

EL RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES EN CASOS DE CATÁSTROFE

MANUAL PARA EL TERRENO



CICR



CICR

Comité Internacional de la Cruz Roja

19, avenue de la Paix

1202 Ginebra, Suiza

Tel.: +41 22 734 60 01 Fax: +41 22 733 20 57

shop.gva@icrc.org www.icrc.org

© CICR, noviembre de 2010

EL RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES EN CASOS DE CATÁSTROFE

Manual para el terreno

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1	Principios rectores de la intervención en el ámbito del RCF	13
	Principios operacionales y éticos esenciales que orientan todas las actividades relacionadas con el RCF	

Capítulo 2	Cometidos, responsabilidades y coordinación en materia de RCF	17
	Política general y postura institucional del Movimiento en su respuesta a las necesidades en materia de RCF en caso de catástrofe y directrices para coordinar las actividades con las autoridades y otros actores.	

Capítulo 3	El RCF en casos de catástrofe: reseña de las necesidades y las intervenciones	25
	Descripción de las necesidades en materia de RCF en caso de catástrofe y fases de la intervención en el ámbito del RCF	

FASE DE PREPARACIÓN

Capítulo 4	Preparación	31
	Cuestiones que deben tenerse en cuenta por lo que respecta al RCF y medidas que han de adoptarse para mejorar la preparación	

FASE DE EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Capítulo 5	Evaluación y planificación	37
	La evaluación incluye los principios, la metodología e información práctica. Procesos necesarios para elaborar un plan de acción basado en la evaluación	

Capítulo 6	Niños y grupos vulnerables	57
	Necesidades de los niños y grupos vulnerables y atención de las mismas	

Capítulo 7	El RCF y las personas fallecidas en casos de catástrofe	63
	Importancia de la gestión e identificación de los cadáveres en casos de catástrofe. Función del Movimiento e información que ha de recopilarse	

Capítulo 8	Elección de las herramientas y los métodos adecuados	69
	Elección de las herramientas y los métodos que se utilizarán en las diferentes fases para atender a las distintas categorías de la población afectada. Descripción y finalidad de las cada herramienta.	

FASE DE APLICACIÓN

Capítulo 9	Recursos humanos	85
	Definición de las funciones y tareas, contratación, formación, supervisión y apoyo.	

Capítulo 10	Gestión de la oficina, métodos de trabajo y bases de datos	91
	Establecimiento de una oficina en una catástrofe y principales elementos que deben incluirse en los procedimientos de trabajo. Puntos que deben tenerse en cuenta al crear y trabajar con una base de datos.	

Capítulo 11	Presentación de informes y comunicación externa	101
	Importancia de la comunicación interna. Aspectos que deben tenerse en cuenta en la comunicación pública.	

FASE DE APRENDIZAJE

Capítulo 12	Supervisión y evaluación	105
	Descripción e información sobre la supervisión y las prácticas recomendadas para evaluar la intervención en la catástrofe.	

ANEXOS

Anexo 1	Principios relativos a la protección de datos	112
Anexo 2	Lista de verificación para la evaluación	114
Anexo 3	Tratamiento y evacuación de los cadáveres	117
Anexo 4	Niños no acompañados y separados de sus familias	119
Anexo 5	Herramientas y métodos en materia de RCF	123
Anexo 6	Recursos humanos: principales tareas y responsabilidades	219
Anexo 7	Recursos humanos: descripciones de puestos y requisitos	222
Anexo 8	Recursos humanos: contratación en situaciones de catástrofe	227
Anexo 9	Recursos humanos: formación durante una catástrofe	228
Anexo 10	Material para el RCF	232
Anexo 11	Redacción de las bases de una evaluación	236
Anexo 12	Informes operacionales de grupo	237
Anexo 13	Referencias y bibliografía	238

Anexo 14	Acuerdos con los asociados externos, Consejo de Delegados, 2003.	240
----------	---	-----

LA GESTIÓN DE CADÁVERES EN SITUACIONES DE DESASTRE <i>Guía práctica para equipos de respuesta</i>	249
--	-----

CD-ROM

Modelos de evaluación y planificación
Intercambio de datos
Descripciones de puestos
Selección de fotografías
Formularios estadísticos y de presentación de informes
Herramientas, modelos de formularios
Formación
Métodos de trabajo y administración

EL RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES EN CASOS DE
CATÁSTROFE: MANUAL PARA EL TERRENO (PDF)

LA GESTIÓN DE CADÁVERES EN SITUACIONES DE DESASTRE (PDF)

INTRODUCCIÓN

Cuando ocurre una catástrofe, es prioritaria la necesidad de saber dónde y cómo están los familiares: si han sobrevivido, si necesitan ayuda. 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 la 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 del Contacto entre 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 presente Manual es una contribución a tal esfuerzo y se publica junto con La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta, que proporciona información complementaria esencial.

¿En qué consisten las actividades relacionadas con el RCF?

RCF es la expresión general que se utiliza para designar las 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 estar conectadas con el apoyo psicológico, jurídico y material que se presta a las familias y personas afectadas, los programas de reasentamiento o de reintegración y los servicios de bienestar

Situaciones que causan separación familiar

Conflictos armados y otras situaciones de violencia, catástrofes naturales o provocadas por el hombre, migración internacional y otras situaciones que requieren una intervención humanitaria.

Actividades de RCF

- Prevenir las desapariciones y las separaciones de personas
- Restablecer el contacto entre familiares
- Mantener el contacto entre familiares
- Esclarecer la suerte de las personas desaparecidas



Actividades relacionadas con el RCF

- Desarrollo y promoción del derecho internacional y nacional
- Apoyo material, jurídico, psicológico y de otra índole a las personas afectadas
- Identificación y gestión de los restos mortales
- Servicios de asistencia social
- Servicios de reasentamiento e integración

social. La gestión de los restos mortales y la identificación forense son actividades afines. Todo ello puede ser parte integrante de la intervención en el ámbito del RCF en situaciones de catástrofe, tal como se expone en la figura 1.

Figura1: Actividades relacionadas con el RCF

Las actividades relacionadas con el RCF que realizan los componentes del Movimiento se fundan en los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales de 1977, los Estatutos del Movimiento y las resoluciones de las Conferencias Internacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y del Consejo de Delegados. La fuerza del Movimiento radica básicamente en el potencial que tiene para ofrecer una red mundial de vínculos familiares.

¿A quién está destinado el Manual?

El Manual está destinado, en primer lugar, a las personas que gestionan la intervención de RCF en caso de catástrofe. También puede ser un instrumento de referencia útil para el personal y los voluntarios que trabajan en el ámbito del RCF y para los encargados de la gestión de catástrofes en las Sociedades Nacionales y las delegaciones del CICR. Por consiguiente, ha sido elaborado teniendo presente a los especialistas en RCF, pero también puede ser útil para quienes tienen que atender las necesidades en materia de RCF y no tienen conocimientos especializados.

¿Para qué sirve el Manual?

El Manual tiene por objetivo principal ayudar a los que atienden a las necesidades en materia de RCF en casos de catástrofe a planear y llevar a cabo su labor. Proporciona una guía operacional en el ámbito del RCF en casos de catástrofe basada en la práctica, y describe el posible cometido de los componentes del Movimiento. Dado que las condiciones pueden diferir mucho de un país a otro y de una catástrofe a otra, también varía el cometido específico del Movimiento. Por consiguiente, el Manual no proporciona una guía específica para cada catástrofe y contexto.

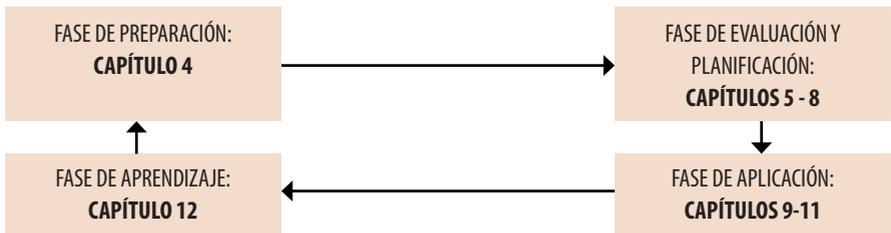
El Manual es un complemento útil de *La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta*, documento publicado en 2006 por la OPS, la OMS, el CICR y la Federación Internacional. El tratamiento de los cadáveres y su identificación están estrechamente vinculados con la necesidad de elucidar la suerte que corren las personas desaparecidas tras una catástrofe.

El Manual puede utilizarse también como guía de actividades para fortalecer la preparación de una Sociedad Nacional y/o de una delegación del CICR.

¿Cómo utilizar el Manual?

Los capítulos del Manual corresponden a las distintas fases de una intervención en caso de catástrofe, tal como se describe más adelante. Los usuarios que se preparan para una catástrofe deberían leer todo el Manual. No obstante, en la fase de emergencia de una catástrofe, la evaluación, la planificación y la intervención pueden ser casi simultáneas, por lo tanto, deberán remitirse al capítulo correspondiente según proceda.

Capítulos 1 – 3: PRINCIPIOS, BASES DE LA INTERVENCIÓN DEL MOVIMIENTO Y RESEÑA DE LAS NECESIDADES EN MATERIA DE RCF EN CASOS DE CATÁSTROFE



Además de los 12 capítulos arriba mencionados, se incluyen una serie de anexos que ofrecen referencia e información sobre determinados problemas operacionales. El presente Manual va acompañado de un CD-ROM, en el que se brinda información suplementaria para la intervención en casos de catástrofe en el ámbito del RCF.

RECONOCIMIENTO

El contenido del Manual es el resultado de las contribuciones del personal de la Agencia Central de Búsquedas del CICR, en Ginebra, así como del personal de las delegaciones del CICR y de las Sociedades Nacionales, y se elaboró con el apoyo de la Cruz Roja Alemana y la Cruz Roja Británica.

GLOSARIO

Convenios de Ginebra de 1949	<p>Convenio (I) de Ginebra del 12 de agosto de 1949 para aliviar la suerte que corren los heridos y los enfermos de las fuerzas armadas en campaña</p> <p>Convenio (II) de Ginebra del 12 de agosto de 1949 para aliviar la suerte que corren los heridos, los enfermos y los náufragos de las fuerzas armadas en el mar</p> <p>Convenio (III) de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo al trato debido a los prisioneros de guerra</p> <p>Convenio (IV) de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección debida a las personas civiles en tiempo de guerra</p>
Protocolos adicionales de 1977	<p>Protocolo adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados internacionales (Protocolo I), del 8 de junio de 1977</p> <p>Protocolo adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados sin carácter internacional (Protocolo II), del 8 de junio de 1977</p>
ACB	Agencia Central de Búsquedas, CICR, Ginebra
Acuerdo de Sevilla	El Acuerdo de Sevilla de 1977 proporciona un marco para la cooperación eficaz y la asociación entre los miembros del Movimiento.
CICR Federación Internacional	<p>Comité Internacional de la Cruz Roja</p> <p>Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja</p>
MCR	Mensaje de Cruz Roja
Movimiento	Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, integrado por el CICR, la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas

OPS	Organización Panamericana de la Salud
Principios Fundamentales	Principios Fundamentales del Movimiento: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad, universalidad
RCF	Restablecimiento del contacto entre familiares

Capítulo 1 **PRINCIPIOS RECTORES DE LA INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO DEL RCF**

Los principios operacionales y éticos esenciales que guían todas las actividades relacionadas con el RCF

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.

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.

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.

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.

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, 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).

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.

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.

Capítulo 2 COMETIDOS, RESPONSABILDADES Y COORDINACIÓN EN MATERIA DE RCF

Cometidos y responsabilidades de los diferentes actores (autoridades, otras organizaciones, sector privado, etc.) en el ámbito del RCF y directrices para coordinar las actividades con ellos.

Cometidos y responsabilidades

2.1 Responsabilidades de las autoridades

De conformidad con el derecho internacional, toda persona tiene derecho a saber lo que ha ocurrido a sus parientes desaparecidos y a comunicarse con los familiares de los que ha sido separada. La responsabilidad de que se respeten dichos derechos incumbe, en primer lugar, a las autoridades del Estado (incluidas las fuerzas armadas y de seguridad) y, en situaciones de conflicto armado, a cualquier otro grupo armado organizado. Cuando las autoridades (o los grupos armados organizados) no cumplen sus responsabilidades, las Sociedades Nacionales o el CICR pueden ofrecer sus servicios fundándose en sus cometidos y responsabilidades respectivos y en las disposiciones jurídicas pertinentes, así como en cumplimiento de las resoluciones (véase más adelante) y los acuerdos del Movimiento. Este ofrecimiento de servicios puede abarcar desde un apoyo limitado a las autoridades hasta el desempeño de un papel de sustitución de las mismas (véase más abajo el apartado 2.6)

Cualesquiera que sean las actividades que el Movimiento despliegue, deben respetarse plenamente el cometido y la responsabilidad última de las autoridades con respecto a la población, así como el estado de derecho.

2.2 El cometido del CICR

Como organización neutral e independiente, el CICR protege y asiste a las víctimas de los conflictos armados internacionales y no internacionales y de otras situaciones de violencia. En el artículo 5.3 de los Estatutos del Movimiento, se amplía este cometido a otros tipos de situación y se establece una base permanente sobre la cual el CICR puede tomar cualquier iniciativa humanitaria compatible con su estatuto de intermediario y de organización específicamente neutral e independiente.

El CICR 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 y posible.

Además de sus responsabilidades operacionales, el CICR, a través de la 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.¹

¹ Por ejemplo, *El restablecimiento del contacto entre familiares. Guía para uso de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja* (CICR, 2001) y *Recomendaciones y Conclusiones de la Conferencia Internacional de Expertos Gubernamentales y no Gubernamentales sobre las Personas Desaparecidas y sus Familiares* (2003).

El CICR decide qué acción ha de tomar en el ámbito del RCF en los conflictos armados o en otras situaciones de violencia. 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 RCF.

2.3 El cometido de las Sociedades Nacionales

Las funciones de las Sociedades Nacionales se establecen en el artículo 3 de los Estatutos del Movimiento. Han de desempeñar sus tareas humanitarias de conformidad con sus propios Estatutos y la legislación nacional y actúan como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario. Su cometido es, en particular, prestar ayuda a las víctimas de los conflictos armados, de conformidad con los Convenios de Ginebra, así como a las víctimas de las catástrofes naturales y de otras situaciones de urgencia (artículos 3.1 y 3.2 de los Estatutos del Movimiento). Tal como se estipula en la resolución XVI de la XXV Conferencia Internacional de la Cruz Roja, las Sociedades Nacionales desempeñan un importante cometido como miembros de la red internacional de búsquedas y de reunión de familiares.

Las Sociedades Nacionales han de continuar su labor mientras sea necesario y ello puede prolongarse más allá del fin de un conflicto, de una catástrofe natural o provocada por el hombre, o de cualquier otra situación de urgencia. Deben incorporar las actividades relacionadas con el RCF a sus planes generales. A veces las Sociedades Nacionales deben poner de relieve ante el público, las organizaciones humanitarias y los Gobiernos la existencia y la importancia de sus actividades en materia de RCF.

Cada Sociedad Nacional se encarga de establecer una red nacional eficaz en el ámbito del RCF. Decide cómo actuar cuando ocurre una catástrofe en el territorio nacional y puede recurrir a la ACB cuando la intervención en materia de RCF requiere una acción internacional.

2.4 El cometido de la Federación Internacional

En la *Estrategia para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja relativa al restablecimiento del contacto entre familiares, 2008-2018*, se establece que la Secretaría de la Federación velará por que en las evaluaciones se tomen en cuenta las necesidades en materia de RCF y se esforzará, en coordinación con el CICR, para que en los planes de preparación e intervención en casos de catástrofe se ponga de relieve el papel y la importancia de la labor de RCF.

2.5 Cometido y responsabilidades de otros actores

El número de organizaciones que participan en actividades relacionadas con el RCF sigue aumentando, especialmente con respecto a los menores separados y no acompañados. El sector privado (especialmente empresas de tecnología) asume cada vez más actividades en el ámbito del RCF, o apoya a otros actores cuando ocurren catástrofes naturales o provocadas por el hombre que reciben gran cobertura mediática.

Es importante inventariar los cometidos y las responsabilidades específicos de otras organizaciones (ONG, organizaciones internacionales, el sector privado) que prestan servicios conexos similares, en especial si se hace referencia a ellas en los planes nacionales de preparación para desastres.

Coordinación

2.6 Coordinación con las autoridades

Su cometido y sus responsabilidades específicos hacen que las autoridades sean el asociado principal en cualquier intervención en casos de catástrofe en el ámbito del RCF: convendría establecer una estrecha relación con los servicios gubernamentales para evitar demoras en la intervención.

Aunque las opciones presentadas a continuación pueden coexistir, el Movimiento puede desempeñar básicamente tres cometidos con respecto a las autoridades en caso de catástrofe:

SUSTITUCIÓN

Tomar medidas para suplir el papel que las autoridades asumirían normalmente.

APOYO

Actuar como auxiliar o en apoyo de las autoridades para que puedan cumplir su cometido.

PERSUASIÓN

Persuadir a las autoridades para que tomen ciertas medidas.

El (los) cometido(s) del Movimiento en el ámbito del RCF se establece(n) en el diálogo que se mantiene con las autoridades. En situaciones de conflicto armado, ese diálogo se basa en el derecho internacional humanitario. En cuanto a las Sociedades Nacionales, su estatuto y sus responsabilidades en los planes nacionales y los mecanismos de intervención en casos de catástrofe son decisivos para definir los cometidos que habrán de desempeñar.

2.7 Coordinación en el Movimiento

La intervención en materia de RCF se lleva a cabo de conformidad con las resoluciones y normas del Movimiento, incluido el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas complementarias, que ponen de relieve la importancia de coordinar los esfuerzos de los componentes del Movimiento a fin de optimizar la asistencia. En la Estrategia para el Movimiento relativa al RCF 2008-2018, se subraya la necesidad de armonizar la labor del Movimiento a fin de proporcionar una respuesta internacionalmente coherente a corto, mediano y largo plazo y de que todos los componentes participen en dicha labor. Un aspecto importante en la coordinación de las intervenciones en casos de catástrofe es el Sistema de Información para la Gestión en Casos de Desastre de la Federación, que incorpora el RCF como una necesidad potencial y ofrece una forma de solicitar apoyo a la Agencia Central de Búsquedas. Este sistema puede consultarse en www.ifrc.org/dmis. Tal como se observa, cuando una intervención en el ámbito del RCF requiere una acción internacional la ACB hace las veces de canal tanto para los recursos como para la información.

2.8 Coordinación con otros actores

Es importante comprender el cometido que se asigna a las organizaciones no gubernamentales y a las organizaciones internacionales en los planes nacionales de preparación para catástrofe y garantizar la coordinación mediante la concertación de acuerdos y protocolos de referencia con ellos antes de que ocurra una catástrofe. Cuando no existan tales acuerdos, puede resultar esencial elaborarlos en una determinada catástrofe.

Las directrices que figuran a continuación pueden ser útiles a ese respecto durante las fases de evaluación, planificación y ejecución:

Definir el cometido y la capacidad reales en materia de RCF de otras organizaciones para evitar la duplicación de tareas

Ello incluye a las organizaciones nacionales e internacionales, incluso aquellas que no tienen una responsabilidad previamente definida, pero se ven inducidas por la catástrofe a atender las necesidades en materia de RCF (por ejemplo, una organización centrada en la labor con menores no acompañados que no ha trabajado antes en el país concernido). El objetivo básico es velar por que no haya duplicación de tareas en favor de los mismos grupos o de las mismas personas.

Proteger la identidad y la imagen del Movimiento

Tener en cuenta los Principios Fundamentales y las políticas del Movimiento en cualquier acuerdo operacional que se suscriba con el sistema de las Naciones Unidas (incluido el sistema de grupos temáticos) u otras entidades. Deben respetarse los "Elementos mínimos para suscribir acuerdos operacionales entre los componentes del movimiento y sus asociados operacionales externos" (véase el anexo 14), aprobados

por el Movimiento. Asimismo, habrá que seguir de cerca el uso de la denominación y la descripción de las actividades del Movimiento en los documentos elaborados por otras organizaciones a fin de proteger los principios de independencia y neutralidad.

Dedicar tiempo para comunicarse con otras organizaciones e intercambiar conocimientos

Esto incluye asistir a reuniones de coordinación para seguir los acontecimientos y cooperar en la labor realizada en favor de los menores no acompañados y otros grupos vulnerables, en particular. Este es un aspecto esencial en la supervisión de la situación (véase el capítulo 12). Otras organizaciones pueden atender necesidades diferentes, tener otras metodologías, recopilar datos personales diferentes, etc. Es importante comprender estas diferencias a fin de evitar malentendidos cuando se realizan actividades o se hacen declaraciones públicas.

Confirmar los objetivos y principios comunes

La cooperación con otras organizaciones depende de si éstas comparten los objetivos del Movimiento y respetan sus principios de protección de datos (anexo 1). También puede ser conveniente el cumplimiento del 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. (Consulte el CD-ROM para ver un Acuerdo modelo entre una Sociedad Nacional y terceros relativo al intercambio de datos personales).

Protección de datos

Sea con las autoridades o bien con otras organizaciones, es necesario esclarecer la utilización final y la propiedad de cualquier dato compartido. Es importante garantizar que las autoridades o la organización concernida apliquen los principios de protección de datos (anexo 1).

Intercambio de datos

Intercambiar la información que recopilan las diferentes organizaciones redundará en beneficio de las personas que desean recibir noticias de sus familiares. Es probable que este intercambio no siempre sea posible por razones de principio o de viabilidad, pero sería lo más deseable.

Capítulo 3 EL RCF EN CASOS DE CATÁSTROFE

Breve reseña de los tipos y la evolución de las necesidades en materia de RCF que se dan en las catástrofes y las fases de la intervención en el ámbito del RCF. Se incluye un breve resumen de los problemas inherentes a las catástrofes que ocurren en medio de un conflicto u otras situaciones de violencia armada.

3.1 Consecuencias de la catástrofe por lo que respecta a las necesidades en materia de RCF

Incluso en una misma catástrofe, se pueden plantear diferentes necesidades en materia de RCF, tal como se muestra en la Figura 1, y que se describen a continuación.

Interrupción de las comunicaciones en la zona afectada

La interrupción de las comunicaciones impide a las personas ponerse en contacto con sus familiares dentro o fuera de la zona afectada. Hay mucha gente, tanto dentro como fuera de la zona afectada, que espera con impaciencia noticias de sus seres queridos o restablecer el contacto con ellos, especialmente si no se encontraban en su casa en el momento de la catástrofe y no tienen noticias de sus familiares.

Desplazamiento de personas de la zona afectada

Los desplazados (o las personas que se encargan de ellos) necesitan tranquilizar a sus parientes, dentro o fuera de la zona afectada, sobre su estado de salud y su paradero. Quizás han sido evacuados de la zona afectada e instalados en refugios o en casas particulares y puede resultarles difícil hacer saber a sus familiares dónde y cómo están.

Evacuación de heridos

Las personas que han resultado heridas durante la catástrofe pueden haber sido trasladadas a hospitales, quizás fuera de la zona afectada, sin que sus familiares lo sepan.

Personas vulnerables separadas de sus familiares

Sea cual sea la catástrofe o el contexto, siempre hay grupos y personas vulnerables. Entre ellos se incluyen los que dependen del apoyo de su familia, de las autoridades y de otras entidades. Todas esas personas se encuentran especialmente en riesgo si, durante una catástrofe, son separadas de sus familiares o de las personas que los cuidan. Puede tratarse de: niños no acompañados, ancianos que viven solos, personas con enfermedades crónicas, personas discapacitadas que requieren apoyo, personas dependientes de instituciones para sus condiciones de vida materiales (cárceles, orfanatos, asilos de ancianos, etc.), personas que se han vuelto dependientes a raíz de la catástrofe (en particular aquellas que están hospitalizadas), extranjeros sin representación diplomática o medios para acceder a ella, así como otros grupos de personas que son vulnerables en el contexto específico (véase el capítulo 6 para más información). Las personas vulnerables pueden tener necesidades complejas y urgentes, incluso de protección¹, así como necesidades materiales y médicas que se ven agravadas por la separación de sus fuentes de apoyo.

¹ En este contexto, se entiende por "protección": garantizar el pleno respeto de los derechos de las personas, de conformidad con la letra y el espíritu de las ramas del derecho pertinentes, es decir, los instrumentos de derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho de los refugiados (*Strengthening Protection in War*, CICR, 2001).

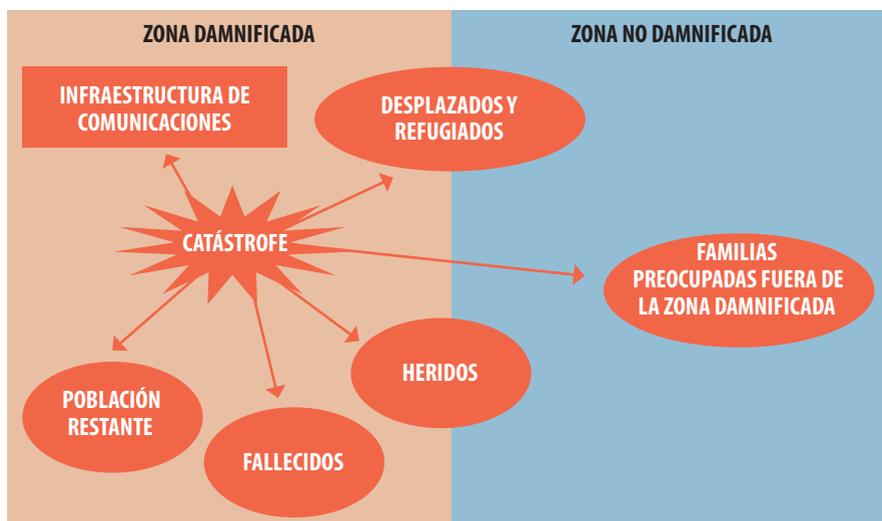
Información sobre los fallecidos

Las catástrofes naturales pueden ocasionar un gran número de muertos. Las personas fallecidas pueden ser trasladadas a los depósitos de cadáveres o inhumadas, sin que siquiera sus familiares se hayan enterado de su muerte. Pueden existir necesidades especiales en relación con la recopilación y la gestión de información sobre los cadáveres y su identificación.

Personas desaparecidas

Las personas que no llegan a su domicilio habitual después de una catástrofe y no contactan con sus familiares pese al restablecimiento de las comunicaciones se dan por desaparecidas. Pueden estar perdidas o conmocionadas, heridas o muertas: sus familiares necesitan saber qué ha sido de ellas y dónde están.

Figura 1: Consecuencias de una catástrofe en el ámbito del RCF



Zona damnificada: zona directamente asolada por la catástrofe, donde la infraestructura de las comunicaciones suele venirse abajo.

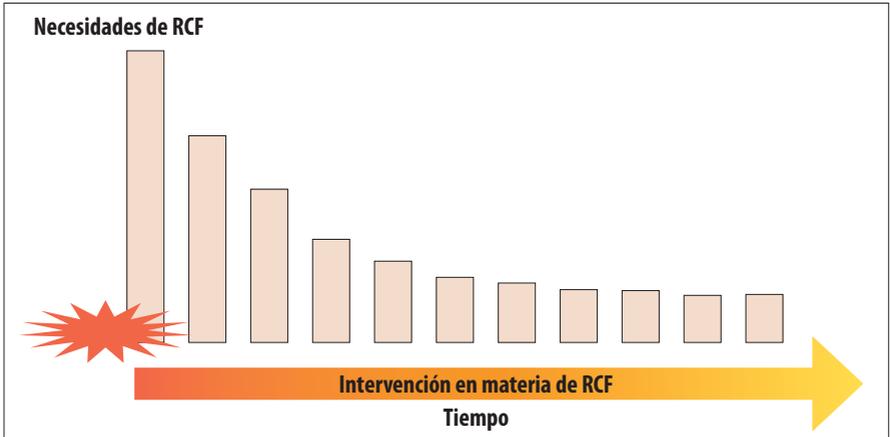
3.2 Urgencia de las necesidades y continuidad

La Figura 2 muestra el patrón típico de las necesidades en materia de RCF, con un fuerte aumento inmediatamente después de que ocurra una catástrofe repentina, a lo que sigue una serie de necesidades más complejas en el ámbito del RCF. Se pone énfasis en la necesidad de intervenir rápidamente.

Tras la fase aguda de una catástrofe, una vez restablecidas las comunicaciones, lo esencial es mantener las actividades en favor de las personas que siguen sin noticias

de sus familiares, elucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas y averiguar su paradero. El Movimiento puede realizar también actividades en favor de los grupos y las personas vulnerables y ayudar directamente a los supervivientes de la catástrofe a llorar la muerte de sus familiares.

Figura 2: Patrón típico de las necesidades de RCF y fases de intervención en una catástrofe



3.3 Fases típicas de una intervención en el ámbito del RCF

FASE DE EMERGENCIA: PRIMERA INTERVENCIÓN

La **primera intervención** abarca acciones que son prioritarias en la fase de emergencia, cuando el tiempo y los recursos son limitados. Los sistemas de comunicación a menudo no funcionan y la información es escasa.

FASE DE EMERGENCIA: SEGUNDA INTERVENCIÓN

La **segunda intervención** abarca más acciones que pueden ir añadiéndose durante la fase de emergencia a medida que las condiciones se van estabilizando y se dispone de más recursos y más información.

FASE DE RECUPERACIÓN

La **fase de recuperación** se caracteriza por el restablecimiento de los medios de comunicación habituales, o el regreso de los desplazados/refugiados. Durante esta fase, las autoridades suelen encargarse de la mayoría de las tareas que pueden haber incumbido al Movimiento durante la fase de emergencia, y así el Movimiento puede dedicarse de lleno a la búsqueda de personas que siguen dadas por desaparecidas y a la identificación de los restos mortales.

No hay una línea divisoria neta entre las fases, que se basan en un análisis de los patrones representativos, en oposición a los universales, de las necesidades y la intervención. Cabe observar en qué medida estas intervenciones se apoyan y se complementan entre sí y de qué manera las actividades iniciadas en la primera y la segunda intervención pueden proseguirse en la fase de recuperación.

Remítase al capítulo 8.2 para un cuadro más detallado de la intervención por fases en el ámbito del RCF.

3.4 Catástrofes y conflictos

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 aplicables (véase el anexo 13 para referencias específicas).

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.

Capítulo 4 PREPARACIÓN

Recomendaciones destinadas a mejorar la preparación para situaciones de catástrofe. Las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR han puesto en marcha varias iniciativas en lo que respecta a la preparación y a los planes de contingencia. Obviamente dichas iniciativas deben incorporar las actividades relacionadas con el RCF en sus mecanismos de intervención ante catástrofes más amplias, en particular el análisis de los riesgos, los planes de contingencia y los ejercicios de preparación. La preparación para desastres lleva aparejadas la planificación a mediano plazo y otras medidas de fortalecimiento de la capacidad, pero el presente capítulo se centrará sólo en los aspectos relativos a la preparación para catástrofes de mayor escala.

La información que se indica a continuación deberá recopilarse antes de decidir qué medidas han de adoptarse para reforzar la preparación.

4.1 Contexto

A. Perfil del país

- Población total.
- Población por sexo.
- Población por grupo de edad.
- Población rural/urbana (densidad y distribución).
- Tasa de alfabetización.
- Idiomas.
- Ingresos per cápita.
- Población estimada fuera del país (número y ubicación).
- Sistema de registro de personas utilizado en el país.
- Población estimada de residentes extranjeros/migrantes regulares e irregulares.
- Para los países afectados por un conflicto u otras situaciones de violencia
 - zonas y población afectadas, y desde cuándo.
- Para los países propensos a sufrir catástrofes naturales
 - zonas y población afectadas (mencionar catástrofes anteriores).
- Factores culturales y sociales relacionados con el RCF
 - medios de comunicación utilizados con más frecuencia (teléfono, correo, Internet, otros);
 - estructura de la familia (nuclear/ampliada);
 - sistema(s) de nombres;
 - medio de comunicación más popular (radio, televisión, prensa, otros);
 - tratamiento de los difuntos según la(s) cultura(s) o religión(ones), ritos funerarios y prácticas de luto.

B. Infraestructura

- Porcentaje del país cubierto por la red de telefonía
 - red de telefonía fija en zonas urbanas/rurales;
 - red de telefonía móvil (incluido número de proveedores, costos, etc.);
 - porcentaje de la población con acceso a Internet (zonas urbanas/rurales).
- Cobertura del servicio postal en el país
- Transporte
 - alcance geográfico de la red de transporte (en todo el país o sólo en algunas zonas);
 - medios de transporte disponibles y utilizados con más frecuencia por la población.
- Ubicación de las instituciones de personas vulnerables (asilos de ancianos, orfanatos, hogares para personas discapacitadas, centros de acogida de inmigrantes, cárceles, hospitales, etc.) y para los fallecidos (depósitos de cadáveres).

C. Posibles beneficiarios y necesidades en materia de RCF

Además de la población general, se identificarán los grupos que puedan necesitar servicios de RCF en casos de catástrofe:

- inmigrantes, refugiados y solicitantes de asilo, desplazados internos, niños separados/no acompañados o personas que se encuentran en instituciones para personas vulnerables o de otra índole, y su ubicación;
- grupos de personas naturales del país concernido que viven en el extranjero: número y países de residencia.

Para estos grupos, se averiguarán:

- la posible causa que les ha hecho perder el contacto;
- sus posibles necesidades en materia de RCF
 - comunicación por teléfono o por correo (mensajes de Cruz Roja, etc.) con sus familiares;
 - búsqueda;
 - reunión de familiares separados;
 - otros.

Es importante también recabar información sobre cualquier mecanismo que haya utilizado la población en catástrofes anteriores para hacer frente a la situación.

D. Otros proveedores de servicios de RCF

Se hará un inventario de los posibles actores que participan en la labor de RCF, con una lista de las personas de contacto y una breve descripción de sus actividades (programas para niños no acompañados u otros grupos vulnerables, apoyo psicológico, telecomunicaciones, gestión e identificación de cadáveres, etc. Se indicará si los actores forman parte del plan nacional de preparación para desastres (véase más abajo):

- autoridades gubernamentales;
- ONG;
- empresas privadas;
- sociedad civil (asociaciones, instituciones religiosas, etc.).

E. Coordinación y capacidad de intervención en el ámbito del RCF

La información siguiente es esencial para decidir el posible cometido de las Sociedades Nacionales y de las delegaciones y las futuras etapas:

- la coordinación con las autoridades es primordial y la mayoría de los países tiene un plan nacional de preparación para desastres en el que se definen:
 - el cometido y las responsabilidades de las autoridades (la recopilación de esta información relativa al RCF permite al Movimiento entablar contactos con departamentos gubernamentales tales como los Ministerios de Salud, Asuntos Sociales, Asuntos Familiares, Comunicación, Policía);
 - y, si procede, los cometidos y mandatos de los componentes del Movimiento, incluidos los servicios de RCF (registro de datos de personas, centralización de la información para tramitar solicitudes presentadas por familiares, etc.).

Si el Movimiento no desempeña un cometido específico en el ámbito del RCF, la recopilación de esta información le permite por lo menos remitir las solicitudes a las autoridades competentes en caso de catástrofe.

Es esencial comprender el contexto jurídico, incluidos los aspectos siguientes:

- las leyes y los reglamentos nacionales vigentes en relación con la recopilación, el tratamiento, el almacenamiento y la publicación de información (protección de datos)
- la coordinación con otros proveedores de servicios de RCF.

Así como es importante inventariar la capacidad y los cometidos de otros proveedores de servicios de RCF, también lo es recabar información acerca de los protocolos y acuerdos existentes y los cometidos formales que figuren en los planes nacionales de preparación para desastres.

4.2 Fortalecer la preparación del Movimiento

Teniendo en consideración el contexto, las posibles necesidades y las capacidades reales (tanto de los componentes del Movimiento como de los demás actores), es necesario poder tomar medidas concretas para reforzar la preparación, como por ejemplo:

- velar por que el RCF sea integrado en la planificación general y los ejercicios de formación de los componentes para fortalecer la preparación para desastres;
- ver cómo puede integrarse el RCF en las intervenciones en casos de catástrofe (asistencia médica, socorro, refugio, etc.);
- fomentar las relaciones con las principales partes interesadas (otras organizaciones, medios de comunicación, redes comunitarias, etc.). Además de conocer el cometido de las organizaciones, sería necesario establecer contactos y elaborar, antes de que ocurra una catástrofe, protocolos de referencia sobre los cometidos respectivos (véase el apartado 2.8);
- velar por que se haya establecido el equipo básico de RCF y definido sus cometidos (véase el anexo 7);
- si es probable que en una catástrofe se requiera personal extranjero adicional, determinar y hacer los preparativos necesarios (trámites para obtener visados, sesiones de información, descripción de los puestos de trabajo, etc.);
- elaborar material de formación que pueda utilizarse en una catástrofe para el personal y los voluntarios recién contratados (véanse el anexo 9 y el CD-ROM);
- preparar el equipo y el material: equipo de oficina, formularios, modelos de listas, listas de sitios web que puedan utilizarse en caso de catástrofe, telecomunicaciones, etc. (véase el anexo 10);
- determinar el apoyo logístico que pueda ser necesario.

4.3 Fortalecer la preparación de las autoridades y de otros actores

Las Sociedades Nacionales y las delegaciones tal vez tengan que prestar asesoramiento técnico y sensibilizar a otros actores, entre ellos las autoridades, para que conozcan las necesidades en materia de RCF y estén en condiciones de atenderlas. Esto puede incluir entre otras cosas, el registro de datos durante las evacuaciones médicas y asesoramiento sobre la legislación pertinente cuando los familiares han desaparecido y resulta imposible identificar a las personas. Los Estados tienen algunas responsabilidades a ese respecto, de conformidad con los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales de 1977 aplicables en tiempo de conflicto armado o de violencia.

4.4 Fortalecer la preparación de la población en general

El Movimiento puede promover mensajes clave, como recomendar a las personas, en particular a los niños de corta edad, que lleven con ellos en todo momento los datos de contacto de los parientes más cercanos (dirección postal y de correo electrónico y números de teléfono) y alguna forma de identificación.

Capítulo 5 **EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN**

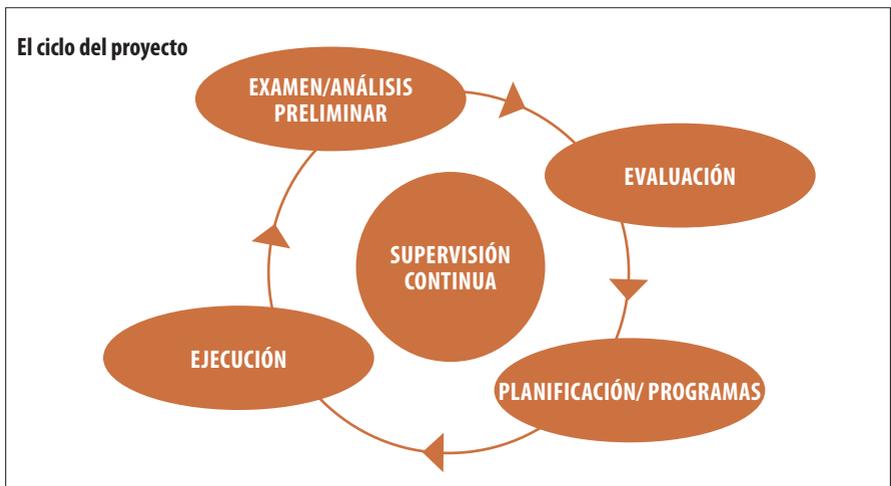
Este capítulo se centra en la manera de lograr la mejor evaluación y el mejor plan de acción posibles cuando se dispone de poco tiempo y expone las etapas lógicas para ayudar a quienes deben tomar decisiones operacionales en caso de catástrofe.

5.1 Reseña

Este capítulo se centra en la manera de lograr la mejor evaluación y el mejor plan de acción posibles cuando se dispone de poco tiempo y expone las etapas lógicas para ayudar a quienes deben tomar decisiones operacionales en caso de catástrofe. Ahora bien, en condiciones reales, es prácticamente imposible seguir estas etapas al pie de la letra.

Evaluar, responder, priorizar, planificar y supervisar: todas ellas son tareas esenciales cuando se produce una catástrofe. Por lo general, se llevan a cabo de manera simultánea. Este capítulo debería, pues, servir de guía para desempeñar esas tareas y saber interrelacionarlas, más que como una sucesión perfecta de procedimientos a seguir. Las tareas se ilustran en el ciclo del proyecto que figura a continuación.

Figura 1¹



La intervención en caso de emergencia y la evaluación rápida deben llevarse a cabo al mismo tiempo. La evaluación detallada permite disponer de más información para determinar las etapas que se describen a continuación y los resultados esperados para la población afectada, teniendo en cuenta el contexto operacional, las necesidades y la capacidad, inclusive la capacidad del Movimiento y su cometido previsto.

En la planificación, es importante también remitirse al capítulo 8, que contiene información sobre las fases de la intervención en materia de RCF y las actividades típicas relacionadas con el RCF que se realizan en favor de los diferentes grupos de la población afectada y sus familiares.

¹ Directrices para evaluaciones de emergencia, Federación Internacional y CICR, 2008.

En este capítulo se describen cinco tareas:

- **Evaluación.**
- **Análisis.**
- **Definición de las prioridades.**
- **Selección de la estrategia y establecimiento de objetivos.**
- **Planificación de actividades.**

A lo largo de las cinco tareas, desde el momento en que se recibe la información hasta que se elabora el plan de acción, es necesario hacer hipótesis sobre las necesidades en materia de RCF y la intervención más adecuada para luego cotejarlas con la situación y las necesidades reales. Las cinco tareas exigen una supervisión y una revisión continuas a medida que la información se torna más precisa y las necesidades van cambiando.

Todos los modelos de evaluación y planificación mencionados en este capítulo están incluidos en el CD-ROM.

5.2 Evaluación

El objetivo de una evaluación es comprender una situación detectando el (los) problema(s), las causas y las consecuencias y recomendar una intervención. La evaluación es decisiva para atender de la mejor manera posible a las necesidades reales de los beneficiarios a lo largo de las diversas fases de la catástrofe (fase de emergencia/ fase de recuperación).

