

ANEXO I

PROPUESTA DE PRINCIPIOS Y ESTÁNDARES RECTORES PARA LOS ESTADOS QUE ESTÁN DESARROLLANDO CENTROS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN TEMPORAL

01/09/2020

-Borrador -

Los principios y estándares detallados a continuación se basan en estándares y principios internacionales, contemplados en instrumentos de derechos humanos y herramientas globales, regionales y nacionales en la protección y atención de personas en situación de movilidad humana. Entre estos se utilizan aquellos compilados en materiales de Espacios de Apoyo de la R4V, como la Caja de Herramientas de Trabajo, que incluye un Procedimiento Operativo Estandarizado (POE), y la Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes de OIM.

La compilación de estos principios se presenta como una propuesta para el desarrollo de los estándares y principios regionales para el funcionamiento de los Centros de Orientación y Recepción Temporal, en articulación con iniciativas regionales como los Espacios de Apoyo.

Estándar y Principio	Descripción
ACCIÓN SIN DAÑO	Consiste en tomar todas las medidas necesarias para evitar la exposición de las personas a mayores daños como resultado de las acciones de los actores humanitarios . Se deberá tomar en cuenta el contexto y los riesgos de protección existentes en una zona o comunidad específica. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
ACCESO A LA INFORMACIÓN	Toda persona solicitante de refugio, refugiado/a, apátrida y migrante que requiera de atención deberá brindarse toda la información disponible , sobre los riesgos de protección, acceso a derechos y servicios fundamentales, proveedores de servicios, canales de denuncia y medios de protección a través de las instancias estatales . La información deberá brindarse a través de mensajes simples que sean sensibles a la edad, el género y a la diversidad, dentro de la cual se encuentra el contexto cultural de la persona. Además, incentiva la elaboración de medios informativos en diversos idiomas , que incluya los básicos usados en la región, incluyendo los indígenas. (Fuente: Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM)

AYUDA ADMINISTRATIVA	Considerando las condiciones de vulnerabilidad y de contexto de las personas solicitantes de refugio, refugiados y migrantes se insta a la flexibilización de requisitos internos para la consideración de documentos expedidos en el extranjero que deban exigirse en su jurisdicción de acuerdo con una formalidad particular, como una apostilla. Dicha flexibilización se producirá en los casos en que el requisito de formalidad respecto de un documento emitido en el extranjero pueda razonablemente comprometer el ejercicio de un derecho humano y que, en caso de no darse, no podría acceder a un servicio o derecho fundamental que le permita ser asistido. (Fuente: OEA, Principios Interamericanos sobre los Derechos Humanos de todas las personas migrantes, refugiadas, apátridas y las víctimas de la trata de personas, 2019.)
CONFIDENCIALIDAD	La información personal es confidencial, por lo que dicho principio debe respetarse y aplicarse en todas las etapas de la recopilación y el procesamiento de datos. Está dirigido a todos los actores humanitarios e individuos que representan a terceros, que están autorizados a acceder y procesar datos personales están sujetos a la confidencialidad. La información confidencial no debe solicitarse ni exigirse a las poblaciones afectadas a menos que sea esencial para la provisión de protección y asistencia y su divulgación sin consentimiento solo debe hacerse para evitar daños graves, previsibles e inminentes y sólo a las personas, organizaciones y autoridades pertinentes. Cada persona ha de ser informada antes de que se compartan sus datos. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
CONSENTIMIENTO/ASENTIMIENTO INFORMADO	"Consentimiento" es cualquier indicación libre e informada de un acuerdo por parte de una persona, que puede ser otorgada ya sea por una declaración escrita u oral o por una acción afirmativa clara. Antes de recibir asistencia o acceder a los servicios, refugiados/ as y migrantes deben dar libremente su permiso, con el conocimiento de los beneficios y potenciales riesgos. Inherente al derecho a dar su consentimiento es también el derecho a rechazar la asistencia. ¿Qué incluye el proceso?: suministrar información a refugiados/ as y migrantes de manera sencilla y simple de comprender; oportunidad de hacer preguntas; verificación de la comprensión de la información que se les proporciona; clarificando y reafirmación de la información y documentación del consentimiento. Si es una persona menor de edad: generalmente se debe obtener el consentimiento de los padres o tutor del niño/a o adolescente, así como el consentimiento o la aprobación del niño, niña o adolescente de acuerdo con su edad y madurez, a través del proceso de "Asentir" el cual refiere la voluntad o el consentimiento expresados por el menor. El consentimiento de los padres/tutores no es necesario cuando no sea compatible con el interés superior del niño o de la niña o cuando los

