean cual sean las circunstancias, a continuación, algunas sugerencias para entregar noticias:

- Implemente los principios de Primeros Auxilios Psicológicos: mantenga el contacto y permita la empatía emocional, escuche activamente, acepte las emociones de la persona que está en crisis, defina el problema prioritario, oriente y promueva la búsqueda de soluciones.
- En la medida de lo posible entregue la noticia de manera presencial y procure la mayor confidencialidad posible. Esto implica también determinar el lugar donde reunirse, aquí

puede preguntar a la persona donde se sentirá más cómoda. Considere si es necesario que la persona venga con un familiar o una persona cercana que le brinde apoyo.

- Previo a dar la noticia, haga una revisión informativa con la persona acerca de todo el proceso llevado a cabo y reconozca la importancia de las emociones de pérdida vividas.
- Hable clara y pausadamente, utilice un lenguaje sencillo y no dé muchas vueltas alrededor del mismo tema.

A menudo es útil dividir la oración en segmentos, como los siguientes:

*"Lamento mucho decirle (primera frase)
que hemos recopilado una serie de noticias (segunda frase)
acerca del fallecimiento de su hermano". (Tercera frase)*

- Prepárese para recibir toda una serie de reacciones emocionales y comportamentales a partir de la entrega de la noticia, que pueden tener un amplio rango como: rabia, risa, alivio, sorpresa, parálisis de la persona, arrepentimiento, gritos, negación de lo sucedido, disgusto en contra de usted, entre otros.
- Una vez haya entregado la noticia asegúrese de ubicar con las personas los recursos donde puede pedir mayor apoyo psicológico y psicosocial, y los próximos pasos sea para recuperar el cuerpo de su ser querido fallecido o para la reunificación, inclusive para el término del proceso y cierre

Existe en la bibliografía médica y de crisis, el protocolo de 6 etapas de Robert Buckman (diseñado para pacientes oncológicos). Si bien puede ser un poco diferente a lo que maneja el especialista en Restablecimiento de Contactos Familiares, a continuación, algunas recomendaciones importantes extraídas del protocolo:

<p>Prepare el contexto físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Esto incluye el momento del día mas adecuado, el día (algunos días pueden tener especial significancia para las personas que han perdido un ser querido), haga algunas preguntas para saber como esta la person antes de recibir la noticia: ¿Cómo se encuentra hoy?, ¿se siente hoy lo suficientemente bien para hablar un rato? (dependiendo de la situación se eligira una de estas preguntas o alguna similar)
<p>Averigue cuanto sabe la persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Una de las conductas de búsqueda autogestionadas es la de tener pistas propias e inclusiva de recopilar una serie de ideas acerca del paradero de la persona ausente que el paciente a menudo presenta ideas o almenos sospecha; por consiguiente usted puede preguntar cuanto sabe la persona del proceso y si ha tenido pistas que generan falsas expectativas. •El aporte de la informacion y el impacto que puede producir dependerá en gran medida de la correcta ejecución de esta fase
<p>Entregue lo que la persona desea saber</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Analice cuanta información puede asimilar la personas y los datos prioritarios de lo que se necesita saber •valide con la persona cuanto desea saber, especialmente si se encontro a la persona desaparecida con marcas de tortura o en un alto grado de descomposición, inclusive si las circunstancias alrededor de la perdida o el fallecimiento fueron violentas
<p>Compartir la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Sea concreto, conciso y entregue la información prioritaria •Oriente a los siguientes pasos a realizar:
<p>Responder a los sentimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Permita los silencios prolongados •Valore la expresion emocional y sea consciente de todo el rango de emociones

2.5.6. Consideraciones Psicosociales para la Reunificación

A continuación, se señalan los 7 pasos para tener en cuenta aspectos de orden psicosocial en la reunificación (por supuesto adicionales a los protocolos de reunificación ya establecidos por RCF):

1. **Restablecimiento del contacto:** La reunificación familiar solo se puede organizar después de que se hayan localizado a los familiares y se haya restablecido el contacto entre ellos, ya sea por teléfono o mediante el intercambio de noticias familiares. (El intercambio de noticias familiares organizado por el Movimiento permite a los miembros de la familia tomar una decisión informada, y también permite al Movimiento confirmar que la familia y las personas están relacionadas y desean reunirse, así como ayudar a identificar posibles obstáculos).

2. La **identidad** y el **parentesco** han sido verificados.
3. **Consentimiento mutuo:** El consentimiento formal de ambas partes es un requisito previo para la reunificación familiar. Los niños pequeños también deberían participar en la decisión.
4. **Evaluación de los mejores intereses:** Puede ser necesario evaluar qué es lo que más conviene a los niños y otras personas vulnerables que han estado separadas de sus familias durante un tiempo prolongado o cuyo cuidador principal ha fallecido, antes de reunirlos con sus familias.
5. **Primacía de la seguridad:** La reunificación familiar solo puede llevarse a cabo después de que la seguridad de los beneficiarios durante el viaje y la seguridad del sitio de reunificación se hayan evaluado y confirmado adecuadamente.
6. **Apoyo logístico:** La reunificación familiar requiere el acceso seguro del Movimiento a las áreas donde están los familiares y un transporte seguro y confiable.
7. **Autorización de las autoridades:** En la mayoría de los casos, las autoridades deberían, en principio, ser notificadas de antemano y obtener su aprobación.

2.5.7. Autocuidado del Especialista en RCF

- **¿Qué es el autocuidado?**

La palabra “cuidar” proviene de la palabra “coidar” que significa discurrir (Considerar detenidamente una cosa para llegar a comprenderla), del latín “cogitare”, pensar; en este contexto, cuidar= discurrir o pensar, es decir que la relaciona con sentir una inclinación, preferencia o preocupación por el autocuidado.

El autocuidado involucra un conjunto de prácticas que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece.

Importancia del autocuidado.

El cuidado de uno mismo es importante por dos motivos. Prepara al personal y a los voluntarios para ayudar a otros de manera efectiva y permite a los colaboradores mantener esa capacidad.

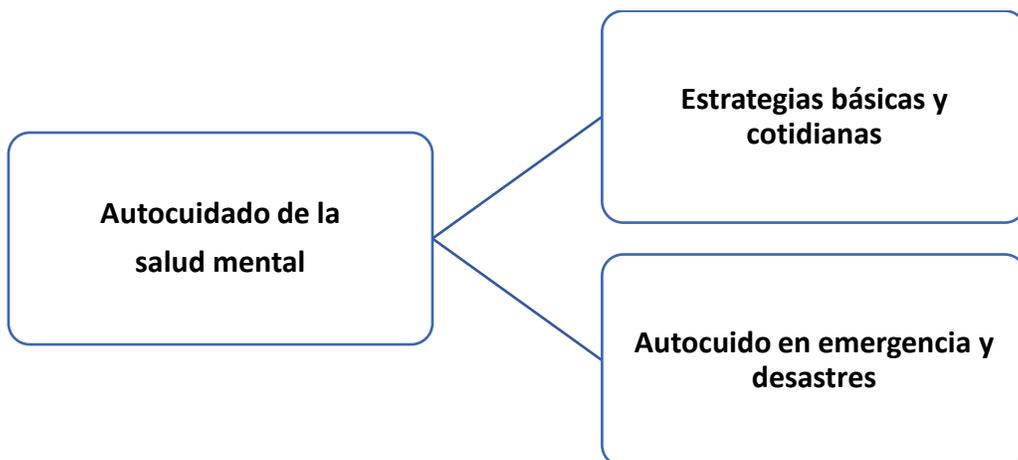
Reconocer síntomas de desgaste

Desvitalización, pérdida de energía psíquica. Disminución o pérdida de recursos emocionales, se describen sentimientos como de estar saturado.

Si le resulta difícil concentrarse en tareas exigentes después de una situación difícil, siga desempeñando tareas de rutina. Informe a sus compañeros y supervisores. Recuerde que lleva tiempo procesar lo que ha sucedido. Evite expectativas muy altas ya que éstas sólo pueden llevarlo a la frustración y el conflicto. No se automedique. Si, después de unas semanas, aún es difícil lidiar con las reacciones, busque ayuda profesional.

- **Síntomas de alerta.**

- Fatiga, cansancio, dificultades para dormir, dolores de cabeza, cambios en los hábitos alimentarios, molestias digestivas.
- Irritabilidad, ansiedad, sentimientos de culpa y desamparo, agresividad, pesimismo, estar a la defensiva.
- Dificultades de concentración en las tareas, absentismo.
- Dificultades de relación y/o comunicación con los compañeros de trabajo.
- Resistencia a abandonar el lugar de la emergencia pese a estar muy cansados y pese a haber realizado un trabajo muy intenso.
- Sensación de que las víctimas lo necesitan, de que se tienen que quedar por ellas.
- Señales que perduran más de 4 semanas.



- **Estrategias básicas y cotidianas.**

Es a partir de una cultura de la prevención y de la implementación de hábitos y estilos de vida saludables que el personal puede estar mejor preparado para afrontar los contextos en los que trabaja. En la medida en que el personal tenga un estilo de vida más saludable mayores serán sus recursos y estrategias de afrontamiento ante crisis y situaciones difíciles y menor su riesgo en su salud mental ante los efectos de las emergencias.

Si bien las estrategias para el cuidado propio de la salud son variadas e idealmente todas las personas deberíamos integrarlas a nuestra vida diaria especialmente para los y las integrantes de la Cruz Roja sea cual fuere su campo de acción humanitaria, se podrían referir tres grandes grupos de acciones a considerar para el fortalecimiento de nuestra salud mental:

a) Adoptar de estilos de vida saludables: Para contar con un estilo de vida saludable es necesario realizar actividades que ayuden a mantener un buen equilibrio en nuestra salud. Algunas actividades que ayudan a mantener la salud (ejercicios físicos, horario de descanso), son:

- Una buena alimentación (tipos de alimentos, horario de comidas, limpieza de los alimentos).
- Seguir las disposiciones médicas para prevenir y tratar las enfermedades.
- Higiene de nuestro cuerpo y limpieza del lugar donde vivimos.
- Buena relación con las demás personas.
- Actitudes adecuadas para solucionar los problemas que se presenten.
- Tomar tiempo para divertirnos y compartir con nuestra familia y amigos

Así mismo, existen una serie de acciones imprescindibles para nuestra salud mental:

- Desarrollar relaciones positivas.
- Aprender a conocernos, aceptarnos y valorarnos cultivando una auto-imagen positiva.
- Ser optimista.
- Buscar espacios de recreación y dedicar tiempo a actividades que disfrute.
- Ejercitar una comunicación clara, honesta y oportuna, que nos permita prevenir y resolver malos entendidos.
- Aprender a valorar el presente.
- Desarrollar el sentido del humor.
- Buscar integrarse o conocer actividades de nuestra comunidad o familiar (como fiestas, ritos, eventos tradicionales o sociales).
- Trabajar sobre nuestro proyecto de vida; metas, planes, etc.
- Invertir energía y tiempos suficientes en aquello que nos gratifica y sobre lo que tenemos habilidad o dominio.