Una evaluación inicial es también esencial, a fin de disponer de una información de referencia en base a la cual se supervisarán y se evaluarán los progresos con miras a lograr unos resultados. Idealmente, siempre se debería realizar una evaluación detallada de las necesidades. Pero en la práctica, y especialmente en la fase de emergencia, sólo suele ser posible efectuar una evaluación rápida y es probable que la información de referencia esté incompleta.

Quando se hace una evaluación rápida es esencial realizar una intervención básica de emergencia, por ejemplo ofreciendo un servicio de teléfonos (móviles o vía satélite) o de mensajes "Sano y salvo", o registrando los datos de los niños no acompañados².

² Por lo general, los datos de los niños no acompañados se registran al mismo tiempo que se atienden sus necesidades de alojamiento y asistencia.

5.2.1 Información principal y secundaria

Para determinar las necesidades de la población afectada en el ámbito del RCF, es indispensable recopilar y analizar la información principal (información proveniente de fuentes directas, basada en observaciones hechas sobre el terreno o recabada directamente entre la población afectada por el personal o los voluntarios) y la información secundaria (información proveniente de fuentes indirectas, tales como informes de los medios de comunicación, el Gobierno y otras organizaciones). Si no hay una fuente directa (lo que suele ser el caso desde un comienzo), se deberán utilizar la información secundaria y la experiencia pasada de situaciones similares para formular hipótesis sobre las necesidades previstas en materia de RCF. Llegados a este punto, también es importante verificar la fiabilidad de las fuentes de información secundaria y de la información propiamente dicha.

Un análisis preliminar de la información de que se dispone constituye la base para decidir si es necesaria una intervención en materia de RCF y qué tipo de evaluación debería realizarse. Siempre se desean una intervención y una evaluación rápidas, pero los problemas de acceso, seguridad y de otra índole pueden ocasionar demoras.

Una vez tomada la decisión de realizar una evaluación, la etapa siguiente es la preparación.

5.2.2 Preparación de la evaluación

La primera tarea es compilar y analizar la información de que se dispone sobre la situación general en la(s) zona(s) damnificada(s). Al hacerlo, es importante considerar la calidad de la información disponible (como se recopiló, por quién, cuál era el objetivo, la fuente es fiable o tendenciosa, se basa en hechos u opiniones, etc.) y, en consecuencia, fijar los objetivos de la evaluación que ha de realizarse.

Fijar los objetivos y elegir los métodos que han de utilizarse

Esto puede desglosarse en las tareas siguientes:

- detectar las razones para realizar la evaluación;
- definir los principales objetivos de la evaluación (habrá sólo tres o cuatro);
- conocer quién recibirá los resultados de la evaluación (coordinador en materia de RCF, responsable superior de la Sociedad Nacional, el CICR, la Federación Internacional, donantes, otras organizaciones);
- elegir el tipo de evaluación ((rápida o detallada), teniendo en cuenta la emergencia y las restricciones (acceso y seguridad);
- enumerar las preguntas que deben hacerse (véase el anexo 2);
- localizar las zonas geográficas a cubrir, por orden de prioridad;
- enumerar las actividades que implica la evaluación;

- enumerar los recursos humanos y logísticos necesarios;
- estimar la duración de la evaluación;
- decidir si la evaluación se hará con asociados (del Movimiento o externos).

Organizar la recopilación de información

Para asegurarse de que la evaluación cumple con sus objetivos, preparar una lista de verificación inicial para el equipo de evaluación:

Lista de verificación

- Cuestiones a verificar: sacadas de la lista de verificación para la evaluación que figura en el anexo 2.
- Métodos para recopilar la información (entrevistas, observación, fuentes secundarias, etc.) (véase el apartado 5.2.7).
- Informantes clave (véase el apartado 5.2.7).
- Lugares a visitar (campamentos, refugios, hospitales, depósitos de cadáveres, instituciones especiales tales como orfanatos, asilos de ancianos, etc.).
- Lista de materiales y equipamiento necesarios (incluido material de telecomunicaciones).
- Logística y administración (transporte, alojamiento, anticipos/dinero en efectivo).
- Normas de seguridad (si es necesario).

La lista inicial de verificación es importante para no olvidar nada, pero ello no debe impedir que los encargados de realizar la evaluación estén atentos a otra información que pueda obtenerse durante la evaluación y le dediquen la debida atención.

Selección del equipo de evaluación

La evaluación puede realizarse por una o dos personas.

Al seleccionar a la persona que se encargará de la evaluación, es importante considerar los aspectos siguientes:

- experiencia y conocimientos en materia de RCF del jefe del equipo;
- idiomas hablados en la zona afectada;
- cuestiones de género (el equipo quizás deba estar integrado por hombres y mujeres);
- nacionalidad, religión o grupo étnico de los miembros del equipo, lo cual puede plantear un problema, especialmente en zonas afectadas por un conflicto por lo que respecta a la seguridad, al acceso y a la percepción que tiene la población del equipo;
- asignación de tareas a cada miembro del equipo.

Es importante reconocer el valor de trabajar con otros equipos de evaluación. Otros equipos que llevan a cabo sus propias evaluaciones pueden recabar información valiosa para la evaluación sobre las necesidades en materia de RCF. Puede ser conveniente realizar evaluaciones multidisciplinarias, especialmente en relación con los grupos vulnerables que pueden tener necesidades muy diversas (véase el apartado 6.1).

5.2.3 Realizar la evaluación

Al realizar la evaluación se aplican los principios básicos que figuran a continuación.

- Consultar a las personas afectadas directamente para comprender sus necesidades reales. Fuera de la zona afectada, también pueden recabarse las opiniones de las familias ansiosas por recibir noticias por medio de la red de vínculos familiares.
- Tener en cuenta las necesidades en materia de RCF de los diferentes grupos (hombres, mujeres, ancianos, niños, extranjeros o grupos marginados).
- Verificar la exactitud de la información. ¿Hechos, opiniones o rumores?
- Comprobar la objetividad (de los informantes y de los encargados de la evaluación).
- Permanecer atento a lo inesperado. Estar preparado para poner en duda las hipótesis.
- Tener en cuenta las consecuencias de las necesidades en materia de RCF en la población en general. Por ejemplo, algunas familias de la población afectada tal vez tengan que apoyar a personas y niños que están separados de sus familiares, pero carecen de los medios para hacerlo.
- Planificar las visitas sobre el terreno evitando las horas del día en que la gente esté más ocupada (por ejemplo, durante una distribución de víveres).
- Considerar cómo se utilizará la información obtenida: qué clase de programa(s) y qué herramientas en materia de RCF podrían ser apropiados, o no (véase el apartado 5.3).

5.2.4 Grupos y personas vulnerables

En una intervención en materia de RCF, es esencial evaluar las necesidades, incluso las de asistencia y protección, de las personas y los grupos vulnerables,³ especialmente los niños, y responder rápidamente a ellas (véase el capítulo 6 para más información). A continuación se dan algunas pautas para la evaluación de los grupos y las personas vulnerables.

- Los grupos y las personas vulnerables pueden tener necesidades en el ámbito de la salud, la protección y el RCF que es menester evaluar y satisfacer con urgencia.
- Las necesidades de los grupos y las personas vulnerables son complejas y exigen una evaluación multidisciplinaria.
- La evaluación debe tener en cuenta el cometido de las autoridades y de las comunidades locales en particular, así como las actividades de otras organizaciones.
- La evaluación no debe estigmatizar.
- La evaluación debe respetar las opiniones de todos los afectados, incluidas las personas vulnerables, que o deben ser tratada como beneficiarios pasivos.
- Las entrevistas son más eficaces si las llevan a cabo personas con experiencia en el trato de las personas vulnerables.

5.2.5 Gestión de los cadáveres y RCF

En caso de catástrofe, puede ser necesario evaluar la manera de gestionar los restos mortales. Véase el capítulo 7 para una información más detallada sobre esta importante cuestión.

5.2.6 Cómo recopilar información

El análisis de la información de que se dispone en la fase inicial, junto con la experiencia previa, conforma la base para determinar qué ámbitos y qué categoría de población necesitan con prioridad una evaluación. El establecimiento de un orden de prioridad debe tener en cuenta las consecuencias de la catástrofe en la unidad familiar y en las personas vulnerables (véase el apartado 5.6).

³ Las personas vulnerables pueden incluir niños no acompañados y separados, ancianos que viven solos, personas con enfermedades crónicas, personas discapacitadas que requieren apoyo, personas dependientes de instituciones para sus condiciones de vida materiales (cárceles, orfanatos, asilos de ancianos, etc.), personas que se han vuelto dependientes a raíz de una catástrofe, particularmente aquellas que están hospitalizadas, extranjeros sin representación diplomática o sin medios para acceder a ella, así como otros grupos de personas que son vulnerables en el contexto específico.

La información que se brinda aquí se centra en la recopilación de información en la(s) zona(s) damnificada(s). Sin embargo cabe observar que se seguirá recabando información de otras fuentes fuera de la zona damnificada (autoridades nacionales, otros actores), relativa a sus evaluaciones y planes, y que dicha información formará parte de la evaluación de las necesidades en materia del RCF. Es importante tener también en cuenta las necesidades existentes fuera del país, es decir las necesidades de las personas que esperan con impaciencia noticias de sus familiares.

Existen dos métodos para recopilar información: la observación directa y las entrevistas.

Observación

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

- ¿Dispone de telecomunicaciones la población damnificada (por ejemplo, desplazados en campamentos o refugios)? ¿Son de fácil uso (acceso, costo)?
- ¿La población ha puesto espontáneamente carteles con fotografías o mensajes para buscar a familiares?
- ¿Algunos grupos de personas vulnerables o marginadas están perdidas o a cargo de alguien?
- ¿Se recoge a los muertos?
- ¿Las hipótesis formuladas antes de la evaluación pueden confirmarse mediante la observación directa?

Entrevistas

La información recopilada mediante la observación puede cotejarse con la obtenida por medio de entrevistas. Las entrevistas suelen realizarse con informantes clave.

Informantes clave

Los informantes clave son personas que poseen conocimientos específicos sobre ciertos aspectos de la población afectada. Son ejemplos típicos: el personal sanitario, los funcionarios gubernamentales (locales y nacionales), los grupos de mujeres, los dirigentes comunitarios, los líderes religiosos, el personal de otras ONG, el personal de instituciones (cárceles, orfanatos, asilo de ancianos), trabajadores sociales y personal de telecomunicaciones.

Las entrevistas pueden basarse en un muestreo aleatorio o en un muestreo intencional⁴. El muestreo intencional se centra en la población destinataria y en informantes clave seleccionados, lo cual es una ventaja cuando se necesita una evaluación rápida.

Las entrevistas son una parte esencial de cualquier evaluación sea o no en la zona afectada. Es necesario decidir si se realizarán entrevistas colectivas o personales, qué preguntas hacer y cómo realizar la entrevista.

Entrevistas colectivas

Alentar una atmósfera de discusión constructiva permite al entrevistador cotejar la información y sondear los problemas. Para hacerse una idea de los problemas, es preferible reunir a personas de ambos sexos y de diferentes grupos de edad y categorías sociales. Es importante alentar a que todos se expresen libremente, pero también garantizar que la participación no cause problemas a los miembros del grupo o a sus familias. Si tal es el caso, habrá que organizar entrevistas individuales o a grupos específicos.

Entrevistas individuales

Estas entrevistas se recomiendan cuando se debe hacer preguntas delicadas, por ejemplo, con respecto a una situación familiar compleja, o si las necesidades en materia de RCF están relacionadas con problemas de seguridad/protección, etc. Pueden ser útiles con informantes clave, o cuando las preguntas se centran en un tema específico (menores no acompañados, gestión de los cadáveres, etc.).

Cómo realizar una entrevista

Las entrevistas no deben empezar con preguntas directas sobre el RCF, sino con preguntas generales sobre las condiciones existentes en la zona afectada. Sin embargo, si se han realizado o se están realizando evaluaciones de socorro, se recomienda que el entrevistador pase rápidamente a las preguntas sobre las necesidades en materia de RCF, tras haber presentado al grupo y explicado los objetivos de la entrevista. Las preguntas deberán ser abiertas⁵, con objeto de no limitar o parcializar las respuestas. El método recomendado es seguir la lista de verificación que figura en el anexo 2, y mostrarse flexible e imparcial al hacer las preguntas.

⁴ En el muestreo aleatorio, cada elemento posible (pueblo, persona o familia) debe tener la misma posibilidad de ser seleccionado entre la población: esto puede exigir esfuerzos para contrarrestar los elementos tendenciosos que pueden alterar los resultados (acceso, sexo, etc.). El muestreo intencional, en este caso, significa decidir entrevistar sea a los informantes clave o, lo que es más importante, a los grupos o las personas vulnerables, a fin de obtener información específica.

⁵ Una pregunta abierta permite recopilar información y, por lo general, comienza con "¿Quién...?", "¿Qué...?", "¿Por qué...?", "¿Dónde...?", "¿Cuándo...?", "¿Cómo...?", o de manera más sutil, "Cuénteme...".

5.3 Análisis

Este proceso, durante el cual se formulan recomendaciones respecto de las prioridades en el ámbito del RCF y de la intervención más apropiada, señala el comienzo de un proceso de planificación más reflexivo. La información recopilada se analiza continuamente durante la evaluación, pero llega un momento en que es necesario recopilarla y tenerla en consideración.

Al utilizar la información recopilada, se plantean las preguntas siguientes:

- ¿Cuáles son las principales necesidades en materia de RCF (por orden de prioridad)? (Véase el cuadro 2).
- ¿A quién corresponden esas necesidades y dónde?
- ¿La población afectada utiliza mecanismos para hacer frente a esas necesidades?
- ¿La población afectada ha recibido servicios de RCF de otros actores?
- ¿Se necesita la intervención de la red de RCF del Movimiento?
- En caso afirmativo, ¿qué tipo de intervención se necesita?
- ¿Qué herramientas/métodos relativos al RCF podrían ser adecuados?

Es importante analizar continuamente la información mediante la evaluación. Se debe prestar particular atención a posibles contradicciones o incongruencias que requieran un nuevo examen. No deje el análisis para el final de la evaluación.

Resumir la información será esencial para la adopción de decisiones y para comenzar el proceso de planificación. El ejemplo que se da a continuación muestra cómo se resume la información obtenida de diferentes fuentes (directa e indirecta) y se utiliza a modo de recordatorio de este capítulo.

Cuadro 1 Ejemplo: resumen de la información recopilada por zona

Fecha y lugar de la evaluación sobre el terreno	Distrito A, 1-4 de enero
Equipo	Persona A, Persona B, Persona C
Hipótesis sobre las necesidades en materia de RCF (antes de la evaluación)	Falta de comunicaciones Personas vulnerables que necesitan servicios de RCF Número de menores no acompañados
Número y tipo de entrevistas	15 entrevistas con informantes clave entre las autoridades locales, la sociedad civil local, otras ONG 3 entrevistas colectivas con personas desplazadas (un grupo sólo de mujeres)
Necesidades comprobadas en materia de RCF durante las entrevistas (por orden de prioridad ⁶)	Se desconoce el número de niños no acompañados y separados pero en 4 días se han identificado 40 y se supone que hay más Falta de comunicaciones fuera de la zona afectada: preocupación principal de la población
Número estimado de personas con necesidades en materia de RCF ⁷	Desconocido, pero la hipótesis es: el 10% por 100.000 personas tiene parientes fuera de la zona afectada
Hay mecanismos de supervivencia (sí/no, en caso afirmativo, cuáles)	Se ponen espontáneamente anuncios para encontrar las personas desaparecidas Las empresas locales instalan teléfonos vía satélite en la capital del distrito
Otros actores implicados	Autoridades locales 2 ONG locales 1 ONG internacional Empresa de telecomunicaciones
La información recopilada concuerda con la observación directa (sí/ no, en caso negativo, explicar por qué)	La mayoría de la población no dispone aún de telecomunicaciones (5 a 10 días para restablecerlas) Se ven anuncios de niños desaparecidos
Necesidades en materia de RCF no atendidas por otros actores	Telecomunicaciones Registro centralizado de niños no acompañados y adultos vulnerables
Capacidad de intervención local en materia de RCF de la Sociedad Nacional y/o la delegación del CICR	Sección local muy ocupada con la distribución de socorros Dos voluntarios formados en RCF Posibilidad de movilizar con urgencia a nuevos voluntarios Existe una oficina en la capital del distrito
Herramientas en materia de RCF propuestas	Teléfonos vía satélite Registro de datos de niños no acompañados y separados Publicación de listas de supervivientes y personas desaparecidas

⁶ Véase el apartado 5.4.

⁷ Si no se puede indicar la cifra exacta, proporcione datos pertinentes, por ejemplo, el número de campamentos/ refugios y el número de personas alojadas en cada uno de ellos.

Si más de una zona se ve afectada, la información sobre todas las zonas afectadas debe recopilarse en un solo cuadro, como se muestra en el ejemplo siguiente.

Cuadro 2 Ejemplo: resumen de la información recopilada (necesidades establecidas por orden de prioridad):

Necesidades en materia de RCF no cubiertas, por orden de prioridad	Beneficiarios seleccionados	Zonas damnificadas	Intervención del Movimiento recomendada	Herramientas/métodos recomendados en materia de RCF	Capacidad de intervención (Sociedad Nacional y/o delegación)
Separación de familiares	Menores no acompañados	Distrito A Distrito B Distrito E	Sí Sí Sí	Registro de datos de niños no acompañados y separados	2 voluntarios formados en el Distrito A 1 miembro del personal formado en el Distrito B
Falta de medios de comunicación	Población afectada dentro y fuera de la zona	Distrito A Distrito B Distrito S		Teléfonos vía satélite Publicación de listas	4 voluntarios formados en el Distrito S No se dispone de medios de transporte en los Distritos A, B y E El Distrito S comparte el acceso a 1 vehículo para RCF

Ejemplo: modelo alternativo, basado en zonas por orden de prioridad:

Zonas damnificadas por orden de prioridad	Necesidades en materia de RCF no cubiertas	Beneficiarios seleccionados	Intervención del Movimiento recomendada	Herramientas/métodos RCF recomendados	Capacidad de intervención (Sociedad Nacional y/o delegación)
Distrito A	Separación de familiares	Menores no acompañados y parientes Mínimo 40	Sí	Registro de datos de niños no acompañados y separados	2 voluntarios formados en el Distrito A No hay medios de transporte disponibles en el Distrito A
Distrito B	Falta de medios de comunicación Separación de familiares	Se calcula que hasta 10.000 Menores no acompañados y parientes Se calcula que unos 30	Sí Sí	Teléfonos vía satélite Publicación de listas Registro de datos de niños no acompañados y separados	1 miembro del personal formado y 2 voluntarios formados No hay medios de transporte disponibles en el Distrito B
Distrito E	Falta de medios de comunicación	Se calcula que unos 5.000	Sí	Teléfonos vía satélite	

La etapa siguiente es combinar este resumen con otros elementos de análisis y elaborar una estrategia y un plan de acción que también tengan en cuenta, las **f**ortalezas, las **d**ebilidades, las **o**portunidades y las **l**imitaciones (DOFA). Se da un ejemplo a continuación.

Cuadro 3 Fortalezas, debilidades, oportunidades y limitaciones (DOFA)

Ejemplo

Fortalezas Capacidad para movilizar a voluntarios Red de contactos	Debilidades Falta de personal/voluntarios formados No hay medios logísticos en los Distritos A, B y E
Oportunidades Apoyo de las autoridades	Limitaciones Coordinación deficiente con las autoridades Falta de acceso al Distrito B

5.4 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.

5.5 Definir la estrategia y los objetivos

Los apartados 5.5 y 5.6 se centran en la elaboración de un plan de acción formal. Hay dos fases para planificar una intervención en casos de catástrofe:

- la planificación basada en una evaluación rápida a fin de satisfacer las necesidades inmediatas y más prioritarias: se relaciona con la fase de emergencia, la primera intervención (véase el capítulo 8);
- la planificación basada en una evaluación detallada: podrá orientar más la intervención durante la fase de emergencia, la segunda intervención y la fase de recuperación (véase el capítulo 8).

Los apartados 5.5 y 5.6 se centran en la fase de emergencia, entendiéndose por esto que los planes elaborados cambiarán a medida que la situación y las necesidades vayan evolucionando.

La estrategia

La estrategia define la combinación de cometidos (sustitución, apoyo, persuasión) y las actividades necesarias para brindar la respuesta más adecuada, dados los cometidos y la capacidad del Movimiento y el potencial de acción humanitaria en el contexto.

Ejemplo

Restablecer el contacto entre familiares en la zona afectada prestando servicios de telefonía y publicando listas (de personas buscadas y de aquellas registradas como sanas y salvas). Identificar a las personas más vulnerables en la zona afectada y garantizar el rápido registro de sus datos antes de decidir las etapas siguientes con las autoridades.

Los objetivos

Los objetivos deben apoyar claramente la estrategia determinando qué necesidades han de atenderse y deben ser SMART (por su sigla en inglés): específicas, cuantificables, asequibles, pertinentes y de duración delimitada.

Ejemplo

Objetivo 1: *Registrar los datos de todos los menores no acompañados en los Distritos A y B tan pronto como sea posible.*

Objetivo 2: *Prestar servicio de telefonía a los damnificados en los Distritos A y B el día dd.*

Objetivo 3: *Publicar listas, dentro y fuera de la zona damnificada, de las personas buscadas y los supervivientes en los Distritos A y B, el día dd.*

5.6 Planificar las actividades

Tras haber definido la estrategia y los objetivos, es importante saber cómo lograrlos mediante la elaboración de un plan de acción. Los componentes del Movimiento tienen sus propios modelos y herramientas de planificación. Sin embargo, cualquier plan de acción debe englobar lo que se expone a continuación.

Actividades:	selección de métodos/herramientas (capítulo 8)
Recursos humanos necesarios:	cometidos y tareas para el personal y los voluntarios encargados del RCF (capítulo 9)
Recursos necesarios:	materiales, logísticos y financieros
Duración de las actividades:	cuándo empiezan y cuándo terminan
Hipótesis:	es necesario formular hipótesis esenciales y hacer su seguimiento con regularidad
Gestión de riesgos:	riesgos importantes para las personas o el Movimiento y formas de manejarlos
Indicadores de supervisión:	indicadores clave destinados a supervisar las actividades y los resultados (véase el capítulo 12).

Plan de acción

El plan de acción abarca un conjunto de objetivos y actividades seleccionados según su prioridad para alcanzar las metas generales establecidas. El cuadro que figura a continuación se basa en los ejemplos anteriores mencionados en este capítulo.

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 se hayan registrado se señalen a la atención de las autoridades						
Actividades (ejemplo)	Lugar	Período	Para quién	Recursos materiales y logísticos	Recursos humanos	Presupuesto
Despliegue de 2 equipos para registrar los datos de los niños	Distritos A, B, E y S	10 días	Niños no acompañados y separados y sus parientes	- 2 vehículos - material de oficina - formularios de registro Apoyo de equipos de logística y socorro	- 2 jefes de equipo sobre el terreno - 4 voluntarios	Costes del alquiler de vehículos Costes de personal Coste de los voluntarios, etc.
Indicadores de supervisión: número de lugares visitados y verificados, número de niños cuyos datos se hayan registrado, 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 y B el día dd						
Hipótesis: el servicio de teléfono normal se restablecerá en 7 días, etc.						
Gestión de riesgos: garantizar la responsabilidad sobre el equipamiento y su custodia en un lugar seguro						
Actividades (ejemplo)	Lugar	Período	Para quién	Recursos materiales y logísticos	Recursos humanos	Presupuesto
Despliegue de 2 equipos con teléfonos vía satélite	Distritos A, B, E y S	7 días	Familiares cercanos separados (padres, hijos, hermanas, hermanos)	- 2 vehículos - 2 teléfonos vía satélite - formularios de registro Apoyo de equipos de logística y socorro	- 2 jefes de equipo en el terreno - 6 voluntarios	Costes del alquiler de vehículos Gastos corrientes de los teléfonos vía satélite Costos de personal Costos de voluntarios, etc..
Indicadores de supervisión: número de lugares visitados, números de llamadas realizadas con éxito, otros proveedores que trabajan en la zona afectada, etc.						

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/oficinas 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. Véase el capítulo 12, Supervisión.

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. Véase el capítulo 8.

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. Véase el capítulo 6.

Planificar la gestión de datos

Es esencial planificar un sistema exhaustivo de recopilación, verificación, almacenamiento, archivo, recuperación y transferencia de datos. Véase el capítulo 10.

Enlaces con otros capítulos del Manual

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 capítulo 8, en el que se brinda información sobre la selección de las herramientas, y al anexo 5, la “Caja de herramientas”.

Los capítulos 6 y 7 y los anexos correspondientes proporcionan información operacional sobre los grupos vulnerables y los niños, así como sobre el RCF y las personas fallecidas en casos de catástrofe respectivamente, que pueden considerarse elementos importantes del plan de acción.

Los capítulos 9 y 10 incluyen recomendaciones sobre los recursos humanos necesarios y el establecimiento de oficinas, sistemas administrativos y bases de datos, todo lo cual es fundamental tener en cuenta durante la planificación.

Capítulo 6 **NIÑOS Y GRUPOS VULNERABLES**

En el presente capítulo, se abordan las necesidades de los niños, así como de las personas y los grupos vulnerables. Las necesidades en materia de RCF de las personas y grupos vulnerables a menudo están relacionadas con su protección y su supervivencia.

Durante todas las fases de la intervención en materia de RCF (incluidas la evaluación, la planificación y la prestación de servicios en el mediano plazo), es indispensable prestar atención a las personas vulnerables.

En una intervención de RCF, es esencial reconocer las necesidades, en particular las de protección¹ y de supervivencia, de las personas y los grupos vulnerables, especialmente los niños, y atenderlas rápidamente. Tras la separación (sea antes o a raíz de una catástrofe), las necesidades de protección de las personas vulnerables pueden aumentar. Las actividades de protección en este contexto se refieren a todas las actividades destinadas a garantizar el pleno respeto de los derechos de las personas y la protección contra la violencia, el abuso físico y el abandono, la explotación, la enfermedad y el sufrimiento psicológico.

Las necesidades en materia de RCF de los grupos y las personas vulnerables están a menudo vinculadas con sus necesidades de protección y su supervivencia. Las intervenciones en ese ámbito pueden incluir el registro de datos de las personas vulnerables, la búsqueda y el restablecimiento del contacto entre familiares que pueden reforzar la protección personal. Dichas intervenciones deben completarse con la prestación de servicios, la asistencia o la aplicación de medidas de protección, o la derivación a las autoridades competentes u otras organizaciones.

Aunque la preocupación por las necesidades de protección y asistencia de las personas vulnerables siempre está presente, las medidas operativas específicas que tome el Movimiento para satisfacer las necesidades de protección y asistencia de esas personas dependerán de su capacidad y su cometido, del cometido de las autoridades nacionales y del cometido de otras organizaciones. El papel del personal o de los voluntarios encargados del RCF en relación con las actividades de protección puede variar desde la derivación a terceros a actividades de protección más directas. Las personas vulnerables pueden ser:

- niños separados (niños separados de sus padres o de sus tutores legales) pero que están al cuidado de otros familiares adultos);
- niños no acompañados;
- ancianos que viven solos;
- personas con enfermedades crónicas;
- personas discapacitadas que necesitan apoyo;
- personas dependientes de instituciones para sus condiciones de vida materiales (cárceles, orfanatos, asilos de ancianos, etc.) o que se vuelven dependientes a raíz

1 La definición siguiente proporciona el marco jurídico: "el concepto de protección engloba objetivos destinados a garantizar el pleno respeto de los derechos de las personas de conformidad con la letra y el espíritu de las ramas del derecho pertinentes: los instrumentos de derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho de los refugiados" (*Strengthening Protection in War*, CICR).

- de la catástrofe, particularmente las personas hospitalizadas;
- 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;
- otros grupos de personas que son vulnerables en el contexto específico.

6.1 Grupos y personas vulnerables: información operacional

Véase el cuadro 1, del capítulo 8 para consultar información sobre las herramientas y métodos posibles a utilizar.

- Los grupos y las personas vulnerables pueden tener necesidades de protección y asistencia en materia de RCF (salud, agua, refugios, etc.) que requieren una intervención urgente.
- Las necesidades de los grupos y las personas vulnerables son complejas y requieren un enfoque multidisciplinario.
- Las intervenciones en favor de los grupos vulnerables deben tener en cuenta el papel de las autoridades y de las comunidades locales en particular, así como las actividades de cualquier otra organización que intervenga. Los ofrecimientos de servicios de RCF y otra asistencia deben efectuarse a través de las autoridades y los acuerdos previamente suscritos han de ser respetados.
- Aunque la búsqueda activa de personas no suele emprenderse para la población en general en la fase de emergencia de una catástrofe, puede ser conveniente en el caso de las personas vulnerables.
- El apoyo que se presta a los grupos y las personas vulnerables no deben estigmatizarlas. Es importante considerar la capacidad y los deseos de los grupos y las personas vulnerables y no tratarlos como beneficiarios de asistencia pasivos.

6.2 Niños no acompañados y separados: información operacional

Además de los principios enunciados en el capítulo 2, es importante poner de relieve los principios a continuación.

- Los derechos del niño se enuncian en un cuerpo del derecho internacional (los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales de 1977, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y sus Protocolos Facultativos y la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951) y su Protocolo, así como la legislación nacional.
- El cometido de las autoridades nacionales y locales, así como de los parientes locales y estructuras comunitarias son primordiales a la hora de determinar cuál es el interés superior del niño.
- Cuando se decide sobre el futuro del niño, un principio fundamental es tener en cuenta su interés superior.

- Todos los niños tienen derecho:
 - a tener un nombre, una identidad legal y el registro de su nacimiento;
 - a la protección física y legal;
 - a no ser separados de sus padres;
 - a las provisiones para su subsistencia básica;
 - al cuidado y la asistencia apropiada para su edad y necesidades de desarrollo;
 - a participar en las decisiones acerca de su futuro.
- La opinión de los niños debe ser escuchada y considerada en relación con la edad y la madurez del niño.
- Los niños deben ser informados de los planes que les afectan.
- Las necesidades específicas de las niñas deben tenerse en cuenta.
- Otras actividades de socorro de emergencia (socorro, refugio, atención médica, etc.) no deben prolongar o aumentar la separación, lo cual es necesario considerar al planificar y realizar dichas actividades.
- Es importante actuar de manera tan rápida y cercana al punto de separación como lo permitan las condiciones de seguridad y salud.

Para un conjunto de mejores prácticas en relación con los menores no acompañados y separados de sus familias véanse las “Directrices Generales Inter-Agenciales sobre niños no acompañados y separados y Restablecimiento del contacto entre familiares: guía para uso de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja”. Para una información práctica específica sobre los niños no acompañados y separados de sus familiares, véanse el anexo 4 del presente Manual, así como Cómo tratar con los niños en el CD-ROM.

6.3 Otras necesidades específicas

Algunos grupos marginados, tales como las minorías étnicas, religiosas o lingüísticas, o grupos sociales como migrantes indocumentados, pueden tener dificultades para obtener acceso a los servicios de RCF. Es probable que sea necesario facilitarles un acceso a la información y los servicios (traducción de material, personal/voluntarios que hablen los idiomas de las minorías, contactos con redes y dirigentes comunitarios, etc.)

En situaciones en que la seguridad pueda plantear problemas, la protección de tales grupos puede correr peligro y, por consiguiente, es primordial expresar claramente los riesgos en cuanto al intercambio de cualquier dato recabado.

En las zonas afectadas puede haber extranjeros. Las embajadas o los consulados suelen asumir la responsabilidad de sus ciudadanos, pero cuando ello no es posible, el Movimiento puede realizar actividades de RCF en favor de ellos o de sus parientes.

Capítulo 7 **EL RCF Y LAS PERSONAS FALLECIDAS EN CASOS DE CATÁSTROFE**

La recopilación de información sobre los fallecidos y la gestión adecuada y digna de los cadáveres pueden contribuir a prevenir que los fallecidos en una catástrofe sean dados por desaparecidos, esclarecer la suerte que han corrido y permitir a sus familiares hacer el duelo.

7.1 Importancia de la gestión de los cadáveres

Se reconoce cada vez más que la gestión adecuada de los cadáveres en una catástrofe es un componente indispensable de la acción humanitaria, como también lo son el rescate y la asistencia de los supervivientes y la prestación de servicios esenciales. Desde la perspectiva del RCF, es un aspecto fundamental dilucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas y proteger el derecho de los familiares a saber lo que ha ocurrido a sus seres queridos y llorar su muerte.

En este capítulo se explica cómo la recopilación de información sobre los fallecidos y la gestión adecuada y digna de cadáveres pueden contribuir a prevenir que los fallecidos en una catástrofe sean dados por desaparecidos, elucidar la suerte que han corrido y permitir a sus familiares llorar su muerte.

7.2 Cometidos y responsabilidades

La gestión de los cadáveres, en particular, la recogida, el transporte, el almacenamiento y la identificación de los restos mortales, incumbe a las autoridades (a menudo la policía) y los expertos forenses. Sin embargo, tras una catástrofe, las autoridades pueden ser incapaces de realizar dichas tareas y se puede pedir a colaboradores humanitarios no especializados que ayuden o asesoren en este proceso.

Independientemente de las circunstancias, los colaboradores humanitarios no especializados deberían velar en todo momento por obtener todos los debidos permisos y autorizaciones, incluidas las garantías de seguridad, la aceptación de los familiares y, si procede, el acuerdo de los líderes comunitarios y de las autoridades religiosas. Si no lo hacen, tal omisión compromete la responsabilidad penal de las personas implicadas y de las organizaciones a las que representan y pone en peligro inútilmente su seguridad, además de complicar el proceso de identificación y de causar sufrimiento innecesario a las familias de los difuntos.

En cualquier catástrofe, el cometido del Movimiento en la gestión de los restos mortales se acuerda con las autoridades y puede incluir:

- asesoramiento en relación con las autoridades;
- recopilación de información sobre los fallecidos;
- manipulación propiamente dicha de los restos mortales, su almacenamiento e inhumación;
- apoyo a las familias de las víctimas de la catástrofe.

Incluso si el Movimiento no tiene un papel activo sobre el terreno, se le debe mantener plenamente informado sobre el cometido de las autoridades y de otros actores, y sobre los procedimientos que se utilizan. El Movimiento debería hacer lo posible por obtener acceso a las listas de las personas fallecidas, o poder remitir a las personas que requieren información a las autoridades competentes.

7.3 Evaluación e información

Sea cual sea el cometido que desempeñe el Movimiento, es necesario recopilar la información siguiente:

Sobre los fallecidos

- ¿Cuántos fallecidos hay? ¿Dónde? ¿Sus restos son accesibles?
- ¿Cómo se recuperan y se gestionan los cadáveres?
- ¿Los cadáveres deben quemarse o enterrarse rápidamente (esto debería evitarse a ser posible)?
- ¿Los cadáveres se tratan de una manera que podría resultar traumática para los familiares? ¿Cómo? ¿Dónde?
- ¿Cómo se almacenan los restos mortales? ¿Dónde?
- ¿Cómo se identifican (reconocimiento visual, comparación de datos *ante-mortem* y *post-mortem*, ADN)? ¿Dónde? ¿Por quién?
- ¿Qué destino se da a los cadáveres, o cómo se entregan a las familias?
- ¿Qué se hace con los restos no identificados? ¿Dónde?

Sobre el sistema: responsabilidades y capacidad

- ¿Qué autoridad es responsable de la gestión e identificación de los cadáveres en el plano local, regional o nacional?
- ¿Cómo se organiza esta tarea? ¿Quién se encarga de la coordinación?
- ¿Cuál es el cometido del Movimiento, si lo hubiera?
- Comunicación: ¿qué información se transmite a la población con respecto a las personas fallecidas (recuperación, manipulación, almacenamiento, identificación)?

Sobre las necesidades específicas de las familias

- ¿Hay una persona o un organismo de referencia, a nivel local, para ayudar a los familiares?
- ¿Se presta apoyo psicosocial?
- ¿Están informados los familiares de los fallecidos acerca de los procedimientos y acontecimientos relativos a la recuperación y la identificación de sus seres queridos?

7.4 Gestión de los cadáveres

El Movimiento debería abogar en todo momento por un tratamiento respetuoso de los muertos a fin de facilitar la identificación de los restos mortales. Cuando una Sociedad Nacional desempeña un papel específico en la gestión de los cadáveres, debería cerciorarse de que se atiende a las normas comúnmente aceptadas.

Después de una catástrofe, la primera acción suele ser limpiar la zona y recoger a los muertos para enterrarlos. A partir de ese momento, es primordial llevar el registro de lo que se hace con objeto de no “crear” personas desaparecidas.

7.5 Identificación de los restos mortales y duelo

La primera preocupación desde la perspectiva del RCF es identificar los restos mortales. Las autoridades tienen la clara responsabilidad de hacer todo lo posible por identificar a los fallecidos y entregar sus cuerpos a las familias para su inhumación y unos funerales adecuados. Pueden requerir la ayuda de la comunidad internacional para cumplir esta responsabilidad.

En la mayoría de las culturas, la recuperación del cuerpo de la persona fallecida ayuda a la gente a aceptar la muerte, y los muertos requieren una inhumación y funerales adecuados. Cuando es imposible identificar a todos los muertos, por ejemplo debido a la magnitud de la catástrofe, es necesario explicarlo a la población. Debería tenerse también en consideración la ubicación y la organización de los lugares de inhumación, según los deseos de las comunidades. El Movimiento puede tener que prestar apoyo a las familias para los ritos funerarios.

7.6 Información a los familiares afectados

Es prioritario para los familiares afectados conocer la suerte que han corrido sus seres queridos desaparecidos. Es importante, en cada fase del proceso de recuperación e identificación, facilitarles información exacta. Deben infundirse a los familiares esperanzas realistas del proceso, incluidos las técnicas utilizadas y el tiempo que llevarán la recuperación y la identificación de los restos.

Debe informarse a los familiares acerca de las conclusiones del proceso y la identificación de sus seres queridos antes que a cualquier otra persona¹. Uno de los cometidos del Movimiento es ayudar a los familiares a registrar información sobre los parientes desaparecidos y averiguar si sus parientes están aún con vida, o en la negativa, a obtener pruebas de su muerte y de las circunstancias en que ésta se produjo. El Movimiento debería ponerse en contacto con las autoridades en relación con la gestión y la identificación de los cadáveres, en particular cuando se trata de transmitir información a los familiares. En caso de dificultad, incluidas las que afrontan los familiares, tal vez tenga que interceder en su favor ante las autoridades.

1 En el CD-ROM se formulan sugerencias de formación para brindar una respuesta adecuada a las personas que sufren una crisis y se da más información sobre cómo comunicar noticias sobre los fallecidos.

Para un asesoramiento sencillo y práctico sobre la gestión de los cadáveres por personal no especializado y equipos de respuesta inicial, véase *“La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta”*, publicación de 2006 editada conjuntamente por la OPS/OMS, el CICR y la Federación Internacional, que se incluye al final del presente Manual para el terreno y que puede consultarse también en <http://www.cicr.org>.

En cuanto a los procedimientos de emergencia relativos a los fallecidos véase el anexo 3.

Capítulo 8 **ELECCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS Y LOS MÉTODOS ADECUADOS**

Información para una intervención por fases en el ámbito del RCF y para la elección de las herramientas de RCF que se utilizarán en las diferentes fases para atender a las distintas categorías de la población afectada. Breve descripción de 14 herramientas y métodos relativos al RCF y su finalidad.

8.1 Reseña

Una parte esencial de la planificación de la intervención en el ámbito del RCF consiste en escoger las herramientas y los métodos que se utilizarán para ayudar a la población afectada teniendo en cuenta la evaluación realizada. El presente capítulo incluye lo siguiente:

- una información para una intervención por fases en el ámbito del RCF y para la elección de las herramientas de RCF que se utilizarán en las diferentes fases a fin de atender a las distintas categorías de la población afectada;
- una breve descripción de 14 herramientas y métodos relativos al RCF y su finalidad.

En el anexo 5 (“Caja de herramientas”) se proporcionan orientaciones operacionales detalladas sobre la manera de elegir y utilizar las herramientas y los métodos.

El CD-ROM incluye ejemplos de formularios y material relacionados con las herramientas y los métodos descritos, los cuales pueden adaptarse en función de las necesidades de cada catástrofe. También contiene sugerencias en materia de formación sobre las herramientas y los métodos descritos en el presente Manual.

La información y el cuadro incluidos en este capítulo no constituyen instrucciones que predeterminen o limiten el alcance y el tipo de intervención. La elección de herramientas ha de adaptarse al contexto, a las necesidades evaluadas y al plan de acción.

Si bien el alcance de este Manual se limita al RCF, el personal/voluntarios encargados del RCF deberían poder ocuparse debidamente al menos de los casos más urgentes que requieran atención sanitaria, socorro y protección.

8.2 Recomendaciones para efectuar una intervención por fases en el ámbito del RCF

El mero número de personas afectadas y la cantidad de recursos necesarios para utilizar determinadas herramientas/métodos obligan al Movimiento a fijar prioridades, las cuales variarán según la categoría de población y la fase de la catástrofe (véase el diagrama que figura en la página 28, capítulo 3).

FASE DE EMERGENCIA: PRIMERA INTERVENCIÓN

La primera intervención abarca acciones que son prioritarias en la fase de emergencia, cuando el tiempo y los recursos son limitados. Los sistemas de comunicación a menudo no funcionan y la información es también escasa.

FASE DE EMERGENCIA: SEGUNDA INTERVENCIÓN

La segunda intervención abarca más acciones que pueden realizarse durante la fase de emergencia a medida que se van estabilizando las condiciones y se dispone de más recursos.

FASE DE RECUPERACIÓN

La fase de recuperación se caracteriza por el restablecimiento de los medios de comunicación habituales y/o el regreso de los desplazados/refugiados. Durante esta fase, las autoridades suelen asumir la mayoría de las tareas que pueden haber incumbido al Movimiento durante la fase de emergencia, y así el Movimiento puede dedicarse de lleno a la búsqueda de personas que siguen dadas por desaparecidas, a la identificación de restos mortales, y al apoyo de los familiares de los desaparecidos o de las personas en duelo.