	padres/tutores no estén disponibles. La información proporcionada y la forma en la que se expresa el consentimiento/asentimiento deben ser adecuadas a la edad y capacidad del niño, niña o adolescente y a las circunstancias particulares en la que se proporciona. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN	Los Estados deben crear y fortalecer la cooperación en materia de atención a personas refugiadas y migrantes a fin de que esta se realice de manera segura, regular y ordenada. Los centros de orientación y recepción funcionarán en coordinación con las autoridades nacionales, locales, los actores humanitarios, y las comunidades. Esto implicará una colaboración y coordinación activa, servicios de referencia, evaluaciones, programas conjuntos e incidencia, así como mecanismos de toma de decisión que permita una adecuada gobernanza. El trabajo que se realiza dentro de los centros de orientación y recepción para población refugiada y migrante debe basarse en la complementariedad de recursos, experticias y competencias para mejorar la protección, incluyendo atención diferenciada a niños, niñas y adolescentes, y reconociendo la contribución de todos los actores en la construcción de una respuesta integral. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
DESARROLLO DE CAPACIDADES Y FORMACIÓN CONTÍNUA AL PERSONAL	Es importante que todo el personal en los Centros de Orientación tenga las habilidades y conocimientos pertinentes y reciba información y formación continua. El desarrollo y fortalecimiento de capacidades y competencias es esencial a través de diversos procesos de aprendizaje y recursos educativos oportunos y de manera periódica con el fin de proporcionar servicios de alta calidad. Por ello, es recomendable que los/as profesionales tengan experiencia laboral y formación técnica en temas de refugio y migración, así como en la prestación de servicios centrados en la persona. Se considera como mínimo el desarrollo de competencias y conocimiento en materia de derechos humanos, protección internacional y políticas de edad, género y diversidad, así como el desarrollo de habilidades blandas y de comunicación que mejore los procesos de abordaje y atención a la población meta de los centros. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo y Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM)
DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	Reconoce que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser escuchados y que sus puntos de vista sean reflejados en las decisiones y acciones tomadas en favor de ellos. Debe reconocer otros derechos básicos para como el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo. Además, busca que los actores promuevan, respeten y protejan las