- Actuar pensando antes de que las crisis aparezcan.
- Saber cuándo detenerse evita muchos problemas.
- Desarrollar la capacidad de buscar soluciones y salidas de manera diversa y flexible.

b) Fortalecer nuestras redes de apoyo: De acuerdo a la OPS, una red de apoyo social es un grupo de individuos que ejercen influencia mutua en sus propias vidas para satisfacer necesidades humanas específicas.

Según Cohen (OPS, 1999). La red de apoyo emocional y social de una persona influye de manera considerable en el resultado de pasar por la experiencia de un desastre. Por tal razón, se debe ser muy consciente de los tipos de recursos sociales y emocionales de que disponen las personas involucradas en emergencias y desastres. Este conocimiento le permite vincular a las personas afectadas con esta matriz social, y aumentar la capacidad de éste para resolver el estrés causado por el desastre.

Los grupos sociales tradicionales, estables y estructurados tienden a promover vínculos estrechos y, por ende, protegen a sus miembros contra las consecuencias patológicas en la etapa posterior a la crisis. Algunos estudios han revelado que el damnificado logra resolver la crisis muchas veces en relación directa con el uso de los sistemas de apoyo. Inmediatamente después de una calamidad, las personas que dependen principalmente de sus vínculos con familiares y amigos cercanos, y menos de los vecinos y las organizaciones formales o benéficas, suelen resolver eficazmente el estrés que produjo la catástrofe. Incluso años después, los vínculos de estos damnificados con su sistema de apoyo social son más íntimos que antes de la catástrofe.

Al enfrentar un evento estresante, el individuo por lo general apela primero a su reserva de mecanismos emocionales internos, a fin de resolver el problema que tiene ante sí. Cuando estos mecanismos fracasan, el individuo suele recurrir al apoyo de su red social.

Esta estrategia de resolución de problemas, que se basa primero en los recursos personales y después en los sociales, es el modelo generalizado de conducta que emplea casi toda la gente.

c) Identificar servicios, profesionales y programas disponibles en salud mental y desarrollar mecanismos para acceder a estos

- Identificar los recursos existentes.
- Identificar la entidad local reguladora en el tema o los organismos e instituciones que realizan acciones en salud mental.
- Coordinar con otros organismos la asistencia en salud mental.

d) Autocuidado en emergencias y desastres.

Además de las acciones básicas de autocuidado, como vimos anteriormente el pertenecer a una organización como la Cruz Roja demanda diversos esfuerzos específicos para el autocuidado de la salud mental, especialmente durante y después de las emergencias y los desastres.

En este sentido algunos de los aspectos a trabajar con el personal que se enfrenta a estos contextos son:

- Cuide especialmente de sí mismo.
- Tome conciencia de sus tensiones y trate de relajarse.
- Escuche lo que las personas cercanas hablan y piensan sobre el evento.
- El ejercicio físico es beneficioso y alivia las tensiones. Coma y duerma bien.
- Continúe trabajando en tareas de rutina si le resulta difícil concentrarse en obligaciones más exigentes.
- Si hay alteraciones del sueño o se siente ansioso coméntelo con alguien en quien pueda confiar.
- Evite auto medicarse
- No se exija demasiado
- Es útil expresar los sentimientos, aún los aterradores y extraños.
- Respire más lentamente y relaje los músculos.
- Cuando se habla con alguien, se elaboran las experiencias desagradables. Hable con alguien con quien se sienta cómodo, describa lo que sintió y pensó durante el evento crítico.
- Comunique al jefe del equipo como le ha afectado el evento para que lo comprendan y en algunos casos que intervengan por usted.
- Consulte al médico de ser necesario.
- Evite abrigar expectativas exageradas o perfeccionistas, ya sea con respecto a usted mismo u otras personas.
- Si después de 4 semanas todavía lo inquietan sus reacciones, busque asesoramiento profesional.
- Realice actividades para el cuidado del personal después que retome a la normalidad y se reintegre a la vida cotidiana, tales como:
 - Realizar ejercicios físicos y de relajación.
 - Buscar contacto con la naturaleza.
 - Descansar y dormir lo suficiente.
 - Alimentarse de forma balanceada y regular.
 - No tratar de disminuir el sufrimiento con el abuso de alcohol o drogas.

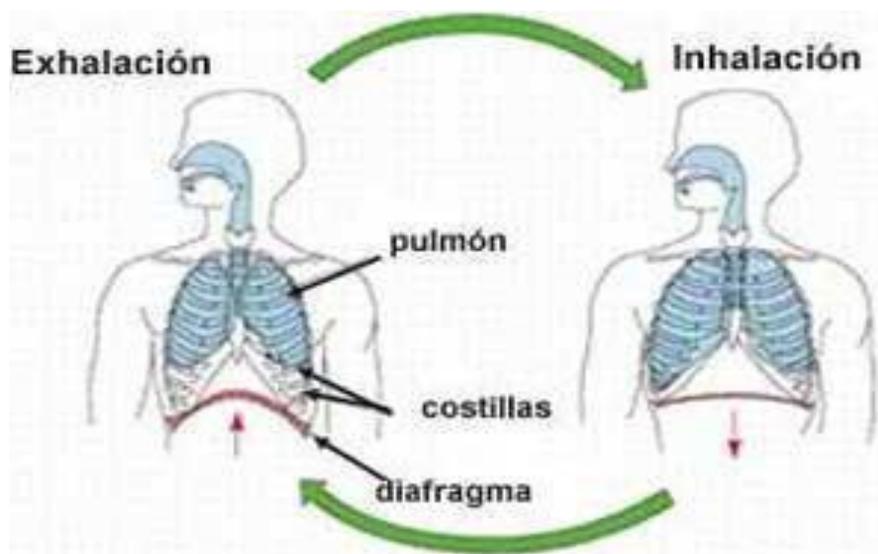
e) Guías o directrices para el apoyo mutuo

- Estar disponible - de una forma no-invasiva. Si una persona no quiere hablar, solo mantenerse cerca puede ser importante.
- Maneje la situación y localice recursos – encuentre un lugar tranquilo y localice personas relevantes que puedan ayudar, por ejemplo, familiares, amigos, personal sanitario.
- Suministrar información - uno de los elementos clave de ganar control es informar sobre la situación.
- Asistir en establecer auto-control - trate a la persona como un compañero o amigo, no como una víctima.
- Dar apoyo - es importante apoyar una explicación positiva y a la vez no ser poco realista.
- Mantener confidencialidad - este es el pilar del apoyo mutuo (como en todo el otro apoyo).
- Dar apoyo - deberá hacerse de una forma no intrusiva.

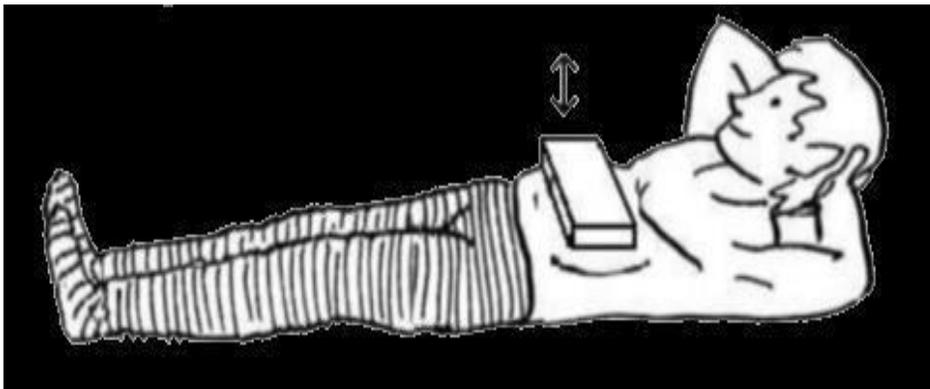
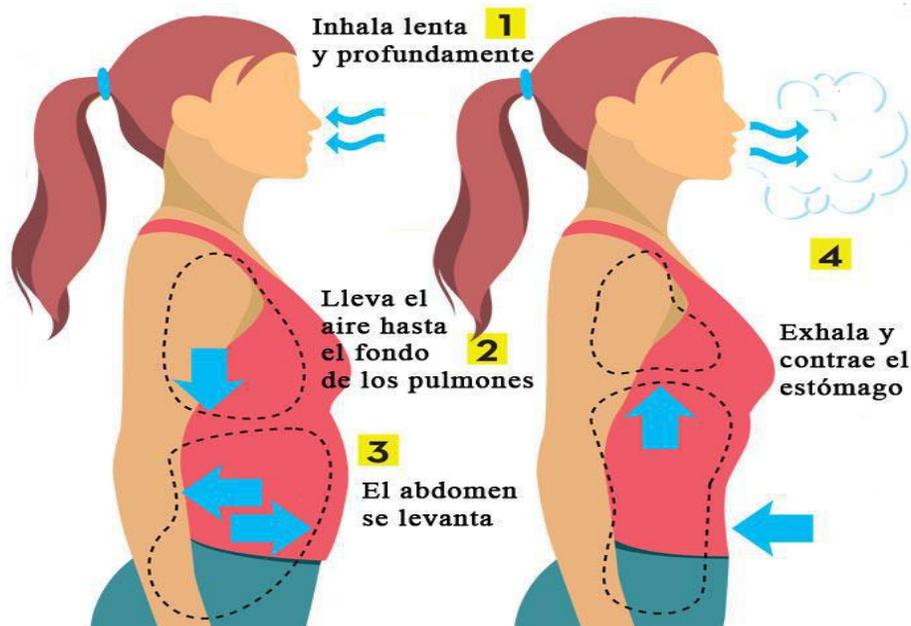
f) Técnicas fisiológicas de relajación:

Manejar la respiración como primer paso para la relajación, es una estrategia clave para la modulación de estados emocionales alterados.

- Incrementa la capacidad de autorregulación.
- Mejoría de 40% en memoria largo plazo.
- Mejoría de 24% en memoria de corto plazo.
- Incrementa la capacidad de enfocar.
- Incrementa la capacidad de procesar información.
- Incrementa la velocidad en reaccionar.
- Mejora la habilidad de aprender.



Respiración diafragmática.



Relajación¹⁴

Que hacer antes de realizar los ejercicios de relajación

- Procura dejar pasar al menos 2 horas después de comer antes de realizar la práctica.
- Aliméntate liviano en lo posible (trata de evitar la carne)
- Necesitas un lugar tranquilo, silencioso y ventilado.