No hay una línea divisoria neta entre las fases, que se basan en un análisis de los patrones representativos, en oposición a los universales, de las necesidades y la intervención. **Cabe observar en qué medida estas intervenciones se apoyan y se complementan entre sí y de qué manera las actividades iniciadas en la primera y la segunda intervención pueden proseguirse en la fase de recuperación.**

FASE DE EMERGENCIA: PRIMERA Y SEGUNDA INTERVENCIÓN

Proporcionar a las personas de la zona afectada y a aquellas que han tenido que huir de ella los medios de informar a sus familiares o contactar con ellos

La primera prioridad es comunicar a los familiares (tanto dentro como fuera de la zona afectada) el paradero de las personas que se encontraban en la zona afectada en el momento de producirse la catástrofe, informándoles directamente o publicando sus nombres. En la primera intervención ante una catástrofe, conviene no enviar información/mensajes en la zona damnificada. Concéntrese en proporcionar medios de comunicación a las personas que se encuentran en la zona afectada y a aquellas que han huido de ella.

Proteger a los más vulnerables y prestarles servicios adicionales

Las personas y los grupos cuya vulnerabilidad se ha agudizado a raíz del aislamiento o de la separación causada por la catástrofe son prioritarios. Entre otros, cabe señalar los siguientes:

- niños no acompañados;
- niños separados (de sus padres o tutores legales, pero al cuidado de otro familiar adulto);
- ancianos que viven solos;
- personas con enfermedades crónicas;
- personas discapacitadas que requieren apoyo;
- personas que dependen de instituciones para sus condiciones de vida materiales (cárceles, orfanatos, asilos de ancianos, etc.) o que han pasado a ser dependientes a raíz de la catástrofe, en particular aquellas que están hospitalizadas;
- mujeres embarazadas;
- familias cuyo sostén es una mujer con niños de corta edad;
- mujeres solteras con riesgo de ser objeto de abusos sexuales o de otro tipo;
- extranjeros sin representación diplomática o sin los medios de acceder a ella;
- otros grupos de personas que son vulnerables en el contexto específico.

Además de atender las necesidades de protección, atención de salud, refugio, etc., es importante considerar la posibilidad de utilizar herramientas/métodos en materia de RCF adicionales para las personas vulnerables. Entre ellos cabe mencionar los siguientes: aceptar solicitudes de los familiares para identificar y localizar a las personas más vulnerables; buscarlas activamente; registrar sus datos; buscar activamente a sus familiares; permitirles intercambiar noticias familiares y reunirlos con sus familias¹.

Evitar la separación o pérdida del contacto/información

Apoyar los esfuerzos de las autoridades para evitar la separación o pérdida de contacto en los siguientes casos:

- evacuación de la población, en particular de las personas vulnerables;
- evacuación y atención de los heridos;
- recuperación y gestión de los restos mortales, para su identificación.

FASE DE RECUPERACIÓN

Mantener y ampliar los servicios de RCF

El Movimiento debe proseguir los esfuerzos para averiguar el paradero de las personas que siguen desaparecidas:

- aceptando las solicitudes personales de noticias (solicitudes de búsqueda) sobre los familiares que siguen desaparecidos pero que no estaban clasificados en la categoría de personas vulnerables;
- dando curso a dichas solicitudes mediante búsquedas/investigaciones intensas;
- brindando más apoyo a fin de identificar los restos mortales aún no identificados.

¹ También es importante seguir de cerca los movimientos y el bienestar de las personas vulnerables a fin de velar por que se atiendan sus necesidades de protección y asistencia durante todas las fases de la intervención.

El Movimiento también puede ofrecer apoyo jurídico, material y psicológico a las familias de las personas que siguen desaparecidas. Asimismo, puede ampliar sus servicios de RCF, dependiendo de la capacidad de las autoridades y demás entidades, así como de sus propias limitaciones. Puede prestar servicios a las personas que, aunque no se consideren vulnerables, carezcan de los medios necesarios para intercambiar noticias o reunirse con sus familiares, o abogar por ellos.

8.3 Típicas actividades relacionadas con el RCF en una catástrofe

En el siguiente cuadro se indica el probable patrón de:

- las actividades y herramientas/métodos relativos al RCF en las diversas fases;
- **las actividades y herramientas/métodos en materia de RCF para las distintas categorías de población afectadas;**
- las actividades de las autoridades.

El cuadro es indicativo y muestra las elecciones más probables: no se trata de una prescripción, sino simplemente de una guía que ha de tenerse en cuenta.

Cuadro 1

	Actividades iniciadas en la fase de emergencia, la primera intervención...
PERSONAS DE ZONAS AFECTADAS CON NECESIDADES EN MATERIA DE RCF	Fase de emergencia: Primera intervención
Población de zona sin acceso a los medios de comunicación habituales	<p><i>Prestar asistencia de emergencia</i></p> <p>Restablecer el contacto entre familiares en la zona afectada mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensajes “Sano y salvo” - teléfonos - notificaciones de los centros de atención telefónica - publicación en los medios de comunicación e Internet de listas de personas que se encuentran sanas y salvas
Personas desplazadas y refugiados sin acceso a medios de comunicación habituales	<p><i>Prestar asistencia de emergencia</i></p> <p>Adoptar medidas preventivas para evitar la separación</p> <p>Restablecer el contacto entre familiares en refugios y campamentos mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensajes “Sano y salvo” - teléfonos - notificaciones de centros de atención telefónica - publicación en los medios de comunicación e Internet de listas de personas que se encuentran sanas y salvas
<p>Personas vulnerables separadas de sus familias</p> <p>(niños no acompañados y separados, personas discapacitadas que necesitan apoyo, ancianos que viven solos, personas con enfermedades crónicas, todas las demás personas cuya separación de sus familias agudiza su vulnerabilidad)</p>	<p><i>Prestar protección y asistencia de emergencia a las personas vulnerables (y a las que las cuidan)</i></p> <p>Registrar los datos de las personas vulnerables</p> <p>Restablecer el contacto entre familiares mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensajes “Sano y salvo” - teléfonos - notificaciones de centros de atención telefónica - publicación en los medios de comunicación e Internet de listas de personas que se encuentran sanas y salvas <p>Buscar a personas vulnerables mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - búsquedas activas
Los heridos	<p><i>Prestar asistencia de salud de emergencia</i></p> <p>Tomar medidas preventivas para garantizar la identificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registrar los datos de las personas evacuadas por motivos de salud <p>Restablecer el contacto entre familiares mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - publicación en los medios de comunicación e Internet de listas de personas heridas (de conformidad con la legislación y la cultura) - notificación en persona o por teléfono, si fuera necesario (centro de atención telefónica)

... puede prolongarse en la segunda intervención y ambas pueden continuar durante la fase de recuperación.	
Fase de emergencia: segunda intervención	Fase de recuperación
<p><i>Prestar asistencia</i> Mantener el contacto entre familiares en la zona afectada mediante: - intercambio de MCR - teléfonos</p>	<p><i>Restablecer los medios de comunicación normales</i> Buscar a las personas que siguen desaparecidas mediante: - búsquedas activas</p>
<p><i>Prestar asistencia</i> Mantener el contacto entre familiares en refugios y campamentos mediante: - MCR - teléfonos</p>	<p><i>Restablecer los medios de comunicación habituales</i> <i>Organizar el regreso de las personas desplazadas y los refugiados</i> <i>Tomar medidas preventivas para evitar la separación durante el regreso</i> <i>Reunir a los familiares</i> Buscar a las personas desaparecidas mediante: - búsquedas activas</p>
<p><i>Prestar protección y asistencia a las personas vulnerables (y a las que las cuidan)</i> Seguir de cerca la situación de las personas vulnerables cuyos datos se hayan registrado mediante: - recopilación de información y visitas de seguimiento periódicas</p> <p>Mantener el contacto entre familiares mediante: - MCR - teléfonos</p> <p>Reunir a los familiares</p> <p>Buscar a los familiares de las personas vulnerables cuyos datos se hayan registrado mediante: - búsquedas activas</p>	<p><i>Prestar protección y asistencia a las personas vulnerables (y a las que las cuidan)</i> <i>Restablecer los medios de comunicación habituales</i></p>
<p><i>Prestar asistencia de salud</i> Mantener el contacto entre familiares mediante: - MCR - teléfonos</p>	<p><i>Prestar asistencia de salud</i> <i>Restablecer los medios de comunicación normales</i> <i>Organizar visitas de los familiares a los heridos</i> <i>Reunir a los familiares o dejar a los heridos a cargo de sus familiares</i></p>

Cuadro 1

	Actividades iniciadas en la fase de emergencia, la primera intervención. . .
POBLACIÓN AFECTADA	Fase de emergencia: primera intervención
Los muertos	<p><i>Organizar la recogida y el almacenamiento de los restos mortales</i></p> <p><i>Proporcionar información a los familiares</i></p> <p>Tomar medidas preventivas que garanticen la identificación: - registrar los datos de los cadáveres y de los lugares de inhumación, fotografiar los restos mortales, etc. <i>(véase La gestión de cadáveres)</i></p>
Personas que residen en instituciones cerradas en la zona damnificada sin tener acceso a los medios de comunicación habituales (cárceles, comisarías de policía, campamentos de internamiento; centros cerrados de migrantes, refugiados o categorías similares; hospitales; hospitales psiquiátricos; asilos de ancianos; orfanatos y otras instituciones) ²	<p><i>Prestar protección y asistencia de emergencia</i></p> <p><i>Notificar el paradero a los familiares</i></p> <p><i>Medidas preventivas</i></p> <p>Adoptar medidas preventivas para garantizar la identificación y evitar otra separación</p> <p>Informar del paradero de las personas a los familiares, si es necesario mediante: - mensajes “Sano y salvo” recogidos en la institución - teléfonos - notificaciones de los centros de atención telefónica</p>

Cuadro 1 Leyenda

Población damnificada

Las categorías de personas mencionadas en esta columna incluyen a los ciudadanos y extranjeros residentes en la zona damnificada en el momento de la catástrofe (incluidos los residentes extranjeros, turistas, migrantes regulares e irregulares y refugiados).

² Toda actividad que lleve a cabo el Movimiento en una institución cerrada, sobre todo en un lugar de detención/ internamiento, requiere la autorización previa de las autoridades. El CICR puede brindar asesoramiento técnico sobre la manera de abordar esas situaciones. Cuando se produce una catástrofe en un contexto de conflicto y de seguridad delicado, suele ser el CICR quien realiza las actividades relativas al RCF en favor de los detenidos/presos.

... puede proseguir en la segunda intervención y ambas pueden continuar durante la fase de recuperación.	
Fase de emergencia: segunda intervención	Fase de recuperación
<p><i>Organizar la recogida y el almacenamiento ulteriores de los restos para permitir la identificación</i></p> <p><i>Organizar la devolución de los restos a la familia para su inhumación/cremación</i></p> <p>Informar a los familiares mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - notificación en persona, o por teléfono, si es necesario - actualización de las listas de personas fallecidas en los medios de comunicación y en Internet (de conformidad con la legislación y la cultura) 	<p><i>Apoyar a las familias de las personas desaparecidas</i></p> <p>Utilizar otros medios para identificar los restos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recopilar datos ante mortem y/o muestras de ADN de los familiares
<p><i>Prestar protección y asistencia</i></p> <p>Informar a las personas que se encuentran en instituciones cerradas acerca del paradero de los familiares afectados por la catástrofe mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensajes “Sano y salvo” recibidos de sus familiares - teléfonos, a ser posible 	<p><i>Prestar protección y asistencia</i></p> <p><i>Facilitar el intercambio de correspondencia y las llamadas telefónicas</i></p> <p><i>Facilitar las visitas de familiares a la institución</i></p> <p>Mantener el contacto entre familiares en el caso de las personas aisladas y vulnerables mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MCR - teléfonos

Aunque no se indica en el cuadro, la intervención en el ámbito del RCF también permite atender las necesidades de las familias que esperan impacientes noticias de sus familiares (dentro y fuera de la zona damnificada).

Actividades

Dado que la intervención en el ámbito del RCF suele ser una tarea compartida entre las autoridades, el Movimiento y quizás otras organizaciones, en el cuadro se indican en *letra cursiva* las actividades relacionadas con el RCF (y otras actividades conexas) que tienden a llevar a cabo las autoridades, otras organizaciones u otros equipos del Movimiento, y menos a menudo el personal o los voluntarios encargados del RCF.

8.4 Factores que han de tenerse en cuenta para escoger las herramientas/los 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 (véase el capítulo 10).

Combinación de herramientas

La posibilidad de combinar las herramientas para garantizar que la intervención sea lo más completa posible (véase el anexo 5, "Caja de herramientas").

8.5 Reseña de las herramientas y los métodos específicos relativos al RCF

Remítase a la "Caja de herramientas" (anexo 5) para una información operacional paso a paso que incluye los requisitos, las ventajas y las limitaciones más importantes relacionados con el uso de cada herramienta/método. El CD-ROM contiene modelos de formularios y documentos de apoyo, así como propuestas de actividades de formación.

- 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 suyas 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 damnificada para que puedan restablecer 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/el centro de atención telefónica pueden 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 figurar 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 finalidad 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 finalidad 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 (véase "La gestión de cadáveres en situaciones de desastre").

- 12) Anuncios de los equipos móviles.** Los equipos móviles utilizan megáfonos o 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 oficial 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 oficialmente 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.

Necesidades psicosociales

Cualquiera que sea la población a la que se preste asistencia o la herramienta que se utilice, las necesidades psicosociales de la población afectada y sus familiares son un aspecto esencial que debe tenerse en consideración a la hora de determinar la manera de planificar y gestionar la intervención en el ámbito del RCF. A este respecto se dan algunas orientaciones en el CD-ROM, en “Cómo tratar a quienes padecen crisis” y “Cómo se ha de comunicar la noticia de un fallecimiento”. También se puede obtener material a través del Centro de Información sobre Apoyo Psicológico de la Federación Internacional, de la Cruz Roja Danesa, en la siguiente dirección: <http://psp.drk.dk/sw2955.asp>

Capítulo 9 **RECURSOS HUMANOS**

Definir los cometidos y las tareas del personal/ voluntarios encargados del RCF y brindar información en materia de contratación, formación, apoyo y supervisión.



9.1 Definición de los cometidos y las tareas relativos al RCF

Los cometidos mencionados más adelante (véase el anexo 6 para una información más detallada) no tienen por qué equipararse a empleos o cargos. Una persona puede desempeñar más de una función. Sin embargo, la responsabilidad de la gestión general de la intervención en el ámbito del RCF debe recaer en una persona claramente definida. Cabe señalar que el equipo puede compartir algunos cometidos y tareas, a saber:

- gestión de la intervención en el ámbito del RCF;
- evaluación;
- supervisión del equipo sobre el terreno;
- administración/introducción de datos;
- prestación de servicios;
- gestión y administración de la oficina;
- comunicación y coordinación;
- formación;
- supervisión;
- presentación de informes.

9.2 Contratación

Una vez definidos los cometidos y las tareas, puede ser necesario contratar a personal/voluntarios. Es preferible contratar a personal/voluntarios que tengan experiencia en el Movimiento, así como calificaciones y aptitudes conocidas. Ello debería realizarse en el marco de la preparación para desastres en la Sociedad Nacional o delegación (véase el capítulo 4). No es posible realizar exámenes de las candidaturas ni entrevistas pormenorizadas en plena operación en caso de catástrofe. No obstante, el personal/voluntarios contratados durante una operación deberían seleccionarse en función de requisitos mínimos. A continuación figura una lista de verificación que permite una contratación rápida:

- descripciones de puestos (véase el anexo 7);
- cualificaciones básicas exigidas;
- diversidad: idioma, origen étnico, sexo;
- dotes de comunicación, empatía y flexibilidad.

La formación brinda otra oportunidad de comprobar que personas están en condiciones de desempeñar determinadas tareas. Las decisiones relativas a la contratación se pueden revisar durante las actividades de apoyo y supervisión.

9.3 Formación

El personal y los voluntarios deben recibir una formación en determinadas tareas para que puedan intervenir con rapidez. Las personas recién contratadas también deberán recibir una formación básica sobre el Movimiento y sus Principios Fundamentales.

Evaluación de las necesidades de formación

Hay dos factores esenciales que considerar al decidir quién necesita una formación para desempeñar tal o cual tarea:

- capacidades existentes: quién ha recibido formación en qué y cuándo;
- complejidad de la tarea que ha de realizarse: algunas tareas requieren aptitudes especiales y formación, además de acompañamiento y apoyo.

Cuestiones esenciales que han de tenerse en cuenta al impartir formación en casos de catástrofe

- Sea realista.
- Sea simple y selectivo.
- Sea pertinente y práctico.
- Actúe en condiciones de seguridad.
- Sea imparcial.
- Respete los principios.
- Compruebe si ha sido claro.

Véase el anexo 9 para más información y el CD-ROM para consultar sugerencias de formación sobre cada herramienta y método. Es importante reforzar rápidamente la formación con reuniones de información operacional al inicio y al final, apoyo y supervisión.

9.4 Apoyo y supervisión del equipo encargado del RCF

Los elementos más importantes del apoyo y la supervisión eficaces son un liderazgo y una toma de decisiones claros, la asignación inequívoca de responsabilidades al personal/voluntarios, el flujo rápido de información, la coordinación de los esfuerzos del personal/voluntarios, la motivación del personal/voluntarios, y la gestión del estrés. Las recomendaciones prácticas que figuran a continuación ayudarán a prestar dicho apoyo y supervisión.

Primera reunión de información operacional

Esta reunión se celebra para dar al personal y a los voluntarios una idea clara de la situación y de la labor que ha de realizarse. Compruebe que los miembros del equipo comprenden la situación e invítelos a que formulen preguntas pertinentes. Es importante no apresurar este proceso para no perder tiempo más adelante porque algo, desde el principio, no quedó claro.

- Mensajes clave.
- Qué ha ocurrido.
- Reseña de las actividades del Movimiento.
- Reseña de las actividades y el plan de acción relacionados con el RCF.
- Partes interesadas y cuestiones fundamentales.
- Aspectos relativos al bienestar del equipo (alimentación, alojamiento, etc.).
- Cometidos y tareas de cada miembro del equipo.
- Normas de seguridad.
- Toques de queda, tiempo estimado para regresar.
- Información de contacto en caso de emergencia.

Los procedimientos por escrito (que corresponden a los “métodos de trabajo” en el presente Manual) pueden ayudar a los miembros del equipo a utilizar las herramientas y realizar su trabajo: sirven de complemento a la primera reunión de información operacional y las reuniones posteriores. Véase el capítulo 10 para más información sobre los métodos de trabajo.

Reuniones de información operacional al inicio y al final de cada jornada

Estas reuniones permiten a los equipos recibir información actualizada sobre lo que ha ido ocurriendo y garantizan que la información fluya rápidamente entre la población afectada y los encargados de tomar decisiones. Se trata de un ejercicio diario de intercambio de información, solución de problemas y planificación, que no debería durar más de una hora. Se recomienda abordar los puntos a continuación:

Reunión de información final

- Seguridad.
- Planteamiento y solución de problemas.
- Identificación de las cuestiones más importantes (medidas adicionales).
- Supervisión de indicadores clave.
- Seguimiento (asuntos que requieren la adopción de medidas).
- Agradecimientos.

Reunión de información inicial

- Seguridad.
- Reseña operacional (Movimiento).
- Reseña operacional (otros actores).
- Acceso.
- Objetivos diarios.
- Asignación de tareas.
- Logística y transporte.
- Calendario de visitas sobre el terreno, regreso a la oficina.

Acompañamiento y apoyo

Es necesario lograr un equilibrio perfecto entre calidad y rapidez de la intervención. En la fase aguda de una catástrofe, los colaboradores/voluntarios nuevos sobre el terreno pueden necesitar el apoyo de personal o voluntarios más experimentados, con quienes puedan emparejarse. Es necesario verificar el trabajo realizado por el personal recién contratado para efectuar la introducción de datos: se necesitan sistemas de apoyo y de control de calidad lo antes posible.

Reducción de personal/voluntarios

A medida que la intervención en el ámbito del RCF empieza a bajar en intensidad, es importante reducir el número de colaboradores/voluntarios de manera prudente y con arreglo tanto a la legislación nacional como a las políticas de recursos humanos del componente del Movimiento de que se trate. Todas las decisiones deben comunicarse con claridad y agradeciendo los esfuerzos desplegados por los colaboradores/voluntarios.

Capítulo 10 **GESTIÓN DE LA OFICINA, MÉTODOS DE TRABAJO Y BASES DE DATOS**

Establecimiento de oficinas encargadas del RCF

Establecimiento de un sistema de información

Métodos de trabajo

Trabajar con una base de datos

Cierre de las oficinas encargadas del RCF

10.1 Establecimiento de las oficinas encargadas del RCF

En el caso de que fuera necesario establecer una oficina y unas oficinas auxiliares (según la escala de la operación), deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos.

Cada oficina necesita una secretaría que se encargue de las tareas expuestas a continuación.

- **Administración:** gestión de documentos y datos; recepción y envío de correspondencia (incluido el correo electrónico); gestión del material de oficina (véase el anexo 10) 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/voluntarios se ajustarán a la descripción del puesto (véase el anexo 7) 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, 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.

10.2 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 pertinentes 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 sensibles¹ deben gestionarse adecuadamente, es decir, 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 (véase el apartado 10.4);
- 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.

10.3 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”. En el CD-ROM se dan ejemplos al respecto.

Los métodos de trabajo deberían incluir:

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).

¹ Véase el anexo 1 para la definición de información sensible.

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 (véase el apartado 10.4).
- 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.

Flujo de información

Procedimientos (descripción de distribución, casilleros, etc.) y herramientas utilizados 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 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.

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).

Presentación de informes y comunicación internas

- 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

Comunicación pública

- Normas sobre la colaboración con los medios de comunicación.

Herramientas y métodos relativos al RCF

- Criterios y procedimientos para cada herramienta en materia de RCF que se utiliza (por ejemplo, criterios de aceptación para solicitudes de búsquedas, reunión de familiares y registro de datos de niños no acompañados o separados; e instrucciones para la apertura, el seguimiento y el cierre de casos) (véase el CD-ROM para obtener ejemplos).
- Procedimientos para la gestión de los restos mortales, la distribución de asistencia (material o económica, por ejemplo, para la reunión de familiares).
- Guía operacional sobre las herramientas utilizadas para el RCF (véase el anexo 5).
- Ejemplos de formularios (véase el CD-ROM).
- Guía operacional sobre la organización de visitas sobre el terreno (preparación, material para el RCF, equipamiento, protocolos de comunicación con las partes interesadas).

10.4 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.

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 1) y la legislación nacional que se aplican en el país afectado.

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

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.

Documentación de apoyo

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

- **un manual del usuario para administradores del sistema**², que proporcione orientaciones sobre la gestión de las funciones de la base de datos;
- **un manual del usuario para operadores de introducción de datos**³, en el que se indiquen los procedimientos a seguir para introducir datos, teniendo en cuenta los métodos de trabajo (véase más arriba).

10.5 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.

² En este ámbito, las denominaciones del cargo varían, pero los administradores del sistema en ocasiones se denominan administradores de la base de datos. Su función consiste en diseñar y crear la propia base de datos.

³ Los encargados de la introducción de datos en ocasiones se denominan administradores de datos. Su función consiste en garantizar que los datos se han introducido correctamente en la base de datos.

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).

Capítulo 11 PRESENTACIÓN DE INFORMES Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Información sobre la presentación de informes y la comunicación externa, aspectos que son importantes en caso de catástrofe cuando hay una elevada demanda de información.

11.1 Informes internos

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 (véase el CD-ROM para consultar el Modelo de informes de situación y los formularios para datos estadísticos).

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 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.

11.2 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;
- 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 capítulo 2 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 ABC 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. Véase el anexo 5 para más información sobre los medios de comunicación.

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.

Capítulo 12 SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

Muy breve reseña sobre la supervisión y evaluación. La supervisión debería ser permanente y realizarse a lo largo de toda la evaluación, la planificación y la ejecución. Consulte a los especialistas que pueden ofrecer una información técnica cuando se solicita o se realiza una evaluación.

12.1 Definiciones

La supervisión es un proceso continuo que se realiza a lo largo de una intervención y consiste en el seguimiento de las actividades y de los resultados. Las conclusiones permiten decidir si una intervención debe adaptarse, por ejemplo, si los objetivos no pueden alcanzarse o la situación ha cambiado.

La evaluación es un examen independiente, objetivo y sistemático del diseño, la puesta en práctica y los resultados de una política, un programa, un servicio de apoyo o una operación de emergencia.

Ambos conceptos deben definir **qué** supervisar o evaluar (actividades y resultados), **cuándo** supervisar y evaluar (calendario), **cómo** supervisar o evaluar (metodología y herramientas), **quién** supervisará o evaluará y cómo utilizar los resultados. Muchos de estos aspectos ya se han tomado en cuenta al planificar la intervención.

12.2 La finalidad de la supervisión y la evaluación

La supervisión y la evaluación tienen dos finalidades operacionales esenciales:

- prestar servicios a la población afectada o expuesta al riesgo adaptando constantemente y mejorando la intervención y teniendo en cuenta la supervisión de los resultados y las necesidades;
- comprobar y documentar los progresos, los resultados, los puntos fuertes y las deficiencias a fin de aprender, intercambiar conocimientos y mejorar la calidad a lo largo del tiempo.

Tienen una finalidad organizacional esencial:

- mejorar la rendición de cuentas de la organización ante las partes interesadas principales (las personas afectadas o expuestas al riesgo, los donantes, el personal, los voluntarios, otras organizaciones) haciéndolas partícipes de un diálogo constructivo sobre los resultados logrados.

12.3 Supervisión: información adicional

Aunque puede haber diferencias de terminología y utilización, existen tres tipos de evaluación particularmente pertinentes en casos de catástrofe, que se describen más abajo y se muestran en la figura 1.

Supervisión de actividades

En este caso, son las actividades, su escala y sus resultados oportunos lo que se evalúan. En una intervención en materia de RCF, ello podría incluir la supervisión, por ejemplo, del número de voluntarios formados, de las personas vulnerables cuyos datos han sido registrados o de llamadas telefónicas efectuadas. La supervisión de actividades puede llevar a introducir cambios en la ejecución del plan de acción.

Véase el capítulo 5, Plan de acción, para los ejemplos de indicadores. En el plan de acción, es importante determinar qué indicadores se evaluarán para garantizar que las actividades se estén llevando a cabo.

Véase el anexo 5 para las herramientas de supervisión recomendadas

Supervisión de los resultados

Se trata de un proceso continuo destinado a medir los progresos hacia el logro de los objetivos planeados y el cumplimiento de los resultados previstos. Puede incluir la supervisión del número de personas que han podido contactar con un ser querido, de familiares reunidos, de muertes notificadas a los familiares, etc. La supervisión de los resultados puede llevar a introducir cambios en los objetivos y los resultados previstos del plan.

Para consultar ejemplos prácticos, véase el capítulo 5, Plan de acción. En el plan de acción, es importante determinar los resultados previstos que se supervisarán. Puede haber sólo unos pocos y es posible que sea difícil determinarlos en una situación en constante cambio en la fase de emergencia de la intervención.

Supervisión de la situación

Se trata de verificar los cambios que se producen en el entorno operacional, los cuales pueden llevar a modificar la puesta en práctica, o los objetivos, de la intervención. Puede incluir la supervisión de los desplazamientos o regresos de personas, cambios en la situación política o las condiciones de seguridad, la prestación de servicios de telefonía, etc. En una catástrofe, las actividades de otros actores y las necesidades de la población pueden cambiar rápidamente: la supervisión de la situación es esencial para que la intervención siga siendo pertinente.

La supervisión de la situación puede realizarse mediante reuniones de información al término de cada día de los colaboradores/voluntarios que trabajan en la zona afectada, recopilación de información entre otros equipos del Movimiento, reuniones de coordinación con las autoridades y otras organizaciones, o recopilación de informes de prensa y de otros medios de comunicación.

Figura 1: Tipos de supervisión en una catástrofe



12.4 Evaluación: información adicional

La evaluación es un examen más independiente, objetivo y sistemático del diseño, la puesta en práctica y los resultados de una política, un programa, un servicio de apoyo o una operación de emergencia y se lleva a cabo durante o después de la intervención. La evaluación de una intervención se basa por lo general en criterios seleccionados (véase a continuación, el cuadro 1), que se establecen en las bases de la evaluación.

Recuadro 1: ejemplos de preguntas de evaluación de la OCDE/CAD (Comité de Asistencia al Desarrollo)

Pertinencia/conveniencia

¿La operación respondió a las necesidades en materia de RCF? ¿La estrategia y el plan operacional fueron los acertados?

¿Las herramientas y los métodos elegidos fueron los más adecuados para satisfacer las necesidades comprobadas?

Cobertura

¿La operación aplicó los criterios correctos? ¿Su envergadura fue suficiente?

Eficacia

¿La operación cumplió realmente los objetivos fijados? ¿La operación respondió a las necesidades con la rapidez necesaria?

Coherencia/coordinación

¿Estuvo bien integrada la organización de los servicios? ¿Se logró un trabajo en equipo sólido? ¿Las decisiones se tomaron sobre la base de un apoyo mutuo?

Eficiencia

¿Se aprovecharon los recursos de la manera más económica posible?

Las bases a menudo incluyen comparaciones anteriores y posteriores de la situación (es decir, lo que se ha logrado para la población) y una hipótesis sobre lo que podría haber ocurrido sin la intervención (es decir, lo que se ha evitado gracias a la intervención).

Unas bases claras son la clave para el éxito de las evaluaciones (véase el anexo 11 para más información). El proceso de redactar las bases debe implicar a todos los interesados y lograr un consenso sobre el alcance de la evaluación, las preguntas esenciales (qué), el propósito, la metodología (cómo) y el grupo destinatario (por qué y por quién). En las bases se deben definir las responsabilidades de las personas que efectúan la evaluación solicitada.

Una evaluación permitirá dar explicaciones, extraer enseñanzas y formular recomendaciones. El proceso de evaluación debe incluir la discusión de las recomendaciones y un plan de acción sobre la mejor forma de aplicarlas. Según el grado de confidencialidad previamente acordado, las conclusiones principales pueden intercambiarse con los otros integrantes de la Red de Vínculos Familiares.

Además, es importante considerar el valor de los informes operacionales del personal/voluntarios que participan en la intervención en materia de RCF. Estos informes pueden prepararse cuando la intervención, o su contribución a ella tanto personal como en grupo, llegue a su término. En el anexo 12 se brinda información sobre dichos informes de grupos.

ANEXO 1 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 imprecendente.
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.

ANEXO 2 Lista de verificación para la evaluación

Esta lista de verificación no es exhaustiva; cubre sólo los aspectos más importantes que requieren una evaluación (en principio) en las zonas damnificadas. Sin embargo, antes de planificar y llevar a cabo una evaluación, es importante verificar si alguna de la información mencionada en el capítulo 4 (Preparación) se ha recopilado antes de una catástrofe y de qué información ya se dispone.

Información que ha de recopilarse

Sobre las regiones y la población directamente afectadas

- Zonas/ciudades/poblados afectados (con todos los detalles posibles).
- Medios de comunicación disponibles (líneas fijas, red de telefonía móvil), alcance geográfico (accesible a todos los lugares), costo (asequible o gratuito), sistema de telecomunicaciones instalado por las autoridades u otros.
- Acceso a la zona afectada (con todos los detalles posibles: seguridad, estado de las carreteras, medios de transporte públicos y privados, aeropuertos).
- ¿A través de qué medios las autoridades están informando al público acerca de la situación (radio, televisión, periódicos, carteles, Internet) y/o publicando o difundiendo listas de heridos, personas fallecidas, personas desaparecidas?
- ¿Qué otros actores, si los hubiera, participan directa o indirectamente en la labor de RCF, y qué actividades realizan?
- ¿Qué mecanismos para hacer frente a la situación está utilizando la población afectada (familia, comunidad, otras iniciativas)?

Sobre las víctimas

- Número y tipo de víctimas (desplazados, heridos, personas desaparecidas, personas fallecidas).
- Lugares donde la población afectada se ha reunido (campamentos, refugios, hospitales, depósitos de cadáveres, etc.).
- Autoridades encargadas de registrar y centralizar la información relativa a desplazados, heridos y personas desaparecidas y cómo coordinan su labor, si procede.
- Pautas de desplazamiento: organizado/desorganizado, riesgo de nuevos desplazamientos.
- ¿Dónde y cómo se ha alojado la población afectada (campamentos, refugios, casas particulares, otros lugares)?
- ¿Se ha evacuado a los heridos? En caso afirmativo, ¿a qué zonas? ¿Se está informando a los familiares de la evacuación y el paradero de sus parientes?
- ¿Qué grupos de personas vulnerables hay entre la población afectada (niños no acompañados o separados, ancianos, personas discapacitadas o heridas sin apoyo familiar, etc.)?

- ¿Quién se encarga de prestar atención a estas personas vulnerables (registro de datos, refugio, atención médica, etc.) y cuáles son sus necesidades de protección o asistencia (refugio, salud, agua, etc.)? Véase el capítulo 6 para la información sobre las personas vulnerables.

Gestión e identificación de los cadáveres

Sea cual sea el cometido que desempeñen los componentes del Movimiento, es necesario recopilar la siguiente información.

Sobre los cadáveres
¿Cuántas personas fallecidas hay? ¿Dónde? ¿Son accesibles sus restos?
¿Cómo se recuperan y gestionan los cadáveres?
¿Los cadáveres se queman o se entierran apresuradamente (esto debería evitarse)?
¿Los cadáveres son tratados de una manera que podría agravar el dolor de los familiares? ¿Cómo? ¿Dónde?
¿Cómo se almacenan los restos mortales? ¿Dónde?
¿Cómo se identifican los fallecidos (incluidos los criterios de identificación)? ¿Dónde? ¿Por quién?
¿Qué destino se da a los restos mortales/cómo se entregan a los familiares?
¿Qué destino se da los cuerpos no identificados? ¿Dónde?
Sobre el sistema: responsabilidades y capacidad
¿Qué autoridades se encargan de la gestión y la identificación de los cadáveres en el plano local, regional y nacional?
¿Cómo se organiza esta tarea? ¿Quién se encarga de la coordinación?
¿Cuál es el cometido del Movimiento, si lo hubiera?
Comunicación: ¿qué información se transmite a la población en relación con los fallecidos (recuperación, manipulación, almacenamiento, identificación)?
Sobre las necesidades específicas de los familiares
¿Hay una persona o un organismo de referencia, a nivel local, para ayudar a los familiares?
¿Se dispone de algún servicio de apoyo psicosocial?
¿Se ha informado a los familiares de los fallecidos acerca de los procedimientos para la recuperación y la identificación de sus seres queridos?

Capacidad y cometido del Movimiento en materia de RCF

- Número de voluntarios y miembros del personal de la Sociedad Nacional disponibles en la zona afectada.
- Número de miembros del personal de otros componentes del Movimiento. ¿Cuántos han recibido ya una formación en materia de RCF?
- Medios logísticos de que se dispone (incluidas las telecomunicaciones).

- ¿Cómo se integran las actividades relacionadas con el RCF en la intervención general en casos de catástrofe?

Coordinación con las autoridades y otros actores

- ¿Quién dirige la intervención humanitaria (a nivel nacional e internacional, si procede)?
- Coordinación con las autoridades.
- Acuerdo existente con las autoridades que contemple la intervención del Movimiento en el ámbito del RCF.
- Presencia de asociados del Movimiento.
- Coordinación entre los componentes del Movimiento.
- Coordinación con otros actores (ONG internacionales y nacionales, sector privado).

Fuera de la zona afectada

- Necesidades en materia de RCF de los familiares que viven fuera de la zona damnificada (en el país afectado o fuera de él) y están preocupados por sus seres queridos: otras Sociedades Nacionales, la ACB y el CICR se encargan de recabar esta información.

ANEXO 3 Tratamiento y evacuación de los cadáveres

Para instrucciones concisas, sencillas y fáciles de seguir para el personal no especializado y equipos de respuesta inicial en relación con la gestión de los cadáveres, véase *La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta* (disponible también en www.cicr.org)

Procedimientos de emergencia

1. Recogida

Recoja los cuerpos y llévelos al lugar de almacenamiento. Si ello no es posible, considere la posibilidad de inhumarlos temporalmente in situ, teniendo el cuidado de señalar y registrar con exactitud los lugares de inhumación provisional, así como una referencia del contenido. Las partes corporales sueltas deberían tratarse como si fueran un cadáver completo.

2. Protección

Los restos deberían almacenarse individualmente en bolsas para cadáveres; si no las hay, utilice plásticos, sábanas de cama u otro material conveniente para la protección y la dignidad de los restos.

La mejor opción para el almacenamiento es la refrigeración. Si no la hay, considere la posibilidad de la inhumación temporal (véase más arriba). Las pertenencias personales (incluidos los documentos de identidad) no deben separarse de los restos. Para evitar las pérdidas, almacénelas dentro de las bolsas para cadáveres o contenedores correspondientes, utilizando el mismo número de referencia del cadáver.

3. Registro (como mínimo)

- Número único de referencia del cadáver, véase más abajo (incluir el nombre de la persona fallecida, si se conoce).
- Entregado por (nombre, organización).
- Procedente de (lugar exacto).
- Fecha de recuperación.
- Lugar donde el cadáver está almacenado/inhumado: si está inhumado, incluir mapa.
- Si la situación lo permite, se recomienda encarecidamente que se tomen fotografías de las personas fallecidas con fines de identificación.

4. Seguimiento

Cada cadáver y la bolsa correspondiente, las pruebas relacionadas y el sitio de entierro deben etiquetarse y marcarse de forma indeleble con el mismo número de referencia único. Asegúrese de que este número permanezca visible para que se pueda hacer el seguimiento de los restos, las pruebas y la información correspondiente. Garantice la cadena de custodia de los cadáveres y el registro de todos los movimientos/traslados de los restos.

Durante la intervención

- Tome todas las precauciones de seguridad necesarias.
- Garantice la disponibilidad del personal y el equipamiento necesarios y planifique en consecuencia.
- Salud y Seguridad
 - Utilice ropa de protección: botas, guantes adecuados, gafas de protección y trajes/ delantales.
 - Utilice una mascarilla si el olor es molesto.
 - Lleve un botiquín de primeros auxilios para hematomas y cortes, que deberá lavar abundantemente y desinfectar de inmediato.
 - Se recomienda hacer una vacuna de refuerzo contra el tétanos.
 - El riesgo de enfermedades infecciosas es normalmente mínimo si se toman las precauciones mínimas; evitar el contacto con fluidos corporales.
- Vele por que prevalezca en todo momento una actitud de respeto por los muertos y los familiares de los difuntos.
- Conozca sus límites y no los sobrepase.

Después de la operación

- Lávese bien las manos con agua limpia y jabón (incluso si utiliza guantes); lave minuciosamente, cuando sea necesario, todo el equipamiento, la ropa y los vehículos que se utilizan para recoger y transportar los restos mortales.
- No dude en expresar sus sentimientos: hable sobre la experiencia con colegas de confianza, familiares o amigos.
- Puede haber a disposición apoyo psicológico, que puede ser útil para el personal y los voluntarios.

Otras cuestiones esenciales

- Los cadáveres no causan epidemias.
- Evite/prevenga disponer (inhumación/cremación) apresuradamente de los cadáveres.
- Las ambulancias no deben utilizarse para transportar restos mortales: son mucho más útiles para el traslado de heridos y enfermos.

ANEXO 4 Niños no acompañados y separados de sus familias

Los principios rectores, la evaluación y la información operacional que se exponen a continuación complementan los que se enuncian en los capítulos 1 y 4.

Información operacional

1. Evaluación

Además de las buenas prácticas expuestas en los capítulos 4 y 7, varias cuestiones específicas relativas a la evaluación se refieren a los niños no acompañados y separados.

Cometidos y coordinación

- Es importante comprender claramente el cometido y las responsabilidades de las autoridades y de otros actores. Los componentes del Movimiento, así como otras organizaciones pueden tener cometidos ya asignados antes de la catástrofe. El papel de las comunidades afectadas, de la familia ampliada y de la redes debe comprenderse también claramente.
- En vista de la necesidad de un enfoque multiinstitucional, puede ser útil dar a conocer las conclusiones de las evaluaciones a otras organizaciones y a las autoridades.

Entrevistas

- Idealmente, aquellos que han sido formados en este ámbito son los que deberían efectuar las entrevistas con niños. Las entrevistas con niños deberían realizarse con mucho cuidado y conforme a la mejor práctica para la protección del niño. Véase "Cómo tratar con los niños", en el CD-ROM.
- Es importante tener en cuenta el sexo del entrevistador: los niños pueden sentirse más cómodos con una entrevistadora o si una mujer está presente durante la entrevista.
- Tal como se observó, los niños no acompañados y separados pueden tener necesidades diversas y es preferible que los niños no sean entrevistados repetidas veces. Aunque no es conveniente realizar entrevistas conjuntas de niños con otras organizaciones, en algunas ocasiones puede ser la mejor manera de evitar sobrecargar a los niños con varias entrevistas.

Identificación

- Idealmente, aquellos que han sido formados en este ámbito son los que deberían efectuar las entrevistas con niños. Las entrevistas con niños deberían realizarse con mucho cuidado y conforme a la mejor práctica para la protección del niño. Véase "Cómo tratar con los niños", en el CD-ROM.
- Es importante tener en cuenta el sexo del entrevistador: los niños pueden sentirse

más cómodos con una entrevistadora o si una mujer está presente durante la entrevista.

- Tal como se observó, los niños no acompañados y separados pueden tener necesidades diversas y es preferible que los niños no sean entrevistados repetidas veces. Aunque no es conveniente realizar entrevistas conjuntas de niños con otras organizaciones, en algunas ocasiones puede ser la mejor manera de evitar sobrecargar a los niños con varias entrevistas.

2. Intervención

Medidas preventivas

Otras operaciones humanitarias no deberían aumentar el riesgo de una nueva separación. Las evacuaciones o la distribución de socorros, o el acceso a otros servicios, no deberían incrementar el riesgo de separación.