	fortalezas y capacidades de los niños, niñas y adolescentes para que se responsabilicen de las decisiones y acciones que toman por sí mismos. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
DISPONIBILIDAD, ACCESIBILIDAD, ACEPTABILIDAD Y CALIDAD	Disponibilidad de un lugar adecuado para atender las demandas y horarios amplios de atención. Establecimientos y servicios accesibles para todas/os sin discriminación. Respetar principios mínimos de ética profesional, promoción del diálogo intercultural y sensibilidad a la perspectiva de género y la diversidad sexual. Buscar el mayor estándar de calidad de atención posible. (Fuente: Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM)
EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD	Las diferencias entre las personas, reales o percibidas pueden definir características que juegan un papel fundamental en la determinación de las oportunidades, capacidades, necesidades y vulnerabilidad de un individuo. A través de la aplicación sistemática de un enfoque de Edad, Género y Diversidad (EGD), todos los/as refugiados/as y migrantes disfruten de sus derechos en igualdad de condiciones y pueden participar plenamente en las decisiones que afectan sus vidas y las vidas de sus familiares y comunidades. EDAD se refiere a las diferentes etapas en el ciclo de vida de una persona. Es importante saber en qué etapa se encuentra una persona ya que sus capacidades y necesidades cambian con el transcurso del tiempo. La edad influye, y puede aumentar o disminuir, sobre la capacidad de una persona de ejercer sus derechos. GÉNERO se refiere a los roles socialmente contruidos para hombres y mujeres, los que con frecuencia son fundamentales en la forma en que las personas se identifican y son identificadas por los demás. Los roles de género son aprendidos, cambian con el tiempo y varían dentro de cada cultura, así como de una cultura a otra. El género a menudo define las funciones, responsabilidades, limitaciones, oportunidades y privilegios de las mujeres y los hombres en cada contexto. La igualdad de género se refiere al disfrute igualitario de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres, hombres, niñas y niños. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y los derechos de hombres y mujeres sean respetados. DIVERSIDAD se refiere a los diferentes valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, aptitudes, salud, estatus social, habilidades y otras características personales específicas. Mientras que las dimensiones de edad y género están presentes en todas las personas, otras características varían de persona a persona. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)

ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS	Enfatiza que las personas no son receptores pasivos de ayuda, sino titulares de derechos, con derechos legales a la protección y asistencia. El enfoque basado en los derechos se basa en los principios de participación y empoderamiento de individuos y comunidades para permitirles ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes. Permite el reconocimiento de sus capacidades y competencias. Los Estados frente a este enfoque tiene la obligación de respetar, proteger y hacer cumplir cada derecho. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
ENFOQUE BASADO EN EL/LA SOBREVIVIENTE	Complementa el enfoque basado en los derechos humanos al colocar derechos, necesidades y deseos de los/las sobrevivientes de Violencia Basada en Género (VBG) en el centro del sistema de atención. Esto requiere la consideración de las múltiples necesidades y vulnerabilidades de la persona sobreviviente, y el impacto de las decisiones y acciones tomadas para darle apoyo. Este enfoque garantiza que los servicios se ajusten a los requisitos y prioridades particulares de los/las sobrevivientes, reconociendo el papel principal que desempeñan en su recuperación. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
ENFOQUE BASADO EN LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN	Un “enfoque basado en la comunidad” implica que las comunidades participen de manera significativa y sustancial en todos los aspectos de la programación que les afecten, fortaleciendo el rol de liderazgo de la comunidad como una fuerza impulsora de cambio. Implica el reconocimiento de que la comunidad participa de manera activa en la toma de decisiones. La participación de la comunidad (incluidos hombres y mujeres) debe promoverse en todos los sectores, aprovechando al máximo los recursos propios de la comunidad y fomentando la autosuficiencia individual, familiar y grupal. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, implica que sus puntos de vista y sus opiniones sean debidamente valorados en función de su edad y madurez. Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados en un lenguaje amigable para su edad y madurez sobre los asuntos que les afecten. Esto incluye decisiones sobre los servicios disponibles y opciones, referencias a proveedores de servicios especializados, acogida y cuidado, seguimiento y reunificación. Los programas deben involucrar activamente a la niñez y adolescencia en la prevención y respuesta a los riesgos para la protección de la infancia, incluida la separación de sus progenitores o cuidadores. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
ENFOQUE GÉNERO SENSITIVO	El enfoque género-sensitivo debe aplicarse de manera transversal a los programas y asistencia que se brinde dentro de los Centros de Orientación y Recepción para todas las personas solicitantes de refugio,