¹⁴ Para mayor información: <http://crecimiento-personal.innatia.com/c-como-aprender-a-meditar/a-3-increibles-tecnicas-para-relajar-la-mente-6967.html>

- Utiliza una colchoneta fina en contacto directo con el piso. En caso de no tener, puedes utilizar una frazada gruesa doblada en dos.
- No debes pasar frío mientras realizas las técnicas. Procura que el ambiente este climatizado o utiliza un abrigo cómodo.

Efectos benéficos de la práctica de relajación

- Reduce la tensión de la musculatura.
- Modifica los ritmos eléctricos del cerebro.
- Disminuye la frecuencia cardíaca y baja la presión arterial.
- Reduce la liberación de hormonas relacionadas con el estrés.
- Desciende el consumo de oxígeno.
- La respiración se hace más regular y profunda.
- Baja la tasa de colesterol en la sangre.
- Aumentan el número y la eficacia de las células inmunitarias.
- Mejora la actividad intestinal.
- Afloran sentimientos de calma.

2.6. Oficina Central y en Terreno de Operaciones en Emergencia

2.6.1. Definición

Es el esquema de coordinación para el manejo de RCF en desastres, conflicto y otras situaciones humanitarias donde a través de un área física los integrantes de la Cruz Roja, interactúan para llevar a cabo dicha coordinación y gestión de las labores administrativas y operativas sobre el terreno.

En la Oficina se centraliza la información en términos de: evento presentado, afectación, recursos, planificación y ajuste de la respuesta y de esta manera, generar las decisiones adecuadas para la ejecución de la misma.

2.6.2. Composición

Se debe establecer una oficina y unas oficinas auxiliares, en la cual deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos.

- Se debe tener una persona encargada de:

Administración: gestión de documentos y datos; recepción y envío de correspondencia (incluido el correo electrónico); gestión del material de la oficina y de los formularios de RCF; archivo de documentos y compilación de estadísticas e informes internos. Se puede nombrar a uno o más miembros del personal/voluntarios para realizar estas tareas, en función de la escala de las actividades relacionadas con el RCF.

Recepción: acoger a los visitantes que tengan preguntas relacionadas con familiares; responder a las llamadas y consultas telefónicas. El personal/voluntario se ajustará a la descripción del puesto y deben recibir información sobre los procedimientos que han de seguir para atender las solicitudes de los visitantes.

Cada oficina debe proporcionar lo siguiente:

- Acceso fácil y comodidades básicas para los solicitantes (asientos, retretes (baños), agua potable);
- Privacidad para las entrevistas con los solicitantes;
- Un espacio aparte para la secretaría con archivadores que puedan cerrarse bajo llave.

Los datos que se almacenan en la oficina deben guardarse bajo llave. En una situación de conflicto, la propia oficina debe ser un lugar seguro.

2.6.3. Sistema de Información

Es primordial establecer desde un comienzo un sistema de información eficaz que permita gestionar toda la información relativa a las actividades de RCF.

El sistema de información abarca los procesos que utilizan los componentes del Movimiento en determinados contextos para recopilar, enviar, recibir, analizar, almacenar y archivar todos los datos y la información pertinente relacionados con:

- La identidad y la situación de los beneficiarios de los servicios de RCF.
- Las condiciones o situaciones en que actúan los componentes del Movimiento.
- Las actividades realizadas por los componentes u otras partes interesadas, y sus resultados.

El sistema de información debería permitir que los datos y la información pertinentes (electrónicos o en papel):

- Se envíen de manera sistemática y oportuna a las personas adecuadas para un seguimiento oportuno y apropiado.
- Se recuperen y se unifiquen cuando sea necesario para que los donantes u otras partes interesadas puedan tomar medidas, realizar análisis o elaborar informes.

En cualquier situación, y sobre todo en situaciones de conflicto y relacionadas con la seguridad, la protección de datos y las normas de confidencialidad tienen una importancia crucial. Los datos sensibles deben gestionarse adecuadamente, entendiendo como datos sensibles la información que puede originar una discriminación ilícita o arbitraria basada en el origen racial o étnico, la nacionalidad, las opiniones o las actividades políticas, las convicciones religiosas, filosóficas o de otro tipo, el comportamiento sexual, los procedimientos penales y las condenas, y los datos médicos o información sanitaria como los datos ante mortem o post mortem y las muestras de ADN.

Por lo anterior, es necesario:

- Distinguir los datos sensibles que deben mantenerse confidenciales de los demás datos.
- Conservar los datos sensibles en archivadores cerrados bajo llave.
- Restringir el acceso a las bases de datos en función de la confidencialidad de los datos (Protección de Datos).
- Encontrar una manera segura de recopilar y transmitir (por vía electrónica o por correo postal) información o datos sensibles entre los equipos y las oficinas del Movimiento.

2.6.4. Métodos de Trabajo

Los métodos de trabajo son documentos que pueden consultar el personal/voluntarios encargados del RCF para obtener orientaciones. En ellos se describe el sistema de información. Estos procedimientos deberían redactarse con la mayor brevedad posible y difundirse entre el personal/voluntarios encargados del RCF con miras a garantizar una gestión coherente de la(s) oficina(s). Es fundamental que el personal/voluntarios encargados del RCF que trabajan con la población afectada dispongan de una versión más corta y sencilla, en forma de “guía para el terreno”.

Los métodos de trabajo deberían incluir:

2.6.4.1. Información General

- Una breve explicación del contexto (población afectada, prioridades, preocupaciones específicas, cometido de los distintos componentes del Movimiento y coordinación de la intervención).
- La organización del equipo de RCF, incluido un organigrama (en el que se explique la función de cada miembro).

2.6.4.2 Gestión de Datos

- Las herramientas y los procedimientos empleados para gestionar el correo postal y electrónico (véase también más adelante “Flujo de Información”).
- La manera de tramitar, mantener y almacenar los datos personales (en los equipos sobre el terreno y en la secretaría) y quién se encarga de esas tareas, incluido el almacenamiento a largo plazo de documentos importantes.
- Los procedimientos establecidos para centralizar todos los datos cuando exista más de un equipo u oficina encargados del RCF.
- La definición de quién tiene derecho a acceder a determinados archivos y bases de datos.
- Quién se encarga de la gestión de datos y la supervisa.
- Quién se encarga en la oficina principal (y en las auxiliares) de transmitir el correo entrante y de los procedimientos a seguir.
- Quién se encarga en la oficina principal (y en las auxiliares) de mandar el correo saliente y de los procedimientos a seguir.
- Quién se encarga de archivar los datos y los procedimientos a seguir.
- Quién tiene derecho a introducir y actualizar datos en las bases de datos y los procedimientos a seguir.
- Normas de confidencialidad y legislación nacional en materia de protección de datos, según corresponda.
- Normas sobre el intercambio de datos con otros componentes del Movimiento y otras organizaciones.

2.6.4.3. Flujo de Información

Procedimientos (descripción de distribución, casilleros, etc.) y herramientas utilizadas para enviar y recibir correo postal y electrónico.

- Entre los equipos de los componentes del Movimiento y las oficinas en el país afectado.
- Entre los componentes del Movimiento en el país afectado y la Agencia Central de Búsqueda (ACB) en Ginebra.
- Entre los equipos de los componentes del Movimiento en el país afectado y las delegaciones del CICR y los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales, en el extranjero.

2.6.4.4. Recepción

- Las principales funciones de la recepción.
- Información de referencia para las solicitudes no relacionadas con el RCF (cómo asesorar y dirigir a los solicitantes).

2.6.5. Trabajar con una Base de Datos

En las catástrofes a gran escala, es sumamente útil disponer de una base de datos para llevar el registro de las actividades de RCF y hacer el seguimiento de un gran número de datos personales. Si una Sociedad Nacional no tiene una base de datos (o la que posee no se ajusta a la catástrofe), la ACB puede brindar asesoramiento. A continuación, se describen los principales factores que han considerarse al establecer una base de datos.

2.6.5.1. Protección de Datos

La base de datos debe crearse y utilizarse de conformidad con los principios relativos a la protección de datos (véase el anexo 7) y la legislación nacional que se aplican en el país afectado.

2.6.5.2. Ubicación y Comunicaciones

La base de datos debería estar ubicada en la zona operacional, o lo más cerca posible, a fin de minimizar las demoras en la recepción y la distribución de datos, según proceda. Debe estar situada en un lugar seguro, ya que en ella se almacenan la mayoría de los documentos originales. Además, se debe garantizar la comunicación rápida y periódica de los datos hacia y desde la zona afectada.

Especificaciones y funcionalidades técnicas:

- **Requisitos mínimos del sistema**

Deberían figurar entre las configuraciones mínimas existentes en el país afectado y no deberían necesitar equipos ni programas informáticos difíciles de conseguir o costosos.

- **Diferentes niveles de acceso**

Es importante asignar derechos de acceso a las diferentes funciones según los usuarios (por ejemplo, a los administradores del sistema que gestionan las funciones de la base de datos, en oposición a los operadores que introducen los datos) y el grado de confidencialidad de los datos concernidos.

- **Copias de seguridad**

La base de datos debe contar con un sistema que efectúe copias de seguridad diarias de los datos en un lugar seguro para protegerlos contra daños o pérdidas.

- **Duplicación de datos**

Puede resultar necesario contar con una base de datos que permita duplicar y utilizar los datos en distintos lugares (oficinas, equipos móviles).

- **Sistema de referencia**

La base de datos debe incluir un campo que permita efectuar una referencia cruzada con los archivos en papel, por medio de un solo número de referencia.

- **Distintos requisitos de idioma/guiones (scripts)**

- **Función de trabajo en red**

Para que múltiples usuarios puedan trabajar simultáneamente en la base de datos, las computadoras deben estar conectadas en red y la base de datos debe ser accesible en un servidor local.

- **Función de seguimiento individual**

Permite llevar un registro de las distintas medidas tomadas en un determinado caso.

- **Funciones estadísticas y analíticas**

Permite elaborar informes cuantitativos, según sea necesario.

- **Función de búsqueda**

Permite encontrar archivos específicos por nombre o según otros criterios.

- **Función de lista**

Permite elaborar diversas listas (para imprimir, compartir con otros, etc.), según sea necesario

- **Función de exportación/importación de datos**

Permite intercambiar datos con otras organizaciones o autoridades, o publicar datos en un sitio web, etc.

Si bien las funciones siguientes son igualmente importantes, se consideran optativas debido a las limitaciones técnicas que pueden existir.

- **Función de adjunción de fotografía**

Permite adjuntar una fotografía digital a un fichero electrónico (lo que puede facilitar el seguimiento de los niños no acompañados en particular).

- **Seguimiento de grupos**

Permite registrar datos y actividades, y ponerlos al día cuando se refieren a informaciones reunidas o actividades realizadas en un mismo grupo.