Dar prioridad a los menores y niños de corta edad

Es esencial identificar a los niños de corta edad, registrar sus datos y recabar información sobre ellos lo antes posible en la etapa inicial. Cuanto más demora hay, menos fidedigna se vuelve la información y menor es la posibilidad de que la búsqueda concluya con éxito.

Registro de datos

Los datos de los niños no acompañados y separados deben registrarse con el acuerdo de las autoridades y de conformidad con los principios relativos a la protección de datos enunciados en el anexo 1. El método que se prefiere es intercambiar dicha información con otras organizaciones, a condición de que éstas se rijan por los mismos principios relativos a la protección de datos.

- Asegúrese de que se asigna a los niños un número único cuando se registran sus datos: se recomienda que se les dé un código de identificación y un número del Movimiento (por ejemplo CR1234).
- Asegúrese de que se hagan suficientes copias del documento de registro para los componentes del Movimiento y los cuidadores del niño. Véase el CD-ROM para consultar ejemplos de fotografías y del formulario de registro de datos.
- El niño debería ser fotografiado al mismo tiempo que se registran sus datos.
- Recabar datos de un niño que puede estar sufriendo a causa del trauma de la separación requiere mucha delicadeza. Quizás sea aconsejable que el cuidador del niño esté presente. Sin embargo, el adulto acompañante no debería actuar como intérprete del niño, si fuera necesario un intérprete. Asegúrese de que el niño comprenda el propósito de la entrevista.

Modalidades para el cuidado

Es importante averiguar cuáles eran, antes de la catástrofe, las actitudes normales (estado, comunidad, familia ampliada) hacia los niños “huérfanos” o separados de sus familias y el tipo de cuidado que recibían. La comunidad, la familia o las autoridades

suelen actuar con bastante rapidez para organizar el tipo de cuidado y el Movimiento ha de confirmar con precisión a qué solución se ha llegado.

Puede que haya habido una “separación voluntaria”, en la que los familiares envían a los niños a otro lugar con objeto de protegerlos, quizás con otros cuidadores de confianza o solos (N.B.: los niños pueden ser enviados deliberadamente a otro lugar para que tengan acceso a la asistencia, si hay una divergencia entre la asistencia que reciben las familias y la que reciben las familias con niños separados o no acompañados. Es importante basar los programas de asistencia en las necesidades evaluadas de manera imparcial y no en la condición social).

Búsqueda

Asegúrese de que las herramientas utilizadas (por ejemplo, búsqueda activa, es decir, visitas a lugares potenciales e informantes que tratan de ubicar el paradero de la familia del niño; la colocación o publicación de fotografías; la difusión o publicación de nombres), nunca indiquen detalles sobre el paradero actual del niño.

Verificación

Este proceso puede incumbir a las autoridades nacionales o locales, con inclusión de los líderes comunitarios. Sin embargo, si recae en el Movimiento, verifique rigurosamente la identidad de toda persona que reclame al niño como miembro de su familia. Las técnicas engloban: pedir a los padres que identifiquen a su hijo entre un grupo de fotografías; preguntar si el niño tiene alguna marca que lo identifique, cicatriz; describir cómo iba vestido el niño en el momento de la separación; mencionar algún comportamiento característico (lo que le agrada o desagrada, utilización de sobrenombres, etc.). Véase “Lista de comprobación del parentesco” en el CD-ROM.

Reunión de familiares

En general, los familiares se reúnen rápidamente después de una catástrofe natural, en comparación con la separación a menudo prolongada que causa un conflicto. Los retos son los mismos: garantizar que se tengan en cuenta las opiniones del niño y que se tomen medidas para determinar el interés superior del niño. La reunión de familiares transfronteriza (que es menos común tras una catástrofe) y la determinación del estatuto de refugiado requieren un procedimiento específico basado en requisitos nacionales e internacionales.

Apoyo a la familia

Una familia que ha sufrido a causa de una catástrofe puede necesitar ayuda para reintegrar al niño, pero esa ayuda debería ser proporcional al apoyo que se presta a otras familias vulnerables. Si se duda de la capacidad de la familia para apoyar al niño o preocupa su bienestar, las autoridades, las organizaciones encargadas del bienestar social de los niños o los componentes del Movimiento tendrán quizás que llevar a cabo una evaluación posterior a la reunión familiar. Véase “Informe sobre las visitas de seguimiento” en el CD-ROM.

Soluciones duraderas en caso de búsqueda con resultados negativos

Si el principal cuidador del niño no sobrevivió, se tendrá que prestar particular consideración al futuro del niño. La experiencia ha demostrado que la mayoría de los niños separados tienen aún padres u otros familiares deseosos y capaces de cuidar de ellos inmediatamente después de una catástrofe. Con respecto al futuro más a largo plazo del niño, sería necesario tener presente los factores a continuación.

- Los niños no acompañados o separados no deben ser adoptados de manera apresurada en los momentos álgidos de una situación de emergencia, y no debería considerarse la posibilidad de adopción mientras exista la esperanza razonable de encontrar a los padres y reunir a la familia. La adopción es el último recurso y debería considerarse solamente si los esfuerzos realizados para buscar a los familiares han resultado infructuosos.
- Toda adopción debe determinarse conforme al interés superior del niño y realizarse de conformidad con el derecho nacional e internacional pertinente.
- Se dará prioridad a la adopción por parte de parientes dondequiera que vivan. Si esta opción no es viable, se dará preferencia a la adopción dentro de la comunidad de origen del niño o por lo menos en el propio contexto cultural del niño.
- En todos los procedimientos de adopción, deberá buscarse y tenerse en cuenta la opinión del niño, según su edad o grado de madurez. El niño será asesorado y se le mantendrá debidamente informado de las consecuencias de la adopción y de la necesidad de obtener su consentimiento para la adopción cuando éste sea necesario. Dicho consentimiento deberá darse libremente.

ANEXO 5 Herramientas y métodos en materia de RCF

El presente anexo contiene una breve descripción de la finalidad, las ventajas y los requisitos más importantes de una gran variedad de herramientas y métodos de RCF que facilitarán la toma de decisiones ante una situación de catástrofe. Se definen, asimismo, las directrices operacionales básicas para hacer un uso eficaz de dichas herramientas y métodos, y se destacan los aspectos más importantes a tener en cuenta en la formación del personal y los voluntarios, con el fin de que puedan manejar eficazmente estas herramientas.

Índice	Página
Mensajes "Sano y salvo/Estoy vivo"	124
Mensajes de Cruz Roja	128
Mensajes "Urgente dar noticias"	133
Teléfonos	139
Medios de comunicación	143
Publicación de listas	148
Sitio web destinado al RCF	155
Medidas preventivas	167
Registro de los datos de las personas vulnerables	172
Fotografías	178
Equipos móviles y anuncios	182
Líneas/ centros de atención telefónica	186
Solicitudes de búsqueda	194
Reunión de familiares	209

MENSAJES “SANO Y SALVO/ ESTOY VIVO”

Para más información, consulte los apartados: *Líneas/centros de atención telefónica y Publicación de listas*

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>Se trata de un mensaje sin sellar (que pueden leer las autoridades y otras partes) con un texto estándar que figura ya impreso: “Sano y salvo” o “Estoy vivo”.</p> <p>Los mensajes “Sano y salvo” se ponen exclusivamente a disposición de las personas de la zona damnificada (residentes en esa zona o desplazados y refugiados que han tenido que abandonarla) para informar a sus familiares de su paradero y de que se encuentran sanos y salvos. Por su parte, los mensajes “Estoy vivo” se ofrecen a las personas heridas u hospitalizadas.</p> <p>En general, los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” son unidireccionales, es decir se limitan a indicar el nombre del remitente y del destinatario y las direcciones/números de contacto sin esperar respuesta (consulte DO 4 para ver las excepciones).</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>Funcionan cuando se cortan las comunicaciones. Cuando no funcionan los servicios postales ni de telecomunicaciones, este puede ser el único medio, junto con los MCR, de restablecer el contacto entre familiares.</p> <p>Herramienta rápida y fácil de utilizar. Los mensajes “Sano y salvo/estoy vivo” se rellenan rápidamente y su finalidad es evidente para el remitente. Además, apenas se precisa formar o instruir al personal/voluntarios sobre su uso.</p> <p>No se requiere traducción ni censura. Esto puede ser útil en situaciones de conflicto, de violencia armada u otras situaciones delicadas.</p> <p>Se combinan fácilmente con otros medios (véase DO 6). Las personas que envían mensajes “Sano y salvo/estoy vivo” pueden desear también que su nombre aparezca publicado en las listas de supervivientes (véanse los apartados: Publicación de listas y Medios de comunicación). La información contenida en los mensajes se puede transmitir también por teléfono o a través de un centro de atención telefónica cuando se dispone de un número de contacto (véanse los apartados: Publicación de listas, Teléfonos, Líneas/ centros de atención telefónica). Pueden ser un buen complemento de los servicios telefónicos.</p>

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Sólo para las personas de las zonas damnificadas. Los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” están destinados únicamente a las personas que residen en la zona damnificada o que se refugiaron (o fueron evacuadas) fuera de esa zona, no a los familiares que se encontraban fuera de la zona damnificada en el momento de la catástrofe.</p> <p>Sistema de distribución. Se necesita un sistema que permita enviar los mensajes y entregarlos a los destinatarios de un modo fiable.</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Coordinación con las autoridades. Es imprescindible para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas a la hora de crear una red y de enviar los mensajes, sobre todo al extranjero (es decir, al exterior de las fronteras). En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas es necesaria la autorización de las autoridades.</p> <p>Dirección del destinatario. En principio, la persona que envía el mensaje debe tener la dirección (o el número de contacto) del destinatario (véase DO 7 para consultar las excepciones).</p> <p>Comunicación unidireccional. Los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” suelen ser un canal de comunicación unidireccional para las personas de la zona damnificada, ya que no permiten a los destinatarios responder, a menos que se acuerde lo contrario (DO 4).</p> <p>No permiten añadir noticias familiares ni ninguna otra información. Dado que no se puede añadir otro tipo de información, estos mensajes no resultan de gran utilidad para las personas vulnerables, ni cuando el remitente desea solicitar algo en concreto o enviar información (véanse los Mensajes de Cruz Roja).</p>

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 1 Funcionamiento de los servicios postales y de telecomunicaciones. Contacte con los proveedores de estos servicios y con las autoridades competentes para comprobar si funcionan y qué cobertura tienen, a fin de determinar la utilidad de distribuir mensajes “Sano y salvo”.

DO 2 Capacidad del sistema de distribución. Compruebe inmediatamente si el Movimiento dispone de un sistema de distribución tanto dentro como fuera de la zona damnificada y cuál es su capacidad. Se puede consultar la **Extranet de las actividades de búsqueda** (véase http://extranet.icrc.org/Extranet/TRA_ACT/content.nsf/htmlall/home) para conocer el sistema de distribución de otros países. Si necesita obtener acceso a la Extranet, contacte con la ACB.

DO 3 Selección de los beneficiarios y de las zonas. Una vez realizada la evaluación de las necesidades y comprobados DO 1 y DO 2, determine:

- quién puede enviar mensajes “Sano y salvo”;
- a qué zonas se pueden enviar y en cuáles se pueden entregar. N.B. Quizá resulte más sencillo elaborar una lista con las zonas en las que no sea posible entregar estos mensajes.

DO 4 Posibilidad de respuesta. Aunque los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” suelen ser unidireccionales, se puede decidir, en función de las prioridades y recursos, si se da al destinatario la posibilidad de responder:

- sea en el mismo mensaje, en cuyo caso el impreso “Sano y salvo/ Estoy vivo” debería incluir un pequeño espacio en blanco al dorso para la respuesta;
- sea a través de un MCR o de otro medio (llamada telefónica).

DO 5 Creación de un sistema de distribución. Establezca (o mejore) el sistema de distribución para enviar y entregar con rapidez los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo”.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 6 Combinación con otras herramientas. Decida si se pueden combinar estos mensajes con otras herramientas. En función de ello, modifique el texto del mensaje “Sano y salvo” (véase más abajo) y establezca los procedimientos de trabajo. Los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” pueden ser un complemento útil a los servicios telefónicos para aquellos familiares que no tienen teléfono o no pueden ser contactados por teléfono.

Cuando se deseen utilizar los mensajes “Sano y salvo” para una publicación, es necesario el consentimiento del remitente. Una persona tiene derecho a enviar un mensaje y que no se publique ni su nombre ni el del destinatario. Imprima la solicitud en la que el remitente autoriza la publicación de su nombre (o el del destinatario) en el mensaje “Sano y salvo/Estoy vivo”, o utilice un sello.

Los teléfonos o el correo electrónico permiten notificar más rápidamente al destinatario el paradero de un familiar superviviente. Añada el número de teléfono/dirección de correo electrónico del destinatario en el mensaje. Decida quién se va a poner en contacto con el destinatario en el país afectado (equipo sobre el terreno, centro de atención telefónica, otros) y consulte al componente del Movimiento que corresponda el procedimiento a seguir en el caso de familiares que viven en otros países.

DO 7 Dirección/guía telefónica. Facilite a los equipos del Movimiento una guía telefónica, un enlace a una guía telefónica en Internet, o acceso a un servicio de atención telefónica para que puedan atender a las peticiones de aquellos que hayan olvidado los datos de contacto de un familiar.

DO 8 Datos individuales. Decida si es necesario conservar los datos de las personas que utilicen los mensajes “Sano y salvo” y en qué forma. En general, sólo se suelen conservar dichos datos si requieren un seguimiento, por ejemplo, cuando se combinan con otras herramientas que requieren dicho seguimiento (véase DO 6).

<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 9 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” recogidos y distribuidos; información sobre el tipo de beneficiarios; regiones/lugares de origen; lugares y países de destino; tiempo transcurrido entre la recogida y la entrega; número de mensajes que no se han podido entregar (“devueltos al remitente”). Los mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo” recogidos también se pueden numerar para controlar mejor su distribución.</p> <p>DO 10 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 9, e incluya un modelo de mensaje “Sano y salvo/Estoy vivo”, y un formulario para datos estadísticos. (Véase el CD-ROM).</p> <p>DO 11 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.</p>
---	--

MENSAJES DE CRUZ ROJA

Para más información, consulte el capítulo 3 de “El restablecimiento del contacto entre familiares. Guía para uso de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja”.

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>El MCR es una carta sin sellar que consta de un formulario estándar de dos páginas; la primera página sirve para que el remitente escriba su mensaje y, la segunda, para la respuesta del familiar. Cada parte contiene la identidad y dirección completa del remitente y del destinatario.</p> <p>Los MCR permiten a los familiares intercambiar noticias de índole estrictamente familiar o privada. En determinados contextos, los amigos pueden intercambiar MCR.</p> <p>Los MCR que no puedan entregarse se devolverán al remitente con una explicación: dirección incorrecta/insuficiente, destinatario desconocido en la dirección dada, se precisa más información, etc.</p>
--------------------------------------	---

<p>VENTAJAS</p>	<p>Funcionan cuando se cortan las comunicaciones. Cuando no funcionan los servicios postales ni de telecomunicaciones, este puede ser el único medio, junto con los mensajes “Sano y salvo/ Estoy vivo”, de restablecer el contacto entre familiares.</p> <p>Permiten intercambiar información o formular peticiones. A diferencia de los mensajes “Sano y salvo/ Estoy vivo”, los MCR permiten intercambiar noticias e incluir más información para el destinatario. Son especialmente útiles para las personas vulnerables o para aquellos que necesitan intercambiar noticias, formular peticiones personales o dar más detalles sobre su situación.</p> <p>Posibilidad de enviar fotografías. Los MCR permiten incluir fotografías.</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Dirección válida: los MCR requieren la dirección exacta del remitente y el destinatario.</p> <p>Sistema de distribución. Se necesita un sistema de distribución para acceder al destinatario.</p> <p>Exclusivamente noticias familiares o privadas: Los MCR deben contener únicamente noticias familiares o privadas. Los equipos del Movimiento deben leer y censurar el contenido de los MCR para hacer cumplir este principio, especialmente en situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas.</p> <p>Respeto de la voluntad individual. Debe respetarse la voluntad del destinatario de responder o no a un MCR. Al igual que sucede con las solicitudes de búsqueda, en caso de rechazo por parte del destinatario, los colaboradores del Movimiento hablarán con éste para saber lo que se ha de decir al remitente (véase DO 7).</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Coordinación con las autoridades. Es imprescindible para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas al crear una red y enviar los MCR, sobre todo al extranjero (es decir, al exterior de las fronteras).</p> <p>Requiere mucho tiempo y recursos. La recogida y entrega de MCR puede absorber mucho tiempo y recursos. Por lo tanto, durante la primera fase de una intervención de emergencia, el uso de los MCR se suele limitar a las personas vulnerables (véase DO 3), ya que la prioridad es comunicar a los familiares la suerte y el paradero de las personas de la zona damnificada por medios más rápidos y que no requieran tantos recursos.</p> <p>Tasas de alfabetización. La utilidad de los MCR dependerá también de los índices de alfabetización.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Funcionamiento de los servicios postales y de telecomunicaciones. Contacte con los proveedores de estos servicios y con las autoridades competentes para comprobar si funcionan y qué cobertura tienen, a fin de determinar la utilidad de distribuir MCR en ese contexto.

DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para evitar una duplicación de tareas y contar con su apoyo en la distribución de MCR (en el país y fuera). En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas, los equipos del Movimiento deberían evaluar si existe algún riesgo para la seguridad, tanto del remitente como del destinatario, y obtener el visto bueno de las autoridades competentes antes de crear una red. En estas situaciones, las autoridades también pueden solicitar que se censuren los MCR antes de enviarse.

DO 3 Capacidad del sistema de distribución. Compruebe inmediatamente si el Movimiento dispone de un sistema de distribución tanto dentro como fuera de la zona damnificada y cuál es su capacidad. Se puede consultar la **Extranet de las actividades de búsqueda** (véase http://extranet.icrc.org/Extranet/TRA_ACT/content.nsf/htmlall/home) para saber más acerca del sistema de distribución en otros países. Si necesita obtener acceso a la Extranet, contacte con la ACB.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 4 Selección de los beneficiarios y de las zonas. Una vez realizada la evaluación de las necesidades y comprobados DO 1 y DO 2, determine:

- quién puede enviar MCR y con qué fin. Decida qué personas son más vulnerables y necesitan formular alguna petición importante a sus familiares o informarles sobre su paradero. Por ejemplo, se deberían ofrecer los MCR al registrar los datos de los niños separados de sus familiares;
- a qué zonas se pueden enviar y en cuáles se pueden entregar. N.B. Quizá resulte más sencillo elaborar una lista con las zonas en las que no sea posible entregar MCR.

DO 5 Creación de un sistema de distribución Establezca (o mejore) el sistema de distribución para enviar y entregar los MCR con rapidez.

DO 6 Fotografías. Decida si se pueden adjuntar fotografías en los MCR.

DO 7 Control del contenido. Defina qué contenidos no deberían figurar en los MCR. No se debería admitir lo siguiente:

- alusión a la situación política o militar, incluidas las declaraciones de lealtad;
- conspiraciones, insultos o amenazas;
- lenguaje discriminatorio o injurioso;
- referencias inexactas a las actividades del Movimiento.

DO 8 Control del contenido/censura. Establezca los procedimientos a seguir y designe al personal responsable de velar por el cumplimiento del DO 7. **Esto será aún más importante en situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas.**

Es aconsejable comprobar el contenido de los MCR cuando el remitente los entrega. De lo contrario, el personal de la sección local o de la sede central tendrá que censurarlos, o tachar el contenido inaceptable de modo que no se pueda leer. Cada mensaje censurado podrá llevar un sello con la mención de **“Leído”** o **“Comprobado”**. Si la mayor parte de un MCR es inaceptable, hay que poner el sello de **“Exclusivamente noticias personales y familiares”** y devolverlo al remitente lo antes posible.

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 9 Respuesta negativa al remitente. El destinatario tiene derecho a decidir si desea o no responder a un MCR. Los colaboradores del Movimiento hablarán con el destinatario para saber lo que se ha de decir al remitente: a) que el destinatario se pondrá en contacto con el remitente más adelante; b) que el destinatario no quiere ponerse en contacto con el remitente, o c) que no se ha localizado al destinatario (véase el modelo de formulario para la devolución de mensajes al remitente en el CD-ROM).

DO 10 Combinación con otras herramientas. Decida si combinar los MCR con otras herramientas. En función de ello, modifique el texto del MCR (véase más abajo) y establezca los procedimientos de trabajo.

Antes de publicar la información contenida en el MCR es necesario el consentimiento del remitente. Una persona tiene derecho a enviar un MCR sin que se publique esa información. Utilice un sello o imprima en el modelo de MCR la solicitud en la que el remitente autoriza que se publique su nombre.

El Movimiento no debe publicar los nombres de los destinatarios de los MCR que no se hayan podido entregar sin el consentimiento del remitente. Esto puede requerir una modificación del texto del MCR y de los procedimientos de trabajo.

DO 11 Dirección/guía telefónica. Facilite a los equipos del Movimiento una guía telefónica, un enlace a una guía telefónica en Internet, o acceso a un servicio de información telefónica para que puedan atender las peticiones de aquellos hayan olvidado los datos de contacto de una persona.

DO 12 Datos individuales. Decida si es necesario conservar los datos de las personas que utilizan los MCR y en qué forma (copias en un fichero, listas en un archivo temporal). En general, los datos de las personas que utilizan los MCR sólo se suelen conservar si se trata de personas vulnerables cuyos casos requieren un seguimiento, o cuando se combinan con otras herramientas (véase DO 8).

DO 13 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de MCR recogidos y distribuidos; información sobre el tipo de beneficiarios; regiones/lugares de origen; lugares y países de destino; tiempo transcurrido entre la recogida y la entrega; tipo de contenido (buenas/malas noticias, petición de ayuda, otros); número de MCR que no se han podido entregar ("devueltos al remitente"). Los MCR recogidos también se pueden numerar para controlar mejor su distribución.

<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 14 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 4 a 13, e incluya un modelo de MCR y un formulario para datos estadísticos.</p> <p>DO 15 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.</p>
---	--

MENSAJES “URGENTE DAR NOTICIAS”

Para más información, consúltese el apartado **Publicación de listas**

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>Un mensaje “Urgente dar noticias” es un mensaje no sellado con un texto estándar en el que se informa al destinatario de que el remitente desea recibir noticias con urgencia, y un pequeño espacio para escribir la respuesta. Contiene la identidad y dirección completas del remitente y del destinatario.</p> <p>Los mensajes “Urgente dar noticias” están dirigidos a las personas que esperan con impaciencia noticias de un familiar que se encontraba en la zona damnificada por la catástrofe y con el que han perdido el contacto.</p> <p>Los mensajes “Urgente dar noticias” que no puedan entregarse se devolverán al remitente con una explicación: dirección incorrecta/insuficiente, destinatario desconocido en la dirección dada, se precisa más información, etc. En estos casos, se pueden ofrecer al remitente otros servicios, como las solicitudes de búsqueda.</p>
--------------------------------------	--

<p>VENTAJAS</p>	<p>Funcionan cuando se cortan las comunicaciones. Cuando no funcionan los servicios postales ni de telecomunicaciones este puede ser el único medio, junto con los MCR, de restablecer el contacto entre familiares</p> <p>Herramienta rápida y fácil de utilizar. Los mensajes “Urgente dar noticias” se rellenan rápidamente y su finalidad es evidente. Apenas se precisan formación ni instrucciones.</p> <p>No requiere traducción ni censura para su envío. Esto puede resultar útil en situaciones de conflicto o violencia armada, o cuando existen fuertes medidas de seguridad. Sin embargo, la respuesta a un mensaje “Urgente dar noticias” sí requiere censura.</p> <p>Se combinan fácilmente con otros medios (publicación de listas). La información incluida en los mensajes también se puede publicar en las listas de personas buscadas (en espacios públicos, en periódicos o a través de la radio, la televisión o Internet). Véase el apartado Publicación de listas.</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar los mensajes “Urgente dar noticias”</p>	<p>Único medio disponible. Los mensajes “Urgente dar noticias” sólo se deben utilizar cuando no exista ningún otro medio para recibir noticias de un familiar.</p> <p>Sistema de distribución de los mensajes y sus respuestas. Los mensajes “Urgente dar noticias” no se deberían utilizar si no existe un sistema de distribución fiable que permita su envío a las personas de la zona damnificada, así como la recogida y el reenvío de las respuestas. Véanse las limitaciones a continuación.</p> <p>Dirección. El remitente deberá proporcionar en todos los casos una dirección de contacto y/o un número claros para que pueda recibir una respuesta y, en general, deberá tener la dirección o número de contacto del destinatario (véanse DO 9 y DO 10 para consultar las excepciones).</p> <p>Respeto de la voluntad individual. Debe respetarse la voluntad del destinatario de responder o no. En estos casos, al igual que sucede con las solicitudes de búsqueda y los MCR, los colaboradores del Movimiento hablarán con el destinatario para saber cómo proceder (véase DO 7).</p>

LIMITACIONES	<p>Riesgo de saturar la capacidad del Movimiento durante las operaciones de emergencia. La decisión de recurrir a los mensajes “Urgente dar noticias” se debe sopesar detenidamente, ya que es contrario al siguiente principio (véase el capítulo 8): “Evite enviar información/mensajes a la zona damnificada. Céntrese en facilitar medios de comunicación a la población de la zona damnificada y a los han tenido que abandonarla”. Entregar un mensaje “Urgente dar noticias” requiere tiempo y recursos, por lo que sólo se deberán utilizar en circunstancias muy concretas.</p> <p>Utilidad limitada en las búsquedas. En el caso de las personas vulnerables, los casos que requieran una atención especial o un seguimiento individual, o cuando se necesite información adicional para averiguar el paradero del destinatario, es preferible una solicitud de búsqueda a un mensaje “Urgente dar noticias”.</p>
---------------------	---

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación de las necesidades y funcionamiento de los servicios postales y de telecomunicaciones. Evalúe las necesidades y contacte con los proveedores de estos servicios y con las autoridades competentes para comprobar si funcionan y qué cobertura tienen.

DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para evitar una duplicación de tareas y contar con su apoyo en la distribución de los mensajes "Urgente dar noticias" y de sus respuestas (en el país y fuera). En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas, es necesario evaluar si existe algún riesgo para la seguridad de los beneficiarios y obtener el visto bueno de las autoridades antes de crear una red de recogida, envío y distribución de mensajes "Urgente dar noticias" y sus respuestas. En estas situaciones, las autoridades también pueden solicitar que se censuren las respuestas a estos mensajes antes de ser enviadas.

DO 3 Capacidad del sistema de distribución. Compruebe inmediatamente si el Movimiento dispone de un sistema de distribución tanto dentro como fuera de la zona damnificada y cuál es su capacidad. Se puede consultar la **Extranet de las actividades de búsqueda** (véase http://extranet.icrc.org/Extranet/TRA_ACT/content.nsf/htmlall/home) para saber más acerca del sistema de distribución en otros países. Si necesita obtener acceso a la Extranet, contacte con la ACB.

DO 4 Selección de los beneficiarios y de las zonas. Decida, en función de DO 1, DO 2, y DO 3:

- quién puede enviar mensajes "Urgente dar noticias" y con qué fin;
- en qué zonas se pueden entregar. N.B. Quizás resulte más sencillo elaborar una lista de las zonas en las que no se pueden entregar.

DO 5 Creación de un sistema de distribución Establezca (o refuerce) el sistema de distribución para enviar y entregar rápidamente los mensajes "Urgente dar noticias" y sus respuestas.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 6 Control del contenido de las respuestas. Determine qué contenidos no deberían figurar en la respuesta a un mensaje “Urgente dar noticias”. No se debería admitir lo siguiente:

- alusión a la situación política o militar, incluidas las declaraciones de lealtad;
- conspiraciones, insultos o amenazas;
- lenguaje discriminatorio o injurioso;
- referencias inexactas a las actividades del Movimiento.

DO 7 Respuesta negativa al remitente. El destinatario tiene derecho a decidir si desea o no responder. Los colaboradores del Movimiento hablarán con el destinatario para saber lo que se ha de decir al remitente: a) que el destinatario se pondrá en contacto con el remitente más adelante; b) que el destinatario no quiere ponerse en contacto con el remitente, o c) que no se ha localizado al destinatario (véase el formulario para la devolución de mensajes al remitente en el CD-ROM).

DO 8 Control del contenido/censura. Establezca los procedimientos a seguir y designe al personal responsable de velar por el cumplimiento de DO 6. **Esto será aún más importante en situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas.**

Es aconsejable comprobar el contenido de cada respuesta a medida que se vaya recogiendo. De lo contrario, el personal del Movimiento de la sección local o de la sede central tendrá que censurarlas, o tachar el contenido inaceptable de modo que no se pueda leer. Cada respuesta censurada podrá llevar un sello con la mención de “**Leída**” o “**Comprobada**”. Si la mayor parte de la respuesta es inaceptable, hay que poner el sello de “**Exclusivamente noticias personales y familiares**” y devolverlo al remitente lo antes posible.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 9 Combinación con otras herramientas. Decida si los mensajes “Urgente dar noticias” se pueden combinar con la publicación de listas o con otras herramientas. En función de ello, modifique el texto para incluir una solicitud de autorización, y establezca los procedimientos de trabajo.

Antes de publicar la información contenida en un mensaje “Urgente dar noticias” es necesario el consentimiento del remitente. Una persona tiene derecho a enviar un mensaje sin que se publique la información que contiene. Utilice un sello o imprima en el modelo del mensaje “Urgente dar noticias”, la solicitud en la que el remitente autoriza que se publique su nombre.

DO 10 Dirección/guía telefónica. Facilite a los equipos del Movimiento una guía telefónica, un enlace a una guía telefónica en Internet, o acceso a un servicio de información telefónica para que puedan atender las peticiones de quienes hayan olvidado los datos de contacto de una persona.

DO 11 Devolución al remitente. Si no ha sido posible entregar el mensaje “Urgente dar noticias”, además de devolverlo al remitente, habría que plantearse si ofrecer otras herramientas a las personas que esperan noticias de un familiar, como las solicitudes de búsqueda. Consulte el CD-ROM.

DO 12 Datos individuales. Decida si es necesario conservar los datos de las personas que utilizan los mensajes “Urgente dar noticias” y en qué formato (copias en un fichero, listas en un archivo temporal). En principio, estos datos sólo se conservan si requieren un seguimiento, cuando se trata de una persona vulnerable, o cuando el mensaje se combina con otras herramientas (véase DO 9).

DO 13 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de mensajes recogidos y distribuidos; información sobre el tipo de beneficiarios; regiones/lugares de origen y de destino; tiempo transcurrido entre la recogida y la entrega; número de mensajes que no se han podido entregar (“devueltos al remitente”). Los mensajes “Urgente dar noticias” también se pueden numerar para controlar mejor su distribución.

DO 14 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 4 a 11, e incluya un modelo de mensaje “Urgente dar noticias” y un formulario para datos estadísticos.

DO 15 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.

TELÉFONOS Para más información, consulte los apartados Mensajes "Sano y salvo/ Estoy vivo" y Líneas/centros de atención telefónica	
DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO	<p>Los teléfonos permiten a la población de la zona damnificada ponerse en contacto con sus familiares, y restablecer y mantener el contacto con las personas que se encuentran en la zona damnificada o fuera de ella durante la fase de emergencia, cuando las telecomunicaciones han dejado de funcionar.</p>
VENTAJAS	<p>Rapidez. Una llamada telefónica es el medio más rápido y directo de restablecer el contacto entre familiares y tranquilizarlos.</p> <p>Respuesta a la necesidad de intercambiar información. En comparación con otros medios (mensajes "Sano y salvo", MCR), las llamadas telefónicas permiten intercambiar información inmediatamente. Resultan especialmente útiles para las personas vulnerables o para quienes necesitan transmitir solicitudes urgentes a sus familiares o recibir una respuesta inmediata.</p>
REQUISITOS BÁSICOS	<p>Existencia de una red de telefonía y utilización de la misma. El funcionamiento de la red de telefonía y su utilización antes de la catástrofe son factores que determinan la utilidad de esta herramienta. Aunque el uso del teléfono está cada vez más extendido, puede haber personas y regiones marginadas que carezcan de un servicio de telefonía o de un número de contacto. Por lo tanto, habría que acompañar el uso del teléfono con otra herramienta.</p> <p>Coordinación con las autoridades si es necesario, para evitar toda obstrucción o duplicación de tareas y obtener las autorizaciones y el apoyo necesarios. En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, las autoridades deben autorizar el empleo de teléfonos móviles/vía satélite.</p> <p>Control del uso, las conversaciones y el tiempo. El Movimiento debe poder controlar tanto el acceso a los teléfonos como la duración de cada conversación para que todos los que necesiten hacer una llamada puedan acceder a este servicio sin que nadie acapare las líneas.</p> <p>Números de teléfono. Las personas que vayan a utilizar el teléfono deben tener el número de aquellos con quienes deseen ponerse en contacto. Si no disponen del número, el Movimiento debería tratar de buscarlo en una guía telefónica (véase DO 7).</p>

<p>LIMITACIONES</p>	<p>Servicios prestados por otros actores. Es importante estar al corriente de la cobertura y los servicios de telefonía que ofrecen las redes estatales, así como otros actores humanitarios o privados para evitar ofrecer los mismos servicios.</p> <p>Información sobre la cobertura de la señal telefónica. Averiguar la cobertura de la red telefónica fija y móvil es fundamental a la hora de decidir si utilizar teléfonos móviles o vía satélite y escoger el proveedor más eficaz. También existe la posibilidad de ofrecer servicios telefónicos a través de Internet.</p> <p>Dificultad de controlar el contenido de una llamada de teléfono. Puede ser difícil controlar el contenido y la duración de una llamada de teléfono e intervenir en una conversación. Para las autoridades también resulta difícil controlarlas, por lo que, en zonas de riesgo, pueden prohibirlas o someterlas a restricciones.</p>
<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 1 Servicios de otros actores. Pregunte a las autoridades y a otros actores, inclusive en el sector privado, si tienen la capacidad de restablecer la red de telefonía y/u ofrecer servicios telefónicos.</p> <p>DO 2 Actividades y tipo de servicios prestados. Decida si el Movimiento desea poner a disposición de las personas de la zona damnificada teléfonos móviles/vía satélite. También se puede ayudar a las autoridades a restablecer la red de telefonía.</p> <p>DO 3 Cobertura y coste. Compruebe la cobertura de la señal de telefonía, el coste y si existe algún acuerdo previo con algún proveedor. En función de ello, decida si utilizar teléfonos móviles o vía satélite y, si es necesario, contrate al proveedor más fiable.</p> <p>DO 4 Coordinación con las autoridades. Coordínese con las autoridades para obtener, si es necesario, la autorización (despacho de aduanas) para importar teléfonos (especialmente vía satélite) y utilizarlos en las zonas más afectadas. En ocasiones se pueden adquirir en el país afectado los teléfonos vía satélite y las licencias necesarias. Por lo que respecta a los teléfonos móviles, suele ser posible, además de más rentable y técnicamente más eficaz, adquirirlos en el país afectado.</p> <p>DO 5 Restablecimiento o mantenimiento del contacto entre familiares. Decida si los teléfonos se van a utilizar solamente para restablecer el contacto entre familiares (primeras llamadas) o también para mantener el contacto entre familiares separados. En la primera fase de una operación de emergencia, lo más importante es restablecer el contacto, es decir, las primeras llamadas.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 6 Control del uso, el contenido y la duración. Determine:

- la duración de cada llamada. Se pueden limitar a cinco minutos o menos, aunque también se pueden prolongar en el caso de las personas más vulnerables;
- la frecuencia: una o más llamadas por cada familia;
- el número de intentos: cuántas veces se puede marcar un número en el que no respondan;
- quién puede llamar (sólo el cabeza de familia, grupos de personas vulnerables, todo el mundo, etc.);
- a quién se puede llamar (familiares, amigos, etc.) Es difícil impedir que se llame a personas que no sean familiares. Los teléfonos son un servicio relativamente “abierto” y difícil de controlar;
- ámbito geográfico (llamadas nacionales o internacionales);
- cómo limitar el contenido de la conversación a noticias estrictamente relacionadas con la familia, ya que puede resultar difícil o inapropiado intervenir en una conversación telefónica.

DO 7 Guía telefónica. Facilite a los equipos del Movimiento una guía telefónica, un enlace a una guía telefónica en Internet, o acceso a un servicio de información telefónica para que puedan atender las peticiones de quienes hayan olvidado los datos de contacto de una persona.

DO 8 Combinación con otras herramientas. Además del servicio telefónico existen otras opciones para aquellos que no puedan contactar con sus familiares por teléfono. Los más vulnerables pueden enviar y recibir mensajes “Sano y salvo”, MCR, o se pueden registrar sus datos y publicarlos en una lista.

DO 9 Logística y equipo técnico. Distribuya a los equipos de la Cruz Roja/Media Luna Roja baterías, cargadores, tarjetas prepago y acceso a generadores móviles. También pueden necesitar un cronómetro.

DO 10 Control. Establezca un sistema para llevar la cuenta de los teléfonos de que disponen, guardarlos en un lugar seguro y vigilar su utilización por el personal del Movimiento, ya que un teléfono puede ser un artículo codiciado en la zona damnificada, y alguien lo podría robar o hacer un uso inadecuado de él.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 11 Datos individuales. Decida si es necesario registrar los datos de las personas que utilizan el servicio y en qué forma. En general, estos datos sólo se conservan si requieren un seguimiento, cuando se trata de una persona vulnerable, o si se combina este servicio con otras herramientas (véase el DO 8).

DO 13 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de llamadas realizadas con éxito; número de llamadas fallidas, número de personas o familias beneficiarias; procedencia y destino de las llamadas, finalidad (restablecimiento del contacto entre familiares, mantenimiento del contacto, asistencia, otras). Véase el Registro diario de llamadas en el CD-ROM.

DO 14 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 12, e incluya el manual del usuario del teléfono y formularios para datos estadísticos.

DO 15 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para la publicación en Internet, consulte el apartado Sitio web destinado al RCF

Para más información, consulte los apartados: Publicación de listas, Mensajes “Sano y salvo/Estoy vivo”, Fotografías, Medidas preventivas

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

Los medios de comunicación públicos, como la radio y la televisión, la prensa e Internet sirven para promover y prestar servicios de RCF. Se pueden combinar o utilizar por separado para transmitir mensajes o prestar servicios. Pueden ser en forma de texto, fotografía, clip de vídeo o alocución. La divulgación de datos en los medios de comunicación tiene tres objetivos que pueden considerarse por separado o combinarse:

- 1) promover los servicios de RCF;
- 2) promover medidas preventivas relacionadas con el RCF;
- 3) prestar servicios de RCF publicando los nombres de:
 - las personas que se encuentran sanas y salvas (incluidas las personas que vivan o se hayan refugiado en casas privadas, instituciones, refugios, y campamentos para desplazados o refugiados);
 - los niños no acompañados o separados de sus familiares (ya sean sus nombres o sus fotografías, pero nunca ambos juntos – véase el apartado Publicación de listas y DO 4)
 - los pacientes de los hospitales;
 - las personas fallecidas (este caso requiere una especial cautela - véase el capítulo 7)
 - los desaparecidos (listas de “personas buscadas”);
 - las personas que buscan a sus familiares;
 - los destinatarios de los MCR que no se hayan podido entregar.

<p>VENTAJAS</p>	<p>Difusión. Los medios de comunicación permiten al Movimiento acceder al gran público. Suelen reanudar sus actividades en la zona damnificada rápidamente, y transmiten una información cada vez más globalizada a la que pueden acceder los familiares que residen en el extranjero. Los medios de comunicación pueden ayudar a localizar a una persona mediante la retransmisión o la publicación de listas.</p> <p>En determinadas circunstancias se puede recurrir a la televisión, la prensa e Internet para publicar la fotografía de una persona y así poder identificarla.</p> <p>Promoción de servicios y medidas preventivas. Aunque no se utilicen los medios de comunicación para hacer públicos listas (o fotografías) estos pueden resultar sumamente útiles para promover los servicios de RCF entre la población damnificada, por ejemplo, informando sobre cómo acceder a dichos servicios (líneas de teléfono y el sitio web destinado al RCF). También se pueden utilizar para transmitir mensajes de prevención a la población de la zona damnificada.</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar los medios de comunicación</p>	<p>Objetivo, tipo de información y mensajes más importantes. Evalúe las necesidades y las consecuencias para la seguridad de las personas implicadas (véase el apartado: Publicación de listas) y, en función de estas, determine qué se debería publicar y con qué objetivo (véase más arriba).</p> <p>Selección de los medios de comunicación más eficaces. Estudie la zona y el público destinatario para determinar qué medios son más eficaces y en qué medida.</p> <p>Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para evitar obstrucciones o una duplicación de tareas.</p> <p>Protección y propiedad de los datos. Deben respetarse las normas y la legislación relativas a la protección de datos. La propiedad y el uso final de los datos publicados deben corresponder al Movimiento. Es necesario establecer y aplicar procedimientos claros para obtener el consentimiento de las personas que faciliten sus datos para su publicación.</p> <p>Acuerdo sobre los costes. Los medios de comunicación pueden cobrar por los servicios prestados, aunque algunos pueden rebajarlos o renunciar a ellos para ayudar en una catástrofe.</p>

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 1 Análisis de riesgos. Analice rápidamente si la publicación de los datos plantea algún riesgo para la seguridad de las personas afectadas. *En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, analice cuidadosamente las consecuencias que la publicación de datos en los medios de comunicación puede entrañar para las personas y para las actividades y la imagen del Movimiento.*

DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades a la hora de utilizar los medios de comunicación, ya que ellas también pueden estar utilizándolos para publicar listas de nombres, líneas de atención telefónica o medidas de prevención. *En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, es necesario obtener el visto bueno de las autoridades antes de lanzar una campaña mediática.*

DO 3 Objetivo de la publicación. Determine si los medios de comunicación pueden servir para promover los servicios de RCF, las principales medidas de prevención y/o para publicar listas de personas. Decida qué tipo de información se va a publicar (véanse los apartados Publicación de listas y Medidas preventivas).

