



Puntos de Servicio Humanitario en Acción:

Una revisión regional en las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja de México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Panamá y Ecuador









El Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente (CRREC) y La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) agradece sinceramente a todas aquellas personas que contribuyeron, apoyaron e hicieron posible la producción de esta colección regional de estudios de caso.

Nuestro especial agradecimiento a las **Sociedades Nacionales de la Cruz Roja** que compartieron sus conocimientos y experiencia, y que participan activamente en importantes iniciativas para atender las necesidades humanitarias de las personas en movimiento a través de los Puntos de Servicio Humanitario (HSP, por sus siglas en inglés), a saber: Cruz Roja Mexicana, Cruz Roja Hondureña, Cruz Roja Guatemalteca, Cruz Roja Salvadoreña, Cruz Roja Costarricense, Cruz Roja Panameña y Cruz Roja Ecuatoriana.



Financiado por
la Unión Europea
Ayuda Humanitaria

Financiado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones y puntos de vista expresados son responsabilidad exclusiva del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea. Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la ayuda pueden ser consideradas responsables de las mismas.

Este documento ha sido elaborado como resultado de un proceso de consultoría encargado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) al Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente (CRREC), en el marco de la Alianza Programática entre la red de la IFRC y la Dirección General de Protección Civil y Operaciones de Ayuda Humanitaria Europeas (DG ECHO) de la Comisión Europea.



SYCHO UNNY

ADIDAS
THE STRIPES BRAND

CIVL

072 ORIGINALS

CONTENIDO:

Introducción	8
Metodología	10
Estudios de caso	11
Caso 1. Cruz Roja Mexicana	12
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en México	15
Caso 2. Cruz Roja Hondureña	18
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Honduras	21
Caso 3. Cruz Roja Guatemalteca	24
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Guatemala	27
Caso 4. Cruz Roja Salvadoreña	30
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en El Salvador	33
Caso 5. Cruz Roja Costarricense	36
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Costa Rica	39
Caso 6. Cruz Roja Ecuatoriana	42
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Ecuador	45
Caso 7. Cruz Roja Panameña	48
Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Panamá	51



Introducción

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) lleva mucho tiempo trabajando para prestar asistencia humanitaria y protección a las personas migrantes y desplazadas en todo el mundo. El enfoque de la **IFRC** es estrictamente humanitario, en consonancia con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y la acción se emprende sobre la base de las necesidades y vulnerabilidades de las personas migrantes y las personas desplazadas, independientemente de su condición jurídica¹. En ese sentido, con el objetivo de cumplir ese mandato, las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja, han generado diversas herramientas y acciones que les permite brindar asistencia y protección a las personas migrantes y desplazadas, así como defender sus derechos y dignidad a lo largo de la ruta migratoria. Gran parte de estas acciones las han realizado a través de los Puntos de Servicio Humanitario (HSP, por sus siglas en inglés), los cuales son un modelo emblemático de la **IFRC** para prestar asistencia y protección a las personas en movimiento. Los HSP pueden incluir modalidades fijas o móviles.

El objetivo de los HSP es ofrecer un espacio seguro y acogedor a las personas migrantes y desplazadas, independientemente de su estatus, para que puedan acceder a servicios esenciales que, de otro modo, les resultarían inaccesibles. Los servicios y actividades

dependen del contexto, pero pueden incluir atención sanitaria básica y apoyo psicosocial, distribución de alimentos y agua, socialización de información, servicios de Restablecimiento del Contacto entre Familiares para ayudar a las personas a ponerse en contacto o reunirse con sus seres queridos, ente otros. Los HSP se sitúan en lugares estratégicos a lo largo de las rutas migratorias, y como se verá más adelante, estos pueden tener distintas modalidades y distintos servicios.

Esta revisión regional recopila siete estudios de casos que destacan la diversidad de los HSP en varios países de Latinoamérica. Estos estudios de casos van acompañados de reflexiones, percepciones y lecciones aprendidas que han surgido a raíz de dichas acciones. El objetivo principal es resaltar una modalidad de HSP en cada país, con el fin de visualizar la diversidad existente entre ellos y ejemplificar las diferentes formas de brindar asistencia y protección a las personas en movimiento a lo largo de las distintas etapas de la ruta migratoria, siempre priorizando su dignidad.