2.6.5.3. Contenido

La base de datos debería contener al menos los siguientes campos:

- Datos personales de las personas afectadas para las que se solicitan los servicios de RCF (personas buscadas, fallecidos)
- Datos personales de los familiares de las personas afectadas (por ejemplo, información de contacto de los solicitantes)
- Información detallada sobre los acontecimientos (por ejemplo, fecha y lugar de registro de los datos de niños no acompañados)
- Otra información de seguimiento necesaria/facilitada (familia localizada, seguida de una solicitud de reunión familiar, etc.)
- Identidad de la persona que introduce los datos.
- Número de referencia.

2.6.5.4. Documentación de Apoyo

Los usuarios de la base de datos necesitarán documentos de referencia, a saber:

- Un manual del usuario para administradores del sistema, que proporcione orientaciones sobre la gestión de las funciones de la base de datos;
- Un manual del usuario para operadores de introducción de datos, en el que se indiquen los procedimientos a seguir para introducir datos, teniendo en cuenta los métodos de trabajo (véase más arriba).

2.6.6. Comunicación

2.6.6.1. Comunicación Interna y Presentación de Informes

- Protocolos de comunicación con otras oficinas encargadas del RCF, la sede, el CICR, las Sociedades Nacionales y otras organizaciones.
- Copias de modelos de presentación de informes con instrucciones sobre la periodicidad y el tipo de informes necesarios.
- Instrucciones sobre la manera de recopilar estadísticas.

Los informes sobre el RCF (evaluaciones e informes de actividad y de situación) deben incorporarse a los procedimientos operacionales generales de gestión y presentación de informes establecidos

por el CICR, la Sociedad Nacional o la Federación Internacional, según proceda. Con tal finalidad, es aconsejable designar a un coordinador que redacte dichos informes y los someta a aprobación.

Existe un vínculo evidente entre la supervisión de actividades, los resultados y la situación, por un lado, y la presentación de informes, por el otro, como también lo hay entre la recopilación y el análisis de estadísticas y la presentación de informes.

Es una buena práctica comunicarse periódicamente con la Agencia Central de Búsquedas (ACB) para que la información se remita a los demás componentes del Movimiento. Otras Sociedades Nacionales pueden, a su vez, comunicar la información pertinente a sus respectivas poblaciones, que pueden estar preocupadas por sus familiares en el país afectado.

2.6.6.2. Comunicación Externa

- Desde la perspectiva del Movimiento, los objetivos de la comunicación son los siguientes:
- Garantizar la posición acertada del Movimiento como organización neutral e independiente y promover los Principios Fundamentales.
- Explicar la labor del Movimiento - Comunicación Operacional.
- Promover los servicios de RCF entre la población afectada y sus parientes.

Además, puede ser necesario dar a conocer las preocupaciones del Movimiento en el ámbito humanitario (sin facilitar ningún dato sensible) a las autoridades y los forjadores de opinión.

Lo anterior puede realizarse más bien en el marco de un diálogo privado con las autoridades u otras organizaciones que participen en la intervención.

Los principios enunciados en el 1.1.2.5. del capítulo 1 de este Manual; deben aplicarse también a todo tipo de comunicación pública, en particular los siguientes:

- Neutralidad, imparcialidad, independencia.
- No causar perjuicio.
- Protección de los datos personales.
- Respeto de la persona.

Es importante incluir a la ACB al planificar cualquier comunicación pública, ya que puede actuar como canal de información para los medios de comunicación y, lo que es más importante, para las Sociedades Nacionales, que a su vez pueden realizar su propia labor de comunicación en los respectivos países.

En una operación que requiera una intervención internacional, sea cual sea el componente del Movimiento designado como organismo director, es necesario tener presente los cometidos y las perspectivas de los demás componentes del Movimiento. Si bien cada componente del Movimiento se reserva el derecho de manejar la cobertura de los medios de comunicación o la comunicación al público relacionada con sus propias actividades, es importante reconocer los esfuerzos de los otros componentes, con su consentimiento.

2.6.6.3. Ubicación y Comunicaciones

La base de datos debería estar ubicada en la zona operacional, o lo más cerca posible, a fin de minimizar las demoras en la recepción y la distribución de datos, según proceda. Debe estar situada en un lugar seguro, ya que en ella se almacenan la mayoría de los documentos originales. Además, se debe garantizar la comunicación rápida y periódica de los datos hacia y desde la zona afectada.

2.6.7. Cierre de Oficinas Encargadas del RCF

Cuando una oficina encargada del RCF se cierra porque la operación se reduce o llega a su término, conviene realizar lo siguiente:

- Organizar la transferencia de los archivos (al menos todos los documentos originales) a la sede.
- Grabar toda la información en la base de datos y transferirla a la sede.
- Suprimir de los ordenadores todos los ficheros que contengan información sensible.
- Organizar el seguimiento de los casos pendientes (nombrar a una persona en una sección o en la sede que se encargue del seguimiento o de remitir el caso a otra organización).
- Poner término a los contratos del personal encargado del RCF (de conformidad con la legislación laboral nacional) o a los acuerdos suscritos con los voluntarios.
- Informar a la población sobre el cierre y la persona con la que pueden contactar en el futuro.

Cuando una oficina encargada del RCF se cierra debido a una emergencia (una catástrofe ulterior o por motivos de seguridad), el plan de evacuación debe llevarse a cabo tal y como se estipula en la gestión operacional. Además, se pueden tomar las siguientes medidas:

- ✓ Guardar la información actualizada en la base de datos y colocarla en un lugar seguro.

- Destruir la información sensible si no se dispone de tiempo para eliminar los documentos (de ahí la importancia de enviar periódicamente los documentos originales a un lugar seguro).

2.6.8. Kits de RCF

MATERIAL PARA EL RCF: LISTA DE VERIFICACIÓN

ARTÍCULO	NECESARIO O NO: ✓ Ó ✗	UNIDAD/CANTIDAD NECESARIA
<u>Equipo de oficina</u>		
CD-RW (regrabable)		
Ordenador portátil		
Memoria USB		
Impresora/copiadora		
Calculadora y rollo de papel		
Generador		
Dispositivo protector de picos eléctricos		
Bidones		
Candados		

Cables y enchufes		
<u>Equipo de comunicación</u>		
Teléfono vía satélite		
Teléfono móvil		
Radio VHF		
<u>Otro Material</u>		
Tarjetas de identificación		
Radio portátil		
Temporizador/ cronómetro		
Megáfono		
Cámara (digital)		
Bolsas para transportar cadáveres		
Guantes		
Mascarillas		
<u>Mobiliario de Oficina</u>		

Mesas		
Sillas		
Iluminación		
Dispositivos de almacenamiento (impermeabilizados, con cerradura)		
Bandejas para clasificar los documentos		
Formularios de RCF (Ya impresos)		
Sano y salvo		
Mensaje Cruz Roja		
Formularios de búsqueda		
Formularios "Urgente dar noticias"		
Formularios de reunión de familiares		
Modelos para la presentación de informes		
Material de Oficina y Papelería		

Sello con la fecha, almohadilla y recarga de tinta (roja, negra)		
Sello del Movimiento		
Grapadora (y grapas)		
Reglas		
Perforadora de papel (grande)		
Perforadora de papel (normal)		
Cuchilla		
Cinta adhesiva y dispensador de cinta adhesiva		
Cinta adhesiva (grande, marrón)		
Tijeras		
Archivadores		
Separadores		
Fundas de plástico		
Separadores alfabéticos		

Sobres con membrete		
Sobres de diferentes tamaños		
Bolígrafos (negros)		
Rotuladores (rojos, negros)		
Subrayadores (amarillos)		
Líquido o bolígrafo corrector		
Lápices		
Sacapuntas		
Gomas de borrar		
Notas adhesivas		
Gomas elásticas		
Clips		
Folios con membrete		
Folios		
Papel carbón		

Papel fotográfico		
Cuadernos de notas		
Fichas		
Cajas para guardar el dinero		
Tablilla sujetapapeles		
Etiquetas adhesivas		
<u>Otros</u>		
Lista de contacto de otros organismos/oficinas gubernamentales (directorio)		
Mapas		
Tarjetas de identificación		
Filtro de agua para la oficina		
Manta ignífuga/extintor		
Pizarra blanca		
Rotuladores para pizarra		

Borrador para pizarra		
Rotafolio		
Papel para rotafolio		
Máquina laminadora para las tarjetas de identidad y consumibles (plástico, clips, etc.)		

ANEXOS

C/SC Código: _____

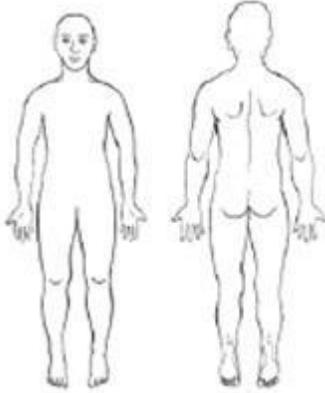
B. EVIDENCIA RELACIONADA

B.1	Vestidos	Tipo de vestimenta, color, material, marca, refacciones. Describa con el mayor detalle posible.
B.2	Calzado	Tipo (botas, sandalias, zapatos), color, marca, tamaño. Describa con el mayor detalle posible.
B.3	Anteojos	Anteojos (color, forma). Describa con el mayor detalle posible
B.4	Objetos personales	Reloj, joyas, billetera, llaves, fotografías, teléfono celular (incluya el número), medicamentos, cigarrillos. Describa con el mayor detalle posible
B.5	Documentos de identificación	Documentos de identidad, licencia de conducir, tarjeta de crédito, tarjeta de video club, atc. Saque copia si es posible. Describa con el mayor detalle posible

Anexo 1. Formulario de identificación de cadáveres (continuación)				
C/SC Código: _____				
C. INFORMACIÓN REGISTRADA				
C.1	Huellas digitales	Si	No	¿Tomadas por? ¿Archivadas en?
C.2	Fotografías de cuerpo	Si	No	¿Tomadas por? ¿Archivadas en?
D. IDENTIDAD				
D.1	Hipótesis de identidad	Explique las razones para atribuir una posible identidad		
E. ESTADO DEL CUERPO				
Almacenado	(Explique morgue, contenedor, refrigerado, entierro temporal; describa el lugar)			
	Persona responsable:			
Entregado	A quién y fecha:			
	Autorizado por:			
	Destino final			
<p>Nota: Las personas interesadas en adaptar o copiar los formularios de los Anexos 1 y 2 los puede consultar o descargar de internet en formato MS Word o PDF de www.paho.org/desastres (pulse en catálogo de publicaciones y consulte la página especial sobre el manejo de cadáveres en situaciones de desastres).</p>				

Cuadro 2: Formulario de información de personas desaparecidas (continuación)