DO 4 Protección de datos. Compruebe la conformidad de los datos publicados con los principios establecidos en el anexo 1 y con la legislación en vigor relativa a la protección de datos. Es necesario que la persona en cuestión autorice la publicación de sus datos, por lo que todos los formularios y procedimientos deben hacer constar dicha autorización por escrito.

DO 5 Mensajes clave. Para una respuesta coherente, especialmente cuando la catástrofe tenga dimensiones internacionales, debería confirmar con la ACB los mensajes clave que deseen difundir. Al publicar las listas de nombres se debe explicar la finalidad de la lista y formular instrucciones para las personas que reconozcan un nombre, por ejemplo, incluir el número o la dirección de contacto del equipo del Movimiento.

La publicación de fotografías se rige por unas normas concretas: véase el apartado Fotografías.

Aunque no se utilicen los medios de comunicación para hacer públicos listas de nombres, estos pueden ser sumamente útiles para dar a conocer los servicios de RCF, una línea de atención telefónica, la dirección de un sitio web, etc. Si desea más información sobre los mensajes clave relativos a las medidas preventivas, véase el apartado: Medidas preventivas.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES****DO 6 Selección del medio de comunicación más eficaz.**

En primer lugar, seleccione el grupo destinatario (población de la zona afectada, diáspora, etc.) Seleccione el medio de comunicación que tenga más audiencia y cobertura, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas relativas de los medios de comunicación impresos y de radio y teledifusión. La dispersión de la población damnificada y las tasas de analfabetismo son aspectos fundamentales a tener en consideración a la hora de proceder a la selección. Además, el volumen de datos que se pueden publicar en la prensa es mucho mayor que el que se puede emitir a través de la radio o la televisión.

En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, el Movimiento no debería recurrir a medios de comunicación que puedan dar la impresión de promover principios contrarios a los del Movimiento, políticamente sesgados o que favorezcan a uno de los bandos.

DO 7 Coordinación con el personal del Movimiento responsable de la comunicación.

Colabore estrechamente con el personal del Movimiento responsable de la comunicación, de modo que:

- los medios de comunicación transmitan de manera fidedigna los mensajes del Movimiento;
- el Movimiento entienda los intereses de los medios de comunicación (pueden querer publicar alguna historia personal de interés humano), aunque garantizando siempre el respeto de la privacidad y la seguridad de los individuos, según proceda.

DO 8 Costes, métodos de trabajo y propiedad de los datos.

Acuerde con los editores y productores los costes y los métodos de trabajo, inclusive el derecho del Movimiento de decidir el destino final de los datos facilitados.

DO 9 Apoyo complementario. Estudie la necesidad de recibir apoyo adicional del Movimiento (distribución de transistores a la población de la zona damnificada) para acceder a un mayor número de personas.

<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 10 Supervisión. Siga las retransmisiones y verifique los datos publicados para asegurarse de que son certeros y conformes al acuerdo (véase DO 7). Compruebe si la población afectada puede acceder fácilmente a los datos y servirse de ellos debidamente.</p> <p>Dado que la publicación o retransmisión de los nombres proporciona al público los medios de identificar a las personas por sí mismos, es difícil evaluar los resultados. Sí es posible, en cambio, entrevistar a grupos de muestra para valorar la eficacia de los medios utilizados.</p> <p>Se pueden utilizar los siguientes indicadores: número de individuos cuyos datos fueron publicados y con qué finalidad, número de retransmisiones efectuadas, número de copias de publicaciones distribuidas, y número de personas que se pusieron en contacto con el Movimiento tras la difusión/publicación de sus nombres.</p> <p>DO 11 Fichas individuales. Conserve en un archivo temporal las listas de las personas cuyos nombres se hayan publicado o retransmitido en los medios de comunicación. En general, estas listas se guardan sólo durante un período limitado, a excepción de las listas recibidas de terceros (autoridades y otras organizaciones). Decida si crear o no fichas individuales con formularios de registro y otros datos, y actualícelos incluyendo las actividades y el seguimiento realizados. En general, no se debería crear ninguna ficha individual a menos que sea necesario darle un seguimiento (cuando se trate de personas vulnerables o cuando se combine el recurso a los medios de comunicación con otras herramientas que requieran un seguimiento).</p> <p>DO 12 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 3 a 11, e incluya los mensajes clave, modelos de listas para ser publicadas y formularios para datos estadísticos.</p> <p>DO 13 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.</p>
---	---

PUBLICACIÓN DE LISTAS

Para más información, consulte los apartados: Medios de comunicación, Sitio web destinado al RCF, y Mensajes Sano y salvo/ Estoy vivo”.

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>La publicación de listas permite a la gente averiguar quién está sano y salvo, separado de sus familiares, herido, muerto, desaparecido (“personas buscadas”) o buscando a sus familiares. También pueden figurar los nombres de los destinatarios de MCR a los que resulte difícil acceder.</p> <p>Las listas se pueden publicar a través de diversos medios: el sitio web destinado al RCF, la prensa, radio/televisión, carteles, libros de fotografías o, simplemente, hojas impresas.</p> <p>En función de los medios disponibles y de la finalidad 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 apartado Sitio web destinado al RCF).</p> <p>Las listas pueden ser en forma de texto, fotografías, vídeos y retransmisiones.</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>Participación del público. La publicación de listas anima a la gente a facilitar información para resolver casos o añadir nuevos casos a la lista. Las listas pueden ser muy importantes en la reconstrucción de las comunidades, ya que, normalmente, la gente trata de buscar a todas las personas que han sobrevivido en su zona, por ejemplo.</p> <p>Información rápida y a gran escala. Las listas se pueden publicar rápidamente en numerosos medios de comunicación y exponer en lugares públicos como mercados, lugares de culto, campamentos para desplazados o refugiados, etc., para dar a conocer la información al mayor número de personas posible.</p> <p>Un medio que se combina fácilmente con otros: Sitio web destinado al RCF, Línea de atención telefónica, Mensajes “Sano y salvo”.</p>

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir antes de publicar una lista</p>	<p>Selección de los datos que se van a publicar. Antes de publicar cualquier información, es necesario analizar si ello puede significar algún riesgo para la seguridad de las personas afectadas.</p> <p>Coordinación con las autoridades. Coordínese con las autoridades para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas.</p> <p>Conformidad con las normas de protección de datos. (Véase el anexo 1). Es necesario obtener una autorización para publicar información relacionada con la persona afectada. La información sobre una persona buscada sólo se puede publicar con el consentimiento del familiar que desee tener noticias de ella y facilite información al respecto con el convencimiento de que dicha publicación redundará en beneficio de esa persona.</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Control de la efectividad. Es difícil evaluar la efectividad de este medio dado que el Movimiento no suele ser informado cuando una persona logra localizar a otra a través de las listas.</p> <p>El volumen y la cobertura limitan los medios de comunicación a los que se puede recurrir. El gran número de personas afectadas por algunas catástrofes, sumado a la dispersión de la población, hacen que elaborar, distribuir, exponer, leer y actualizar listas impresos sea una tarea ardua que requiere mucho tiempo.</p> <p>Las retransmisiones de radio o televisión, por su parte, sólo pueden difundir una cantidad relativamente limitada de información.</p>
<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 1 Análisis de riesgos. Analice rápidamente si la publicación de los datos puede suponer un riesgo para las personas afectadas. Tenga especial cuidado en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas.</p> <p>DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínese con las autoridades, ya que estas también pueden estar utilizando los medios de comunicación para publicar sus propias listas de nombres, o puede haber motivos de seguridad que impidan la publicación de determinados datos personales. En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, es necesario el visto bueno de las autoridades antes de la publicación.</p>

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 3 Selección de los datos personales que se van a recabar. Defina el tipo de datos que desea recabar. En principio, se debería recopilar la siguiente información:

- nombre completo;
- nombre del padre y/o la madre;
- fecha de nacimiento o edad;
- lugar de nacimiento o lugar de origen;
- sexo;
- última dirección conocida/domicilio actual;
- en el caso de personas vulnerables se puede recabar más información, especialmente si se trata de niños. Véase el apartado 3 de DO 4, más abajo;
- el formulario empleado para recopilar los datos debería incluir un apartado en el que se solicite la autorización para publicar la identidad y dirección de contacto del solicitante, o la identidad y última dirección conocida de la persona buscada;
- cada caso debería llevar asignado un número de referencia, a fin de facilitar la gestión y búsqueda de la información relativa a cada individuo.

DO 4 Tipo de datos personales que se van a publicar. Decida qué tipo de datos se van a publicar, respetando siempre los cinco principios que se exponen a continuación:

1. Publique datos que sean lo suficientemente fiables y completos para permitir al público identificar a las personas cuyos nombres aparezcan publicados. En algunas culturas, puede ser necesario incluir patronímicos.
2. Proteja a las personas afectadas de abusos y discriminaciones arbitrarias, y tenga en cuenta las normas nacionales relativas a la protección de los datos (si es necesario, consúltelas con las autoridades).

No publique datos sensibles que puedan incitar a discriminación o abusos. La definición de datos sensibles puede variar en función del contexto pero, en general, hay que tener mucho cuidado con los siguientes tipos de datos: origen étnico o racial; creencias religiosas, políticas y de otra índole; antecedentes penales; historial médico. En ninguna circunstancia se publicarán estos datos. El caso de los niños separados de sus familiares también merece especial cautela: nunca se debe publicar su domicilio anterior ni su paradero actual.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

3. Solicite, pero no publique, información para comprobar la identidad y las solicitudes efectuadas por los interesados y su relación con la persona buscada (p.ej. para comprobar una solicitud de reunificación familiar con un niño no acompañado de corta edad).

4. Para no perjudicar a nadie, decida si publicar o no:

- el paradero actual y/o la dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico del adulto que realiza la solicitud para que la persona buscada se ponga directamente en contacto con él/ella sin tener que recurrir al Movimiento. Esta información nunca se publicará sin una autorización explícita;
- la última dirección conocida de una persona buscada, a fin de proporcionar más información a aquellos que consulten la lista para identificar o localizar a una persona.

5. Publique sólo si la persona así lo ha autorizado.

Antes de publicar una información, asegúrese de que las personas afectadas están plenamente informadas de los datos que se van a publicar y dan su consentimiento explícito. Cuando se publiquen los nombres de las personas buscadas, su consentimiento será implícito, siempre y cuando el Movimiento y los familiares que realicen la solicitud consideren que ello redunde en beneficio de esa persona.

Incluya un apartado en el que solicite la autorización para publicar datos personales en:

- todas las solicitudes y formularios de registro de datos;
- los mensajes "Sano y salvo" o MCR cuando éstos contengan datos que puedan ser utilizados para su publicación.

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 5 Tipos de listas que se publicarán. Basándose en un análisis de las necesidades y de los riesgos, determine qué tipo de lista responderá mejor a las necesidades detectadas:

- individuos que se encuentran sanos y salvos, incluidos los habitantes de la zona y las personas que se han refugiado en casas particulares, instituciones, refugios, campamentos de desplazados o de refugiados;
- niños separados;
- heridos;
- personas fallecidas (en este caso se requiere una especial cautela – véase el capítulo 7);
- desaparecidos (listas de “personas buscadas”);
- personas que buscan a sus familiares;
- destinatarios de MCR que no se hayan podido entregar.

N.B. En el caso de las listas de personas desaparecidas (o buscadas), el Movimiento debe dejar claro al solicitante lo que se puede y lo que no se puede hacer con la información facilitada, a fin de no crear falsas expectativas.

DO 6 Selección de las fuentes de información aceptadas para la publicación. Decida si publicar únicamente la información recabada por el Movimiento o también la información facilitada por las autoridades u otras organizaciones de confianza. En este caso deberá indicar claramente la procedencia de la lista, con el acuerdo de la organización que suministra la información.

Si se ha tomado la decisión de publicar la información facilitada directamente por particulares a través de Internet (véase el apartado Sitio web destinado al RCF), deje bien claro que la información que figura en la lista ha sido facilitada por particulares y no está supervisada por el Movimiento.

DO 7 Aclaración del tipo de lista utilizada. Especifique bien de qué tipo de lista se trata para evitar cualquier confusión. Por ejemplo, deje bien claro si la lista contiene los nombres de las personas buscadas o los de aquellos que se encuentran sanos y salvos.

DO 8 Selección de los medios de comunicación. Si se recurre a algún medio de comunicación, es fundamental saber elegirlo bien. Véase el apartado Medios de comunicación.

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 9 Límites a la publicación. El personal y los voluntarios del Movimiento deben explicar a quienes faciliten la información que la publicación de una lista no significa que el Movimiento vaya a emprender una búsqueda activa, es decir, que vaya a buscar a la persona en cuestión. Esto también se debería especificar en el sitio web si se da a la gente la opción de introducir directamente la información.

DO 10 Cómo utilizar la lista. Describa la finalidad de la lista y qué debe hacer la persona que reconozca un nombre: ponerse en contacto con la oficina o la delegación del Movimiento más cercanas, o con las autoridades en una dirección determinada. También se deberían incluir instrucciones para las personas que deseen registrar sus datos o los de sus familiares, según el tipo de lista que se publique.

Las instrucciones no sólo deberían recomendar a la gente que busque a aquellos que se encuentran sanos y salvos, sino también que busquen su propio nombre en las listas de personas buscadas y hagan lo necesario si figuran en ellas.

DO 11 Gestión de las listas (corrección y actualización). Los nombres de las personas buscadas deberían ir actualizándose en función de las necesidades, y cotejándose con las listas de las personas que hayan sido localizadas (listas de personas sanas y salvas, de personas fallecidas, pacientes de los hospitales, niños no acompañados). Defina cuándo puede el Movimiento borrar un nombre de la lista y por qué motivo.

Si se permite que la gente registre sus datos personalmente, se pueden cometer errores o hacer un uso indebido del sitio web. Decida cuándo puede el Movimiento borrar o corregir un nombre en la lista y por qué motivo.

Decida si actualizar o no las listas y con qué frecuencia.

DO 12 Datos individuales. Conserve en un archivo temporal las listas de las personas cuyos nombres se hayan publicado o retransmitido en los medios de comunicación. *En general, estas listas se guardan sólo durante un período limitado. En situaciones de conflicto u otras situaciones similares, deben conservarse las listas facilitadas por terceros (autoridades y otras organizaciones pertinentes).*

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

Decida si crear o no fichas individuales con los formularios de registro y otros datos, y actualícelos describiendo las actividades y el seguimiento realizados. En general, no se debería crear ninguna ficha individual a menos que sea necesario darle un seguimiento (cuando se trate de personas vulnerables o cuando las listas se combinen con otras herramientas).

DO 13 Supervisión. Constituyen posibles indicadores: el número de personas cuyos datos figuren en una lista; el número de personas que figuren en listas diferentes; el número de identidades y listas publicados o retransmitidas; el número de personas que se hayan puesto en contacto con el Movimiento tras la publicación de sus nombres; el número de emplazamientos en los que se hayan expuesto listas/carteles.

Dado que la publicación de listas permite a la población damnificada y a sus familiares actuar por su cuenta para restablecer el contacto, será muy difícil valorar el impacto conseguido. Es importante registrar los casos que se hayan resuelto felizmente cuando se tenga constancia de ellos. Otra opción sería entrevistar a grupos representativos de personas que figuren en una lista.

DO 14 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 3 a 13, e incluya formularios para datos estadísticos.

DO 15 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.

SITIO WEB DESTINADO AL RCF

Para más información, consulte el apartado **Publicación de listas**

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

El sitio web destinado al RCF es público y cualquiera lo puede utilizar. 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 finalidad y sus funciones.

Véase: <http://www.familylinks.icrc.org/>

Los sitios web destinados al RCF se llevan utilizando en diversos contextos desde 1999, y se están comprobando y actualizando constantemente. Su gestión corre a cargo del CICR, lo que le garantiza el soporte técnico de la sede del CICR y los privilegios especiales del CICR en materia de protección de datos personales y en relación con el derecho a recopilar y publicar dichos datos.

El sitio web *Family Links*, destinado al RCF ofrece fundamentalmente tres servicios:

- 1) **Permite al Movimiento publicar información sobre:**
 - la situación general y la intervención del Movimiento
 - cómo tramitar las solicitudes de RCF y de otra índole, con direcciones y números de contacto, referencias y enlaces a otros sitios web.
- 2) **Permite al Movimiento publicar listas con los nombres de:**
 - las personas que se encuentran sanas y salvas (habitantes de la zona y personas que se han refugiado en casas particulares, instituciones, refugios y campamentos de desplazados o refugiados);
 - los niños no acompañados o separados;
 - los pacientes de los hospitales
 - las personas fallecidas (este caso requiere una especial cautela- véase el capítulo 7);
 - los desaparecidos (listas de “personas buscadas”);
 - las personas que buscan a sus familiares;
 - los destinatarios de MCR a los que resulta difícil acceder.
- 3) **Permite a cualquiera que tenga acceso a Internet registrar y publicar directamente:**
 - sus nombres y su paradero cuando se encuentren sanos y salvos;
 - el nombre del familiar que buscan, del que esperan recibir noticias, y su propio nombre y datos de contacto.

**DESCRIPCIÓN Y
OBJETIVO**

Las personas que consulten el sitio web destinado al RCF pueden comunicar al Movimiento toda la información de la que dispongan sobre las personas cuyos nombres aparezcan publicados.

Para más información, véase el apartado Publicación de listas.

Asimismo, aunque no se publiquen listas de nombres, el programa Lotus Notes utilizado para gestionar los datos individuales en el sitio web también puede servir para que los equipos del Movimiento gestionen e intercambien los datos a nivel interno (véase DO 8).

Las Sociedades Nacionales también pueden crear su propio sitio web. Sin embargo, se recomienda encarecidamente que no creen un sitio web a contrarreloj, a menos que lo hayan preparado y comprobado de antemano y dispongan de un soporte técnico o un servicio de asistencia de buena calidad garantizados las 24 horas del día. Un sitio web requiere mucha preparación en lo que respecta a su finalidad, funcionalidad, diseño y publicidad. Debe ser fiable, oportuno y fácil de utilizar. Hay que probarlo siempre antes de ponerlo en marcha: un sitio mal diseñado o disfuncional será una herramienta pública contraproducente para el RCF y desprestigiará la reputación del Movimiento.

Un sitio web debe tener un administrador que se encargue de su gestión y se responsabilice de los datos procesados. Debe ajustarse a los requisitos nacionales e internacionales relativos a la protección de datos. Las Sociedades Nacionales deben dejar bien claro a quienes faciliten los datos a través de un sitio web que la propiedad y el uso final de los datos recabados o publicados se destinarán exclusivamente al objetivo humanitario para el que fueron recopilados. Se deben aplicar rigurosamente los principios relativos a la protección de datos que figuran en el anexo 1.

VENTAJAS

Cobertura global e inmediata. El sitio web destinado al RCF es un medio que permite recabar información rápidamente y publicarla en todo el mundo. A diferencia de otros medios de comunicación, tiene un alcance global y permite la actualización inmediata de los datos.

Rápido funcionamiento. Puede entrar en funcionamiento rápidamente, independientemente de la capacidad tecnológica del Movimiento en la zona afectada. En 48 horas, el CICR puede poner en marcha desde Ginebra el sitio destinado al RCF.

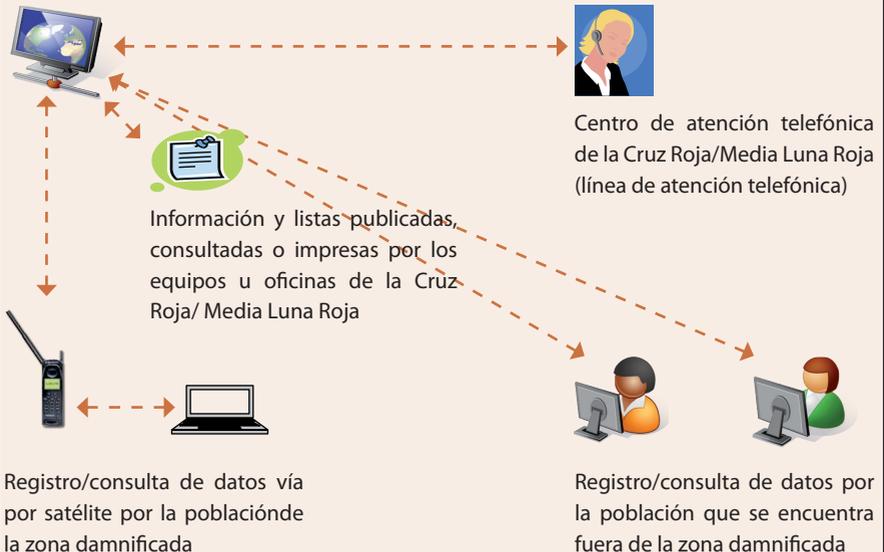
Flexibilidad. Es una herramienta estándar, pero ofrece diversas opciones (véase el apartado anterior).

Autopublicación y búsqueda. Permite a las personas publicar directamente sus solicitudes de noticias o su paradero, consultar las listas para buscar a sus familiares y facilitar datos adicionales sobre las personas buscadas.

Se combina fácilmente con otros medios. El sitio web se puede combinar fácilmente con otras herramientas, como la publicación de listas, los medios de comunicación, los mensajes "Sano y salvo" y las líneas o centros de atención telefónica.

Ilustración de un sitio web destinado al RCF y utilizado para la publicación de datos

Como se puede ver en la ilustración, la información se puede registrar y consultar (y transmitir) a través de cuatro medios posibles:

SITIO WEB

REQUISITOS BÁSICOS

que hay que reunir para utilizar el sitio web destinado al RCF

Descripción de la finalidad y los servicios proporcionados por el sitio web. Antes de decidir qué funciones se van a activar, es esencial definir en primer lugar:

- la finalidad o finalidades del sitio web,
- los servicios que se van a ofrecer (véanse los apartados anteriores).

Evaluación de los riesgos relacionados con la utilización de un sitio web para gestionar datos personales, es decir, abstenerse de publicar ciertos datos. Antes de utilizar un sitio web para recopilar, gestionar y transmitir datos personales (incluidos datos sensibles, véase el anexo 1), analice rápidamente el riesgo que podría suponer para la población damnificada y para la reputación y la capacidad de actuación del Movimiento una posible filtración o apropiación indebida de datos. Véase DO 8, más abajo.

Análisis de las consecuencias que entraña la publicación de datos para la seguridad. Antes de publicar datos en un sitio web público, **compruebe rápidamente si ello puede afectar a la seguridad de las personas implicadas y a la reputación y capacidad de actuación del Movimiento. En situaciones de conflicto y otras situaciones delicadas, es necesario proceder con especial cautela.**

Conformidad con las normas de protección de datos (Véase el anexo 1). El sitio web debe ajustarse a las normas internacionales y a los reglamentos nacionales relativos a la protección de datos.

Coordinación con las autoridades. Antes de poner en funcionamiento un sitio web hay que consultar a las autoridades para evitar toda obstrucción o duplicación de tareas. **En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas es necesario obtener el visto bueno de las autoridades antes de poner en funcionamiento un sitio web público.**

Ordenadores con acceso a Internet. Se necesitan ordenadores (fijos o portátiles) con acceso a Internet para introducir o consultar datos.

Datos de la zona damnificada. Un sitio web sólo es útil para los interesados si el Movimiento puede aportar información útil, en particular, datos precisos y puntuales sobre el paradero de las personas de la zona damnificada.

LIMITACIONES

Corta duración. Los sitios web suelen tener una duración breve y estar activos sólo durante la fase de emergencia de una catástrofe. Sin embargo, se pueden mantener activos mientras sigan cumpliendo su propósito inicial, es decir, mientras se siga añadiendo información o mientras haya personas que sigan consultando el sitio. Un sitio web con listas de desaparecidos que se actualizan periódicamente puede permanecer activo durante años.

Ausencia de un control de calidad de los datos. El Movimiento no puede controlar la calidad de los datos introducidos directamente por particulares cuando se utilice esta opción.

Imposibilidad de que un particular borre o modifique los datos directamente. La opción que permite a los particulares registrar directamente datos personales en el sitio web no permite, en cambio, que los modifiquen o supriman.

Dificultad de valorar su impacto. No es posible determinar si la consulta del sitio web ha permitido restablecer el contacto o facilitar información.

Acceso limitado a Internet en la zona damnificada. Aunque no es esencial que haya acceso público a Internet en la zona damnificada, su ausencia obligaría al Movimiento a buscar medios para que la población damnificada pudiese registrar o consultar información en el sitio web (registro de datos a través del Movimiento, consulta a través de las listas publicados, etc.).

Alfabeto. El uso de algunos alfabetos puede verse limitado por la tecnología.

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 1 Contacto con la ACB. La ACB administra el sitio web destinado al RCF y determina quién tiene derecho a acceder, introducir, modificar y suprimir datos. En colaboración con la Sociedades Nacionales o las delegaciones del CICR, determina la funcionalidad del sitio web y autoriza la información que aparece publicada. Propone el mejor modo de aplicar las opciones y funcionalidades del sitio basándose en las necesidades detectadas en una determinada catástrofe. Por eso, es importante contactar inmediatamente con la ACB para estudiar si resulta oportuno o no poner en funcionamiento un sitio web destinado al RCF y decidir el modo de proceder (de DO 2 a DO 18).

DO 2 Necesidad de un sitio web destinado al RCF. Determine si es necesario un sitio web público para atender adecuadamente las necesidades en materia de RCF. Para ello, tenga en cuenta los siguientes factores, decisivos cada uno de ellos:

- volumen de solicitudes;
- uso por parte de la población local, confianza y conocimiento de Internet en circunstancias normales;
- acceso a Internet en la zona damnificada;
- número de familiares que esperan noticias desde el extranjero (fuera de la zona damnificada) y que disponen de acceso a Internet, en particular, si existe una diáspora significativa originaria de la zona, y/o un gran número de extranjeros;
- acceso del Movimiento a la información relativa a las víctimas de la catástrofe de la zona damnificada;
- necesidad de comunicar al público información relativa a la intervención del Movimiento en materia de RCF;
- acceso a las telecomunicaciones para que el personal/voluntarios del Movimiento puedan introducir (o enviar para que se introduzcan) los datos de la zona damnificada

DO 3 Riesgo que supone para la seguridad la gestión de datos en el sitio web. Cuando utilice un sitio web, compruebe inmediatamente el riesgo de que se produzca una posible filtración o apropiación indebida de datos, y cómo este problema afectaría a la protección de los individuos y de sus datos personales, así como a la reputación y función del Movimiento. **Esto resulta especialmente necesario en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas.**

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 4 Riesgo de la publicación de datos para la seguridad.

Analice rápidamente las posibles consecuencias que la publicación de datos personales en un sitio web puede entrañar para la seguridad de las personas que pertenezcan a grupos vulnerables, y para la reputación y la función del Movimiento. Esto resulta fundamental en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas.

DO 5 Consulta a las autoridades. Coordínesse con las autoridades para evitar toda obstrucción y duplicación de tareas en caso de que éstas deseen crear su propio sitio web. En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, es necesario obtener el visto bueno de las autoridades competentes antes de poner en funcionamiento un sitio web.

DO 6 Normas relativas a la protección de datos.

Compruebe que la recopilación y publicación de datos en el sitio web se ajustan a las normas internacionales y a los reglamentos nacionales relativos a la protección de datos, así como a los principios enunciados en el anexo 1. En particular, se debe especificar cómo se van a publicar y procesar los datos recabados, y el consentimiento de la persona debe ser explícito. Las personas que registren los datos de un familiar deben dar su autorización; dándose por supuesto que, como el registro de dichos datos redundaría en beneficio de la persona buscada, el consentimiento de esta es implícito. Véase DO 12

N.B. La sede del CICR, como administradora del sitio web destinado al RCF, es propietaria de los datos recopilados y responsable del uso que se haga de ellos.

DO 7 Decisión de crear un sitio web. Decida, basándose en DO 1 a DO 6, y tras consultar a la ACB, si es necesario poner en funcionamiento un sitio web destinado al RCF.

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 8 Finalidad. Es fundamental determinar cuál será la finalidad del sitio web:

- ayudar a los equipos del Movimiento a gestionar y comunicar datos a nivel interno, en cuyo caso el sitio web destinado al RCF no será público, sino una herramienta interna que permitirá a los equipos registrar y comunicar datos, consultar listas actualizadas para responder a las personas que soliciten información, e imprimir listas completas o parciales para publicarlas por otros medios, si es necesario;
- ayudar al Movimiento a comunicar al público información sobre la intervención en materia de RCF;
- publicar listas de personas;
- permitir que la gente pueda registrar noticias sobre sí mismos o solicitar noticias de familiares directamente desde el sitio web;
- permitir que la gente facilite al Movimiento, en formato electrónico, información sobre la suerte que han corrido las personas buscadas cuyos nombres figuren en el sitio web destinado al RCF.

DO 9 Administración y acceso a los datos. Determine:

- quién tendrá derecho a introducir datos;
- las unidades (móviles o fijas) del Movimiento en las que se va a implantar el sitio web;
- las unidades (móviles o fijas) del Movimiento que tendrán derecho a suprimir/modificar los datos;
- qué unidades (móviles o fijas) del Movimiento controlarán la coherencia y precisión de los datos recabados.

(El término "unidad" se refiere a un emplazamiento en el que se encuentran el personal y los voluntarios del Movimiento).

N.B. En el sitio web destinado al RCF, los particulares pueden introducir datos directamente, pero no pueden suprimirlos. En caso de error, tienen que ponerse en contacto con las unidades del Movimiento autorizadas a tal efecto.

DO 10 Dirección de correo electrónico de contacto. Decida á qué unidad del Movimiento corresponderá la dirección de correo electrónico de contacto que se publicará en la web.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 11 Idioma. Determine qué idioma(s) se utilizarán en el sitio web, ya que el empleo de distintos alfabetos puede ocasionar problemas técnicos.

DO 12 Descargo de responsabilidad. En el sitio web destinado al RCF figuran mensajes estándar en los que se renuncia a toda responsabilidad y se advierte a los usuarios de la finalidad y el uso de los datos publicados o introducidos. Compruebe que se ajustan a las normas y reglamentos nacionales de protección de datos y tradúzcalos al idioma que corresponda.

DO 13 Página de inicio. Las Sociedades Nacionales y las delegaciones del CICR deberían redactar el texto y seleccionar la foto que aparecerá en la página de inicio del sitio web destinado al RCF, y remitirla a la ACB.

DO 14 Comunicación con la red de vínculos familiares. Redacte un breve mensaje con la dirección del sitio web y envíelo a la ACB para que esta lo remita a la red de vínculos familiares: el mensaje debe comunicar la finalidad y las funciones del sitio web (véanse DO 8 y DO 9) y solicitar que se promocióne en otros países.

DO 15 Puesta en funcionamiento del sitio. Redacte un breve mensaje y envíelo a los medios de comunicación del país afectado (TV, radio, Internet y la sección de anuncios de la prensa). Incluya la dirección del sitio web, su finalidad y a quién va dirigido. Espere a que el sitio esté operativo antes de anunciarlo.

DO 16 Datos individuales. En general, los nombres publicados directamente por particulares en el sitio web destinado al RCF son modificados constantemente y, por lo tanto, no figuran en ningún otro lugar. Decida la conveniencia de imprimir y guardar constancia de esos nombres en un archivo temporal.

Conserve en un archivo específico las listas de las personas cuyos nombres haya publicado el Movimiento en el sitio web. En general, estas listas se conservarán sólo durante un período limitado. *En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, se conservarán las listas facilitadas por terceros (autoridades y otras organizaciones competentes).*

Decida si es necesario crear o no fichas individuales con los formularios de registro y otros datos, y actualícelos describiendo las actuaciones y el seguimiento realizados. En general, no se debería crear ninguna ficha individual a menos que sea necesario darle un seguimiento, cuando se trate de personas vulnerables o cuando se combine esta herramienta con otras que requieran dicho seguimiento.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 17 Supervisión. Posibles indicadores son: el número de personas cuyos datos han sido registrados en los distintos listas (por particulares y por unidades del Movimiento); número de visitas diarias, es decir, número de personas que visitan el sitio web (este será un factor determinante a la hora de decidir el cierre del sitio); y número de quejas/dificultades registradas por los usuarios.

DO 18 Cierre del sitio web. Analice el uso, el tipo de usuario (familiares impacientes por recibir noticias, población en general, autoridades u otras organizaciones) y la utilidad del sitio para restablecer el contacto entre familiares. Se pueden combinar los análisis estadísticos sobre el volumen de usuarios y las tendencias observadas entre ellos (número de visitas, número de nuevas solicitudes en un día) con análisis cualitativos de la eficacia del sitio web.

Estudie cómo afectaría dicho cierre a los beneficiarios y a la percepción que tienen las autoridades sobre las actividades del Movimiento.

Planifique y utilice otros medios para abordar los casos pendientes o las solicitudes ya tramitadas en el sitio web destinado al RCF, por ejemplo, remita estos casos a las autoridades o a otras organizaciones, o cree una solicitud de búsqueda.

A la luz de los resultados de la evaluación y de las sugerencias de planificación anteriormente mencionadas, decida, tras consultar a la ACB, si se debe cerrar el sitio web.

Decida qué hacer con los datos publicados en el sitio. Posibles opciones son:

- destruirlos;
- conservarlos durante un período limitado;
- archivarlos;
- ponerlos a disposición del público por otros medios (publicarlos en otros medios);
- transferirlos a las autoridades/organizaciones competentes, que asumirán las tareas desempeñadas hasta ese momento por el Movimiento.

DIRECTRICES OPERACIONALES

Toda transferencia de datos a las autoridades o a otras organizaciones debe ser conforme a los principios relativos a la protección de datos que figuran en el anexo 1. Es importante distinguir entre, por una parte, los datos introducidos por particulares y, por otra, los datos recopilados, verificados y cotejados por el Movimiento antes de su publicación. Como norma general, los datos registrados por particulares se pueden suprimir tras el cierre del sitio web y tras notificarlo a los beneficiarios, las autoridades y al público en general. Sin embargo, si la normativa de protección de datos exige que se conserven, o si los datos pueden resultar útiles en el futuro para abordar las necesidades en materia de RCF, entonces se podrán conservar. En cambio, los datos recopilados, verificados y cotejados por el Movimiento se suelen archivar y conservar, al menos temporalmente.

Elabore un plan de comunicación para informar a las personas que hayan registrado sus datos o los de sus familiares o cuyos nombres figuren en el sitio web, así como al gran público, a la red de noticias familiares, las autoridades y a otras organizaciones a través del sitio web y otros medios de comunicación. La información versará sobre:

- los motivos del cierre;
- cómo va a abordar el Movimiento las necesidades en materia de RCF y los casos pendientes (qué otros métodos y herramientas piensa utilizar);
- si se podrá acceder a los datos recopilados y publicados por otros medios;
- un número de contacto/dirección de correo electrónico/dirección postal para quienes deseen formular alguna pregunta o solicitud.

El siguiente paso consiste en informar a las autoridades y a la red de noticias familiares de la decisión de cerrar el sitio web.

Actualice el sitio destinado al RCF para informar al público sobre otras herramientas y estrategias en materia de RCF que se encuentran a su disposición, remitiéndolos a las autoridades, a otras organizaciones, etc. según se haya decidido previamente.

A continuación, al finalizar el período fijado en el plan de comunicación, desactive el acceso público a las listas y los datos.

Desactive las páginas correspondientes del sitio web destinado al RCF, aunque deje pasar antes un cierto tiempo mientras se comunica el cierre al público.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

Destruya, transfiera o conserve los datos, según lo que hayan acordado.

DO 19 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 8 a DO 17. Estos procedimientos podrían referirse a:

- qué información se va a recopilar y en qué formatos;
- cómo se podrán introducir los datos en el sitio web;
- quién podrá acceder a esos datos y cómo (derechos de acceso y contraseñas);
- qué información se va a publicar;
- quién controlará los datos recopilados y publicados y cómo (inclusive el derecho a suprimir los datos);
- qué tipo de información personal se va a recopilar pero no a publicar, para comprobar la relación o identidad de un solicitante;
- cuándo publicar enlaces a los sitios web de las autoridades u otras organizaciones de confianza;
- cómo seleccionar/buscar datos;
- cómo seleccionar/elaborar estadísticas;
- formularios de soporte: se trata de formularios en papel para registrar solicitudes u otros datos que se vayan a introducir en el sitio web, como los mensajes “Sano y salvo”, los datos de las personas hospitalizadas (nombre completo, dirección, número de teléfono, dirección postal y de correo electrónico, finalidad de la solicitud, si es necesario darle seguimiento), etc.

DO 20 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los procedimientos de trabajo al personal/voluntarios del Movimiento.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Consulte los apartados Registro de los datos de las personas vulnerables, Medios de comunicación, y Equipos móviles y anuncios

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>Las medidas preventivas 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.</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>Reducción del daño. Actuar a tiempo puede reducir significativamente el daño sufrido por la población.</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para recurrir a estas medidas</p>	<p>Coordinación con las autoridades y con otras organizaciones La decisión de proceder a una evacuación incumbe, en última instancia, a las autoridades. En estos casos, es esencial coordinarse con ellas para determinar las medidas prácticas a adoptar para que las familias no se separen durante una evacuación. No obstante, puede haber personas o grupos que decidan desplazarse por su cuenta: así pues, cualquier actuación que se lleve a cabo en este contexto requiere coordinarse con las autoridades a fin de no empeorar la situación.</p> <p>Asimismo, es importante coordinarse con las demás organizaciones implicadas para evitar confusiones y asegurarse de que toda actuación se basa en información fiable.</p> <p>Rapidez. El requisito más importante es actuar antes de que las personas se separen: la rapidez es, pues, fundamental.</p> <p>Seguridad y protección de la vida ante todo. Mantener la unidad familiar constituye la prioridad de toda evacuación, pero garantizar la seguridad y salvar vidas siempre estará por encima de todo. En situaciones extremas, puede ser necesario separar a los miembros de una familia, siempre como último recurso, por ejemplo, cuando no evacuar a un niño o a un adulto pueda poner en grave riesgo su vida.</p>

<p>LIMITACIONES</p>	<p>Escala. Si se evacúa a un gran número de personas, puede resultar imposible registrar los datos de todas. En estos casos es importante que el registro de los datos se centre en las personas más vulnerables, recurriendo a los anuncios públicos para dirigirse a la población en su conjunto.</p> <p>Logística. La participación del Movimiento en las evacuaciones requiere un despliegue importante de recursos humanos y medios de transporte y de comunicación para garantizar la eficacia de la operación.</p> <p>Responsabilidad del Movimiento. La participación del Movimiento en un desplazamiento ordenado por las autoridades contra la voluntad de la población puede empañar su imagen y la percepción que se tiene de él, especialmente en una situación de conflicto u otra situación delicada.</p>
<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 1 Coordinación con las autoridades y con otras organizaciones para definir la función del Movimiento. Defina la función y las actividades del Movimiento en colaboración con las autoridades, ya que estas son decisivas a la hora de realizar las evacuaciones. Coordine las actividades del Movimiento con otras organizaciones según sea necesario. En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, las condiciones y las consecuencias de una evacuación pueden ser muy complejas, por lo que la aplicación del derecho internacional humanitario y de los instrumentos de derechos humanos debe sopesarse con mucha cautela.</p> <p>DO 2 Coordinación con las autoridades y con otras organizaciones para determinar y difundir las medidas y mensajes más importantes. Determine las medidas y los mensajes más importantes y aplíquelos en coordinación con las autoridades, otros equipos del Movimiento y otras organizaciones que participen en la evacuación.</p> <p>DO 3 Registro de los datos. Decida, como medida preventiva, si es necesario registrar los datos y efectuar el seguimiento de todos los evacuados o sólo de las personas más vulnerables, como los niños, los ancianos o los discapacitados, para minimizar así el riesgo de separación. Véase el apartado: Registro de los datos de las personas vulnerables.</p> <p>Cuando registre a una persona vulnerable, debe asegurarse de garantizar su protección y proporcionarle la asistencia que requiera.</p>

DIRECTRICES OPERACIONALES	<p>DO 4 Evacuaciones masivas, medidas preventivas. Tome medidas de prevención para minimizar o evitar las separaciones. Se recomiendan las siguientes prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none">• entregue brazaletes o tarjetas de identificación a los niños y las personas más vulnerables.• anime a los padres (a través de anuncios públicos o de los medios de comunicación) a que enseñen a los niños más pequeños a decir cómo se llaman, así como otros datos importantes, como el nombre y la dirección de sus padres, y a que elijan a una persona de contacto para toda la familia (p.ej. una persona que viva en una zona segura y que reciba las noticias de todos sus familiares);• proporcione orientaciones a las autoridades, al personal del Movimiento y a otras partes implicadas. La gente tiende a separarse en momentos clave del proceso de evacuación: puntos de control, al asignárseles un medio de transporte, al pasar las fronteras, etc. Transmita a las personas responsables la necesidad de que se ayude y se atienda a las familias en grupo, a fin de minimizar el riesgo de que se separen. N.B. Puede haber otros equipos del Movimiento participando en el proceso de evacuación, por lo que habrá que transmitirles esta misma información;• establezca puntos de encuentro y/o personas de contacto en el camino y en el destino al que puedan acudir las personas que hayan perdido el contacto con algún familiar.
----------------------------------	---

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 5 Evacuados por motivos médicos y otras personas vulnerables: medidas preventivas. Cuando se evacúa a personas por motivos médicos o a otras personas vulnerables, el Movimiento puede tener que promover las siguientes prácticas, aunque sus equipos no participen directamente en la evacuación:

- se les evacuará al punto más cercano en el que se les pueda garantizar la atención y la seguridad necesarias, a fin de facilitar la reunión con sus familiares;
- durante la evacuación, se registrarán sus datos más importantes (nombre, lugar de nacimiento, domicilio habitual, nombre de los padres (o hijos) de la persona evacuada, fecha y lugar de la evacuación) y se facilitarán a la persona evacuada y a la unidad del Movimiento, las autoridades o la organización que se encuentre a cargo;
- registre toda la información que pueda obtener sobre el destino previsto (p.ej. nombre del hospital) y los datos de contacto si es posible;
- asegúrese de que existe algún medio de contactar con los familiares que se han quedado atrás;
- registro a su llegada: asegúrese de que entre los procedimientos de recepción de los evacuados en el lugar seguro, hospital, etc. se incluye el registro de sus datos, y de que esta información esté centralizada. Si no ha sido posible aplicar ninguna de las medidas anteriores, registrar rápidamente los datos de las personas a su llegada puede ayudar a que restablezcan el contacto.