El estudio de casos ha sido liderado por el Centro de Referencia para la Resiliencia Comunitaria y Ambiente (CRREC), con la colaboración activa de puntos focales de los HSP de las Sociedades Nacionales de Cruz Roja participantes, y en acompañamiento de la **IFRC**. Este estudio regional complementa al estudio global de HSP que se ha realizado paralelamente.

¹ Estrategia Mundial de la IFRC sobre migración 2018 – 2022.



llamada es para comunicarse con tus
ries como y donde se encuentran y cuales
necesidades.

llamada tiene una duracion m...
minutos.

llamada debe realizarse...
personal de la Cruz R...

NTUD

CRUZ ROJA
AMERICANA

Metodología

La metodología utilizada para desarrollar los estudios de caso implicó una combinación de reuniones virtuales con los puntos focales para los HSP de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja participantes y un cuestionario que constaba de preguntas abiertas. Cada Sociedad Nacional completó el cuestionario utilizando diversas técnicas, como la indagación histórica, la revisión de informes anteriores, la realización de grupos focales, el envío de preguntas a sus equipos y la unificación de respuestas, así como la realización de foros, entre otras.

Además, se llevó a cabo una revisión de la Estrategia Mundial de la **IFRC** sobre migración 2018-2022, así como de diversos documentos compartidos por las Sociedades Nacionales. Estos elementos proporcionaron un marco de referencia y orientación para el desarrollo de los estudios de caso.

La selección de los estudios de caso y el enfoque de cada uno fue guiada por la **IFRC**, basándose en las experiencias y lecciones aprendidas por cada Sociedad Nacional de la Cruz Roja involucrada en el estudio. El objetivo era mostrar la diversidad de formas en las que se implementa un HSP en sus diversas modalidades y en distintos contextos. Para garantizar una línea narrativa similar y mantener la coherencia, la estructura de los estudios de caso se basó en el estudio global de los HSP, junto con una lista de criterios redactada por la **IFRC** y el CRREC.

Con esta metodología integral, se buscó obtener una visión holística de las experiencias y prácticas de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja en relación con los HSP, destacando la diversidad de enfoques, puntos de mejora y logros en cada contexto.

Estudios de caso

A continuación, se presentan los estudios de 7 casos de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja en Latinoamérica que ilustran los HSP en diferentes contextos y modalidades. Cada estudio de caso destaca las experiencias, desafíos y lecciones aprendidas por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja, resaltando la diversidad de enfoques y prácticas en la prestación de asistencia y protección a las personas en movimiento a lo largo de la ruta migratoria. A través de estos casos, se puede evidenciar cómo los HSP se han adaptado y aplicado en respuesta a los desafíos específicos y las necesidades cambiantes en cada contexto, reafirmando el compromiso de promover la dignidad y el bienestar de las personas en movimiento.

Caso 1.

Cruz Roja Mexicana

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Caborca, Altar, Nogales, Acuña, Jesús Nazareno, La Cascada, El Crucero Chancala y Tabasco.
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2003
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en tránsito, personas que han retornado y quienes están esperando refugio. • Personas de Honduras, Guatemala, México, El Salvador, Colombia y Nicaragua.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica básica, atención prehospitalaria, servicios psicológicos básicos, hidratación, entrega de alimentos, vestimenta (en determinados HSP), kits de primeros auxilios, kit de higiene y/o bioseguridad. • También se brindan servicios relativos a protección como orientación sobre riesgos en la ruta, servicios disponibles y ubicación geográfica. Así como derivaciones seguras de casos específicos a otras organizaciones y el Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF).

El primer HSP habilitado por **la Cruz Roja Mexicana** fue en Sásabe, Sonora, en 2003. La creación de este HSP fue una respuesta directa a la alta demanda de atención médica por parte de las personas retornadas de Estados Unidos a través de ese punto específico. Lo que comenzó como una medida de emergencia se ha convertido en una intervención programática continua debido a la constante demanda de la población migrante.

Esta activación inicial y la transición de una respuesta de emergencia a una intervención programática han sido posibles gracias a la colaboración constante del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), cuyo apoyo ha sido fundamental hasta la fecha.