C/SD Código: _____		Información de personas desaparecidas				
A. DETALLES PERSONALES						
A.1	Nombre de la persona desaparecida:	Incluya el apellido, el nombre del padre, de la madre o de ambos, al apodo, los alías:				
A.2	Dirección/lugar de residencia:	Ultima dirección y dirección habitual si es diferente a la primera				
A.3	Estado civil:	Soltero	Casado	Divorciado	Viudo	Unión libre
A.4	Sexo:	Hombre	Mujer			
A.5	Si es mujer:	Nombre de soltera				
		Embarazada	Hijos	¿Cuántos?		
A.6	Edad:	Fecha de nacimiento:			Edad:	
A.7	Lugar de nacimiento, nacionalidad, idioma materno					
A.8	Documento de identidad (datos principales, número, etc.)	Si se encuentra disponible, adjunte fotocopia del documento de identidad				
A.9	¿Se tiene las huellas digitales?	Si	No	Dónde:		
A.10	Ocupación:					
A.11	Religión:					
B. CIRCUNSTANCIA						
B.1	Circunstancias que llevaron a la desaparición: (use una hoja extra, si fuere necesario)	Lugar, fecha, hora, hechos que llevaron a la desaparición, otras víctimas, testigos que vieron por última vez a la persona desaparecida viva (incluya nombre y dirección)				
	¿Este caso ha sido registrado/informado en otra parte?	Si	No	Si/No con quién/dónde:		
B.2	¿Hay otros miembros de la familia desaparecidos? Si es así, ¿Han sido registrados/identificados?	Nombre de la lista, parentesco, estado:				

PD N°/Código: _____ Información de personas desaparecidas						
C. DESCRICIÓN FÍSICA						
C.1	Descripción general (indique la medida exacta o aproximada y encierre en un círculo el grupo correspondiente)	Altura (exacta/aproximada):		Bajo	Promedio	Alto
		Peso:		Delgado	Promedio	Gordo
C.2	Grupo étnico/color de piel					
C.3	Color de ojos					
C.4	a) Cabello	Color:	Largo:	Forma:	Calvicie:	Otro:
	b) Vello facial	Ninguno:	Bigote:	Barba:	Color:	Largo:
	c) Vello corporal	Describa				
C.5	Señales particulares físicas (por ejemplo, forma de las orejas, cejas, nariz, mentón, manos, pies, uñas, deformaciones)	Continúa en hojas adicionales si se requiere. Use dibujos y marque los hallazgos principales en el esqueleto corporal.				
	Marcas en la piel (cicatrices, tatuajes, piercings, manchas de nacimiento, lunares, circuncisión, etc.)					
	Heridas pasadas/amputaciones (incluya localización, lado, huesos fracturados, articulación, por ejemplo, rodilla, y si la persona cojeaba)					
	Otras condiciones médicas importantes (operaciones, enfermedades, etc.)					
	Implantes (marcapasos, cadera artificial, DOJ, placas metafásicas o lomillos quirúrgicos prótesis, etc.)					
Tipos de medicamentos (usados en el momento de la desaparición)						

Anexo 1: Formulario de información de personas desconocidas (continua)

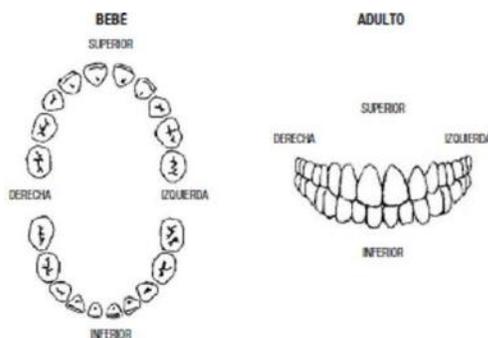
PD N°/Código: _____ Información de personas desaparecidas

- C.6** **Condición dental:**
 Por favor, describa las características generales, teniendo en cuenta, especialmente lo siguiente:
- Dientes faltantes
 - Dientes rotos
 - Dientes desgastados
 - Alteraciones del color, como manchas por enfermedad, cigarrillo u otros.
 - Espacio entre los dientes
 - Dientes amontonados o torcidos (dientes montados o superposición)
 - Inflamación de las mandíbulas(absceso)
 - Adornos (coronas, calzas, etc.)
 - Cualquier otra característica especial

- Tratamiento dental:**
 Si la persona desaparecida ha recibido cualquier tratamiento dental como:
- Coronas, por ejemplo, dientes recubiertos con oro,
 - Color, oro, plata, blanco
 - Calzas (incluir el color se conoce)
 - Dientes falsos (cajas dentales superior o inferior)
 - Punte u otro tratamiento dental especial
 - Extracción

Indique siempre que se haya duda (por ejemplo, el familiar puede saber que falta un diente frontal superior, izquierdo, pero no está seguro cual.

Si es posible, use un dibujo e indique las características descritas en el esquema que aparece a continuación.
 Si la persona desaparecida es un niño, por favor indique cuales dientes de leche han hecho erupción, cuales se han caído y cuales dientes permanentes han hecho erupción mediante el esquema adjunto



<u>Anexo 1: Formulario de personas desaparecidas (continuación)</u>		
PD N°/Código: _____ Información de personas desaparecidas		
D. OBJETOS PERSONALES		
D.1	Vestidos (los que usaba cuando fue vista por última vez/en el momento del desastre)	Tipo de vestidos, colores, telas, marcas, refacciones. Describa con el mayor detalle como sea posible.
D.2	Calzado (el que usaba cuando fue vista por última vez/en el momento del desastre)	Tipo (botas, zapatos, sandalias), color, marca, tamaño. Describa con el mayor detalle como sea posible.
D.3	Anteojos	Anteojos (color, forma), lentes de contacto. Describa con el mayor detalle como sea posible.
D.4	Objetos personales	Reloj, joyas, billeteras, llaves, fotografías, teléfono celular (incluya el número), medicamentos, cigarrillos, etc.
D.5	Documentos de identificación (los que la persona lleva o podría haber llevado cuando fue vista por última vez/en el momento del desastre)	Tarjeta de identidad, licencia de conducir, tarjeta de crédito, tarjeta de vidrio club, etc. Saque fotocopia si es posible. Describa la información que contiene.
D.6	Hábitos	Fumador (cigarrillos, cigarros, pipa), tabaco de mascar, alcohol, etc. Por favor, describa e incluya la cantidad
D.7	Historia clínica, rayos x	Detalles del doctor, el dentista, el optómetra u otro
D.8	Fotografías de la persona desaparecida	Si se encuentran disponibles, adjunte fotos o copias de fotos tan recientes y claras como sea posible, idealmente sonriendo (con los dientes visibles). También, fotos de los vestidos que llevaba cuando desapareció.
Nota: la información diligenciada en este formulario será usada para la búsqueda y la identificación de la persona desaparecida. Su contenido es confidencial y su uso con cualquier otra intención requiere el consentimiento explícito del entrevistado.		
Lugar y fecha de la entrevista: _____		

Firma del entrevistador: _____ Firma del entrevistado: _____									
Anexo 2									
Secuencia numérica para la referencia única de cadáveres									
Vea Cuadro 1 para la numeración única recomendada (lugar, equipo/persona- número)									
Cuando use la lista de números, tache el que utilice para evitar su uso repetido									
001	051	101	151	201	251	301	351	401	451
002	052	102	152	202	252	302	352	402	452
003	053	103	153	203	253	303	353	403	453
004	054	104	154	204	254	304	354	404	454
005	055	105	155	205	255	305	355	405	455
006	056	106	156	206	256	306	356	406	456
007	057	107	157	207	257	307	357	407	457
008	058	108	158	208	258	308	358	408	458
009	059	109	159	209	259	309	359	409	459
010	060	110	160	210	260	310	360	410	460
011	061	111	161	211	261	311	361	411	461
012	062	112	162	212	262	312	362	412	462
013	063	113	163	213	263	313	363	413	463
014	064	114	164	214	264	314	364	414	464
015	065	115	165	215	265	315	365	415	465
016	066	116	166	216	266	316	366	416	466
017	067	117	167	217	267	317	367	417	467
018	068	118	168	218	268	318	368	418	468
019	069	119	169	219	269	319	369	419	469
020	070	120	170	220	270	320	370	420	470
021	071	121	171	221	271	321	371	421	471
022	072	122	172	222	272	322	372	422	472
023	073	123	173	223	273	323	373	423	473
024	074	124	174	224	274	324	374	424	474
025	075	125	175	225	275	325	375	425	475
024	076	124	176	226	276	326	376	426	476
026	077	126	177	227	277	327	377	427	477
028	078	128	178	228	278	328	378	428	478
029	079	129	179	229	279	329	379	429	479
030	080	130	180	230	280	330	380	430	480
031	081	131	181	231	281	331	381	431	481
032	082	132	182	232	282	332	382	432	482

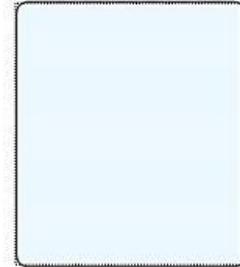
033	083	133	183	233	283	333	383	433	483
034	084	134	184	234	284	334	384	434	484
035	085	135	185	235	285	335	385	435	485
036	086	136	186	236	286	336	386	436	486
037	087	137	187	237	287	337	387	437	487
038	088	138	188	238	288	338	388	438	488
039	089	139	189	239	289	339	389	439	489
040	090	140	190	240	290	340	390	440	490
041	091	141	191	241	291	341	391	441	491
042	092	142	192	242	292	342	392	442	492
043	093	143	193	243	293	343	393	443	493
044	094	144	194	244	294	344	394	444	494
045	095	145	195	245	295	345	395	445	495
046	096	146	196	246	296	346	396	446	496
047	097	147	197	247	297	347	397	447	497
048	098	148	198	248	298	348	398	448	498
049	099	149	199	249	299	349	399	449	499
050	100	150	200	250	300	350	400	450	500

Nota: las personas interesadas en adaptar o copiar los formularios Anexos 1 y 2 los pueden consultar o descargar de internet, en formato MS Word o PDF, de www.paho.org/desastres (pulse en catálogo de publicaciones y consulte la página especial sobre el manejo de cadáveres en situaciones de desastres)

ANEXO 3: Formulario de registro ampliado. Grupo de Trabajo Inter-Agencial sobre Niños y Niñas no Acompañados y Separados.



Grupo de Trabajo Inter-Agencial
sobre Niños y Niñas No Acompañados y Separados



FORMULARIO DE REGISTRO AMPLIADO

NOTA: Las áreas sombreadas del formulario son para que usted las complete sin realizar estas preguntas al niño/niña directamente.

¿Comprende el niño/la niña por qué se recoge esta información, cómo será la misma utilizada y está el niño/la niña de acuerdo con su inscripción? Sí No

¿Quién refirió al niño/la niña al trabajador social?

¿Fue el niño/la niña entrevistado/a por otra organización? Sí No **Especifique**

Lugar de la entrevista anterior Fecha

(NOTA: Si el niño/niña ya ha sido entrevistado/a por otra organización, solamente recoja información adicional pero no realice la misma pregunta de nuevo.)