	refugiados/as, apátridas y migrantes. La aplicación de este enfoque solicita contar con datos desagregados por edad, género, discapacidad y otras consideraciones de diversidad (inclusivo de personas con orientación sexual y/o identidad de género diversas) de toda persona que sea atendida. La información obtenida permite la elaboración de programas, proyectos e incidencias acordes a las necesidades y ligados a la reducción de las brechas existentes. (Fuente: Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM y La Política de Edad, Género y Diversidad de ACNUR)
INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD	Toda asistencia humanitaria se prestará de buena fe. Los Centros de Orientación y Recepción de personas solicitantes, refugiados/as, apátridas y migrantes serán espacios de respeto a la dignidad humana y no discriminación, con pleno goce de derechos a todas las personas sin importar su nacionalidad, etnia, edad, discapacidad, condición migratoria o género. Deberán ser independientes a posiciones políticas o ideológicas particulares y serán imparciales ante cualquier contexto político o social que ponga en riesgo su funcionamiento, colocando a la persona como el centro de su finalidad. (Fuente: Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM)
INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE	El interés superior del niño, niña y adolescente debe ser una consideración primaria en todas las acciones relacionadas o que afectan a la niñez y adolescencia como grupo, grupos específicos de niños y niñas, y niños y niñas individualmente. Hace referencia a su desarrollo integral, considerando sus necesidades básicas, físicas, educativas y emocionales. Es un principio básico para determinar los procesos de albergue, medidas provisionales de cuido o reunificación familiar. El principio del interés superior establece que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar de manera significativa en las decisiones que afectan sus vidas, incluso en la identificación de su interés superior. El Estado es el principal garante de brindar protección a las niñas, niños y adolescentes y de realizar las evaluaciones y consideraciones del interés superior de acuerdo con las características de cada caso. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y SUGERENCIAS	Es una herramienta que permite transparencia, comunicación y efectiva participación de las personas de interés, brindándoles una voz en igualdad de condiciones. Objetivo: reportar cualquier mala conducta, abuso, explotación, corrupción, entre otros, del personal de trabajo, la agencia, o personal contratado (seguridad, contratistas, etc.), trabajando o brindando servicios en o para los Centros de Orientación y Recepción. Esto también

	incluye cualquier programa de voluntariado que se implemente dentro de los Centros o que se encuentren vinculados a los mismos. Implementación: mediante mecanismos de retroalimentación y sugerencias en cada estructura de atención, sea accesible a todas las personas que acuden a los espacios. Las quejas o sugerencias recibidas deberán ser procesadas de acuerdo con procedimientos internos establecidos y las mismas deberán ser registradas a fin de realizar el proceso de monitoreo, evaluación y reporte correspondiente. Se deberá aplicar conjuntamente con los estándares de rendición de cuentas, enfoque basado en la comunidad y participación y la gratuidad de los servicios brindados. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
NO DISCRIMINACIÓN	El principio de no discriminación implica que los procedimientos y servicios brindados en los Centros de Orientación y Recepción no son discriminatorios y que refugiados/as, migrantes, retornados/as y apátridas tienen acceso a la asistencia oportuna y relevante, independientemente de su edad, género, identidad, etnia, religión, nacionalidad o falta de ella, discapacidad, condición médica u orientación sexual. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
PERSONALIDAD JURÍDICA	Toda persona solicitante, refugiada, apátrida o migrante, sin consideración de su situación migratoria, tiene derecho a ser reconocida en cualquier parte como persona ante la ley. En caso de detectar un niño o niña sin documentación de nacimiento o bien que nazca bajo la protección de un Centro de Orientación y Recepción, independientemente de la nacionalidad de sus progenitores o falta de ella, se deberá realizar los procesos de inscripción correspondiente o bien de los procesos administrativos necesarios, que le permita obtener la documentación necesaria para el goce y ejercicios de sus derechos. Cuando la persona se encuentre en un Centro de Orientación y Recepción de manera transitoria, se deberá facilitar los canales que permita la expedición de la documentación de identidad correspondiente. (Fuente: OEA, Principios Interamericanos sobre los Derechos Humanos de todas las personas migrantes, refugiadas, apátridas y las víctimas de la trata de personas, 2019.)
RENDICION DE CUENTAS	Puede entenderse como un compromiso activo por parte de los actores y las organizaciones humanitarias para ejercer el poder de manera responsable, tomando consideración y rindiendo cuentas a las personas a las que se trata de apoyar. Se refiere al uso responsable del poder en la acción humanitaria, combinado con una programación efectiva y de calidad que reconoce la dignidad, la capacidad y las capacidades de las poblaciones afectadas.