Los servicios de atención telefónica pueden resultar útiles. Los evacuados pueden querer llamar por teléfono, o pueden llamar a través de un centro de atención telefónica para que informen de su paradero tras haber dado su consentimiento previo.

DO 6 Comunicación. Seleccione los mensajes más importantes que quiera anunciar públicamente y elabore un guión. Redacte una lista con preguntas y respuestas para que el personal/ los voluntarios puedan responder a las preguntas que les formulen la población u otras partes interesadas.

DIRECTRICES OPERACIONALES	<p>DO 7 Fichas individuales. Guarde constancia de las personas cuyos datos hayan sido registrados por el Movimiento en fichas individuales, cada una con un número de referencia único. Archive por separado las listas de las personas evacuadas/ transferidas que hayan facilitado las autoridades u otras organizaciones competentes, y asigne a cada lista un número de referencia único.</p> <p>En general, no se debería conservar ningún otro dato a menos que sea necesario un seguimiento, por ejemplo, en el caso de las personas vulnerables o al combinar esta herramienta con otras.</p> <p>DO 8 Supervisión. El indicador más importante es la rapidez con la que se tomen las medidas preventivas. Otros indicadores previos a la evacuación son: el número de personas vulnerables cuyos datos se hayan registrado, y el número de brazaletes o tarjetas de identificación facilitados. Los indicadores posteriores a la evacuación pueden hacer referencia a la eficacia de las medidas preventivas, por ejemplo, el número y el tipo de solicitudes de búsqueda creadas puede ser un indicador representativo.</p> <p>DO 9 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 8, e incluya un formulario para datos estadísticos.</p> <p>DO 10 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando Explique los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento.</p>
----------------------------------	---

REGISTRO DE LOS DATOS DE LAS PERSONAS VULNERABLES

Si desea información adicional, remítase a los capítulos 6 y 10, y a los apartados Medidas preventivas y Publicación de listas

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

El registro de los datos de las personas vulnerables (recopilar, registrar y tramitar sus datos personales y su paradero) tiene el siguiente propósito:

- prevenir el riesgo de una separación;
- reforzar la protección;
- localizar a los familiares;
- reunir a las familias.

El registro de los datos entraña el **compromiso de supervisar** el bienestar de las personas cuyos datos sean registrados y de confirmar su paradero (realizando visitas periódicas y recopilando información).

El registro de los datos ha de ir acompañado de la **prestación de servicios, la asistencia o la aplicación de medidas de protección**. La responsabilidad del Movimiento va más allá del registro y el seguimiento de los datos. El Movimiento debe evaluar el material y las condiciones de seguridad, así como las necesidades de las personas vulnerables en materia de RCF, tomar las medidas necesarias para restablecer el contacto con sus familiares y proporcionarles refugio, protección y cuidados, o remitirlos a las autoridades o a las organizaciones competentes.

N.B. El registro de los datos, tal y como aquí se describe, no incluye la función específica del CICR en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas.

<p>VENTAJAS</p>	<p>Éxito de las búsquedas. En el caso de las personas vulnerables, en particular los niños separados de sus familias, combinar el registro de sus datos con otros métodos de búsqueda como la publicación de listas, el sitio web destinado al RCF y las solicitudes de búsqueda, aumenta las posibilidades de que la búsqueda concluya con éxito (véase el capítulo 6).</p> <p>Prevención de las separaciones. En caso de evacuación o de desplazamiento de la población, el registro y seguimiento de los datos de las personas vulnerables, combinado con otras medidas preventivas, puede minimizar el riesgo de una separación (véase el apartado Medidas preventivas)</p> <p>Aumento de la protección. La identificación, el registro de los datos y el seguimiento de las personas vulnerables, así como otras medidas oportunas, aumentan su protección.</p> <p>Identificación de las necesidades. Combinar el registro de los datos con entrevistas permite detectar mejor sus necesidades humanitarias.</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para recurrir a esta herramienta</p>	<p>Coordinación con las autoridades. Las autoridades son las máximas responsables de evitar las separaciones y velar por que se proteja a las personas que se encuentren en situación de riesgo. Registrar los datos de las personas más vulnerables y darles seguimiento puede corresponderles a ellas, por lo que es fundamental la coordinación para evitar una duplicación de tareas y obtener el apoyo necesario.</p> <p>Objetivo del registro de datos y criterios a seguir. Es necesario determinar el objetivo del registro, así como el tipo de personas cuyos datos va a registrar y a dar seguimiento el Movimiento, ya que esto permitirá decidir qué tipo de datos se van a recopilar y cómo se van a gestionar y a utilizar.</p> <p>Seguimiento y atención de las necesidades individuales. Al registrar a las personas vulnerables, el Movimiento se compromete a hacer un seguimiento de sus necesidades en materia de RCF y de otras necesidades básicas, ya sea directamente o remitiéndoles a las autoridades u organizaciones competentes.</p> <p>Conformidad con las normas de protección de datos. La recopilación y gestión de los datos deberá efectuarse de conformidad con el anexo 1. En particular, se deberá informar a las personas de la finalidad del registro y solicitar su consentimiento.</p>

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para recurrir a esta herramienta</p>	<p>Sistema de gestión de datos. El registro y el seguimiento de los datos requieren un sistema fiable y seguro de centralización, verificación, almacenamiento, recuperación y transmisión de los datos. Véase el capítulo 10.</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Tiempo y recursos. El registro y el seguimiento individual de los datos requieren mucho tiempo y recursos. El registro de los datos ha de servir para reforzar otras medidas de protección y de búsqueda, en situación de emergencia. Se debe velar por que dicha tarea no acapare los recursos de manera desproporcionada. Así pues, es esencial establecer las prioridades: a menudo, el registro y el seguimiento de los datos se pueden limitar a las personas más vulnerables, como los niños separados de sus familiares o las personas evacuadas por motivos médicos.</p>
<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 1 Análisis de riesgos. Analice rápidamente si el registro de los datos de las personas vulnerables por parte del Movimiento constituiría un riesgo para la seguridad de éstas.</p> <p>DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para delimitar sus responsabilidades, determinar cuál es la función del Movimiento y obtener el apoyo necesario. <i>En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas la función del CICR de registrar los datos y darles seguimiento está contemplada en el derecho internacional humanitario y en los acuerdos en vigor con las autoridades.</i></p> <p>DO 3 Coordinación con otros actores. Coordínesse con otros actores para evitar registrar o dar seguimiento a los mismos datos varias veces, compartir determinados datos cuando sea necesario y remitir a las personas vulnerables a las organizaciones correspondientes.</p> <p>DO 4 Beneficiarios y finalidad. Determine:</p> <p>a) los datos de qué grupos se van a registrar. Los grupos vulnerables se suelen determinar durante la evaluación de las necesidades en materia de RCF, pero normalmente incluyen a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los niños separados; • los ancianos que se encuentran solos y los discapacitados; • las mujeres solas; • los miembros de grupos de riesgo por su origen, nacionalidad, credo político o religioso, etc;

DIRECTRICES OPERACIONALES

b) Con qué finalidad se llevará a cabo el registro:

- prevenir el riesgo de una separación;
- búsqueda;
- refuerzo de la protección;
- reunión de familiares;
- otros.

DO 5 Seguimiento. Determine qué tipo de seguimiento será necesario:

- servicios de RCF, entre ellos, comprobar el paradero y la situación actual de la persona, buscar activamente a sus familiares, publicar su identidad, organizar el intercambio de noticias familiares y reunir a las familias;
- atender y supervisar directamente las necesidades de alojamiento, cuidados, ayuda de emergencia y protección;
- remitir a las personas a las autoridades u organizaciones competentes para que les proporcionen alojamiento, cuidados, ayuda de emergencia y protección.

Decida si es necesario efectuar visitas de seguimiento a las personas vulnerables y, en caso afirmativo, con qué frecuencia.

DO 6 Comprobación del sistema de gestión de datos.

Compruebe rápidamente si el Movimiento ya dispone de un sistema de gestión de datos en funcionamiento y cuál es su capacidad.

DO 7 Creación de un sistema de gestión de datos.

Establezca (o refuerce) el sistema y los procedimientos de recopilación, centralización, verificación, almacenamiento, recuperación y transmisión de los datos recopilados durante el registro, según sea necesario. El sistema debería servir para controlar la calidad de los datos recopilados (DO 9 y DO 10) y llevar un registro de las actividades de seguimiento efectuadas y pendientes de realizar (DO 5). Véase el capítulo 10.

DO 8 Uso de los datos.

Considerando una posible publicación, determine cómo se van a recopilar los datos registrados, especialmente con respecto a las autoridades u otros actores. Existen tres opciones, que se pueden combinar entre sí:

- se pueden utilizar los datos a nivel interno para cotejarlos con otras listas, hacer un seguimiento individual, efectuar una búsqueda, reunir a las familias, o proporcionar asistencia y protección;

DIRECTRICES OPERACIONALES

- se pueden compartir con las autoridades competentes o con otras organizaciones que proporcionen ayuda de emergencia o protección;
- se pueden publicar para informar a los familiares o localizar a las personas.

DO 9 Selección de los datos que se van a solicitar durante el registro. Seleccione, de conformidad con DO 4, qué datos se van a solicitar durante el registro y elabore el formulario apropiado (consulte el CD-ROM para ver modelos de formularios de registro de datos). En general, debería solicitar y registrar:

- nombre completo;
- nombre del padre y/o la madre;
- fecha de nacimiento o edad;
- lugar de nacimiento o lugar de origen;
- nacionalidad;
- sexo;
- descripción física y fotografía (en el caso de los niños y de otras personas cuya identidad sea dudosa (personas con alguna discapacidad, gravemente enfermas, los heridos));
- estado de salud;
- paradero actual;
- paradero futuro (para aquellos que vayan a ser evacuados o reubicados);
- persona de contacto y dirección/ número de teléfono;
- descripción de su situación y sus necesidades;
- medidas adoptadas, con la información pertinente;
- seguimiento necesario, con detalles pertinentes;
- consentimiento de la persona en cuestión de seguir las medidas propuestas por el Movimiento;
- consentimiento de la persona en cuestión de compartir determinados datos personales con las autoridades u otras organizaciones;
- consentimiento de la persona en cuestión de que se publiquen determinados datos personales;
- lugar y fecha del registro de los datos;
- firma de la persona cuyos datos se hayan registrado;

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

- nombre y función de la persona que haya registrado a la persona en cuestión:
- un número de referencia que el Movimiento asignará a cada identidad para facilitar la gestión/ búsqueda de los casos.

DO 10 Selección de los datos que se van a recopilar para darles seguimiento. Seleccione, de conformidad con DO 5, los datos que se van a recopilar durante las visitas de seguimiento y elabore el formulario apropiado.

DO 11 Fichas individuales. Lleve un registro actualizado (en formato electrónico y en papel) de los datos relativos a la identidad de las personas registradas, su situación, acontecimientos relacionados con ellos y las medidas adoptadas en su beneficio en el mismo archivo o base de datos.

Dicho registro debe estar centralizado y conservarse en un lugar seguro. Véase el capítulo 10.

DO 12 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de personas registradas; número de visitas de seguimiento efectuadas; número y tipo de actividades llevadas a cabo en su beneficio o asistencia prestada; resultados positivos de la actuación del Movimiento (localización de la familia, reunión de los familiares); casos pendientes, tiempo transcurrido entre el registro y el resultado de la actuación del Movimiento.

DO 13 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 3 a 12, e incluya un formulario de registro de datos, un formulario de seguimiento y un formulario para datos estadísticos.

DO 14 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento.

FOTOGRAFÍAS

Para más información consulte los apartados Solicitudes de búsqueda, Publicación de listas y Registro de los datos de las personas vulnerables

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

Después de una catástrofe, el Movimiento puede utilizar las fotografías de las personas de tres maneras diversas:

- 1) Puede obtener una fotografía reciente de un familiar buscado o desaparecido para complementar una solicitud de búsqueda. Esta medida se aplicará sistemáticamente si la solicitud de búsqueda concierne a un niño o a otra persona que no esté en condiciones de identificarse, como los discapacitados, las personas gravemente enfermas o los heridos.
- 2) Puede sacar sistemáticamente una fotografía a los niños separados de sus familiares o a otras personas vulnerables que sean incapaces de identificarse, a fin de identificarlos y/o localizar a sus familiares.
- 3) Puede sacar una fotografía a una persona fallecida para completar los datos *post-mortem* necesarios para su identificación.

Este apartado se refiere a las dos primeras situaciones. Si desea información sobre la identificación de los fallecidos, consulte el capítulo 7 y *La Gestión de cadáveres*.

VENTAJAS

Verificación de la identidad. Las fotografías pueden resultar útiles combinadas con otra información, ya que permiten comprobar la identidad de una persona que no esté en condiciones de identificarse.

Obtención de información. Publicar las fotografías de las personas buscadas puede servir para que la gente que no conoce el nombre de una persona pero que la reconoce en la fotografía aporte información al respecto.

Comprobación del parentesco. Las fotografías también se pueden utilizar, por ejemplo, para comprobar la identidad de una persona que afirme ser pariente de un niño no acompañado basándose en el nombre del menor.

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Análisis de riesgos. La decisión de publicar fotografías personales debería basarse en una evaluación de las necesidades y en un análisis de los riesgos que dicha publicación puede suponer para la seguridad de las personas implicadas.</p> <p>Conformidad con las normas de protección de datos (véase el anexo 1). Las personas deben autorizar que se tomen y se publiquen sus fotografías. Cuando no sea posible obtener su consentimiento, sólo se tomarán y publicarán sus fotografías una vez se haya determinado que ello redundará en beneficio de la persona en cuestión. Las fotografías publicadas no deben ir acompañadas de los nombres de esas personas o de datos que podrían identificarlas o localizarlas, especialmente si se trata de niños, ya que ello podría propiciar falsas reclamaciones de parentesco, especialmente en el caso de los niños separados de sus familias.</p> <p>Coordinación con las autoridades. Esto es necesario cuando se publiquen fotografías, para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas.</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Poca fiabilidad. Identificar visualmente a una persona a partir de una fotografía puede dar lugar a errores graves y no suele ser suficientemente fiable para determinar su identidad. Debería utilizarse para completar otras informaciones y combinarse con otras herramientas.</p> <p>Aceptación. En algunas culturas, las fotografías son poco habituales o incluso inaceptables, por lo que hay que tener mucho cuidado con este aspecto.</p> <p>Exhibición y distribución. Elaborar folletos, periódicos y carteles con fotografías requiere unos recursos y una tecnología especiales que pueden retrasar el proceso.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación rápida. Evalúe rápidamente las necesidades, el riesgo que supone para las personas afectadas y para el personal del Movimiento y la aceptación cultural de sacar fotografías.

DO 2 Definición del objetivo y de los beneficiarios. Determine con qué finalidad y para qué tipo de beneficiarios se podrán tomar o utilizar las fotografías. En general, se sacarán y utilizarán fotografías cuando se trate de niños separados de sus familiares y de personas que no estén en condiciones de identificarse.

DO 3 Coordinación con las autoridades. Si deciden publicar fotografías, coordinense con las autoridades, ya que ellas pueden estar haciendo lo mismo o pueden tener motivos de seguridad para no publicar las fotografías de determinadas personas. **En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas, es necesario obtener el permiso de las autoridades.**

DO 4 Formularios y procedimientos. A la luz de DO 1, modifique los formularios y procedimientos de búsqueda y registro de datos (véanse DO 9 y DO 13 en el apartado Registro de los datos de las personas vulnerables, y DO 10 en el apartado Solicitudes de búsqueda,) para incluir las fotografías.

DO 5 Establecimiento de un sistema de referencia. Establezca un sistema fiable de archivo y búsqueda de fotos, que permita asociarlas con las personas registradas o buscadas, y con la fecha y el lugar en el que fueron tomadas. Se debe usar el mismo sistema de referencia en todos los lugares. Se asignará un único número de referencia a cada persona fotografiada. Este número debería corresponder al número de registro de esa persona o al número de su solicitud de búsqueda. Se adjuntará una copia de la fotografía al formulario de registro o a la solicitud de búsqueda que figuran en el expediente de esa persona, y se archivará otra copia en orden numérico.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 6 Planificación de la toma y el almacenamiento de las fotografías.

- Determine el tipo de soporte (mejor el soporte digital).
- Incluya baterías adicionales para la cámara y un cargador.
- Habilite un lugar seguro para guardarlas y haga copias de seguridad.
- Decida qué colaboradores del Movimiento sacarán y estarán a cargo de las fotografías y del material. N.B. Si se recurre a fotógrafos profesionales, el contrato debe estipular que la propiedad de las fotos corresponde exclusivamente al Movimiento, que es quien tendrá derecho a utilizarlas y publicarlas.

DO 7 Toma de fotografías

- Las fotografías deben mostrar a cada persona por separado.
- Saque más de una fotografía. Una foto debe mostrar la cara y el torso de la persona. Otra podría ser de esa persona de pie, si es posible, cerca de algún objeto que permita determinar su altura y su constitución.
- Cada fotografía debería mostrar el número de referencia de la persona en el torso.
- No deben figurar en las fotografías armas, uniformes, símbolos ambiguos o eslóganes.
- No se incluirán el nombre de la persona, su dirección previa ni su paradero actual, especialmente en el caso de los niños separados de sus familiares.
- Fotografié a los niños separados de sus familiares y a otras personas vulnerables durante el registro de sus datos o, en su defecto, lo antes posible, ya que su valor, especialmente en el caso de los niños pequeños, disminuye con el tiempo.
- Fotografié a las personas vulnerables, especialmente a los niños, con la ropa que llevaban en el momento de la separación, si es posible.
- Consulte el CD-ROM para ver ejemplos.

DO 8 Recogida de fotografías. Asegúrese de que las solicitudes de búsqueda relacionadas con personas vulnerables vienen acompañadas de fotografías recientes de buena calidad de los familiares buscados.

<p>DIRECTRICES OPERACIONALES</p>	<p>DO 9 Publicación. Consulte los apartados: Medios de comunicación y Publicación de listas. La persona fotografiada debe otorgar su consentimiento explícito e informado para que se publique su fotografía. El consentimiento de las personas buscadas se considerará implícito si el Movimiento y sus familiares consideran que dicha publicación redunda en su beneficio.</p> <p>DO 10 Exhibición. La exhibición pública de las fotografías debe ser accesible y estar bien protegida, y contar con la presencia de un colaborador o un voluntario del Movimiento para que responda a las preguntas. Como mínimo, deberían formularse consignas claras para que la gente pueda contactar con el Movimiento si reconoce a una persona.</p> <p>DO 11 Control. Establezca un sistema que permita llevar la cuenta de todas las cámaras de que dispongan, almacenarlas en un lugar seguro y controlar su utilización.</p> <p>DO 12 Fichas individuales. Guarde constancia de todas las fotografías tomadas (véase DO 4).</p> <p>DO 13 Supervisión. Posibles indicadores son: el número de personas fotografiadas, estadísticas de publicación, número de emplazamientos en los que se hayan expuesto las fotografías, número de solicitudes cursadas a partir de una fotografía, número de identificaciones logradas gracias a las fotografías.</p> <p>DO 14 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 1 a 13, e incluya un formulario para datos estadísticos.</p> <p>DO 15 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento.</p>
---	--

EQUIPOS MÓVILES Y ANUNCIOS

Para más información, consulte el apartado **Medidas preventivas**

<p>DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO</p>	<p>Este apartado se refiere al empleo por los equipos móviles del Movimiento de sistemas de megafonía para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recabar información sobre el paradero de determinadas personas (personas buscadas, destinatarios de MCR); • promover los servicios de RCF (informando sobre cómo registrar los datos de una persona buscada, cómo encontrar una lista publicada, etc.); • difundir medidas preventivas ante un desplazamiento o evacuación.
--------------------------------------	---

VENTAJAS	<p>Suplen la ausencia de medios de comunicación. Esta herramienta es de gran utilidad durante la fase aguda de la emergencia, cuando no hay otros medios (de comunicación) para difundir información y la gente se concentra en campamentos o se reúne con un fin determinado (distribución de artículos de socorro, agua, etc.)</p>
<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Coordinación con las autoridades. Coordínesse, en particular, con las autoridades locales para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas, y obtener el apoyo necesario. <i>En situaciones de conflicto armado u otras situaciones delicadas, es necesario obtener el permiso de las autoridades.</i></p> <p>Acceso a las comunidades afectadas. Los equipos del Movimiento deben poder viajar y acceder a los lugares en los que se haya reunido o refugiado la población damnificada.</p>
LIMITACIONES	<p>Delicadeza. Cualquier anuncio público, <i>especialmente en una situación de conflicto</i>, debería tener en cuenta tanto el contexto como las sensibilidades locales. El contenido del anuncio requiere, pues, una atención especial.</p> <p>Recursos y tiempo. Los anuncios efectuados por los equipos móviles pueden atraer numerosas solicitudes que no estén relacionadas con el RCF. Los equipos deberán estar preparados para responder a todo tipo de preguntas y remitir a los interesados a las autoridades o a la organización que corresponda.</p> <p>Capacidad de prestar servicios de RCF. Los anuncios públicos de promoción de los servicios de RCF sólo se pueden usar para los servicios ya existentes. Los equipos que realizan los anuncios deberían poder proporcionar algunos servicios de RCF in situ.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación rápida. Evalúe rápidamente las necesidades y los riesgos que podrían suponer para las personas implicadas y para el personal/ voluntarios del Movimiento los anuncios de los equipos móviles, y determine si es apropiado desde el punto de vista cultural efectuar dichos anuncios.

DO 2 Objetivo y destinatarios. Determine con qué finalidad (véase más arriba), en qué zonas o situaciones y para qué destinatarios se deberían efectuar los anuncios de los equipos móviles. **Proceda con especial cautela en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas.**

DO 3 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades centrales y locales, ya que ellas también pueden estar efectuando algún anuncio. En particular, se acordarán con éstas los mensajes preventivos más importantes. Las autoridades locales pueden ayudar a facilitar el acceso a los refugios o a otros lugares, o a congregarse a la gente para la difusión de mensajes. **En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, es necesario obtener su autorización.**

DO 4 Prestación de servicios de RCF. Elija al personal/ voluntarios, así como un lugar cercano al punto donde se va a efectuar el anuncio para que puedan recibir al público, prestar servicios de RCF (p.ej. mensajes "Sano y salvo/ Estoy vivo") y tramitar rápidamente las solicitudes.

DO 5 Transporte y logística. Organice los medios de transporte y el apoyo logístico de los equipos móviles. Proporciónese megáfonos, baterías de repuesto y un cargador.

DO 6 Mensaje (s). Redacte el mensaje o los mensajes y pruébelos ante un grupo de muestra de la población afectada. Entregue a los equipos móviles el texto del mensaje.

DO 7 Información sobre la intervención en materia de RCF y otras necesidades. Informe al personal/ voluntarios del Movimiento sobre la intervención en materia de RCF y comuníquelos los procedimientos de trabajo relativos a las herramientas de RCF. Facilíteles una lista con las organizaciones a las que se remitirá a las personas cuyas necesidades no puedan ser atendidas por los equipos móviles.

DIRECTRICES OPERACIONALES	<p>DO 8 Hoja de preguntas y respuestas. Redacte y entregue a los equipos móviles del Movimiento una hoja con preguntas y respuestas para que puedan responder a las cuestiones más frecuentes.</p> <p>DO9 Fichas individuales. No se conservarán fichas individuales.</p> <p>DO 10 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de anuncios efectuados, número de lugares visitados, número estimado de personas a las que ha llegado el anuncio; número de solicitudes/ registros tramitados in situ a partir de los anuncios.</p> <p>DO 11 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 10, e incluya el texto o los textos del mensaje o los mensajes que desee anunciar, listas en las que figure a donde se debe remitir a las personas, una hoja de preguntas y respuestas y un formulario para datos estadísticos.</p> <p>DO 12 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento.</p>
--------------------------------------	--

LÍNEA/CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para más información, consulte los apartados Mensajes “Sano y salvo/ Estoy vivo”, Sitio web destinado al RCF y Publicación de listas.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

Una línea de atención telefónica es un número de teléfono anunciado que proporciona un servicio al público en general a través de un centro de atención telefónica.

La línea o el centro de atención telefónica pueden tener los siguientes objetivos:

- pueden 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 destinadas a salvar la vida de las personas más vulnerables;
- pueden utilizarse para remitir a las personas que soliciten información a las fuentes adecuadas o a otras organizaciones pertinentes;
- pueden ofrecer a las personas interesadas información sobre la zona damnificada;
- pueden transmitir información sobre el paradero de familiares que se encuentren sanos y salvos o heridos.

Una línea o un centro de atención telefónica puede funcionar tanto en el ámbito nacional como internacional.

VENTAJAS

Una forma de hacer más accesibles los servicios de RCF, especialmente para las personas que se encuentren fuera de la zona damnificada y tengan acceso a un teléfono.

Un método útil para remitir a las personas que estén preocupadas por sus familias a las autoridades u organizaciones que puedan atender sus necesidades.

Un método rápido de recopilar y facilitar información.

Un medio muy útil cuando se combina con otros (Publicación de listas, Mensajes “Sano y salvo”). La información facilitada en los mensajes “Sano y salvo” se puede transmitir al destinatario a través del centro de atención telefónica; también se puede facilitar la información publicada en las listas a las personas que llamen.

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Una forma de comprobar la demanda de servicios de RCF</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Coordinación con las autoridades. Antes de establecer una línea de atención telefónica se debería consultar a las autoridades competentes para evitar cualquier obstrucción o duplicación de tareas. <i>En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, es necesario obtener la autorización de las autoridades antes de dar de alta la línea.</i> 2) Creación de un centro de atención telefónica. Una línea de atención telefónica requiere el establecimiento de un centro de llamadas en un lugar seguro, así como un equipo que funcione adecuadamente, que debería incluir un sistema telefónico que permita conectar más de un teléfono a la línea anunciada. 3) Un flujo constante y rápido de información entre los centros de atención telefónica y los equipos del Movimiento en el terreno. Sólo se deberá abrir una línea de atención telefónica si la información que proporcionan las personas interesadas se puede transmitir a los equipos del Movimiento del terreno que se encuentran en contacto con las personas de la zona afectada. 4) Conocimiento de los servicios que prestan otros actores. Averigüe lo que están haciendo otros actores, en particular las autoridades y otras fuentes de información fiables, para informar a las personas interesadas. 5) Promoción. Se anunciará la línea de atención telefónica en los medios de comunicación y en los lugares públicos.
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Dificultad de identificar al autor de una llamada. Es difícil confirmar por teléfono la identidad de las personas que llaman y su relación con la persona buscada.</p> <p>Demanda. Es muy probable que el centro de atención telefónica se vea desbordado con solicitudes que no están relacionadas con el RCF y que son difíciles de atender.</p> <p>Rapidez. Para proporcionar a las personas que desean noticias urgentes de sus familiares los medios para restablecer el contacto con ellos u obtener información lo antes posible, es necesario poner rápidamente en funcionamiento las líneas de atención telefónica.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación rápida. Evalúe rápidamente si es necesario establecer una línea de atención telefónica y si facilitar información por teléfono puede entrañar algún riesgo.

DO 2 Definición del objetivo y los beneficiarios. Determine el objetivo (véase más arriba), las zonas que abarca y los beneficiarios de la línea/centro de atención telefónica.

DO 3 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades, ya que ellas pueden haber establecido otra línea telefónica, o puede haber motivos de seguridad que impidan facilitar cierto tipo de información a través de los centros de atención telefónica. Asimismo, las autoridades pueden poner a disposición un recinto para el centro de atención telefónica, ofrecer otro tipo de apoyo y anunciar la línea de atención telefónica. **En situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas es necesario obtener la autorización de las autoridades centrales y locales.**

DO 4 Información sobre la labor de otros actores. Averigüe qué están haciendo y cuáles son los números de contacto de las autoridades y otras organizaciones, a fin de informar a los interesados y remitirlos a los actores que corresponda.

DO 5 Líneas de atención telefónica. Decida si establecer una sola línea o centro de atención telefónica que abarque toda la zona damnificada o varios, cada uno para una zona específica. Determine si serán necesarias varias líneas/ centros de atención telefónica para atender los distintos tipos de solicitudes u ofrecer un servicio en distintos idiomas.

Establecer una sola línea/centro de atención telefónica tiene muchas ventajas: evita duplicar la información y el trabajo realizado entre los distintos centros de atención telefónica, y facilita la comprobación y el cotejo de los datos, el control de calidad y la comunicación con el público.

En algunos contextos, puede ser más conveniente habilitar distintas líneas/ centros de atención telefónica, para dar más posibilidades de acceso a las víctimas de la catástrofe.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 6 Cobertura nacional o internacional. Decida si la línea telefónica atenderá tanto las llamadas nacionales como internacionales o sólo las llamadas nacionales.

La cobertura tanto nacional como internacional ofrece numerosas ventajas: simplicidad, rapidez y mejor información gracias a la proximidad del centro a la zona damnificada.

Las desventajas de una línea internacional son las siguientes:

- tendrá que remitir a los servicios de búsqueda de la Sociedad Nacional o a las delegaciones del CICR las solicitudes o los ofrecimientos de apoyo material de las personas que llaman desde el extranjero, así como los casos que requieran determinados conocimientos lingüísticos;
- es más complicado averiguar qué están haciendo las autoridades de otros países por sus ciudadanos;
- puede verse saturada por las solicitudes de las personas que se encuentren en el extranjero;
- depende de que las demás Sociedades Nacionales anuncien la línea telefónica;
- puede que otras Sociedades Nacionales ya hayan habilitado líneas telefónicas para responder a la demanda, o hayan anunciado números de atención telefónica de ámbito nacional, lo cual crearía confusión entre la población;
- costaría más a las personas que llaman desde el extranjero, ya que se trata de una llamada internacional.

DO 7 Canales de comunicación. Establezca, tras consultar DO 2 a DO 6, un canal y unos procedimientos de comunicación periódicos entre:

- el centro de atención telefónica y los equipos del Movimiento que trabajen en la zona damnificada;
- el centro de atención telefónica y los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales y las delegaciones del CICR que cubran otros países;
- el centro de atención telefónica y otros centros de atención telefónica, si están descentralizados;
- el centro de atención telefónica y otras organizaciones, así como las autoridades.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 8 Ubicación del centro de atención telefónica. Escoja un lugar apropiado para establecer el centro o los centros de atención telefónica, a la luz de DO 5 y de los siguientes criterios:

- seguridad
- buenas posibilidades de comunicación con los equipos que trabajen en la zona damnificada;
- buenas posibilidades de comunicación con el público que se encuentre fuera de la zona damnificada;
- disponibilidad de soporte técnico.

DO 9 Gestión del centro de atención telefónica. Defina las tareas y encargue a alguien que establezca y gestione el centro de atención telefónica. Estas tareas son sumamente importantes, y consisten en:

- contratar y formar al personal/ voluntarios;
- establecer el horario de funcionamiento, los turnos y la rotación del personal/ voluntarios;
- actuar de enlace con los proveedores de servicios telefónicos e informáticos;
- supervisar el funcionamiento del centro de atención telefónica;
- organizar sesiones de información para el personal/ voluntarios y escuchar sus experiencias;
- mantener el contacto con las autoridades y con otras organizaciones;
- supervisar el flujo de información entre los equipos del Movimiento y/o otras organizaciones de las zonas afectadas con el apoyo del coordinador.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 10 Requisitos técnicos del centro de atención telefónica. Los requisitos técnicos de un centro de atención telefónica dependen del nivel y del tipo de servicios ofertados, y deberían formar parte del proceso de preparación para una catástrofe.

Dependiendo del número de atención telefónica de que se trate, puede ser importante:

- conectar más de una línea de teléfono al número de atención telefónica;
- desviar una llamada entrante a otra línea si la primera está ocupada;
- dejar un mensaje a las personas que llamen si el número no funciona las 24 horas;
- grabar mensajes salientes si el número no funciona las 24 horas;
- grabar un mensaje para pedir a las personas que llamen que permanezcan a las espera si todas las líneas están ocupadas;
- poner a disposición de la persona que llama a más de un colaborador o voluntario del Movimiento conectándole con más de una persona;
- ofrecer diversas opciones a la persona que llame en función de sus necesidades (“si desea información sobre x, pulse 1, etc.”).

Puede resultar útil grabar conversaciones para utilizarlas después en la formación del personal, pero asegúrese antes de que no está infringiendo la normativa nacional de protección de datos. En todo caso, se advertirá a las personas que llamen de que sus llamadas podrán ser grabadas.

DO 11 Contratación del personal/ voluntarios. Contrate a colaboradores o voluntarios que hablen distintos idiomas, en función de la procedencia de las personas que van a utilizar la línea. Asegúrese de que están representados ambos sexos.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES****DO 12 Identificación de la información que se va a recabar.**

Distinga entre las solicitudes de información que puede atender el Movimiento y para las que necesita recopilar información, y otras situaciones o solicitudes. Determine, en particular, la urgencia con la que se tratarán las solicitudes de asistencia y protección. Seleccione el tipo de datos/ información que se va a recabar y en qué formato, y determine si es necesario hacer un seguimiento, en cuyo caso se deberá solicitar la siguiente información:

- nombre completo de la persona que llama;
- nombre de su padre y/o su madre;
- fecha de nacimiento o edad;
- lugar de nacimiento o lugar de procedencia;
- sexo;
- dirección/ número de contacto;
- tipo de solicitud(es);
- nombre completo de la persona buscada (si procede);
- datos de la persona buscada/ información sobre la solicitud que desee efectuar (si procede);
- consentimiento de la persona que llama a que se haga un seguimiento, en particular en caso de publicación.

DO 13 Selección de la información que se facilitará a las personas que llamen.

Determine y actualice la información que se puede o no facilitar a las personas que llamen. Facilite al personal del Movimiento que trabaja en el centro de atención telefónica acceso a una información actualizada sobre la situación y los datos de las personas que han sido registrados o publicados por el Movimiento. Informe al personal/ voluntarios de que, en caso de duda, es mejor que anoten la solicitud, la comprueben y llamen más tarde a la persona.

DO 14 Comprobación del parentesco/ identidad. Determine qué preguntas se van a formular para comprobar la identidad de la persona que llame (la fecha de nacimiento de la persona buscada, los nombres de otros parientes cercanos, etc.).

DO 15 Información sobre otras organizaciones. Elabore y actualice una lista con las organizaciones (autoridades nacionales o locales, hospitales, policía, etc.) a las que se puede llamar para informar a los familiares o para ofrecer otros servicios a las personas que llamen.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 16 Preguntas y respuestas. Elabore y actualice una lista de preguntas y respuestas que permitan al personal/ voluntarios que trabajen en los centros de atención telefónica responder a las preguntas más frecuentes.

DO 17 Comunicación con la red de vínculos familiares. Envíe un mensaje a la ACB explicando la finalidad de la línea telefónica, su cobertura y su funcionamiento (véanse DO 1 a 13), y solicite su difusión a través de la red de vínculos familiares (sólo si tiene cobertura internacional).

DO 18 Anuncie la línea telefónica. Redacte un mensaje breve para los medios de comunicación (televisión, radio, Internet y sección de anuncios de la prensa), y coloque carteles o folletos en lugares públicos (ayuntamientos, mercados, campamentos para desplazados o refugiados) para anunciar el número de teléfono, su finalidad y a quién va destinado. Anuncie el número de teléfono en cuanto el centro de atención telefónica esté operativo.

DO 19 Fichas individuales. Conserve una ficha individual de cada solicitud y petición de información que reciban (véase DO 12), indicando si es necesario un seguimiento y las llamadas salientes efectuadas para informar a los familiares. En general, estos datos sólo se conservarán mientras sea necesario efectuar un seguimiento, a menos que se trate de personas vulnerables.

DO 20 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de llamadas efectuadas y recibidas (por región/país), número de familias afectadas, tipo de solicitud (de asistencia, RCF, etc.).

DO 21 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 20, e incluya un formulario para datos estadísticos.

DO 22 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento.

SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

Para más información, consulte los apartados Publicación de listas, Fotografías, Registro de los datos de las personas vulnerables y el capítulo 10 del manual.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

Las solicitudes de búsqueda se aceptan y tramitan cuando una persona solicita oficialmente que se averigüe el paradero de un familiar desaparecido (y, en ocasiones, que se ofrezca a ese familiar protección y asistencia). La definición de familiar se basa en la costumbre y se entenderá en el sentido más amplio posible. A veces, por deferencia a las costumbres culturales y sociales, se puede aceptar una solicitud de búsqueda de un amigo.

Las solicitudes de búsqueda tienen la siguiente finalidad:

- **informar al solicitante del paradero de un familiar y restablecer el contacto entre ellos;**
- **localizar a las personas más vulnerables para ayudarles y protegerlos.**

En primer lugar, para cursar una solicitud de búsqueda es necesario rellenar un formulario con todos los datos que permitan esclarecer qué le ocurrió a ese familiar y restablecer el contacto entre él y el solicitante.

Una solicitud de búsqueda siempre lleva implícito el compromiso del Movimiento de:

- hacer todo cuanto sea posible para localizar al familiar desaparecido e informar al solicitante de los resultados, una vez se haya esclarecido la suerte que ha corrido ese familiar y/o se le haya localizado y se haya obtenido su autorización para informar de su paradero;
- registrar y seguir actualizando (en una base de datos y/o en una ficha individual) la información pertinente, y tomar medidas en cada caso.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

La búsqueda de una persona que es objeto de una solicitud de búsqueda puede realizarse de diversas formas:

- los datos recabados en la solicitud de búsqueda se pueden cotejar con:
 1. otros datos que maneje el Movimiento, como listas de personas sanas y salvas, heridos o fallecidos; MCR, mensajes “Urgente dar noticias”; otras solicitudes de búsqueda;
 2. otros datos publicados en los medios de comunicación o a través de Internet, o compartidos con otras organizaciones;
- algunos de los datos recopilados se pueden publicar para que los vean aquellas personas que puedan disponer de información pertinente y animarles así a que la comuniquen (véanse los apartados: Publicación de listas, y Medios de comunicación);
- el caso se puede remitir a las autoridades, que pueden aportar información adicional sobre la persona buscada;
- se puede emprender una búsqueda en el terreno, visitando la última dirección conocida de la persona en cuestión; contactando con sus familiares y vecinos; acudiendo a los líderes de las comunidades, asociaciones y grupos de desplazados; consultando con los representantes locales de las autoridades o con las organizaciones que trabajan en favor de la población damnificada; visitando refugios y campamentos, hospitales, depósitos de cadáveres y consultando los registros de inhumaciones de los cementerios.

A menos que se trate de personas vulnerables, no se suelen aceptar solicitudes de búsqueda a gran escala inmediatamente después de una catástrofe natural que haya generado importantes necesidades en materia de RCF. Estas solicitudes sirven para localizar a las personas vulnerables (niños separados de sus familiares, ancianos que se encuentren solos, discapacitados y otras personas que necesiten protección y asistencia) y a sus familiares.

No obstante, también pueden servir para localizar a otras personas desaparecidas, aunque generalmente en una fase posterior, cuando los demás medios que se han utilizado para tratar de restablecer el contacto hayan fracasado.

VENTAJAS**Más probabilidades de éxito para los casos más difíciles.**

La información pormenorizada que se obtiene a través de las solicitudes de búsqueda aumenta el número de pistas y oportunidades de llevar a cabo actividades de búsqueda, lo que multiplica las oportunidades de éxito. Esto es especialmente importante cuando se trate de personas vulnerables y cuando los demás medios utilizados para restablecer el contacto hayan sido infructuosos.

Atención de las necesidades de las personas más vulnerables.

La información recopilada no se utiliza sólo para localizar a las personas, sino también para determinar y atender las necesidades de asistencia y protección de los más vulnerables

Búsquedas en el tiempo.

Al conservarse una ficha de cada solicitud de búsqueda y de la información y las actividades relacionadas con la persona buscada, las posibilidades de encontrar a esa persona aumentan. Se puede hacer un seguimiento de cada caso y mantener las labores de búsqueda.

Combinación con otras herramientas.

Las solicitudes de búsqueda permiten buscar a las personas a través de diversas herramientas: búsquedas activas sobre el terreno, publicación en los medios de comunicación, remitiendo los casos a las autoridades, etc.

REQUISITOS BÁSICOS

que hay que reunir para utilizar esta herramienta

Coordinación con las autoridades. Incumbe, en primer lugar, a las autoridades dilucidar el paradero y la suerte que han corrido las personas desaparecidas aunque su capacidad sea limitada. Así pues, es esencial coordinarse con ellas para evitar una duplicación de tareas y obtener el apoyo necesario.

Coordinación con otros organismos. Es importante colaborar con los actores gubernamentales y no gubernamentales que trabajen en las zonas afectadas, ya que pueden proporcionar información fiable sobre los familiares buscados y remitir casos al Movimiento para que emprendan la búsqueda activa de una persona. Por su parte, el Movimiento puede remitirlos a las personas cuyas necesidades no pueda atender.

Seguimiento de cada caso. No puede haber una solicitud de búsqueda sin un seguimiento de cada caso. Así pues, las solicitudes de búsqueda precisan de un sistema de información fiable (véanse el capítulo 10 y DO 5) para gestionar los datos, capacidad suficiente y una administración escrupulosa para manejar y dar seguimiento a cada caso de manera sostenida.

Criterios claros de aceptación en función de las necesidades y la capacidad. Dichos criterios son fundamentales para no verse desbordados con solicitudes de búsqueda de familiares desaparecidos en la fase inicial de una catástrofe. Procesar una solicitud de búsqueda es una tarea que requiere mucho tiempo, una organización muy rigurosa y personal especializado que registre, busque activamente y haga un seguimiento de cada caso.

Durante la fase de emergencia de una intervención, hay otros medios de restablecer el contacto (como los mensajes “Sano y salvo”, los teléfonos, la publicación de listas, el sitio web destinado al RCF), que suelen ser más eficaces y más rápidos ante unas necesidades a gran escala; así pues, las solicitudes de búsqueda se limitarán a las personas más vulnerables. Sólo cuando se hayan agotado los demás medios de restablecer el contacto entre los afectados se podrán extender las solicitudes de búsqueda a otras categorías de personas.