1 Confidencialidad de los datos

¿Ha vuelto a explicar al niño/niña para qué será usada la información y cuál será el proceso? Sí No

¿Está el niño/la niña de acuerdo con la divulgación pública (en pósteres, radio, Internet, etc.) de su:
a. nombre? Sí No b. fotografía? Sí No c. nombres de familiares? Sí No

(Explique cómo se hará pública la información, cómo se mantendrá la confidencialidad de su identidad y cómo compartir información podría aumentar las posibilidades de una búsqueda exitosa.)

¿Está el niño/niña de acuerdo con que la información recogida sea compartida con: a. Familia? Sí No b. Autoridades? Sí No
c. Otras organizaciones? Sí No d. Otros Sí No **Especifique con quién**

Especifique qué información no debería ser divulgada:

Motivos para no divulgar la información (can select multiple): miedo al daño propio o a otros
 Desea comunicar la información él/ella mismo/a Otro motivo Especifique

Información adicional (señale si el cuidador dio su permiso):

Firma del niño/niña: y /o del cuidador (opcional)

2 Detalles personales del niño/niña

ID de inscripción (generada por la base de datos):

Otro ID de la agencia (N.º) **Nombre de la agencia**

Documento de identificación personal (Tipo y N.º)

¿Está el niño/niña: Separado/a? O No acompañado/a? **Preocupación de protección urgente** Sí No

Características físicas distintivas (Ej. Marcas de nacimiento o discapacidades visibles)

Primer nombre del niño	Segundo nombre	Tercer nombre
Apellido (también conocido como)	Otro nombre (luego de la separación)	Sexo F M
Edad	Calculada Sí No	Fecha de nacimiento
Nacionalidad	Lugar de nacimiento	País
Afiliación étnica	Religión	Fecha de llegada
Dirección antes de la separación: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono		
Descripción		
Dirección actual: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono		

3 Deseos del niño/niña

¿Desea el niño/niña buscar a miembros de su familia? Sí No

Si el niño/niña desea la reunificación familiar, adultos a los que el niño/niña desea localizar:

1ª preferencia: Relación

Primer nombre	Segundo nombre	Tercer nombre
Última dirección conocida: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono:		

2ª preferencia: Relación

Primer nombre	Segundo nombre	Tercer nombre
Última dirección conocida: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono:		

Si el niño/niña NO desea se busque a su familia, explique por qué no:

¿Desea el niño/niña la reunificación familiar? Sí, tan pronto como sea posible Sí, pero más tarde No está seguro No

Si la respuesta es 'No', 'No está seguro' o 'Sí, pero más tarde', explique por qué:

Tipo de modalidad de cuidado que el niño/niña desea:	Vida independiente	Cuidado interino alternativo
Esposa/esposa/pareja	Otra familia	No sabe
Otro (especifique):		
¿Dónde desea/planifica vivir el niño/niña? País		
Distrito	Región	
Aldea	Calle	Lugares destacados

Proporcione cualquier otra información de importancia que podría ayudar al niño/niña con la búsqueda (como personas/ubicaciones clave en la vida del niño/niña que podrían brindar información acerca de la ubicación de la familia buscada. Ej.: nombres de líderes religiosos, mercados, etc.) **Pregunte al niño/niña dónde él/ella cree que podrían estar sus familiares, inclusive hermanos, o si el niño/niña está en contacto con cualquier amigo de la familia** (incluya también cualquier información útil que el cuidador pueda proporcionar)

.....

.....

.....

.....

.....

Enumere detalles de cualquier documento que tenga el niño/la niña:

.....

.....

4 Detalles de la familia

¿Con quién vivió el niño/niña antes de la separación: Padre Madre Otro (Especifique):

Primer nombre del **padre** Segundo nombre Tercer nombre

¿Está el padre vivo? Sí No No sabe Profesión/Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Número de teléfono:

Primer nombre de la **madre** Segundo nombre Tercer nombre

¿Está la madre viva? Sí No No sabe Profesión/Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Número de teléfono:

¿Sigue el niño/niña todavía en contacto con sus padres? Sí No Si la respuesta es Sí, ¿con quién?

Si la respuesta es Sí, cuándo fue el último contacto (fecha) ¿y cómo?

Si se cree que el padre/madre ha fallecido, proporcione detalles, inclusive si la información ha sido verificada:

Nombre del cuidador (otro) anterior a la separación (si no fuese el padre o la madre)

Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación ¿Está el cuidador anterior a la separación vivo? Sí No No sabe

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

¿Sigue el niño/niña todavía en contacto con su cuidador? Sí No

Si la respuesta es sí, cuándo tuvo lugar el último contacto (fecha): ¿y cómo?

Miembros de la familia (adultos o niños) **de los que está separado el niño** (que no sean los nombrados arriba):

A. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

B. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

C. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

Miembros de la familia/Otras personas importantes con las que está el niño/niña (adultos o niños):

Nota: Es distinto del cuidador actual, cuya información se recoge debajo en la sección 5. Si el niño/niña viaja con otros niños/niñas separados/as o no acompañados/as, se deberá completar un formulario de registro por separado por cada niño/a no acompañado/a o separado/a.

Primer nombre	Segundo nombre	Tercer nombre	Relación	ID de la base de datos	Otra ID	Sexo (F/M)	Edad
.....
.....
.....
.....

¿Cuál es la dirección supuesta del niño/a?:

País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

5 Modalidades de cuidado actuales

¿Cuáles son las modalidades de cuidado actuales del niño/niña?

Centro de cuidado residencial	Con un cuidador relacionado	Con un cuidador no relacionado
Vida independiente	Niños jefe de familia	Vive con pares/otros niños
	Otro (Especifique):	

Nombre de la agencia que proporciona o soporta la modalidad de cuidado (de corresponder):

Cuidador actual: Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación de esta persona con el niño/a Tipo y N.º de ID Edad

Detalles de contacto (teléfono) ¿Cuándo comenzó esta modalidad de cuidado?

Si la dirección actual es temporaria: ¿dónde planifica vivir el cuidador (repatriarse, mudarse, etc.):

País Región Distrito

Aldea Calle

¿Desea el cuidador continuar cuidando del niño/niña? Sí No Si la respuesta es Sí, cuánto tiempo

¿Conoce el cuidador a la familia del niño/a? Sí No

Incluya cualquier información que el cuidador podría proporcionar sobre el niño/niña o su familia:

6 Historial de la separación

Fecha de la separación (aproximada si el niño/niña no conoce la fecha exacta):

Lugar de la separación: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Describe las circunstancias de la separación:

Describe los desplazamientos adicionales entre el lugar de la separación y la ubicación actual:

¿Enfrentó o presenció el niño/niña cualquier tipo de situación violenta, amenaza o daño durante su viaje?

¿Cuál fue la causa principal de la separación? (Tilde en todas las que aplican)

<input type="checkbox"/> Conflicto	<input type="checkbox"/> Pobreza	<input type="checkbox"/> Abandono
<input type="checkbox"/> Muerte	<input type="checkbox"/> Desastre natural	<input type="checkbox"/> Repatriación
<input type="checkbox"/> Abuso/violencia/explotación familiar	<input type="checkbox"/> Enfermedad de un miembro de la familia	<input type="checkbox"/> Desplazamiento de la población
<input type="checkbox"/> Falta de acceso a servicios/apoyo	<input type="checkbox"/> Encomendado al cuidado de una persona	<input type="checkbox"/> Inmigración
<input type="checkbox"/> NAFAGA	<input type="checkbox"/> Arresto o detención	<input type="checkbox"/> Divorcio/Nuevo casamiento
<input type="checkbox"/> Otro (especifique)		

NOTA: Las siguientes no deberán realizarse como preguntas directas sino que a través del diálogo general con el niño/niña o si el niño/niña lo plantea directamente.

7 Preocupaciones de protección y acciones de seguimiento relacionadas requeridas

¿Existe alguna preocupación urgente/inmediata que el niño desee plantear?

Preocupaciones de protección (Tilde en todas las que aplican):

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Víctima de explotación sexual | <input type="checkbox"/> Discapacidad | <input type="checkbox"/> Abuso físico o mental |
| <input type="checkbox"/> Sobreviviente a la violencia de género | <input type="checkbox"/> Problema de salud grave | <input type="checkbox"/> Vive con una persona vulnerable |
| <input type="checkbox"/> Víctima del tráfico/trata | <input type="checkbox"/> Refugiado | <input type="checkbox"/> Peores formas de trabajo infantil |
| <input type="checkbox"/> Condición de apátrida | <input type="checkbox"/> NAFAGA | <input type="checkbox"/> Menor jefe del hogar |
| <input type="checkbox"/> Arrestado/Detenido | <input type="checkbox"/> Niño en condición de calle | <input type="checkbox"/> Mentalmente consternado |
| <input type="checkbox"/> Inmigrante | <input type="checkbox"/> Madre niña | <input type="checkbox"/> Otra |

Proporcione más información de ser posible

Acción de seguimiento/referencia recomendada: Intervención urgente Monitoreo continuo No se requiere otra acción Si se requiere otra intervención, cuándo (fecha)

Servicios requeridos	Funcionario/Agencia	Comentarios
<input type="checkbox"/> Asistencia médica
<input type="checkbox"/> Apoyo psicosocial
<input type="checkbox"/> Educación
<input type="checkbox"/> BID o BIA/ Plan de cuidado requerido
<input type="checkbox"/> NFI/Ropa/Calzado
<input type="checkbox"/> Agua/Sanidad
<input type="checkbox"/> Revisión/Cambio de la modalidad de cuidado
<input type="checkbox"/> Referir para el Registro del refugiado
<input type="checkbox"/> Alimento
<input type="checkbox"/> Otro

8 Detalles del entrevistador

Nombre Firma

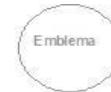
Puesto Agencia Fecha

Ubicación de la entrevista: País Región Distrito

Villa Calle Lugares destacados

Información obtenida del: Niño Cuidador Otro (Especifique)

ANEXO 4: Formulario de registro relativo a las personas vulnerables. Restablecimiento de Contactos Familiares. CICR.



FORMULARIO DE REGISTRO RELATIVO A LAS PERSONAS VULNERABLES¹

N° CR _____

FOTOGRAFÍA
(facultativa)

Observación: una persona vulnerable, en estos casos, es alguien incapaz de ganarse el sustento por razones de edad, discapacidad (física o mental) o por encontrarse en una situación penosa de índole social o económica (como puede ser una mujer sola, con hijos pequeños) y que **carece de apoyo familiar**.
Este formulario es un modelo que se puede adaptar a casos particulares de catástrofe. Obsérvese que en los formularios no figura ningún emblema y que éste se tendrá que añadir según proceda.