En 2023, **la Cruz Roja Mexicana** cuenta con ocho HSP activos y distribuidos en los estados de Sonora, Coahuila, Puebla, Tabasco y Chiapas, como se muestra en el mapa 1. Debido a la particularidad de los HSP en México, los cuales brindan atención tanto a las personas migrantes en tránsito como a aquellas que están de retorno o esperando refugio, no se presenta un caso específico en este estudio. En lugar de eso, se destaca que todos los HSP en México comparten características similares en términos de su operatividad y enfoque de atención.



Mapa 1. HSP activos en México

Punto de Servicio Humanitario (México)



REFERENCIAS

Puntos de Servicio Humanitario

Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.

La Cruz Roja Mexicana ha centrado sus esfuerzos en cubrir la escasa o nula accesibilidad a los servicios de salud para las personas migrantes, una acción que ha llevado a cabo desde la habilitación del primer Punto de Servicio Humanitario (HSP) hasta la actualidad. A medida que han transcurrido los años, **la Cruz Roja Mexicana** ha identificado otros servicios con una alta demanda, los cuales han sido implementados en los HSP. Entre estos servicios se incluyen el Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF), hidratación, apoyo psicológico básico, orientación sobre servicios especializados, distribución de kits de primeros auxilios, kit de higiene y/o bioseguridad, entre otros.

En cuanto a las modalidades, **la Cruz Roja Mexicana** ha implementado HSP móviles (ambulancias adaptadas como clínicas móviles), fijos (edificios) e híbridos (contenedores de tráileres). Estos HSP están ubicados estratégicamente en zonas fronterizas, ciudades con flujos migratorios significativos y rutas migratorias concurridas.

En términos generales, los HSP cuentan con un equipo remunerado de cuatro personas, que incluye a una persona profesional en medicina, quien dirige la operación y dos profesionales en emergencias médicas. En algunos casos, también se incorporan dos personas voluntarias. El personal trabaja durante seis días a la semana, en horarios de 8 am a 5 pm, y también brinda apoyo en los servicios de RCF.

En el caso particular del HSP de Nogales, que es de modalidad fija, opera las 24 horas del día, los siete días de la semana. El equipo de trabajo asignado a este HSP está conformado por un punto focal, una persona operadora, alguien profesional en medicina, y una persona paramédica; además de ocho personas voluntarias que se rotan en turnos de ocho horas. Este equipo multidisciplinario garantiza una cobertura constante y la capacidad de respuesta ininterrumpida en el HSP.

Los HSP recopilan la información mediante el uso de tabletas y un sistema de información desarrollado por el CICR, y paralelamente, llevan un registro interno en Excel. Esto se realiza con la finalidad de tener un registro detallado de toda la asistencia brindada, incluyendo atenciones médicas, servicios de RCF y los insumos entregados.

Esta meticulosa recopilación de datos permite tener un registro completo y preciso de los servicios brindados en los HSP, lo cual resulta fundamental para una adecuada

Los HSP reportan un promedio de atención mensual de aproximadamente 3,500 personas. La mayoría de las personas atendidas se encuentran en el rango de edades de 18 a 40 años. Aunque en menor proporción, también se brinda atención a niñez y personas de la tercera edad.

gestión y evaluación de la asistencia humanitaria. **La Cruz Roja Mexicana** busca garantizar un seguimiento detallado de cada servicio proporcionado con el fin de mejorar continuamente la calidad y el alcance de su labor en beneficio de las personas en movilidad.

La Cruz Roja Mexicana, consciente de la importancia de fortalecer sus acciones en HSP, lleva a cabo una serie de medidas de diplomacia humanitaria. Estas acciones incluyen la sensibilización, negociación, comunicación y establecimiento de acuerdos formales con instituciones clave como el Instituto Nacional de Migración, consulados, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, la Secretaría de Salud y las jurisdicciones sanitarias a nivel local.

A través de estas acciones de diplomacia humanitaria, **la Cruz Roja Mexicana** busca promover la colaboración y el trabajo conjunto con las autoridades y organismos pertinentes para mejorar la calidad de la asistencia brindada en los HSP y garantizar una atención integral a las personas en movimiento. Estas acciones permiten establecer vínculos sólidos y una coordinación efectiva, facilitando el acceso a servicios esenciales, la protección de los derechos de las personas en movimiento y el fortalecimiento de la respuesta humanitaria en el ámbito migratorio.



Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en México

Las fortalezas de los HSP son destacadas en diversos aspectos. En primer lugar, se resalta su inclusión dentro de la estructura de la coordinación nacional de socorros de la Cruz Roja Mexicana, lo que evidencia su importancia y relevancia dentro de la organización. Esta integración demuestra el reconocimiento de los HSP como elementos fundamentales en la respuesta humanitaria.

Además, se destaca la incorporación de enfoques clave, como el de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) y el de Protección, Género e Inclusión (PGI), en todas las acciones llevadas a cabo por los HSP. Estos enfoques garantizan que se brinde atención a todas las personas que lo necesiten, sin distinción alguna, y que se garantice que las personas están en el centro de la respuesta, además de que asegura mecanismos permanentes de diálogo y rendición de cuentas con las personas. Esto refuerza el compromiso de los HSP de garantizar la dignidad de las personas en movimiento.

Adicionalmente, se reconoce y valora la confianza que la población deposita en la Cruz Roja Mexicana. La organización se distingue por su trayectoria en la atención de la población en movimiento, lo que la posiciona como un referente. La pertinencia y la calidad de los servicios prestados por la Cruz Roja Mexicana generan un reconocimiento sólido y una confianza en las personas que los requieren, lo cual es fundamental para establecer vínculos de apoyo y brindar una asistencia efectiva y digna.

En cuanto a las **oportunidades de mejora**, se resaltan algunos aspectos clave. En primer lugar, se destaca la necesidad de fortalecer la protección de datos en todas las áreas y no solo limitarse a aquellos relacionados con el Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF). Garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información personal de las personas atendidas es fundamental para proteger sus derechos y mantener la confianza en los servicios proporcionados.

Además, se identifica la importancia de contar con disponibilidad financiera para la capacitación y actualización constante del personal y el voluntariado. Esto aseguraría que estén actualizados en temas relevantes y en los mecanismos que permiten mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Adaptarse a las necesidades cambiantes de la población en movimiento es fundamental para brindar una asistencia efectiva y actualizada.

Otra oportunidad de mejora radica en la sistematización de las experiencias generadas en los HSP y la homologación de los servicios brindados en ellos. Esto permitiría compartir las lecciones aprendidas tanto dentro como fuera de la organización, fortaleciendo así el mecanismo de rendición de cuentas y la visibilidad de la utilidad de los HSP en la atención integral de la población en movimiento. Esta sistematización facilitaría la identificación de buenas prácticas, la mejora continua y la replicación exitosa de modelos efectivos en otros contextos.



CRUZ ROJA
MEXICANA

002

EMERGENCIAS AVANZADAS
AMBULANCIA

CRUZ ROJA MEXICANA



Caso 2.

Cruz Roja Hondureña

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Municipios Fronterizos entre Nicaragua y Guatemala. • Municipios Fronterizos oriente sur. • Centros de Atención Migrante Irregular (CAMI): ubicados en Choluteca, Danlí, El Paraíso.
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2012
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en tránsito o de retorno. • Personas provenientes de diversos países de Sudamérica, Haití, Cuba y provenientes de diversos países de África y Asia.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y derivación de casos de protección, servicios según la necesidad presentada. • Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF). • Servicio prehospitalario y derivación al sistema de salud del país, así como atención médica y medicamentos. • Apoyo psicosocial. • Distribución de asistencia en efectivo a través del Programa de Transferencias Monetarias a población migrante en tránsito. • Distribución de kits (higiene, alimento e hidratación). • Información correspondiente sobre lugares a los que pueden abocarse según situaciones.

En respuesta a diversas emergencias humanitarias en diferentes escenarios, **la Cruz Roja Hondureña** habilitó su primer HSP en el año 2012. Estas emergencias incluyeron la atención a personas hondureñas retornadas en puntos fronterizos, la llegada de caravanas de personas migrantes hondureñas a la frontera norte del país, la presencia de migrantes transcontinentales en la frontera sur, y la atención a migrantes en condición irregular que ingresaban por la frontera oriente, específicamente en los municipios de Trojes, Danlí y El Paraíso.