	(Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
RESPECTO	El principio reconoce que las diferencias entre las personas ya sean reales o percibidas, pueden ser características que desempeñan un papel central en la determinación de las oportunidades, capacidades, necesidades y vulnerabilidad de la persona. La promoción sistemática de este principio con resultados medibles es esencial para garantizar una protección adecuada para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes de todas las edades y orígenes atendidos. Todas las personas deben ser aceptadas sin juzgar sus antecedentes, situación, cultura, raza, e ideología política. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
RESPONSABILIDAD DEL ESTADO	De acuerdo con sus obligaciones internacionales, el Estado es responsable de brindar servicios a aquellos que necesiten protección y asistencia humanitaria. Esta responsabilidad se define especialmente en el caso de solicitantes de asilo, refugiados/as y apátridas. En el caso de niños, niñas y adolescentes, el Estado es el principal responsable de su protección a través del establecimiento y la implementación de sistemas de protección de la infancia, garantizando el acceso a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo su jurisdicción. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
SEGURIDAD Y PROTECCION	La seguridad y protección de todo el personal que trabaje en los Centros de Atención y Recepción, así como de personas refugiadas, migrantes y de la comunidad de acogida, deben estar garantizados. Todas las intervenciones deben planificarse y realizarse con el fin de garantizar que las personas no se pongan en riesgo. Resulta importante no subestimar la carga emocional que conlleva proveer diversos servicios de asistencia a la población refugiada y migrante y refugiada por parte del personal de los centros. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo y Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, OIM)
SERVICIOS GRATUITOS Y OPORTUNOS	Todos los servicios que se brinde en un Centro de Orientación y Recepción deben ser gratuitos para personas refugiadas, migrantes y comunidad de acogida. Las personas que atiendan estos espacios serán informadas de forma oportuna y accesible, y de manera amigable para los niños, niñas y adolescentes que no se les cobrará por los servicios prestados y que los mecanismos de queja están presentes en caso de que se les solicite el pago de parte de cualquiera de los proveedores de servicios o se intente por medio de otros medios, utilizar el nombre de los Centros con fines de estafa o fraude.

	(Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)
UNIDAD FAMILIAR	La unidad familiar es un principio fundamental del derecho internacional. La integridad de la familia es un principio legal y un objetivo humanitario, la cual debe protegerse de la manera más inclusiva posible; también es un marco esencial de protección y una clave para el éxito de soluciones que pueden brindar a refugiados/as y migrantes la aproximación a una vida normal. (Fuente: POE Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo)

Referencias Generales:

ACNUR, La protección de los refugiados y la migración mixta: El Plan de los 10 Puntos en acción, 2011. <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4df9ffb92>

ACNUR, Política sobre Edad, Género y Diversidad, 2018. <https://www.refworld.org.es/pdfid/5b48f83c4.pdf>

Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969. https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948. https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

OEA, Principios Interamericanos sobre los Derechos Humanos de todas las personas migrantes, refugiadas, apátridas y las víctimas de la trata de personas, 2019. <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Principios%20DDHH%20migrantes%20-%20ES.pdf>

OIM, Guía Práctica para la creación y fortalecimiento de Centros de Información para migrantes, 2020

R4V, Procedimientos Operativos Estandarizados - Anexo 2- Enfoques y Principios rectores que rigen a los Espacios de Apoyo Espacios de Apoyo, 2019. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/72708>