1. Datos relativos a la identidad de la persona vulnerable

N° del documento de identidad _____ Sexo H M

Nombre y apellidos (según los usos locales) _____

Alias o apodo _____

Fecha de nacimiento (o edad) _____ Lugar de nacimiento _____

Nacionalidad _____ País _____

Etnia o tribu _____

Idioma(s) _____

Rasgos físicos característicos _____

Causa de la vulnerabilidad (enfermedad, accidente, edad, discapacidad, otras, se indicará también desde cuándo) _____

Nombre y apellidos del padre _____

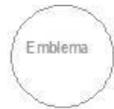
Nombre y apellidos de la madre _____

Otras personas a quienes la persona vulnerable conozca bien _____

Último domicilio de la persona vulnerable (institución o persona con quien convivía)

Teléfono _____

¹ Este formulario es un modelo que se puede adaptar a casos particulares de catástrofe. Obsérvese que en los formularios no figura ningún emblema y que éste se tendrá que añadir según proceda.



2. Régimen actual de atención de la persona vulnerable y lugar en que se aloja

a. Institución (hospital, centro, etc.) b. Sola c. Otros (indíquese) _____

Domicilio actual de la persona vulnerable _____

Teléfono _____

Fecha de llegada a este lugar _____ Enviada por _____

¿Conoce la institución u otras personas a la familia de la persona vulnerable? Sí No

Cualquier dato que la institución u otra(s) persona(s) puedan aportar acerca de la persona vulnerable y de su familia

¿Requiere inmediatamente un régimen de cuidados?

3. Pormenores de la separación

Lugar y fecha de la separación _____

Circunstancias de la separación (explíquense detalladamente)

4. En caso de que la persona vulnerable haya sido evacuada o necesite alojamiento en otra parte

¿Quién llevó a cabo la evacuación o qué organización se encargó de realizarla?

Desde _____ a _____

Fecha _____

Si hay que trasladar a la persona vulnerable o buscarle alojamiento, indíquense a dónde, cuándo, cómo y con quién

5. Aspectos concretos que susciten preocupación en cuanto a salud, protección y asistencia

6. Deseos de la persona vulnerable

Pariente(s) u otras personas con quien(es) se quiera poner en contacto la persona vulnerable

Primera persona

Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____

_____ Teléfono _____

Segunda persona

Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____

_____ Teléfono _____

Tercera persona

Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____

_____ Teléfono _____

¿Desea la persona vulnerable reunirse con su familia o trasladarse a una institución?

Sí, cuanto antes **Sí, posteriormente** **No**

*Indíquese por qué motivos _____

En caso afirmativo, se explicitará si la solicitud es de reunificación familiar o de traslado a una institución

8. Enumérense los documentos que porta la persona vulnerable _____

9. Datos adicionales que posibiliten la búsqueda de los familiares de la persona vulnerable

10. Hay que realizar un seguimiento

11. Publicación de datos

¿Consiente la persona vulnerable que se divulguen (en carteles, por radio, Internet, etc.) los siguientes datos?:

- a. su nombre y apellidos Sí No
- b. su fotografía Sí No
- c. los nombres y apellidos de sus parientes Sí No

¿Autoriza la persona vulnerable que se divulguen los datos recabados de:

- a. Otras organizaciones Sí No
- b. las autoridades Sí No

Cuando la persona vulnerable no consienta que se intercambie toda la información, se indicará qué datos son reservados.

12. Lugar y fecha de la entrevista _____

13. Información recabada de:

- la persona vulnerable otros (indíquese de quién)

14. Nombre del entrevistador y la organización _____

15. Firma de la persona vulnerable (a ser posible) _____

ANEXO 5: Formulario de registro de datos para niños no acompañados o separados de sus familiares de sus Familiares. CICR



FORMULARIO DE REGISTRO DE DATOS PARA NIÑOS NO ACOMPAÑADOS O SEPARADOS DE SUS FAMILIARES ¹

N° CR. _____

FOTOGRAFÍA

Niño no acompañado Niño separado de sus familiares

- Los niños **separados** de sus familiares son personas menores de 18 años que han quedado separados de ambos padres o de su representante legal, pero no necesariamente de otros parientes. Los niños **no acompañados** son personas menores de 18 años que han quedado separados de sus padres o de su cuidador principal, y de otros parientes.
- Cuando el niño no recuerde su domicilio, se tomará nota de otros datos importantes, como puede ser la descripción de mezquitas, iglesias, escuelas o monumentos.

1. Datos relativos a la identidad del menor:

N° del documento de identidad _____ Sexo H M

Nombre y apellidos (según los usos locales) _____

Alias o apodo _____

Nombre(s) que le hayan dado otras personas tras quedar el menor separado de sus padres _____

Fecha de nacimiento (o edad) _____
nacimiento _____

Lugar de

Nacionalidad _____

País _____

Etnia o tribu _____

Idioma(s) del menor _____

Rasgos característicos notables _____

Nombre y apellidos del padre _____

Vive no se sabe fallecido (indíquense los pomenores del deceso) _____

Nombre y apellidos de la madre _____

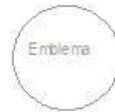
Vive no se sabe fallecida (indíquense los pomenores del deceso) _____

Otras personas que el niño conozca bien _____

Domicilio del menor antes de la separación y nombre de la persona con quien vivía _____

_____ Teléfono _____

¹ Este formulario es un modelo que se puede adaptar a casos particulares de catástrofe. Obsérvese que en los formularios no figura ningún emblema y que éste se tendrá que añadir según proceda.



Vive no se sabe fallecido (indíquense los pormenores del deceso) _____

2. Hermanos, hijos propios u otros niños que acompañen al menor

A. Nombre y apellidos _____

Parentesco _____ Lugar y fecha de nacimiento _____

Domicilio actual _____

_____ Teléfono _____

B. Nombre y apellidos _____

Parentesco _____ Lugar y fecha de nacimiento _____

Domicilio actual _____

_____ Teléfono _____

C. Nombre y apellidos _____

Parentesco _____ Lugar y fecha de nacimiento _____

Domicilio actual _____

_____ Teléfono _____

3. Régimen actual de atención del menor y lugar en que se aloja

- a. Hogar infantil b. con otro(s) pariente(s)
 c. Hogar de acogida d. solo e. otro régimen

Nombre y apellidos _____

Parentesco con el menor _____

¿Conoce el cuidador a la familia del menor? sí no

Datos que puedan aportar el cuidador en relación con el menor y sus familiares _____

Domicilio actual del menor (del hogar infantil, cuidador u otros) _____

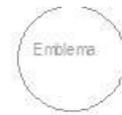
_____ Teléfono _____

El menor llegó procedente de _____ Fecha de la llegada a este domicilio _____

4. Pormenores de la separación

Lugar y fecha de la separación _____

Circunstancias de la separación (explíquese detalladamente) _____



5. En caso de que el menor haya sido evacuado

Indíquese quién se encargó de ello/ a través qué organización

de: _____ a dónde _____

Fecha _____

6. Otros motivos que susciten preocupación

El cabeza de familia es menor **Sí** **No**

Niño discapacitado **Sí** **No**

Problema médico **Sí** **No**

Niño vagabundo **Sí** **No**

Niña madre **Sí** **No**

Vive con una persona vulnerable **Sí** **No**

Caso de maltrato **Sí** **No**

Otro (indíquese) _____

Información adicional _____

Hay que realizar un seguimiento determinado **No** **Sí** (indíquese de qué índole) _____

7. Deseos del menor - Persona(s) o pariente(s) que el menor quiera buscar por orden de preferencia

A. Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____

_____ Teléfono _____

B. Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____



_____ Teléfono _____

C. Nombre, apellidos y parentesco _____

Último domicilio conocido _____

_____ Teléfono _____

¿Se ha comunicado el menor con algún pariente? (indique detalladamente) _____

¿Desea el menor reunificarse con su familia? **Sí, cuanto antes** **Sí, en fecha posterior*** **No***

*Indíquese por qué motivos _____

8. Entrevista con cualquier otra organización participante en la búsqueda

¿Ha entrevistado al menor alguna otra organización? **Sí** **No**

Nombre(s) de la(s) organización/organizaciones _____

Lugar de la entrevista _____ Fecha _____

País _____ N° de referencia asignado al menor por otra(s) organización/organizaciones _____

9. Documentos que porte el menor _____

10. Datos suplementarios que posibiliten la búsqueda de los familiares del menor (como pueden ser personas o lugares importantes en la vida del niño que pudiesen aportar información acerca de la familia buscada, como por ejemplo el nombre del representante religioso, de algún mercado, etc.) (se preguntará al menor dónde cree que pueden estar sus parientes, incluidos los hermanos, o si está en contacto con cualquier amigo de la familia) (se aportará también cualquier dato útil que pueda indicar el cuidador).

11. Divulgación de datos

Consiento que se publiquen (en carteles, por radio, Internet, etc.) los siguientes datos:

- a. el nombre y los apellidos del menor** **Sí** **No** **b. la fotografía del menor** **Sí** **No** **c. los nombres y apellidos de los parientes** **Sí** **No**



Autorizo que se divulguen los datos recabados a:

- a. **otras organizaciones** Sí No b. **las autoridades** Sí No

Si el menor o el guardián no consintiesen la publicación de toda la información, se indicará qué datos son de carácter reservado y las razones para ello (como pueden ser aspectos preocupantes relativos a protección).

12. **Lugar y fecha de la entrevista:** _____

13. **Información recabada de:**

- el menor el cuidador Otras personas (indíquese de quién se trata)

14. **Nombre del entrevistador y la organización** _____

15. **Organización encargada de la búsqueda de los familiares del menor (indíquense los nombres, apellidos, domicilio y números de contacto)** _____

16. **Firma del menor** (si tiene edad para ello) _____

ANEXO 6: Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas. Guía Práctica: Ficha 403, respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales. Página 156.

FICHA INDICATIVA 404 **Cómo comunicar la noticia**

ASPECTOS QUE DEBE TENER EN CUENTA LA PERSONA ENCARGADA DE DAR LA NOTICIA:

- Comunique la noticia poco a poco. Empiece diciendo, por ejemplo: "Traigo una mala noticia". Deje que pasen unos momentos antes de continuar, para que la persona se vaya preparando. "El familiar que estaban buscando (el parentesco y el nombre) ha sido hallado muerto". Haga otra pausa y continúe: **"Lo siento mucho. Ruego acepte mis condolencias"**.
- Diga el nombre de la persona fallecida ateniéndose a las normas culturales (nombre de pila, apellido o ambos): las personas que han perdido a un familiar son muy susceptibles ante lo que pueden considerar una falta de respeto hacia su ser querido.
- Respete las costumbres locales.
- No olvide mencionar la fuente de información.
- Deles tiempo a reaccionar: hable lenta y sosegadamente.
- Sugíérales que se sienten y tomen un vaso de agua.
- Muéstrese cercano y compasivo.
- Dígales algunas palabras de consuelo y tranquilícelos si se ven embargados por la emoción.
- Evite toda metáfora o ambigüedad. La familia debe entender que la persona en cuestión está realmente muerta.
- No trate de cambiar de tema cuando la otra persona llore o quiera hablar del difunto.
- Dedique el tiempo necesario a responder a las preguntas de la familia y preguntarle cuáles son sus intenciones o planes inmediatos.
- Si la persona no reacciona, asegúrese de que ha entendido la noticia.
- No muestre signos de impotencia: no existe una fórmula mágica para aliviar el dolor de la familia.