Información suficiente para llevar a cabo la búsqueda. Sería conveniente determinar de antemano qué información se necesita para llevar a cabo la búsqueda.

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>Conformidad con las normas de protección de datos. La recopilación y gestión de los datos se deberá efectuar de conformidad con el anexo 1. En particular, se explicará al solicitante en qué consiste el proceso de búsqueda y el posible uso de los datos facilitados y se solicitará su autorización (véase DO 13). El solicitante siempre debe autorizar formalmente que se publiquen sus datos. También puede ser necesaria una autorización formal antes de remitir una búsqueda a las autoridades competentes o a otros actores ajenos al Movimiento (véase DO 10).</p> <p>Respeto de la voluntad de las personas. Una vez localizada, se informará a la persona buscada de que es objeto de una solicitud de búsqueda y de la identidad del solicitante. Se le preguntará siempre si desea informar o no al solicitante sobre su paradero y se respetará su voluntad (véase DO 7).</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Personal y voluntarios cualificados. La recopilación y tramitación de las solicitudes de búsqueda requiere un personal cualificado y formado al efecto.</p> <p>Entrevista personal. En general, los formularios de solicitud de búsqueda se deberían rellenar durante una entrevista personal entre el solicitante y el colaborador/ voluntario cualificado del Movimiento.</p> <p>Expectativas. La decisión de crear una solicitud de búsqueda y emprender un proceso de búsqueda activa en nombre de un familiar puede crear muchas expectativas y ejercer una gran presión sobre el colaborador o voluntario del Movimiento que haya recopilado la información. Es necesario explicar con claridad a los solicitantes qué métodos se van a utilizar y cuáles son las posibilidades de éxito.</p> <p>Malas noticias. Dar malas noticias al solicitante requiere, en primer lugar, comprobar los hechos y la fuente de información. Se deben comunicar con mucho tacto, a ser posible, en presencia de un colaborador/ voluntario del Movimiento especialista en apoyo psicosocial (para más información, consulte el CD-ROM)</p> <p>No sirven para la identificación de restos mortales. Aunque en determinados contextos una solicitud de búsqueda puede proporcionar pistas útiles, no es una herramienta apropiada para determinar la identidad de los cadáveres. La recopilación de datos <i>ante-mortem</i> requiere un formulario y un método específicos (véase <i>La Gestión de cadáveres</i>).</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación rápida de las necesidades, riesgos y capacidades. Evalúe rápidamente y revise con frecuencia:

- si es necesario recurrir a una solicitud de búsqueda (a instancias de familiares preocupados) para localizar a una persona, o si bastarían otros medios para restablecer el contacto entre familiares (mensajes “Sano y salvo”, publicación de listas, teléfonos, sitio web destinado al RCF, etc.), y determine para que categorías de personas sería conveniente una búsqueda individual. Céntrese, en particular, en las personas vulnerables y en aquellas con las que no se puede restablecer el contacto por otros medios. A menos que lo estime contraproducente, el Movimiento recurrirá sistemáticamente a las solicitudes de búsqueda cuando se trate de una persona vulnerable (niños no acompañados y sus familiares, ancianos solos, y discapacitados);
- cuáles son los métodos de búsqueda más eficaces (comparar y cotejar la información, búsquedas activas sobre el terreno, publicación, delegación en las autoridades);
- si esos métodos plantean algún riesgo para la seguridad de los solicitantes y de las personas buscadas;
- qué capacidad (estructura, recursos humanos y organización) se requiere para admitir solicitudes y efectuar actividades de búsqueda con los métodos seleccionados.

DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para aclarar cuáles son sus responsabilidades, cuál es la función del Movimiento, y obtener el apoyo necesario.

DO 3 Coordinación con otros actores. Coordínesse con otros actores para evitar una duplicación de tareas durante las búsquedas, promover las actividades de búsqueda del Movimiento, y asegurarse de que remitan al Movimiento a todas las personas que deseen solicitar una búsqueda, compartir determinados datos cuando sea necesario, obtener información adicional sobre las personas buscadas y remitir a las personas vulnerables con otras necesidades en materia de protección y asistencia a las organizaciones competentes.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 4 Objetivo, beneficiarios, métodos y zonas. Estos criterios se deberían revisar y, si procede, modificar, a la luz de las necesidades y capacidades, especialmente al principio de la segunda fase de la intervención, y de la fase de recuperación (véase el cuadro en el capítulo 8.3). Decida, en función de ello:

- con qué finalidad(es) se admitirá una solicitud de búsqueda (véase más arriba);
- para qué grupos de damnificados se admitirá una solicitud de búsqueda: niños separados, ancianos solos, discapacitados u otras personas que necesiten urgentemente asistencia o protección, personas vulnerables, etc.;
- de qué grupos de beneficiarios se aceptará una solicitud de búsqueda: familiares cercanos o más lejanos, personas que hayan agotado los demás medios de restablecer el contacto con sus familiares, etc.;
- si aceptar o no solicitudes de búsqueda cuando ya se había perdido el contacto antes de la catástrofe;
- para qué tipo de situación no se aceptará una solicitud de búsqueda: solicitudes de terceros, solicitudes relativas a asuntos jurídicos o testamentos; situaciones de disputa familiar, etc.;
- qué métodos se utilizarán para localizar a los individuos (véase más arriba);
- para qué zonas se admitirán las solicitudes de búsqueda;
- de qué zona se admitirán las solicitudes de búsqueda. Decida, en particular, si se aceptarán las solicitudes de búsqueda recogidas en el extranjero a través de la red de vínculos familiares.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 5 Criterios para cerrar un caso de búsqueda. Decida en qué circunstancias se podrá cerrar un caso. Una solicitud de búsqueda se puede cerrar positivamente (si se ha resuelto con éxito) o negativamente (si no se ha podido aclarar la suerte que ha corrido la persona buscada). En general, se cerrará un expediente, y no se efectuará ninguna otra acción para localizar al familiar buscado e informar al solicitante, en las siguientes circunstancias:

- se ha localizado a la persona buscada y se ha informado al solicitante;
- se ha localizado a la persona buscada, pero ésta se ha negado a que se revele su paradero y el solicitante ha recibido una respuesta de acuerdo con ese deseo;
- la persona buscada ha fallecido, se ha informado al solicitante de ese hecho y, cuando ha sido posible, las autoridades han expedido un certificado de defunción y se ha informado al solicitante del lugar en el que se halla el cadáver;
- el solicitante ha retirado la solicitud de búsqueda;
- el solicitante ha fallecido;
- el solicitante se ha trasladado y no ha sido posible localizarle;
- no puede proseguirse la búsqueda porque todas las gestiones han sido infructuosas y el solicitante ha sido debidamente informado.

DIRECTRICES OPERACIONALES

Cerrar una solicitud de búsqueda significa que el Movimiento no proseguirá sus actividades para localizar a la persona buscada e informar al solicitante. Sin embargo, no significa que no pueda llevar a cabo otras actividades o hacer un seguimiento en favor de la persona buscada o del solicitante. Dependiendo de las circunstancias y de las necesidades, una vez se haya cerrado una solicitud de búsqueda, el Movimiento puede:

- ofrecer sus servicios para mantener el contacto entre el solicitante y la persona buscada una vez esta haya sido localizada;
- organizar una reunión de familiares;
- atender las necesidades de asistencia y protección de la persona buscada una vez haya sido localizada;
- remitir a los solicitantes a las fuentes de información y de apoyo (a las autoridades para obtener un certificado de defunción, a determinadas organizaciones para recibir apoyo psicosocial, etc.);
- organizar o facilitar la devolución del cadáver de la persona buscada a sus familiares.

DO 6 Malas noticias. Tenga en cuenta las normas y costumbres locales. Suele corresponder a las autoridades anunciar un fallecimiento. Determine los procedimientos para comprobar los hechos y las fuentes, y tenga mucho tacto a la hora de comunicar malas noticias al solicitante. Las malas noticias se comunicarán personalmente siempre que sea posible (preferiblemente por alguien con la formación adecuada, o cuya presencia haya solicitado la familia) o, en determinados casos, a través de un familiar o persona de confianza.

Véase “Cómo tratar a quienes padecen una crisis” y “Cómo se ha de dar la noticia de un fallecimiento” en el CD-ROM si desea más información. Las malas noticias suelen informar de que:

- la persona buscada está (posiblemente o con seguridad) muerta;
- la persona buscada está (posiblemente o con seguridad) herida de gravedad;
- se han hecho todas las gestiones posibles para esclarecer el paradero de la persona buscada sin éxito;
- se ha localizado a la persona, pero esta no desea informar al solicitante de su paradero (véase más abajo).

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 7 Negativa a informar al solicitante. No se pueden revelar al solicitante los datos de contacto de la persona buscada sin su consentimiento. Así pues, aclare con la persona buscada qué información se ha de dar al solicitante cuando aquella:

- se niegue a restablecer el contacto con el solicitante;
- se niegue a que se revele su dirección/ número de contacto;
- se niegue a informar siquiera al solicitante de que ha sido localizado por el Movimiento, en cuyo caso se dirá al solicitante que “la búsqueda ha sido infructuosa”. Se dará esta última respuesta sólo como último recurso, y tras informar a la persona buscada de las consecuencias de su decisión, ya que cabe que el solicitante continúe la búsqueda por otros medios. Consulte el Informe de devolución al remitente en el CD-ROM.

La persona buscada puede tener que firmar un formulario especial en el que se especifique lo que se ha de decir al solicitante.

DO 8 Comprobación del sistema de gestión de datos. Compruebe rápidamente si el Movimiento ya dispone de un sistema de gestión de datos en funcionamiento y cuál es su capacidad.

DO 9 Creación de un sistema de gestión de datos. Establezca (o refuerce) el sistema y los procedimientos de gestión de las solicitudes de búsqueda, según sea necesario. Es importante disponer de un archivo centralizado y, quizás, de una base de datos (o, al menos, un fichero) para gestionar y hacer el seguimiento de cada caso. Cada persona buscada debería figurar en una ficha con su nombre y un número de referencia específico. Consúltese el capítulo 10. El sistema debería permitir al personal o a los voluntarios:

- recopilar, centralizar, almacenar, recuperar y transmitir los datos recopilados en las solicitudes de búsqueda o en relación con ellas;
- servir de base para controlar la calidad de los datos recabados;
- asociar los datos recopilados en las solicitudes de búsqueda con otros datos que haya recabado o publicado el Movimiento, o que hayan compartido con el Movimiento otros actores (véase más arriba), lo que explicaría la necesidad de disponer de un archivo centralizado;

DIRECTRICES OPERACIONALES

- analizar los datos para comprobar los progresos realizados y adaptar las actividades en consecuencia. Así pues, el sistema ha de permitir al personal y a los voluntarios registrar y encontrar (en el mismo archivo o base de datos) los datos relativos a todas las actividades llevadas a cabo en relación con las personas buscadas durante el proceso de búsqueda, así como otra información adicional (correspondencia entre el Movimiento y los solicitantes, otros familiares, las autoridades y otras organizaciones; informes de las entrevistas y de otros contactos mantenidos por teléfono o por correo electrónico; recortes de prensa; fotografías, copias de MCR intercambiados, etc.). También debe figurar la información transmitida al solicitante sobre los resultados de la búsqueda y la decisión de cerrar el caso.

DO 10 Selección de los datos a recopilar para una solicitud de búsqueda. Seleccione, a la luz de las necesidades, la información imprescindible para admitir una solicitud de búsqueda. Será necesario adaptar los formularios de solicitud de búsqueda a las necesidades específicas del contexto y al alfabeto utilizado (nombres y apellidos según el uso en el país, estructura de las direcciones, etc.) Consulte el CD-ROM para ver un modelo de formulario y, a partir de él, elabore e imprima el formulario para las solicitudes de búsqueda. La información que se vaya a solicitar debería:

- ser suficiente para poder iniciar la búsqueda con buenas probabilidades de éxito e incluir los datos de la persona buscada y las circunstancias en las que se perdió el contacto;
- incluir la identidad exacta del solicitante, su dirección/ número de contacto y la relación con la persona buscada;
- incluir el consentimiento del solicitante en el que autoriza al Movimiento a publicar la información facilitada. N.B. El Movimiento aceptará una solicitud de búsqueda de un solicitante que no autorice que se publique o se transmita la información a las autoridades u otras organizaciones si cabe utilizar otros medios de búsqueda más discretos. En este caso, se deberá informar al solicitante que ello podría mermar sus posibilidades de éxito.

La información solicitada y recopilada en una solicitud de búsqueda debería comprender, en general, los siguientes elementos:

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

Información sobre la persona buscada, que puede variar según el contexto local y el objetivo de la solicitud de búsqueda, pero que debería incluir, como mínimo:

- nombre completo (según el uso local);
- apellido de soltera;
- diminutivos o apodos;
- sexo;
- nombre del padre;
- nombre de la madre;
- lugar de nacimiento;
- fecha de nacimiento;
- nacionalidad y lugar de origen.

Otra información útil puede ser:

- profesión;
- estado civil;
- nombre del cónyuge y fecha de nacimiento;
- nombre de sus hijos y fechas de nacimiento;
- religión;
- comunidad o clan al que pertenece;
- lengua materna;
- descripción física;
- ropa y pertenencias que llevaba la persona en el momento de la catástrofe;
- una fotografía o fotografías recientes.

Información relativa a las circunstancias de la separación/ pérdida del contacto y pistas para la búsqueda:

- descripción detallada de las circunstancias que llevaron a la pérdida del contacto, indicando el lugar y la fecha;
- otras personas que pudieran haber estado con la persona buscada en el momento de la separación/ pérdida del contacto;
- fecha y detalles de las últimas noticias recibidas (cuándo se las vio o se supo de ellas por última vez);
- última dirección o direcciones conocidas, indicando cómo llegar hasta ellas.

DIRECTRICES OPERACIONALES

Es importante tener en cuenta la vulnerabilidad de la persona, ya que ello puede servir para determinar si la persona necesita protección y asistencia y dar prioridad o no a su caso.

Nombres y direcciones de cualquiera que pueda facilitar información (parientes, vecinos, amigos, empleadores, compañeros de trabajo, contactos sociales, etc.).

Cualquier información que pueda ayudar a localizar a la persona buscada.

Datos del solicitante:

- nombre completo;
- nombre de los padres;
- fecha de nacimiento, lugar de nacimiento (o lugar de origen);
- sexo;
- parentesco con la persona buscada;
- dirección de contacto, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Firma del solicitante

Declaración del solicitante en la que autoriza al Movimiento a:

- publicar determinados datos durante el proceso de búsqueda (por determinar), como su nombre y el nombre (y la fotografía) del familiar buscado;
- compartir la solicitud de búsqueda con otras organizaciones que puedan localizar o ayudar a esa persona;
- compartir la solicitud de búsqueda con las autoridades, que pueden localizar o ayudar al familiar buscado.

Información administrativa:

- nombre de la persona que ha admitido a trámite la solicitud de búsqueda y organización a la que pertenece;
- fecha y lugar en la que se cursó la solicitud de búsqueda.

El Movimiento asignará un número de referencia a cada persona buscada para facilitar la gestión y la búsqueda de los casos. Véase el Formulario de solicitud de búsqueda en el CD-ROM.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 11 Medidas de seguimiento y datos a recopilar. De conformidad con DO 3 y DO 4, determine el tipo de medidas que serán necesarias para una búsqueda fructífera y para abordar las necesidades en materia de RCF, de asistencia y de protección más urgentes de la persona buscada. Seleccione el tipo de datos que será necesario recopilar y centralizar para efectuar un seguimiento adecuado.

DO 12 Necesidades de protección y asistencia. Informe al personal del Movimiento que trabaja sobre el terreno y proporcióneles las herramientas, la logística y los medios de telecomunicaciones necesarios para que puedan atender las necesidades de protección y asistencia más urgente de las personas buscadas, o remitirlas rápidamente a las autoridades u organizaciones competentes. Elabore y actualice una lista con las organizaciones que proporcionen ayuda y servicios esenciales a las que pueda remitir a las personas interesadas para completar los servicios prestados por el Movimiento.

DO 13 Descripción del proceso de búsqueda. Redacte una circular interna en la que se defina el proceso a seguir una vez se haya admitido a trámite una solicitud de búsqueda. Redacte una breve nota informativa para que el personal o los voluntarios del Movimiento puedan explicar el proceso de búsqueda a los solicitantes y otras partes interesadas. En la circular se hará hincapié en la importancia de respetar la voluntad de la persona buscada.

DO 14 Comunicación con la red de vínculos familiares. Envíe un mensaje a la ACB explicando a la red de vínculos familiares cuáles son los criterios, el objetivo y la cobertura de las solicitudes, así como el funcionamiento del proceso de búsqueda.

DO 15 Comunicación con otras partes interesadas. Comunique la misma información a las autoridades competentes y a otras partes interesadas a fin de remitirles los casos que corresponda y promover los servicios de RCF.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 16 Fichas individuales. Centralice las fichas actualizadas de cada persona (en papel y en formato electrónico si es posible) y almacénelas en un lugar seguro. Estas fichas incluirán: los datos facilitados en la solicitud de búsqueda, otros datos relacionados con el paradero y la suerte que haya corrido la persona buscada, los datos relacionados con las actividades y comunicaciones relativas a la búsqueda en cuestión, especialmente la comunicación con las familias, los resultados de la búsqueda y la decisión de cerrar el caso. Las fichas se deberán conservar aun después de cerrado el caso. Véase DO 9 y el capítulo 10.

DO 17 Supervisión. Posibles indicadores son: el número de solicitudes de búsqueda creadas, casos pendientes, casos cerrados positivamente/ con éxito (se localizó a la persona buscada o se esclareció la suerte que corrió) y los motivos, casos cerrados negativamente/ sin éxito (no se localizó a la persona buscada y su suerte sigue siendo una incógnita).

DO 18 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 16, e incluya una descripción del proceso de búsqueda, una nota informativa para los solicitantes, un formulario de solicitud de búsqueda, una hoja de seguimiento y un formulario para datos estadísticos.

DO 19 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento. En particular, explique al personal/ voluntarios que trabajan sobre el terreno cómo efectuar una búsqueda activa.

REUNIÓN DE FAMILIARES

Para más información, consulte los apartados: Registro de los datos de las personas vulnerables, Solicitudes de búsqueda, el capítulo 6 y el anexo 4 del manual.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO

La expresión “reunión de familiares” se refiere al hecho de reunir a los miembros de una familia que se encontraban separados, una vez se haya restablecido el contacto entre ellos, y siempre y cuando éstos hayan aceptado formalmente reunirse y las condiciones de seguridad lo permitan. Reunir a un niño con su familia implica, en primer lugar, comprobar el parentesco y, si la separación ha sido prolongada o la persona que se encargaba de cuidarlo ha muerto, habrá que determinar si la reunión de familiares redundará en beneficio del niño. Consulte la Lista de comprobación del parentesco y el Formulario de evaluación para la reunión de familiares en el CD-ROM.

Preservar la unidad familiar es el objetivo final de todas las actividades relativas al RCF, por lo que el Movimiento debería promover la reunión de todos los familiares separados por una catástrofe. La definición de familia se basa en la costumbre y debería entenderse en el sentido más amplio posible. Sin embargo, se dará prioridad a las personas vulnerables que dependen del apoyo de sus familiares.

La reunión de familiares, tal y como aquí se describe, se refiere sólo a los casos en los que esté claro que:

- la separación es consecuencia directa de la catástrofe;
- se ha localizado a los familiares;
- se ha comprobado el parentesco (en el caso de los niños);
- la reunión de familiares redundará en beneficio de todas las personas afectadas;
- la reunión de familiares no modifica la condición o la relación entre el familiar dependiente y la persona que está a su cargo o que lo cuida.

Consulte el capítulo 6 del manual y el anexo 4, así como el Registro de los datos de las personas vulnerables, para consultar otras medidas que pueden adoptar para atender las necesidades de las personas más vulnerables, especialmente los niños.

VENTAJAS

Aumento de la protección. La reunión de las personas vulnerables con aquellos que están a su cargo puede mejorar su protección y ayudar a cubrir sus necesidades básicas.

Impacto emocional. La reunión de familiares tiene un impacto emocional y psicológico muy positivo en las personas afectadas.

REQUISITOS BÁSICOS

que hay que reunir para utilizar esta herramienta

Coordinación con las autoridades. Incumbe, en primer lugar, a las autoridades reunir a los familiares separados aunque tengan una capacidad limitada para ello. Así pues, es esencial coordinarse con ellas para aclarar la función del Movimiento, evitar una duplicación de tareas, paliar las deficiencias y obtener el apoyo y la autorización necesarios. Las autoridades pueden solicitar al Movimiento que asuma la función directiva en las búsquedas, a lo cual el Movimiento accederá si se da el caso.

Coordinación con otros organismos. Es importante coordinarse con las principales partes implicadas (en particular los principales organismos de protección de los niños en el país afectado, así como organismos internacionales como UNICEF, ACNUR, Save the Children, International Rescue Committee, World Vision) que trabajen en las zonas afectadas, ya que es probable que estén ayudando a niños separados de sus familias. El objetivo de la coordinación es evitar una duplicación de tareas, paliar las deficiencias y promover una respuesta coherente que redunde en beneficio de las personas afectadas, permita remitir a las personas cuyas necesidades no puedan ser atendidas por el Movimiento a otros actores y acepte los casos que le envíen otros actores y puedan beneficiarse de los servicios del Movimiento.

Criterios claros de aceptación en función de las necesidades y la capacidad. Dichos criterios son fundamentales para que el Movimiento no se vea desbordado con solicitudes de reunión de familiares en la fase inicial de una catástrofe. La reunión de familiares es una tarea que requiere tiempo y recursos, un despliegue logístico eficaz, un sistema de información eficiente, una organización y unos procedimientos muy estrictos y personal especializado que maneje y haga un seguimiento de cada caso. Por ello, tras una catástrofe, se dará prioridad a las familias más vulnerables que se hayan tenido que separar. Esto no significa que no se pueda ayudar a otras personas a buscar a sus familiares y a reunirlos con ellos, pero esto debería efectuarse en una fase posterior.

REQUISITOS BÁSICOS

que hay que reunir para utilizar esta herramienta

Seguimiento de cada caso. No se puede reunir a las familias a menos que se haga un seguimiento individual de los familiares a los que se va a reunir. La reunión de familiares requiere un sistema de información fiable (véase el capítulo 10) que permita gestionar, verificar y transmitir datos sobre las personas afectadas y documentos entre los equipos del Movimiento que estén en contacto con los beneficiarios. Requiere suficiente capacidad y una organización escrupulosa para manejar y procesar cada caso concreto en el tiempo. Asimismo, el trabajo del Movimiento no termina al reunir a una familia, ya que puede ser necesario efectuar visitas de seguimiento, realizar evaluaciones periódicas o prestar asistencia.

Solicitudes individuales. Sólo se aceptarán solicitudes de reunificación de los propios interesados, no de terceras personas.

Proceso de reunión de familiares. Una reunión de familiares sólo se puede producir al final del proceso de búsqueda y siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas a continuación:

- 1) **Restablecimiento del contacto.** Sólo se podrá organizar una reunión de familiares una vez que los familiares implicados hayan sido localizados y se haya restablecido el contacto entre ellos mediante el intercambio de noticias familiares. (El intercambio de noticias familiares organizado por el Movimiento les permite tomar una decisión informada y, al mismo tiempo, permite al Movimiento asegurarse de que están emparentados y desean reunirse, así como detectar posibles obstáculos).
- 2) Comprobación de **la identidad y el parentesco.**
- 3) **Consentimiento mutuo.** El consentimiento formal de ambas partes es una condición previa para la reunión de familiares. Se escuchará también la decisión de los niños (véase el punto 4 a continuación).
- 4) **Interés de la persona.** Habría que analizar qué es lo que más les conviene a los niños u otras personas vulnerables que han estado separadas de sus familiares durante mucho tiempo o que han perdido a la persona de la que dependían antes de reunirlos.
- 5) **Seguridad.** Sólo se procederá a una reunión de familiares una vez se haya analizado y confirmado que los beneficiarios no correrán ningún riesgo durante el viaje y que el lugar elegido para la reunión es seguro.

<p>REQUISITOS BÁSICOS que hay que reunir para utilizar esta herramienta</p>	<p>6) Apoyo logístico. Para efectuar una reunión de familiares el Movimiento debe poder acceder con seguridad y en unos medios de transporte fiables a las zonas en las que se encuentren los familiares.</p> <p>7) Autorización de las autoridades. En la mayoría de los casos, se debería informar, en principio, de antemano, a las autoridades, y obtener su autorización, especialmente en situaciones de conflicto u otras situaciones delicadas, si se trata de niños o en el caso de una reunión de familiares que se encuentran en países distintos.</p>
<p>LIMITACIONES</p>	<p>Necesidad de un entorno estable. No es recomendable proceder a una reunión de familiares inmediatamente después de una catástrofe y mientras la situación permanezca inestable o existan riesgos para la seguridad y nuevos desplazamientos de población.</p> <p>Marco jurídico. La legislación nacional debería incluir una definición de la unidad familiar y de sus derechos, medidas de protección de los niños y otras obligaciones y requisitos que puedan afectar a la reunión de familiares. La definición de la unidad familiar y el derecho a la reunión de familiares varía en función de cada legislación nacional. En situaciones en las que la reunión de familiares implique admitir a familiares de otro país, se actuará de conformidad con las leyes y reglamentos de ese país.</p>

**DIRECTRICES
OPERACIONALES**

DO 1 Evaluación rápida de las necesidades, riesgos y capacidades. Analice rápidamente y revise con frecuencia:

- la necesidad de llevar a cabo reuniones de familiares y las categorías de personas para las que se van a efectuar. Céntrese fundamentalmente en los familiares separados más vulnerables, como los niños, ancianos, discapacitados y aquellos que dependen del apoyo de sus familias;
- los riesgos que plantea la reunión de familiares para la seguridad de los beneficiarios;
- las consecuencias del marco jurídico en la protección de los niños y la reunión de las familias;
- la función y la capacidad de las autoridades de organizar o ayudar en las reuniones de familiares;
- la función y la capacidad de los actores no gubernamentales de organizar o ayudar en las reuniones de familiares;
- la capacidad del Movimiento (condición jurídica, estructura, logística, recursos humanos y organización) de organizar o ayudar en las reuniones de familiares.

DO 2 Coordinación con las autoridades. Coordínesse con las autoridades para aclarar cuáles son sus responsabilidades, la función del Movimiento y obtener el apoyo y la autorización necesarios para proceder o ayudar en las reuniones de familiares.

DO 3 Coordinación con otros actores. Coordínesse con otros actores para evitar una duplicación de tareas, intercambiar datos cuando sea necesario, crear un sistema para remitirse los casos mutuamente y promover una respuesta concreta que redunde en interés de los beneficiarios. En el caso de los niños, consulte las "Directrices Generales Inter-Agenciales sobre niñas y niños no acompañados y separados".

DIRECTRICES OPERACIONALES

DO 4 Participación del Movimiento. Decida si el Movimiento organizará todo el proceso de reunión de familiares, lo dirigirá con la ayuda de otros socios, o ayudará a otros organismos directores (gubernamentales o no gubernamentales) en el proceso.

Según el modo de participación por el que se ha optado, decida cómo remitir los casos a otros actores y qué datos intercambiar con ellos. Negocie y formalice un acuerdo con sus socios. Véase el Acuerdo modelo entre una Sociedad Nacional y terceros relativo al intercambio de datos personales en el CD-ROM, así como las indicaciones que lo acompañan.

DO 5 Criterios y alcance. Seleccione:

- para qué categoría de beneficiarios el Movimiento organizará o participará en las reuniones de familiares;
- de qué zonas y en qué zonas el Movimiento llevará a cabo o participará en reuniones de familiares.

DO 6 Reuniones transfronterizas. Decida si el Movimiento llevará a cabo o participará en reuniones de familiares sólo en el país afectado o también en otros países. En este último caso, pida a la Sociedad Nacional o a la delegación del CICR correspondiente que le facilite los procedimientos del país "receptor". Decida si será necesario que el CICR expida documentos de viaje para las personas que carezcan de documento de identidad o pasaporte.

DO 7 Seguimiento después de la reunión. Determine si será necesario un seguimiento tras la reunión de familiares y, si es así, quién se encargará de realizarlo y cómo.

DO 8 Descripción del proceso de reunión de familiares. Establezca el procedimiento de trabajo en el que se defina el proceso de reunión de familiares (para el Movimiento). Incluya:

- cada etapa del proceso de reunión de familiares;
- las condiciones que se deben dar en cada etapa del proceso (consulte los Requisitos básicos en el apartado anterior);
- qué hay que supervisar y quién se encargará de ello, a fin de determinar si se han cumplido las condiciones necesarias;
- qué documentos se necesitan para confirmar que se han reunido las condiciones;
- cómo se van a almacenar e intercambiar los documentos, dónde y quién los va a centralizar);

DIRECTRICES OPERACIONALES

- quién se encarga de qué en el proceso, especialmente, a quién incumbe la decisión final de efectuar la reunión de familiares, y quién se ocupa del transporte/viaje;
- cómo coordinarse con las autoridades y otras organizaciones.

Elabore una breve nota informativa para que el personal del Movimiento explique a los beneficiarios y principales interesados en qué consiste el proceso de reunión familiar y cuáles son los requisitos necesarios.

DO 9 Criterios para cerrar un caso de reunión de familiares.

Decida en qué circunstancias se cerrará un caso. Un caso de reunión de familiares se puede cerrar positivamente (cuando la familia receptora ha firmado el certificado de entrega tras la reunificación) o negativamente (si la reunificación no se ha podido llevar a cabo). Véase el Certificado de entrega en el CD-ROM.

En general, se cerrará un caso de reunión de familiares y no se efectuará ninguna otra acción para reunirlos en las siguientes circunstancias (de las que el Movimiento informará debidamente a los familiares):

- se ha reunido a los miembros de una familia (a través del proceso de reunión de familiares o por otros medios);
- uno de los familiares directamente afectados no desea dicha reunión;
- se ha comprobado que los beneficiarios no reúnen los requisitos necesarios para la reunión de familiares (p.ej. de parentesco);
- la reunión de familiares no es conveniente para la persona vulnerable;
- no se puede llevar a cabo, ni siquiera a largo plazo, por razones logísticas, jurídicas, de seguridad o de otra índole;
- uno de los familiares ha muerto y se ha informado al otro de este hecho (las autoridades pueden expedir un certificado de defunción y se informará al solicitante del lugar en el que se halla el cadáver);
- uno de los familiares se ha trasladado y no se le puede localizar, y todas las gestiones para localizarle han sido infructuosas;
- se ha encontrado otra solución (duradera) para todas las personas (vulnerables) que no pueden reunirse con sus familiares o para quienes la reunión es perjudicial.

DIRECTRICES OPERACIONALES

Cerrar un caso de reunión de familiares no significa que el Movimiento no vaya a efectuar un seguimiento de ese caso ni a proseguir con sus actividades en favor de los familiares de que se trate. Dependiendo de las circunstancias, las necesidades y, tras analizar qué es lo que más conviene a las partes implicadas, el Movimiento puede abrir un nuevo caso de reunión de familiares para otro familiar. También puede atender otras necesidades en materia de RCF, de asistencia o de protección, o remitir el caso a las autoridades o a otras organizaciones:

DO 10 Elaboración de formularios. Elabore, como mínimo, los siguientes formularios para los procesos de reunión de familiares (consulte el CD-ROM):

1. **Formulario de reunión de familiares.** Se trata de la solicitud de reunión de familiares. Debe completarse durante una entrevista con un colaborador o voluntario del Movimiento e ir firmada por el familiar que solicita la reunión de familiares.
2. **Formulario de evaluación de la reunión de familiares.** Se utiliza para evaluar las circunstancias presentes del niño y las del familiar (o persona que se encargará de cuidarle en adelante)
3. **Acuerdo de reunión de familiares.** Se debe completar durante la entrevista con el colaborador o voluntario del Movimiento, y debe ir firmada por los miembros de la familia receptora antes de la reunión.
4. **Certificado de entrega.** Debe firmarlo la familia receptora en presencia de un colaborador o voluntario del Movimiento en el lugar y el momento de la reunión.
5. **Formulario para la visita de seguimiento.** Se utilizará para comprobar el bienestar y la integración de un niño tras su reunión con su familia.

Es posible efectuar la reunión de familiares más rápido de lo que se tramita la solicitud de reunificación familiar, como también es posible utilizar el acuerdo de reunión de familiares en ese mismo momento aunque todavía esté pendiente de tramitar la solicitud de reunión de familiares.

DO 11 Capacidad del Movimiento de restablecer el contacto y gestionar los datos. Este requisito es básico para las reuniones de familiares.

DIRECTRICES OPERACIONALES

Compruebe rápidamente si el Movimiento tiene capacidad para:

- permitir el intercambio de noticias entre los familiares separados;
- gestionar los datos de las personas implicadas y transmitir los documentos necesarios entre los equipos y oficinas del Movimiento que estén en contacto con las dos partes antes de llevar a cabo la reunión.

DO 12 Creación de un sistema de gestión de datos. Establezca (o refuerce) el sistema de información y los procedimientos de recopilación, transmisión, gestión y seguimiento de las solicitudes de reunión de familiares. Es importante crear un archivo centralizado y, posiblemente, una base de datos (o, al menos, un fichero) para gestionar y hacer el seguimiento de cada caso. Cada persona que se vaya a reunir con sus familiares debería tener una ficha con su nombre y un número de referencia específico. Consulte el capítulo 10.

El sistema debería permitir al personal o a los voluntarios del Movimiento:

- recopilar, centralizar, almacenar, recuperar y transmitir los datos recopilados en el proceso de reunión de familiares o en relación con este proceso, en particular la información facilitada al solicitante sobre los resultados de la búsqueda y la decisión de cerrar el caso;
- controlar la calidad de los datos recabados;
- comprobar los progresos realizados.

DO 13 Evaluación y organización del apoyo logístico. Evalúe la capacidad del Movimiento y de otras partes de confianza implicadas en el proceso (órganos gubernamentales o no gubernamentales, empresas privadas) para que el transporte sea fiable y seguro. Refuerce, si es necesario, la capacidad del Movimiento, o recurra a otros actores o compañías privadas. Compruebe si las personas implicadas requieren la presencia de un colaborador o un voluntario del Movimiento especializado durante el transporte (especialmente si tienen problemas de salud o necesidades psicosociales).

DO 14 Comunicación con la red de vínculos familiares. Envíe un mensaje a la ACB explicando los criterios, las condiciones y la cobertura de las reuniones de familiares, para que los transmita a las demás Sociedades Nacionales y delegaciones, según proceda.

**DIRECTRICES
OPERACIONALES****DO 15 Comunicación con otras partes interesadas.**

Comunique la misma información a las autoridades competentes y a otras partes interesadas a fin de remitirles los casos que corresponda y promover los servicios de RCF.

DO 16 Fichas individuales. Centralice las fichas actualizadas (en papel y en formato electrónico) de los documentos originales y de todos los datos relativos al proceso de reunión de familiares y al seguimiento efectuado, y almacénelas en un lugar seguro. Estas fichas incluirán: el formulario de reunificación familiar, el acuerdo de reunificación familiar, el certificado de entrega, copias de los MCR o de las noticias intercambiadas entre los familiares separados; una copia de la correspondencia mantenida entre los componentes del Movimiento y las familias; los resultados del proceso de reunión de familiares y del seguimiento efectuado, y la decisión de cerrar el caso. Las fichas se deberán conservar aun después de cerrado el caso.

DO 17 Supervisión. Se puede recurrir a los siguientes indicadores: número de casos de reunión de familiares abiertos, número de casos pendientes, número de casos cerrados positivamente (con éxito), negativamente (sin éxito), junto con los motivos; y casos relacionados con niños.

DO 18 Procedimientos de trabajo. Establezca y difunda los procedimientos internos de trabajo basándose en DO 2 a 17, e incluya una descripción del proceso de reunión de familiares, una nota informativa para los solicitantes, un formulario de reunión familiar, un acuerdo de reunión familiar, un certificado de entrega, una hoja de seguimiento y formularios para datos estadísticos.

DO 19 Formación y dirección. Imparta formación y dirección explicando los métodos de trabajo al personal/ voluntarios del Movimiento, en particular, al personal o a la organización que se ocupen del transporte.

ANEXO 6 Recursos humanos: principales tareas y responsabilidades

A continuación figura una breve descripción de las principales tareas y responsabilidades del personal del Movimiento. Utilice esta lista para comprobar que se han asignado todas las tareas.

Gestión de la intervención en materia de RCF

- Establecer la estrategia general y tomar las principales decisiones operacionales relativas al RCF.
- Encargarse del análisis, la planificación y la supervisión general.
- Actuar de enlace con la dirección operacional de otros componentes del Movimiento.
- Coordinarse con la ACB.
- Actuar de enlace con las autoridades o con la dirección operacional de otros actores, según sea necesario.
- Ser coherente con otras intervenciones.
- Asignar las funciones y responsabilidades a cada miembro del equipo encargado del RCF.
- Seleccionar y aprobar los mensajes clave para los destinatarios externos.
- Elaborar el informe de actividad final y formular recomendaciones para la siguiente fase de la operación.

Evaluación

Véase el capítulo 5

- Redactar una lista clara de funciones.
- Gestionar el proceso de evaluación, informando a diario sobre las conclusiones más importantes.
- Informar a los equipos y al personal encargados de las evaluaciones y gestionarlos.
- Determinar las capacidades más importantes, las necesidades más urgentes y las condiciones operacionales.
- Actuar de enlace con los demás equipos de evaluación del Movimiento.

Supervisión de los equipos sobre el terreno

- Contratar, supervisar y apoyar a los miembros de los equipos sobre el terreno.
- Actuar de enlace con las autoridades locales y otros organismos.
- Actuar de enlace con otros equipos operacionales del Movimiento.
- Redactar informes diarios a partir de la información transmitida en las reuniones.
- Organizar el apoyo logístico y administrativo de los equipos encargados del RCF.
- Detectar los principales retos operacionales.

Administración de datos

- Decidir qué datos hay que recopilar para poner en marcha la intervención en materia de RCF.
- Asegurarse de que existe un sistema coherente de recopilación, empleo y almacenamiento de los datos, conforme a las capacidades y tecnologías disponibles.
- Asegurarse de que la administración de datos figura claramente como una de las partes del plan de acción.
- Supervisar al personal o a los voluntarios responsables de introducir los datos.
- Establecer un sistema fiable que permita comprobar la calidad de la introducción de los datos.

Prestación de servicios**Véanse el capítulo 8 y el anexo 5**

- Las tareas más importantes dependerán de las herramientas y estrategias seleccionadas.

Gestión administrativa (administración)**Véase el capítulo 10**

- Establecer o desarrollar una oficina/s de búsquedas.
- Proporcionar apoyo administrativo básico.
- Habilitar unas instalaciones para recibir a las personas que deseen tener noticias de sus familiares.
- Garantizar la comunicación entre el equipo encargado del RCF en el terreno y entre éste y otros destinatarios pertinentes.

A continuación, actividades transversales compartidas entre el equipo encargado del RCF:

Comunicación**Véase el capítulo 11**

- Comunicarse con las autoridades nacionales y locales para delimitar las funciones y responsabilidades.
- Comunicarse con otros actores y determinar en qué tareas se pueden complementar y cómo pueden cooperar.
- Comunicarse con los dirigentes locales y las redes comunitarias.
- Informar a la población damnificada sobre cómo acceder a los servicios de RCF.

Formación**Véanse el capítulo 10 y el CD-ROM**

- Formar a las personas no especializadas en el RCF para que puedan desempeñar tareas sencillas en este ámbito.
- Presentar el Movimiento y los principios rectores del RCF al personal/voluntarios nuevos.
- Enseñar al personal y a los voluntarios nociones básicas para la administración de datos.

Supervisión y elaboración de informes**Véase el capítulo 12**

- Comprobar periódicamente los principales indicadores.
- Elaborar informes de evaluación, a diario durante la primera fase.
- Elaborar periódicamente informes de actividad para la gestión general de la intervención ante la catástrofe para la ACB, el CICR.

ANEXO 7 Recursos humanos: descripciones de puestos y requisitos

Las descripciones de puestos y requisitos que se exponen a continuación se pueden adaptar a cada catástrofe o contexto específico, según sea necesario. Dichas descripciones y requisitos figuran también en el CD-ROM.

Jefe de la oficina encargada del RCF (coordinador)

Dirige el equipo de RCF que trabaja en la oficina encargada del RCF y puede supervisar las actividades de las oficinas auxiliares, según sea necesario.

N.B. La denominación del puesto puede variar dentro del Movimiento.

Las tareas y responsabilidades específicas dependerán de las necesidades operacionales.

Principales tareas y responsabilidades

- Determinar las prioridades locales según las instrucciones dictadas por la sede central.
- Encargarse de la comunicación entre la oficina principal del RCF y: la sede (si estuviera emplazada en otro lugar); los responsables de la sección u oficina local; y otros representantes del Movimiento que realicen actividades relacionadas con el RCF en la zona damnificada.
- Planificar las actividades relacionadas con el RCF en el plano local, inclusive organizando visitas al terreno.
- Organizar las actividades diarias de los equipos sobre el terreno (composición de los equipos, tareas, zonas a visitar, reuniones de información al comienzo y al término de una actividad).
- Elaborar informes periódicos, en particular, sobre los problemas que han de abordarse.
- Supervisar la organización de la oficina principal encargada del RCF.
- Conocer las directrices formuladas por la sede y velar por que el personal y los voluntarios las apliquen.
- Impartir formación al personal/ voluntarios nuevos para que puedan realizar las tareas que les corresponden, o velar por que se les imparta dicha formación.
- Supervisar y apoyar al personal y a los voluntarios de la Sociedad Nacional y/o la delegación según sea necesario (puede ser necesario impartirles formación sobre la marcha).
- Velar por el aprovechamiento eficaz de los recursos (humanos, materiales y financieros).
- Cooperar estrechamente en todo momento con otros equipos del Movimiento que intervengan en la catástrofe.
- Actuar de enlace con las autoridades pertinentes y con otros organismos según sea necesario.