ANEXO 7: Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas. Guía Práctica: Ficha 404, como comunicar la noticia. Página 156.

FICHA INDICATIVA 403 Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales		
Reacciones	Lo que se debe hacer	Lo que no se debe hacer
Llanto o temblores	<ul style="list-style-type: none"> • Parar la entrevista y dar tiempo a la persona. • Preguntar si desea continuar. • "No tiene que responder si le resulta demasiado difícil". • "Tómese su tiempo". 	<ul style="list-style-type: none"> • Decir: <ul style="list-style-type: none"> – "Vamos, deje de llorar". – "¿Podemos seguir?". – "Sea fuerte". – "Con el tiempo lo superará". – "Entiendo perfectamente cómo se siente".
Conducta agresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma y tratar de explicar la finalidad del proyecto. Tranquilizarlos diciéndoles que es comprensible que se sientan así. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tomárselo personalmente • Responder de la misma manera: <ul style="list-style-type: none"> – "Solo trato de hacer mi trabajo". – "Tiene que calmarse".
Negativa a participar en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicarles que están en su derecho y que, si cambian de opinión, la puerta estará abierta. • Explicarles lo mismo una vez más con mucha paciencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intentar que cambien de parecer: <ul style="list-style-type: none"> – "Es mejor para ustedes, etc.".
Miedo al reconocer una fotografía o al facilitar una muestra de sangre.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias de cuál será el procedimiento si reconocen la fotografía o los efectos personales. • Asegurarse de que no se hayan confundido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolarlos diciéndoles: <ul style="list-style-type: none"> – "A lo mejor no es él". – "Así podrá enterrarlo".
Alivio al no reconocer lo que ven en las fotografías	<ul style="list-style-type: none"> • Explicarles objetivamente lo que esto significa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolarlos diciéndoles que es una buena noticia o que lo siente.

ANEXO 8: PRINCIPIOS RELATIVOS A LA PROTECCIÓN DE DATOS

Los principios que figuran a continuación se extraen de *The Missing: The Legal Protection of Personal Data & Human Remains* (Las personas desaparecidas: protección jurídica de los datos personales y los restos humanos), taller electrónico del CICR, informe final y conclusiones, 2002. Este documento ofrece una explicación adicional de los principios y puede consultarse en el sitio web del CICR www.cicr.org (sólo en inglés). Además de estos principios, las Sociedades Nacionales deben tener en cuenta la aplicación de la legislación nacional.

Datos personales: son datos relativos a cualquier persona identificada o identificable (nombre, nombre de la madre, nombre del padre, edad, dirección, lugar y fecha de nacimiento).

Datos sensibles: son datos que pueden originar una discriminación ilícita o arbitraria basada en el origen racial o étnico, la nacionalidad, las opiniones o las actividades políticas, las convicciones religiosas, filosóficas o de otro tipo, el comportamiento sexual, los procesamientos penales y las condenas, y los datos médicos o información sanitaria, como los datos *ante mortem* o *post mortem* y las muestras de ADN. Los datos relativos a determinadas actividades, cuando están relacionadas con personas identificables, pueden considerarse datos personales, particularmente en casos como manifestaciones, protestas, etc.

Principio 1 Se entiende por “datos personales” toda información relativa a una persona identificada o identificable.

Principio 2 Los datos personales se recabarán y se procesarán de manera imparcial y legal.

Principio 3 Se requiere el consentimiento de la persona para recabar y utilizar datos personales, salvo cuando sea impropio.

Principio 4 La recopilación y el procesamiento de datos personales se limitará a lo que sea necesario para el propósito establecido en el momento de la recopilación o anteriormente.

Principio 5 Los datos sensibles sólo deberían recopilarse y procesarse solamente con las debidas garantías.

Principio 6 Los datos personales deberían ser exactos y completos y estar al día según sea necesario para el propósito para el cual se utilicen.

Principio 7 Los datos personales deberían protegerse con las garantías de seguridad adecuadas a la confidencialidad de la información.

Principio 8 Los datos personales no se utilizarán, ni se revelarán o transferirán para otros propósitos sin el consentimiento de las personas interesadas, salvo si así lo exige el interés público o para la protección del interés vital de la persona concernida o de otras personas.

Principio 9 Los datos personales sólo se podrán transferir a terceros respetando los principios de protección de los datos personales.

Principio 10 Los datos personales deberían eliminarse tan pronto como se haya cumplido el propósito para el cual se recabaron o cuando ya no sea necesario. Sin embargo, pueden conservarse durante un período determinado si es en beneficio de la persona con la que están relacionados o si es esencial para el desempeño de las tareas humanitarias de la organización que recopiló los datos.

Principio 11 El acceso a los datos personales debería otorgarse a la persona a la cual están vinculados los datos. Sería también necesario establecer el derecho a cuestionar la exactitud y la completitud de los datos y poder modificarlos si fuera necesario.

GLORASIO

- **Centros de enlace de las Sociedades Nacionales a nivel subregional para las intervenciones tras una catástrofe natural o provocada por el hombre**

Consortios de Sociedades Nacionales de una subregión podrían designar a una Sociedad Nacional como centro de enlace para las intervenciones de RCF en caso de catástrofe. Podría prestarse asistencia en RCF desde dicho centro de enlace a la Sociedad Nacional del país afectado

- **Evaluación de las contribuciones**

Una evaluación de las contribuciones en la Red de Vínculos Familiares permitirá recoger información sobre las competencias, recursos, herramientas, tiempo e interés de cada Sociedad Nacional acerca del RCF, y aprovecharlos al máximo para cubrir las necesidades existentes en la Red.

- **Extranet de la Red de Vínculos Familiares**

Extranet interactiva para restablecer el contacto entre familiares. La Extranet es un recurso de Internet que da acceso en línea a: herramientas de formación, información relativa al RCF dividida por contexto, películas, fotografías, trabajo en red, y permite, además, el intercambio de información.

- **Herramientas de gestión de resultados en el ámbito del RCF**

Estas herramientas incluirían: indicadores de resultados (que incorporarían herramientas para valorar si la intervención es oportuna y analizar el contexto), herramientas de control y evaluación, y análisis de impacto.

- **Herramienta para recabar datos de la Red de Vínculos Familiares**

Herramienta para recabar datos, utilizada conjuntamente por todas las Sociedades Nacionales y el CICR, para recopilar información unificada sobre el RCF.

- **Manual para el Movimiento relativo al Restablecimiento del Contacto entre Familiares**

Manual completo que abarcará un conjunto de situaciones que requieren la intervención del Movimiento. Este manual incluirá módulos de formación y estudio de casos, cómo dar apoyo emocional a los beneficiarios, al personal y asesoramiento acerca de redes comunitarias y modelos de referencia, técnicas de presentación, y directrices para diferentes poblaciones de beneficiarios.

- **RCF (Restablecimiento del Contacto entre Familiares)**

El restablecimiento del contacto entre familiares es el término genérico con el que se conocen una serie de actividades destinadas a prevenir la separación, restablecer y mantener el contacto entre familiares y dilucidar la suerte de las personas dadas por desaparecidas.

- **Red de Vínculos Familiares**

La Red de Vínculos Familiares engloba al CICR (ACB y agencias de búsqueda de las delegaciones), y a los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales. Conocida también como «la Red».

- **Servicios de búsqueda**

Los servicios de búsqueda son unidades dentro de cada Sociedad Nacional y su misión es restablecer o ayudar a mantener el contacto entre los miembros de una familia, que han sido separados como consecuencia de un conflicto armado o cualquier otra situación de violencia, una catástrofe natural u otra situación que requiera una acción humanitaria. Los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales forman parte de la Red de Vínculos Familiares. Cada servicio de búsqueda desempeña sus actividades de conformidad con las directrices de la ACB. (Nota: en algunos países los servicios de búsqueda pueden tener otra denominación).

- **Unidades regionales de la ACB del CICR**

El CICR se planteará establecer unidades regionales de la ACB para que actúen como centros de enlace en materia de mejora de la capacidad, formación profesional, trabajo en red e intercambio de información en el ámbito del RCF. Estas unidades analizarían cuestiones relacionadas con el RCF desde una perspectiva regional y elaborarían planes para abordar dichas cuestiones con la Sociedad Nacional concernida.

- **APOYO PSICOSOCIAL:**

Proceso de facilitación de la Resiliencia entre los individuos, las familias y las comunidades. Respetando la independencia, la dignidad y los mecanismos de enfrentamiento de los individuos y las comunidades, el apoyo psicosocial promueve la restauración de la cohesión y la infraestructura sociales.

- **CRISIS:**

Estado temporal de malestar y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad de un individuo para afrontar una situación específica empleando métodos habituales de solución de problemas y por el potencial de un resultado extremadamente positivo o negativo.

- **DUELO:**

Estado de pensamiento, sentimiento y actividad que se produce por la pérdida de una persona o bien querido.

- **PÉRDIDA:**

La pérdida es un acontecimiento doloroso, que se asume y digiere a través del proceso de duelo que se da en un tiempo y unas circunstancias determinadas y es una de las experiencias más difíciles que tiene que afrontar el ser humano, tanto en el ambiente privado como público.

- **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS:**

Consiste en ayudar de forma inmediata a las personas a atenuar los conflictos emocionales causados por la vivencia de situaciones traumáticas, mediante la utilización de técnicas simples basadas en métodos o teorías psicológicas. Esta ayuda se brinda cuando las personas presentan una respuesta emocional descontrolada, y puede ser realizada por personal debidamente entrenado y capacitado en esta técnica.

- **RESILIENCIA:**

La capacidad de las personas, las comunidades, las organizaciones o los países expuestos a desastres, crisis y vulnerabilidades subyacentes para prever los efectos de tensiones y disturbios, prepararse para afrontarlas, reducir sus consecuencias y luego recuperarse, sin poner en entredicho sus perspectivas a largo plazo

- **SALUD MENTAL:**

Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (OMS 2013)



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Este documento ha sido elaborado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con apoyo técnico del Centro de Referencia en Preparación Institucional para Desastres.

Se autoriza citar total o parcialmente el contenido de este documento con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione la fuente. La Federación Internacional apreciaría recibir detalles acerca de su utilización.

Para más información, diríjase a:

17 Calle Poniente y Avenida Henry Dunant, Centro de Gobierno, San Salvador
El Salvador
Teléfono: +503 2239 4938
Correo Electrónico: crepd.americas@ifrc.org Sitio web: <http://www.ifrc.org>