- Formular recomendaciones sobre las actividades de RCF relacionadas con la catástrofe que se llevarán a cabo en el futuro.
- Respetar la confidencialidad y los principios de protección de datos (véase el anexo 1).
- Salvaguardar los Principios Fundamentales del Movimiento.

Requisitos

A continuación figuran posibles factores a tener en cuenta a la hora de designar a los jefes de las oficinas encargadas del RCF (coordinadores).

- Experiencia en el ámbito del RCF.
- Experiencia en la supervisión del personal/voluntarios.
- Experiencia en catástrofes u operaciones de emergencia.
- Capacidad de impartir formación y proporcionar apoyo técnico al personal y a los voluntarios.
- Dominio de las herramientas y metodologías relativas al RCF.
- Dominio de los requisitos de la administración de datos relativos al RCF.
- Conocimientos de informática.
- Dotes de comunicación, a nivel escrito y oral.
- Iniciativa y capacidad de resolver problemas.
- Dotes de negociación con una gran variedad de interlocutores.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de trabajar y vivir en situaciones estresantes y de ayudar a quienes trabajen en este tipo de situaciones.
- Dominio de los idiomas si el trabajo requiere tratar con distintas comunidades lingüísticas.

Administrador de la oficina encargada del RCF (persona de referencia)

Responsable de la administración y la recepción diarias en la oficina principal o auxiliar encargada del RCF.

N.B. La denominación de los puestos puede variar dentro del Movimiento.

Las tareas y responsabilidades específicas dependerán de las necesidades operacionales.

Principales tareas y responsabilidades

- Preparar un lugar adecuado para atender a las personas que lleguen a la oficina solicitando información.
- Atender las consultas telefónicas.
- Organizar y actualizar el sistema de archivos de la oficina.
- Registrar los datos de los casos nuevos o asegurarse de que se registren.
- Gestionar el presupuesto y los gastos relativos al RCF.
- Llevar un registro de todos los gastos.

- Recoger todos los formularios cumplimentados en relación con el RCF al final del día.
- Velar por que los equipos sobre el terreno y el personal de la oficina cuiden bien del equipo.
- Velar por que los equipos sobre el terreno estén debidamente dotados de teléfonos y del material necesario.
- Facilitar a los equipos sobre el terreno los documentos (listas, casos, etc.) que necesitan para llevar a cabo sus actividades.
- Gestionar el material de papelería y otros suministros de la oficina encargada del RCF.
- Supervisar el traslado de los equipos sobre el terreno.
- Formar al personal/voluntarios nuevos para que sepan desempeñar las tareas que les correspondan en la oficina encargada del RCF.
- Supervisar y ayudar al personal y a los voluntarios en la oficina, según sea preciso (puede ser necesario impartirles formación sobre la marcha).
- Hacer las gestiones necesarias para el cierre la oficina, si es necesario.
- Respetar la confidencialidad y los principios de protección de datos (véase el anexo 1).
- Salvaguardar los Principios Fundamentales del Movimiento.

Requisitos

A continuación figuran posibles factores a tener en cuenta a la hora de designar a un administrador de una oficina encargada del RCF (persona de referencia).

- Experiencia en la gestión/administración de una oficina.
- Experiencia en el ámbito del RCF.
- Experiencia en la supervisión del personal/voluntarios.
- Experiencia en la gestión financiera, efectivo para gasto corriente.
- Capacidad de impartir formación y proporcionar apoyo al personal y a los voluntarios.
- Dominio de los requisitos de administración de datos relativos al RCF.
- Conocimientos de informática.
- Dotes de comunicación, a nivel escrito y oral.
- Iniciativa y capacidad de resolver problemas.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de trabajar y vivir bajo presión.
- Dominio de los idiomas si el trabajo requiere tratar con distintas comunidades lingüísticas.
- Competencias mínimas de aritmética.

Personal/voluntarios del terreno especialistas en RCF

Proporciona servicios de RCF directamente a la población damnificada, posiblemente desde la oficina encargada del RCF, aunque es más probable que trabaje fuera, en la zona damnificada. N.B. La denominación del puesto puede variar dentro del Movimiento.

Las tareas y responsabilidades específicas dependerán de las necesidades operacionales.

Principales tareas y responsabilidades

- Recibir a las personas que acudan con alguna solicitud y atender a sus preguntas.
- Atender las llamadas de teléfono (si trabaja en la oficina).
- Conocer los procedimientos de trabajo relativos al RCF y aplicarlos.
- Cumplimentar los formularios correctamente.
- Emplear otras herramientas en materia de RCF según proceda, de conformidad con los procedimientos de trabajo establecidos.
- Verificar los formularios antes de entregarlos para que sean procesados y tramitados.
- Entregar los formularios cumplimentados al administrador y elaborar estadísticas sobre las actividades llevadas a cabo y los servicios de RCF ofrecidos a los beneficiarios.
- Seguir las instrucciones del jefe de equipo, según proceda.
- Relatar los problemas complejos al jefe de equipo/responsable para saber cómo proceder.
- Respetar la confidencialidad y los principios de protección de datos (véase el anexo 1).
- Tratar con respeto a todas las personas que acudan con alguna solicitud.
- Salvaguardar los Principios Fundamentales del Movimiento.

Requisitos

N.B. No suele ser práctico entrevistar a los voluntarios durante una catástrofe. Lo más habitual es que se les pidan unos requisitos mínimos. A continuación figuran posibles factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar al personal/voluntarios del terreno especialistas en RCF:

- grado de alfabetización - certificado básico de escolaridad;
- nivel de experiencia en el ámbito del RCF;
- nivel de experiencia en un campo de actividad similar;
- dotes de comunicación, a nivel escrito y oral;
- capacidad de trabajar en equipo;
- capacidad de trabajar y vivir en situaciones estresantes;
- conocimientos de informática;
- dominio de los idiomas si el trabajo requiere tratar con distintas comunidades lingüísticas;
- sexo, para que haya un equipo representativo de ambos.

Administrador de datos relacionados con el RCF (introducción de datos)

Proporciona servicios de índole administrativa en la oficina encargada del RCF, ya sea dentro o fuera de la zona damnificada.

N.B. La denominación de los puestos puede variar dentro del Movimiento. Este puesto puede aparecer también bajo el título de introducción de datos o encargado de la introducción de datos.

Las tareas y responsabilidades específicas dependerán de las necesidades operacionales.

Principales tareas y responsabilidades

- Efectuar tareas de administración de datos conforme a las directrices fijadas para el RCF y los métodos de trabajo establecidos.
- Velar por la precisión de los datos introducidos.
- Introducir los datos de manera metódica y oportuna.
- Verificar los formularios antes de introducir los datos.
- Elaborar estadísticas sobre las actividades realizadas y los servicios de RCF ofrecidos a los beneficiarios.
- Seguir las instrucciones del jefe de equipo, según sea necesario.
- Relatar los problemas complejos al jefe de equipo/responsable para saber cómo proceder.
- Respetar la confidencialidad y los principios de protección de datos (véase el anexo 1).
- Salvaguardar los Principios Fundamentales del Movimiento.

Requisitos

A continuación figuran posibles factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar al personal/voluntarios del terreno especialistas en RCF:

- nivel de experiencia en el ámbito del RCF;
- nivel de experiencia en un campo de actividad similar, en particular en la introducción de datos;
- conocimientos de informática;
- grado de alfabetización - certificado básico de escolaridad;
- capacidad de trabajar en equipo;
- capacidad de trabajar y vivir bajo presión;
- dominio de los idiomas si el trabajo así lo requiere;
- sexo, para que haya un equipo representativo de ambos.

ANEXO 8 Recursos humanos: contratación en casos de catástrofe

Principales aspectos que han de tenerse en cuenta

- Es preferible contratar a colaboradores y a voluntarios con experiencia en el Movimiento: esto debería formar parte de los planes de preparación para catástrofes de las Sociedades Nacionales o las delegaciones. No obstante, ante una catástrofe, puede ser necesario contratar a gente rápidamente, sin que conozcan necesariamente el Movimiento.
- Durante una catástrofe, el proceso de contratación se desmarca de lo habitual, ya que la falta de tiempo hace imposible examinar minuciosamente las solicitudes y efectuar entrevistas completas.

Las recomendaciones que se formulan a continuación son aplicables únicamente a las contrataciones inmediatas y sólo se utilizarán a tal efecto.

- **Indique claramente las tareas y funciones que solicitan.** Defínalas junto con las capacidades básicas requeridas. Véase el anexo 7 para consultar ejemplos de descripciones de puestos, y el CD-ROM para ver modelos que se pueden adaptar a cada situación particular.
- **Determine las cualificaciones básicas:** determine los requisitos básicos de formación para cada puesto.
- **Diversidad:** decida si necesita a candidatos de distintos idiomas, culturas, edades y sexo en el grupo que va a contratar. (En una situación de conflicto o violencia armada, puede ser necesario contratar a personas que sean aceptadas por las distintas comunidades o partes en el conflicto).
- **Dotes de comunicación, empatía y flexibilidad.** Estas habilidades interpersonales son difíciles de identificar en un proceso rápido de contratación. Tenga en cuenta la experiencia de cada individuo en cada ámbito en cuestión.
- **Entrevistas:** aunque le lleve mucho tiempo, entreviste a los eventuales voluntarios. Puede limitar la entrevista a preguntas sobre su trayectoria educativa, su experiencia y su disponibilidad.
- **Formación:** la formación constituye una oportunidad para que los instructores comprueben si las personas están en condiciones o no de desempeñar una determinada tarea. En caso negativo, sería preferible asignar a esa persona otra función más apropiada.
- **Apoyo y supervisión:** el apoyo y la supervisión permiten revisar las decisiones de contratación y mejorar el rendimiento de los colaboradores, asignarles otra tarea o prescindir de su colaboración.

ANEXO 9 Recursos humanos: formación durante una catástrofe

El CD-ROM contiene también sugerencias relacionadas con la formación, entre ellas:

- **Reseña de la formación para casos de catástrofe.**
- **Principios rectores de la intervención en materia de RCF** – mensajes principales.
- **Cómo tratar a las personas que padecen una crisis** – principales mensajes para el personal y los voluntarios que trabajan con la población damnificada.
- **Cómo se ha de comunicar la noticia de un fallecimiento.**
- **Cómo tratar con los niños** – orientaciones.
- **Formación relativa a determinadas herramientas y enfoques** – a utilizar junto con el anexo 5.
- **Formación en administración de datos.**
- **Fototeca** – para la formación o el material de difusión, si procede.

Objetivos de la formación

El objetivo general es impartir a los colaboradores y a los voluntarios una formación clara y apropiada a cada tarea, a fin de que puedan intervenir rápidamente. En el caso de los colaboradores y voluntarios que no tengan experiencia en el Movimiento, es, además, fundamental, que se familiaricen con éste y con sus Principios Fundamentales.

Cuando, ante una catástrofe sobrevenida, haya que decidir a quién hay que impartir formación y con qué fin, es necesario tener en cuenta tres factores esenciales:

1) Las capacidades y carencias de la Sociedad Nacional o delegación. Es importante entender quién tiene formación en qué, y cuando la recibieron. Entre las personas a las que se esté formando, habrá personas que ya posean experiencia en el ámbito del RCF y estén familiarizados con sus herramientas y otras que tengan poca o ninguna experiencia en el Movimiento. Aunque la delegación y/o Sociedad Nacional esté bien preparada, puede ser necesario incrementar el número de colaboradores y voluntarios.

2) La complejidad de las tareas a desempeñar por el personal y los voluntarios. Algunas personas aprenden más rápido que otras a utilizar determinadas herramientas (por ejemplo, los servicios de atención telefónica). Algunas tareas requieren aptitudes especiales, como el análisis de los resultados de la evaluación o la elección de las herramientas y métodos a utilizar.

Hay que ser realista para determinar lo que se puede exigir o no de una persona y tener en cuenta que se le ha impartido una formación escasa. Unas herramientas más complejas exigirán más formación.

- Asegúrese de que las tareas más complejas las realizan personas con experiencia demostrada o,
- asegúrese de que las tareas más complejas se realizan bajo la supervisión de personas con experiencia demostrada o,
- agrupe al personal/voluntarios de manera que los más capacitados trabajen con los menos experimentados en la realización de las tareas más complejas.

3) El equilibrio entre la calidad del trabajo y la rapidez de la intervención necesaria.

Si la formación de los colaboradores y los voluntarios tiene lugar durante la fase aguda de una catástrofe, es importante apoyarlos y supervisarlos desde el principio. La introducción de datos puede exigir una formación rápida intensiva y una supervisión rigurosa para garantizar la calidad de la información.

Formación durante una catástrofe: práctica recomendada

Sea realista

Decida qué herramientas y métodos se van a utilizar teniendo en cuenta las capacidades y conocimientos existentes. El personal y los voluntarios pueden tener dificultades a la hora de manejar determinadas herramientas si no han recibido formación (véase el apartado anterior)

Sea simple y selectivo

No complique la formación con demasiada teoría o demasiadas orientaciones, hágala sencilla y accesible. Es importante limitar el número de herramientas y métodos que se empleen simultáneamente en la formación. Limite la formación a las herramientas escogidas y a lo que sea necesario para utilizarlas. Consulte el CD-ROM para ver sugerencias sobre la formación en determinadas herramientas y enfoques.

Sea breve

Puede que ni siquiera disponga de días, sino de horas. Durante una catástrofe, enseñe a las personas lo que tienen que saber, no lo que sería deseable que supieran.

Sea pertinente

Tenga bien claro a quién está formando. Explicar algo rápidamente a un equipo de colaboradores y voluntarios con experiencia en el RCF no es lo mismo que formar a personas que carecen de conocimientos en este ámbito o que ni siquiera están familiarizados con el Movimiento.

Deje tiempo para la práctica

Asegúrese de que las personas a las que se está formando tienen ocasión de practicar el manejo de las herramientas y métodos que van a utilizar.

Haga que la gente se sienta cómoda

El personal y los voluntarios deben saber que no es necesario que lo sepan todo y que pueden hacer preguntas cuando les surja alguna duda. Sea discreto cuando le planteen alguna cuestión: deje que se equivoquen y que hagan preguntas para que comprueben si entienden o no las cosas. Comente con ellos esta cuestión desde el principio de la formación.

Sea imparcial

Puede ser importante abordar cuestiones de género, pertenencia étnica o credo durante la formación. Para algunos colaboradores y voluntarios puede resultar difícil cruzar determinadas barreras sociales. Anime a los participantes a que pregunten si tienen algún problema.

Respete los principios operacionales

El capítulo uno y los principios operacionales básicos que allí figuran pueden ser un punto de referencia importante.

Compruebe si ha sido claro

Es fundamental comprobar si han entendido todo bien. Haga simulaciones, pruebas tipo test, etc., para confirmar lo que han aprendido.

Otros tipos de formación

Complete la formación con sesiones de información, supervisión y apoyo. Durante una catástrofe, el tiempo es tan limitado que es fundamental aprovechar el apoyo, la supervisión y los informes que presenten de sus actividades como una nueva oportunidad de formación. Es importante que la información que reciban, los informes de sus actividades, el apoyo que se les brinde y la supervisión a la que se les someta sirvan para reforzar la formación impartida.

Familia

Prácticamente todas las herramientas exigen que se tenga un concepto claro de "familia" en ese contexto determinado, por lo que será necesario aclararlo durante la formación, en el momento que considere oportuno. Hay algunas herramientas y métodos cuyo uso es fácil de limitar a los familiares, al contrario que otras, como los servicios de atención telefónica o el sitio web.

Conducta

La conducta del personal y de los voluntarios con la población afectada, ya sea en persona o por teléfono, es un aspecto que debe formar parte de la formación y ser objeto de supervisión.

El comportamiento del personal y los voluntarios con las comunidades locales, sus responsables, las autoridades y otros organismos determinan en gran medida un trabajo bien hecho. Toda formación que se imparta debería abarcar estos aspectos, por ejemplo, si se está llevando a cabo una actividad relacionada con el RCF en un refugio o en un campamento, es necesario informar de antemano a las personas responsables y a otras partes interesadas, a fin de obtener su autorización y su apoyo.

Procedimientos

Es importante introducir los procedimientos necesarios durante la formación, ya sea en relación con la labor general o con herramientas específicas. Dichos procedimientos deben ir acompañados de instrucciones por escrito (procedimientos de trabajo). Véanse el capítulo 10 y el anexo 5 para consultar **las orientaciones relativas a herramientas específicas, y consulte el CD-ROM para ver algunos ejemplos de métodos de trabajo.**

ANEXO 10 Material para el RCF

La preparación para emergencias requiere además disponer del material y el equipamiento necesarios para la intervención en materia de RCF. Consulte el capítulo 4 relativo a la preparación. Antes de proceder a la adquisición del material:

- determine las necesidades más probables y las capacidades existentes, y considere el material como parte de la preparación general;
- si desea información sobre determinados artículos y su selección, visite el sitio www.icrc.org/emergency-items/ para ver el catálogo de artículos de emergencia;
- tenga en cuenta el soporte necesario para los equipos de informática y telecomunicaciones;
- tenga en cuenta la cobertura y los costes a la hora de elegir el equipo de telecomunicaciones;
- determine qué artículos se pueden almacenar y mantener mejor y cuáles son más fáciles de obtener durante la catástrofe (p.ej. teléfonos móviles);
- si los artículos se adquieren durante la catástrofe, es necesario conocer de antemano las especificaciones y los protocolos estándar para las adquisiciones, a fin de acelerar la intervención;
- decida qué artículos se van a almacenar : esto dependerá de la geografía, el coste y los medios de transporte;
- planifique el mantenimiento de los equipos para garantizar que se encuentran en buen estado, actualizados y listos para utilizarse;
- determine si se necesita formación para utilizar el material, por ejemplo, algún curso de reciclaje;
- determine quién decidirá cuándo se ha de utilizar el material y quién controlará su uso.

Uso de la lista de verificación (el CD-ROM incluye una copia de esta lista)

- La lista de verificación que figura a continuación no es más que una indicación y debería utilizarse teniendo en cuenta las consideraciones que se acaban de formular: no todos los artículos son necesarios en cada contexto.
- La lista no es exhaustiva : puede haber artículos que no figuren en la lista y sean útiles.
- La lista no incluye el equipo o los materiales necesarios para las líneas o centros de atención telefónica, que requerirían una planificación y unos recursos adicionales.

MATERIAL PARA EL RCF

LISTA DE VERIFICACIÓN

ARTÍCULO	NECESARIO O NO: $\sqrt{}$ O \times	UNIDAD/CANTIDAD
Equipo de oficina		
CD-RW (regrabable)		
Ordenador portátil		
Lápiz USB		
Impresora/copiadora		
Calculadora y rollo de papel		
Generador		
Regleta		
Bidones		
Candados		
Cables y enchufes		
Equipo de comunicaciones		
Teléfono vía satélite		
Teléfono móvil		
Radio VHF		
Otro material		
Tarjetas de identificación		
Radio portátil		
Temporizador/ cronómetro		
Megáfono		
Cámara (digital)		
Bolsas para transportar cadáveres		
Guantes		
Mascarillas		
Mobiliario de oficina		
Mesas		
Sillas		
Iluminación		
Dispositivos de almacenamiento (a prueba de agua, seguros)		
Bandejas para clasificar los papeles		
Formularios de RCF (ya impresos)		
Sano y salvo		
MCR		
Formularios de búsqueda		

Formularios "Urgente dar noticias"		
Formularios de reunión de familiares		
Modelos para la presentación de informes (consúltese el CD-ROM para ver ejemplos)		
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 tamaño B4		
Sobres con membrete		
Sobres para el correo interno		
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 (pegatinas)		
Otros		
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.)		

ANEXO 11 Redacción de las bases de una evaluación

No existe ningún modelo de bases para evaluaciones. Se podrían incluir los apartados expuestos a continuación.

Denominación

Determine la intervención (proyecto, programa, política) a evaluar.

Objetivo

Establezca claramente el objetivo de la evaluación (por qué se lleva a cabo y para qué va a servir). Indique que habrá una respuesta formal de la dirección a propósito de los resultados de la evaluación).

Alcance y foco de atención

Defina el alcance y el foco de atención de la evaluación (qué va a examinar, cuáles son sus límites y sus prioridades).

Partes interesadas e información

Determine a qué partes interesadas y documentos se necesita acceder para efectuar la evaluación.

Resultados/productos

Plantéese la conveniencia de limitar la longitud del informe de evaluación, y de indicar los contenidos del resumen. Establezca el proceso para la presentación del informe: un documento, un taller, una presentación o una combinación de los tres.

Informes/responsabilidades

Determine quién se encarga de las evaluaciones en el Movimiento y cuáles son sus responsabilidades; defina las responsabilidades de las personas que efectúen la evaluación. Indique si es necesario presentar o entregar un informe a medio plazo a las principales partes interesadas, a fin de comunicar las primeras conclusiones. Determine de quién es propiedad el informe y qué normas de confidencialidad son aplicables: si la evaluación la llevan a cabo consultores externos, habrá que especificarlo en el contrato del equipo de evaluación.

Metodología y calendario

Solicite un plan de trabajo en el que figuren la metodología y el calendario (el Movimiento puede haber fijado un plazo para la evaluación y la presentación del informe)

Cualificaciones de los evaluadores

Las bases pueden establecer las cualificaciones o la experiencia mínima que deben poseer las personas que efectúen la evaluación.

Presupuesto

Aunque este es un aspecto negociable, sería conveniente especificar cuantos días laborables va a llevar la evaluación.

ANEXO 12 Informes operacionales de grupo

Se trata de ejercicios de aprendizaje internos (también denominados “informes posteriores a la actividad”) y se suelen llevar a cabo al término de una operación o de una fase de la operación. A continuación se enuncian las prácticas recomendadas para las reuniones de información operacional de los equipos o grupos.

- Busque a una persona del Movimiento ajena al equipo encargado del RCF para que facilite las charlas de grupo.
- Acuerde el programa con el grupo. Puede ser flexible, ya que lo importante es que cada uno se pueda expresar libremente. Recuerde que los informes individuales también son importantes y, de hecho, algunas cuestiones se pueden examinar más a fondo individualmente.
- Deje suficiente tiempo. Estas reuniones no deben realizarse con prisas.
- Asegúrese de que las reuniones de información operacional están bien documentadas y de que se identifican claramente los puntos más importantes que desee que aprendan.
- Plantee la operación de manera cronológica: establezca una secuencia temporal para la operación.
- Determine las buenas prácticas (aportando pruebas).
- Determine los problemas operacionales (aportando pruebas).
- Reconozca los problemas y deficiencias operacionales, aunque siempre sin personalizar, y plantéese qué hacer para resolverlos (véase el cuadro que figura más abajo).
- Las reuniones de información operacional son un reto para quienes han trabajado de manera intensiva y bajo presión durante semanas. Es necesario reconocer la frustración y la decepción, y saber expresar el reconocimiento. El cuadro que figura a continuación permite a los miembros del equipo detectar, en primer lugar, las limitaciones operacionales, a fin de ser más objetivos en futuras charlas.

¿CUÁLES HAN SIDO LAS LIMITACIONES OPERACIONALES?	
¿QUÉ SALIÓ BIEN?	¿QUÉ SALIÓ MAL?
¿CÓMO SE PODRÍA MEJORAR EN EL FUTURO?	¿CÓMO SE PODRÍA MEJORAR EN EL FUTURO?

ANEXO 13 Referencias y bibliografía

Referencias jurídicas y del Movimiento

CICR

La función desempeñada por el CICR en el ámbito del RCF, en particular su función directiva, se define en virtud de:

- los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales de 1977. En situaciones de conflicto o de violencia interna, el marco jurídico lo componen los cuatro Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales, así como los instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables. Mención expresa merece el mandato del CICR y de la ACB (artículo 123 del III Convenio de Ginebra, artículo 140 del IV Convenio de Ginebra y artículo 33 del Protocolo adicional I). Los artículos comunes 9, 9, 9 y 10 de, respectivamente, los I, II, III y IV Convenios, y el artículo 81(1) del Protocolo adicional I permiten al CICR ofrecer sus servicios en los conflictos armados internacionales, mientras que el artículo 3 común hace lo propio en los conflictos armados no internacionales;
- el artículo 5 de los Estatutos del Movimiento, en particular el artículo 5.2 (e) especifica que el CICR garantiza el funcionamiento de la Agencia Central de Búsquedas prevista en los Convenios de Ginebra;
- las resoluciones adoptadas por los órganos estatutarios del Movimiento, en particular, las XXV y XXVI Conferencias Internacionales (de 1986 y 1995 respectivamente) señalaron a la atención de los Estados la función de la ACB como coordinadora y asesora técnica de las Sociedades Nacionales y los Gobiernos;
- las resoluciones del Consejo de Delegados, y el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas complementarias.

Sociedades Nacionales

La función desempeñada por las Sociedades Nacionales en el ámbito del RCF, en particular durante las catástrofes naturales, se define en virtud de:

- los Convenios de Ginebra de 1949 (artículos 3.1 y 3.2), que estipulan que su función es ayudar a las víctimas de los conflictos armados y las catástrofes naturales, así como de otras emergencias;
- el artículo 3 de los Estatutos del Movimiento, que establecen que las Sociedades Nacionales deben desempeñar sus tareas humanitarias de conformidad con sus propios Estatutos y la legislación nacional, y apoyarán a los poderes públicos en sus tareas humanitarias;
- las resoluciones del Consejo de Delegados, y el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas complementarias;
- la resolución XVI de la XXV Conferencia Internacional (1986), que subrayó la destacada función de las Sociedades Nacionales como componentes de la red internacional de búsqueda y reunión de familiares.

Secretaría de la Federación Internacional

Las funciones de la Secretaría de la Federación Internacional vienen definidas en virtud de:

- el artículo 6 de los Estatutos del Movimiento;
- las resoluciones del Consejo de Delegados, y el Acuerdo de Sevilla y sus Medidas complementarias;
- la Estrategia relativa al restablecimiento del contacto entre familiares para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2008-2018) compromete a todos los componentes del Movimiento a reforzar su capacidad en materia de RCF, en particular en sus intervenciones durante las catástrofes naturales. En ella se afirma que la Secretaría velará por que las evaluaciones de la situación reflejen las necesidades en materia de RCF y se esforzará, en colaboración con el CICR, por que en los planes de preparación e intervención en casos de desastre se ponga de relieve el papel y la importancia del RCF.

Asimismo, 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* proporciona una base para las labores de socorro del Movimiento en casos de desastre.

Bibliografía

Restablecimiento del contrato entre familiares: guía para las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (CICR, noviembre de 2000)

La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta (Organización Panamericana de la Salud, OMS, CICR, Federación Internacional, 2006)

Directrices para evaluaciones de emergencia (Federación Internacional, 2008)

Directrices Generales Inter-Agenciales sobre niñas y niños no acompañados y separados (CICR, ACNUR, UNICEF, World Vision International, Save the Children UK, e International Rescue Committee, 2004).

Recomendaciones y conclusiones de la Conferencia Internacional de expertos gubernamentales y no gubernamentales sobre las Personas Desaparecidas y sus Familiares (CICR, 2003)

Strengthening Protection in War, a search for professional standards: Resumen de los debates entre organizaciones de derechos humanos y organizaciones humanitarias. Talleres celebrados en el CICR entre 1996 y 2000. Editora Sylvie Caverzasio.

Glosario de los principales términos relativos a la evaluación y la gestión basada en los resultados, Grupo de trabajo sobre la evaluación de la ayuda, OCDE CAD, 2002.

ANEXO 14 Acuerdos con los asociados externos. Consejo de Delegados, 2003

ELEMENTOS MÍNIMOS PARA SUSCRIBIR ACUERDOS OPERACIONALES ENTRE LOS COMPONENTES DEL MOVIMIENTO Y SUS ASOCIADOS OPERACIONALES EXTERNOS, Consejo de Delegados, 2003

Los elementos que se exponen a continuación deberán tenerse en cuenta cuando se negocien o se examinen acuerdos operacionales suscritos por los componentes del Movimiento (Sociedades Nacionales, Secretaría de la Federación Internacional y CICR) y organizaciones externas (organismos de las Naciones Unidas, organizaciones intergubernamentales, organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales), a fin de garantizar la conformidad de dichos acuerdos con los Principios Fundamentales, la política y la práctica del Movimiento, así como la complementariedad entre los componentes del Movimiento.

Se recomienda a los componentes del Movimiento que consulten e informen a los otros componentes antes de firmar cualquier acuerdo operacional con asociados externos. De conformidad con la resolución XXI de la Conferencia Internacional de 1981, celebrada en Manila, las Sociedades Nacionales están obligadas a consultar al CICR y a la Secretaría de la Federación antes de suscribir cualquier acuerdo con el ACNUR.

NORMAS FUNDAMENTALES

1. Respeto de los Principios y políticas del Movimiento

Las Sociedades Nacionales y los demás componentes del Movimiento deben poder actuar en todo tiempo de conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, especialmente los de independencia, neutralidad e imparcialidad. Además, es primordial evitar el problema de satisfacer sólo las necesidades de la población beneficiaria del asociado (es decir, los refugiados en la mayoría de los casos) sin atender, como lo exige el principio de imparcialidad, a las necesidades de otras comunidades vecinas que afrontan probablemente condiciones tan difíciles. Si sólo socorre a determinados grupos beneficiarios, una Sociedad Nacional no puede cumplir su cometido de prestar asistencia a todas las personas afectadas sin distinción, corriendo así el riesgo de empañar su imagen. Es indispensable adoptar un enfoque global que tenga en cuenta tanto las necesidades de los refugiados y/o los desplazados internos, como las de la población local, que probablemente soporta condiciones de vida incluso peores que las de los propios refugiados.

Las Sociedades Nacionales y los otros componentes del Movimiento también deben observar y respetar en todo tiempo los Estatutos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el Acuerdo sobre la organización de las actividades internacionales de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja («Acuerdo de Sevilla»), 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.

Las políticas del Movimiento que han de observar en todo tiempo la Sociedad Nacional y otros componentes del Movimiento se deben describir claramente y son enunciadas en el Reglamento sobre el uso del emblema de la cruz roja o la media luna roja por las Sociedades Nacionales y la política relativa a la protección armada de la asistencia humanitaria. Es de suma importancia que el personal de la Secretaría de la Federación, de la Sociedad Nacional y del CICR se atenga a los principios enunciados en el documento Policy Statement on Protection from Sexual Abuse and Exploitation in Humanitarian Crisis (declaración de política sobre explotación y violencia sexuales en situaciones de crisis humanitaria) del Comité Permanente entre Organismos (IASC), firmado por la Secretaría de la Federación, en nombre de sus miembros, y el CICR.

Si en un momento dado se ve comprometida la posibilidad de actuar de conformidad con lo que precede, las Sociedades Nacionales u otros componentes del Movimiento deben tener el reflejo inmediato y la posibilidad de suspender o rescindir el acuerdo con el asociado externo (véase sección 10).

2. Identidad

El acuerdo debe tener en cuenta el hecho de que la Sociedad Nacional, u otro componente del Movimiento, mostrará claramente, en todo tiempo, su propia identidad y de que está relacionado con el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. No asumirá la identidad de la organización asociada exhibiendo dobles logotipos o emblemas ni utilizando licencias de vehículos. No debe comprometer su identidad en ningún momento mientras cumpla las responsabilidades que le incumben de conformidad con el acuerdo. El Reglamento sobre el uso del emblema será respetado en todo tiempo. El emblema protector se utilizará solamente de conformidad con el Reglamento.

NORMAS GENERALES (GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN)

3. Definición clara y correcta de los asociados

En el título y el preámbulo del acuerdo, deben figurar el nombre legal/oficial de la Sociedad Nacional u otro componente del Movimiento y el de la organización concernida. Estos nombres pueden ir seguidos entre paréntesis de la abreviatura o sigla correspondiente que se deberá utilizar luego en todo el texto del acuerdo.

4. Contexto general y finalidad del acuerdo

El contexto y la situación que dan lugar a este acuerdo deben ser especificados.

5. Meta (o resultados) y objetivos declarados

El acuerdo debe enunciar la meta general, o los resultados, que se han de alcanzar mediante las relaciones de trabajo, así como los objetivos que se deben cumplir para lograr dicha meta.

Determinación de los beneficiarios

En todas las asociaciones operacionales, el asociado externo debe respetar la obligación de la Sociedad Nacional, u otro componente de la Cruz Roja/Media Luna Roja, de atenerse al principio, por el cual se deben satisfacer las necesidades de todas las personas que requieren asistencia y protección. Por ejemplo, puede tratarse de personas que no son consideradas explícitamente como refugiados en el sentido convencional, sino más bien de personas que pueden ser aún más vulnerables por carecer de estatuto jurídico. A fin de evitar un recrudecimiento de la tensión en la zona geográfica, se puede prestar también asistencia a las personas vulnerables que viven en las comunidades vecinas.

Por ello, se recomienda que el componente del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja participe activamente en la evaluación de las necesidades que permitirá, a su vez, determinar la población beneficiaria.

La continuidad del apoyo prestado

Al establecer la meta, es necesario velar por que el proyecto no se limite excesivamente a una sola fase de la experiencia por la que atraviesan los beneficiarios, sino más bien esté relacionado con las necesidades a más largo plazo, permitiendo encontrar soluciones duraderas tales como la reinserción en la sociedad, las necesidades médicas, la reunión de familias separadas, la repatriación y la asistencia jurídica.

6. Definición de los cometidos y responsabilidades de cada asociado

Los cometidos y las responsabilidades principales de cada asociado deben definirse claramente, especificando lo que cada uno puede, o no puede, esperar del otro. Tras esclarecer los cometidos, es necesario establecer la manera en que se repartirán las responsabilidades por lo que respecta a la utilización de recursos y el logro de los objetivos específicos. Es preciso definir claramente las responsabilidades en los siguientes ámbitos:

- evaluación de las necesidades;
- determinación de los beneficiarios;
- planificación, formulación de los objetivos del proyecto;
- ejecución del proyecto (detallando los cometidos y responsabilidades específicos asignados);
- actividades de protección y de sensibilización;
- gestión financiera, incluida la verificación de cuentas por auditores internos y externos;
- descripción pormenorizada de las modalidades de presentación de informes financieros y narrativos, así como de la supervisión y evaluación del proyecto ;
- supervisión y evaluación.

Es importante, además, establecer claramente quién se encargará de la seguridad de los miembros del personal y de los voluntarios en el cumplimiento de sus responsabilidades.

7. Contribuciones

Es conveniente mencionar las contribuciones que deberá hacer cada asociado en términos de recursos humanos, financieros y materiales a fin de cumplir con los respectivos compromisos contractuales. Las dos instituciones implicadas en la asociación deben velar por que la capacidad de la entidad de la Cruz Roja/ Media Luna Roja asociada no se vea ni debilitada ni abrumada, sino que sea por el contrario reforzada.

Para evitar que la Sociedad Nacional, u otro componente del Movimiento, se enfrente con la situación desafortunada de no poder asumir los compromisos financieros derivados de tal acuerdo, debido a que los gastos generales no son remunerados por la organización asociada, sería primordial garantizar una cobertura financiera suficiente. Esa situación podría evitarse mediante un procedimiento consistente en avanzar fondos y organizar con regularidad y de manera estricta reuniones trimestrales para examinar el proyecto (véase sección siguiente).

8. Descripción del mecanismo de coordinación y de gestión del proyecto

El acuerdo deberá contener una descripción precisa de cómo se coordinará y se gestionará el proyecto general entre los dos asociados.

Coordinadores: para realizar con éxito las actividades, cada parte designará a un coordinador que servirá de contacto principal entre las partes.

Reuniones de coordinación: se organizarán reuniones, según sea necesario, en las que participarán, llegado el caso, otras partes interesadas. Se celebrarán trimestralmente reuniones formales para examinar el proyecto; en ellas se pasará revista al plan de ejecución, la presentación de informes y la gestión financiera, a fin de garantizar el cumplimiento del acuerdo según lo previsto. Los resultados de estas reuniones servirán para proponer eventuales revisiones del proyecto y tomar decisiones en cuanto a una revisión y/o una prolongación del proyecto.

9. Cláusulas del acuerdo

9.1. Comienzo y fin de la fase de ejecución, finalización del proyecto

Se deberá estipular la fecha exacta de entrada en vigor del acuerdo, así como la fecha en la que finaliza la fase de ejecución. Se deberá indicar, además, la fecha de la finalización del proyecto, en la que todos los informes pertinentes se deberán haber presentado y el material y equipamiento se deberán haber transferido en función de las necesidades.

9.2 Examen, revisión, prolongación

El establecimiento de un mecanismo de supervisión conjunto permitirá tomar decisiones con respecto al examen y a una eventual revisión o prolongación de algunos elementos del acuerdo. Dichas decisiones se consignarán en documentos establecidos por escrito y firmados, que se anexarán al acuerdo original.

Tres meses antes de la fecha de conclusión del proyecto, como parte de las reuniones trimestrales de coordinación del proyecto, se adoptarán decisiones en cuanto a la necesidad de prolongar el contrato o respetar la fecha de finalización del proyecto fijada inicialmente.

9.3 Cláusula de suspensión o de retirada

9.3.1 En caso de circunstancias que escapen al control de los asociados

Los asociados tienen derecho a suspender o rescindir inmediatamente el acuerdo en caso de circunstancias que escapen a su control, tal como un cambio importante en las condiciones o entorno. En particular, si se produce un cambio de situación, y la paz da paso a tensiones internas, disturbios interiores y/o a un conflicto armado, la

Sociedad Nacional, u otro componente del Movimiento, debe tener la posibilidad de retirarse inmediatamente del acuerdo. Si la Sociedad Nacional, u otro componente del Movimiento, no puede continuar observando los Principios Fundamentales, políticas o procedimientos del Movimiento, debe retirarse inmediatamente del acuerdo. Ello puede consistir en una suspensión temporal del contrato durante un determinado plazo de tiempo o hasta que las circunstancias hayan cambiado, luego y tras consultar y convenir con los demás componentes del Movimiento, se puede reanudar el acuerdo. Otra alternativa es retirarse totalmente del contrato y rescindirlo. Antes de invocar la presente cláusula, es necesario consultar con los asociados.

La suspensión o rescisión surtirá efecto inmediatamente o en el plazo de un mes a partir de la consulta. Durante ese período, los dos asociados harán todo lo que esté a su alcance para seguir atendiendo a las necesidades de los beneficiarios por otros medios.

10. Incumplimiento de las cláusulas del acuerdo

En caso de no poder resolver un desacuerdo con respecto a la aplicación del acuerdo o al cumplimiento de ciertas cláusulas, se organizará una reunión de concertación de las partes. Si, a pesar de invocar la cláusula de solución de diferencias, se decide disolver la asociación, como último recurso, la disolución surtirá efecto dentro de un plazo mínimo de sesenta días a un plazo máximo de noventa días. Durante ese período, ambos asociados harán todo lo que esté a su alcance para seguir atendiendo a las necesidades de los beneficiarios por otros medios.

Cualquiera de los asociados podrá rescindir el acuerdo mediante notificación escrita con sesenta días de antelación.

11. Firmas de los representantes autorizados

Antes de firmar el acuerdo, la Sociedad Nacional, u otro componente del Movimiento, está obligado (resolución 4 del Consejo de Delegados de 2001) a informar a los otros componentes del Movimiento sobre cualquier negociación que pueda conducir a un acuerdo oficial entre él y un organismo de las Naciones Unidas o cualquiera organización internacional. La Federación Internacional y/o el CICR deben estar conformes con los términos estipulados en el acuerdo con la Sociedad Nacional a fin de garantizar la coherencia y la complementariedad.

Una copia del acuerdo suscrito con una Sociedad Nacional será remitida por la Sociedad Nacional a la Federación Internacional y al CICR para su información. Asimismo, copias de acuerdos firmados por otros componentes del Movimiento serán remitidas a los otros componentes. Una vez realizado este procedimiento, el acuerdo debe ser firmado por un representante debidamente autorizado de cada asociado para notificar que se ha suscrito un acuerdo. Debajo de la firma deben figurar claramente el nombre de cada firmante y su cargo en la respectiva organización.

Dicha autorización puede estar sujeta a lo dispuesto en los respectivos estatutos o el reglamento interno de la Sociedad Nacional. Salvo disposición específica local en contrario, la persona que firma en nombre de una Sociedad Nacional es normalmente el Secretario General.

12. Mecanismo de solución de diferencias

Sea cual fuere la índole de las relaciones entre los asociados al suscribir el acuerdo, una vez iniciado el proyecto pueden surgir diferencias o problemas imprevistos, o puede cambiar la situación, lo que impedirá a una de las partes cumplir con sus compromisos. Por consiguiente, es importante que los asociados convengan con antelación en un método que les permita resolver los problemas cuando se planteen. Estos procedimientos se deberán describir pormenorizadamente en el acuerdo. La solución de diferencias deberá iniciarse en el país y, si procede, continuarse a nivel regional y, llegado el caso, a nivel internacional de sede. En todo tiempo, se podrá recurrir a la intervención de una tercera parte para facilitar la solución de las diferencias, incluidas consultas con otros componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Documentos de referencia:

- Reglamento relativo al uso del emblema de la cruz roja y de la media luna roja por las Sociedades Nacionales.
- Política relativa a la protección armada de la asistencia humanitaria.
- Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Acuerdo sobre la organización de las actividades internacionales de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Acuerdo de Sevilla).
- 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.
- Comité Permanente entre Organismos: *Policy Statement and Plan of Action on Protection from Sexual Abuse and Exploitation in Humanitarian Crisis*, abril de 2002.
- Estatutos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja Adoptados por la XXV Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Ginebra el mes de octubre de 1986 y enmendado por la XXVI Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Ginebra el mes de diciembre de 1995.
- Principios y normas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para el socorro en casos de desastre, Ginebra, 1995.
- Resolución del Consejo de Delegados de 2001 y documentos de referencia del informe titulado “Acción del Movimiento en favor de los refugiados y los desplazados internos”.

MISIÓN

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia.

El CICR se esfuerza asimismo en prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales.

Fundado en 1863, el CICR dio origen a los Convenios de Ginebra y al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyas actividades internacionales en los conflictos armados y en otras situaciones de violencia dirige y coordina.



CICR