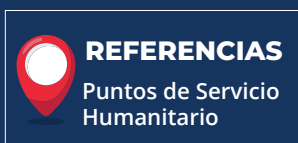


En el año 2023, **la Cruz Roja Hondureña** cuenta con cinco HSP activos y distribuidos en los municipios de Trojes, Danlí, Ocotepeque y Las Manos (frontera terrestre entre Honduras y Nicaragua), tal y como se muestra en el mapa 2. La creación de los HSP fue una respuesta estratégica y oportuna para abordar estas emergencias humanitarias y brindar asistencia a las personas afectadas. Estos puntos de asistencia se convirtieron en espacios de apoyo y atención integral para las personas migrantes, a través de brindar servicios como apoyo psicosocial, Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF), atención prehospitalaria y derivaciones al sistema de salud del país, así como atención médica básica, entrega de dinero en efectivo multipropósito para población migrante en tránsito, distribución de kits de higiene, alimentos e hidratación, entre otros.



Mapa 2. HSP activos en Honduras

Punto de Servicio Humanitario (Honduras)



Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.



Con relación a las modalidades de los HSP, **la Cruz Roja Hondureña** ha implementado tanto fijos en ubicaciones estratégicas como consejos (filiales) específicos, así como HSP móviles en las regiones fronterizas del sur y centro del país. Actualmente, en la frontera occidental, este servicio está operando exclusivamente en Agua Caliente (Ocotepeque), utilizando dos autobuses debidamente equipados. El equipo que compone este HSP incluye un promedio de 16 personas contratadas y 52 personas voluntarias procedentes de diferentes regiones, cuya participación se rota periódicamente. Este equipo multidisciplinario está compuesto por profesionales en Trabajo Social, Psicología y Enfermería, además de personas voluntarias con experiencia y capacitación para ofrecer los diversos servicios de asistencia brindados en los HSP.

Entre las principales acciones llevadas a cabo en los HSP se encuentran la entrega de kits de higiene, el apoyo psicosocial, la provisión de alimentos y la atención médica. Además, se coordinan con las instituciones pertinentes que trabajan con niñez y adolescentes. En los casos en que las personas menores de edad se encuentran en situaciones de riesgo relacionadas con violencia, abuso, explotación o negligencia, se procede a derivarles a la Dirección Niñez y Familia (DINAF), entidad gubernamental encargada de proteger a la infancia y adolescencia en el territorio nacional.

Entre los servicios adicionales que se brindan, se encuentra la entrega de tarjetas multipropósito a personas migrantes, ya sean núcleos familiares en retorno o tránsito, siempre que cumplan con los requisitos establecidos. Estas tarjetas les permiten acceder a una asignación destinada a la compra de alimentos y medicamentos mediante un convenio establecido con una cadena de supermercados.

Los HSP están fundamentados en el principio de que la protección es un imperativo humanitario. Por esta razón, se brindan constantemente mensajes y recomendaciones de autocuidado a toda la población en movimiento.

La Cruz Roja Hondureña, consciente de la importancia de fortalecer sus acciones en el contexto de los HSP, ha adoptado una estrategia de diplomacia humanitaria. Esta estrategia implica mantener reuniones periódicas con diversas entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que se enfocan en temas migratorios o tienen unidades y acciones específicas relacionadas con la migración. El objetivo es promover un trabajo coordinado y evitar la duplicación de esfuerzos. Algunas de las entidades con las que se establecen frecuentes interacciones son las siguientes: Dirección Niñez y Familia (DINAF), Centro de Atención al Migrante Irregular (CAMI), Instituto Nacional de Migración (IMN), Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI), Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), y Organizaciones de Sociedad Civil involucradas en alojamientos y centros de acogida.

Estas reuniones permiten establecer una colaboración efectiva, compartir recursos y experiencias, y trabajar en conjunto para abordar los desafíos relacionados con la migración y brindar un apoyo más integral y efectivo a las personas en situación de vulnerabilidad. **La Cruz Roja Hondureña** se esfuerza por mantener un enfoque coordinado y pertinente para mejorar la asistencia humanitaria para todas las personas que requieran los servicios ofrecidos en los HSP.

Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Honduras

La Cruz Roja Hondureña presenta diversas **fortalezas** en su labor humanitaria enfocada en los HSP. En primer lugar, se destaca su habilidad para establecer alianzas sólidas con equipos locales, lo que fortalece sus capacidades en áreas clave como Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias (SMAPS), Protección, Género e Inclusión (PGI) (kits diferenciados y acondicionamiento de espacios de protección), y WASH (acondicionamiento de sistemas de agua en los centros). Además, ofrece alojamiento para el personal de otras organizaciones que brindan asistencia en las mismas zonas de intervención.

Otra fortaleza importante es la realización de evaluaciones sectoriales iniciales en colaboración con la comunidad, autoridades y organizaciones. Se establecen reuniones de trabajo a través de mesas de migración instaladas en diferentes zonas geográficas, lo que fomenta un enfoque participativo y coordinado. La experiencia acumulada en asistencia humanitaria a poblaciones en movimiento es una fortaleza clave para la Cruz Roja Hondureña. Esta experiencia proviene tanto de la atención a las caravanas de migrantes en 2018 como de la crisis migratoria de menores de edad en 2014. Con presencia en 16 de los 18 departamentos de Honduras, a través de 14 Consejos Departamentales y 39 Consejos Municipales, la organización es una parte fundamental de la respuesta humanitaria dirigida a las personas en movilidad humana.

Además, cuentan con protocolos y rutas de derivación definidos y aprobados para atender perfiles específicos, como migrantes en tránsito, personas desplazadas internas y personas migrantes retornadas. También tienen protocolos de derivación para casos que requieren atención especializada, colaborando con organismos como el CICR, ACNUR y OIM.

La alta reputación y reconocimiento ante las comunidades de acogida facilita la intervención y la realización de campañas de sensibilización, así como la incorporación de nuevo personal voluntario. Asimismo, se destaca por su coordinación con otras Sociedades Nacionales de la región Centroamericana, fortaleciendo su trabajo mediante programas regionales y espacios de intercambio transfronterizos.

Cabe mencionar que la Cruz Roja Hondureña cuenta con una Política y Estrategia para la Respuesta a las Poblaciones Móviles, y participa activamente en la mesa de Migraciones, un espacio de articulación del

movimiento. Además, forma parte de la Plataforma Mundial de la Cruz Roja sobre Migración y del Comité de Seguimiento al Plan de Acción de las Américas sobre Migración, lo que refleja su compromiso a nivel regional e internacional en este campo.

En cuanto a las oportunidades de mejora, se resaltan algunos aspectos clave. Elaborar un plan de acción específico para cada HSP, basado en las necesidades reales de la población en tránsito o de retorno. Estos planes deben ser diseñados de manera estratégica y adaptados a las situaciones cambiantes que enfrentan las personas en movimiento. Además, es crucial integrar personas voluntarias o técnicas capacitadas como traductores, y considerar la implementación de tecnología o aplicaciones que faciliten la prestación de servicios. Esto permitirá superar las barreras de idioma y mejorar la eficiencia y efectividad en la entrega de la ayuda humanitaria.

Además, es necesario fortalecer la articulación del trabajo con actores locales, colaborando estrechamente para lograr respuestas integrales que aborden las necesidades específicas de la población objetivo. Esta colaboración puede potenciar los recursos disponibles y evitar duplicaciones innecesarias. Asimismo, continuar con el fortalecimiento de las capacidades del voluntariado y del equipo a cargo de los HSP, proporcionándoles formación en análisis de contexto y recopilación de datos. Esto permitirá contar con información precisa y actualizada para tomar decisiones más informadas y eficaces en la prestación de la ayuda humanitaria.

Finalmente, es importante destacar que la labor de la Cruz Roja Hondureña, en todas sus modalidades, se enmarca en una serie de estrategias de acción que se han diseñado para abordar la movilidad humana de manera integral. Entre estas estrategias destaca el Plan de Acción Único de Respuesta a la Movilidad Humana, el cual incluye diversas líneas de acción interrelacionadas, como la planificación según escenarios, la toma de decisiones, la Mesa de Migración de Cruz Roja Hondureña, el monitoreo y seguimiento, la comunicación, y la capacitación. Además, se abordan los sectores de acción relacionados con salud, alimentación, WASH (Agua, Saneamiento e Higiene), SMAPS (Suministros, movilidad, alojamiento, protección y salud), así como la protección y el RCF (Restablecimiento de Contacto entre Familiares).

Punto de Servicios Humanitarios



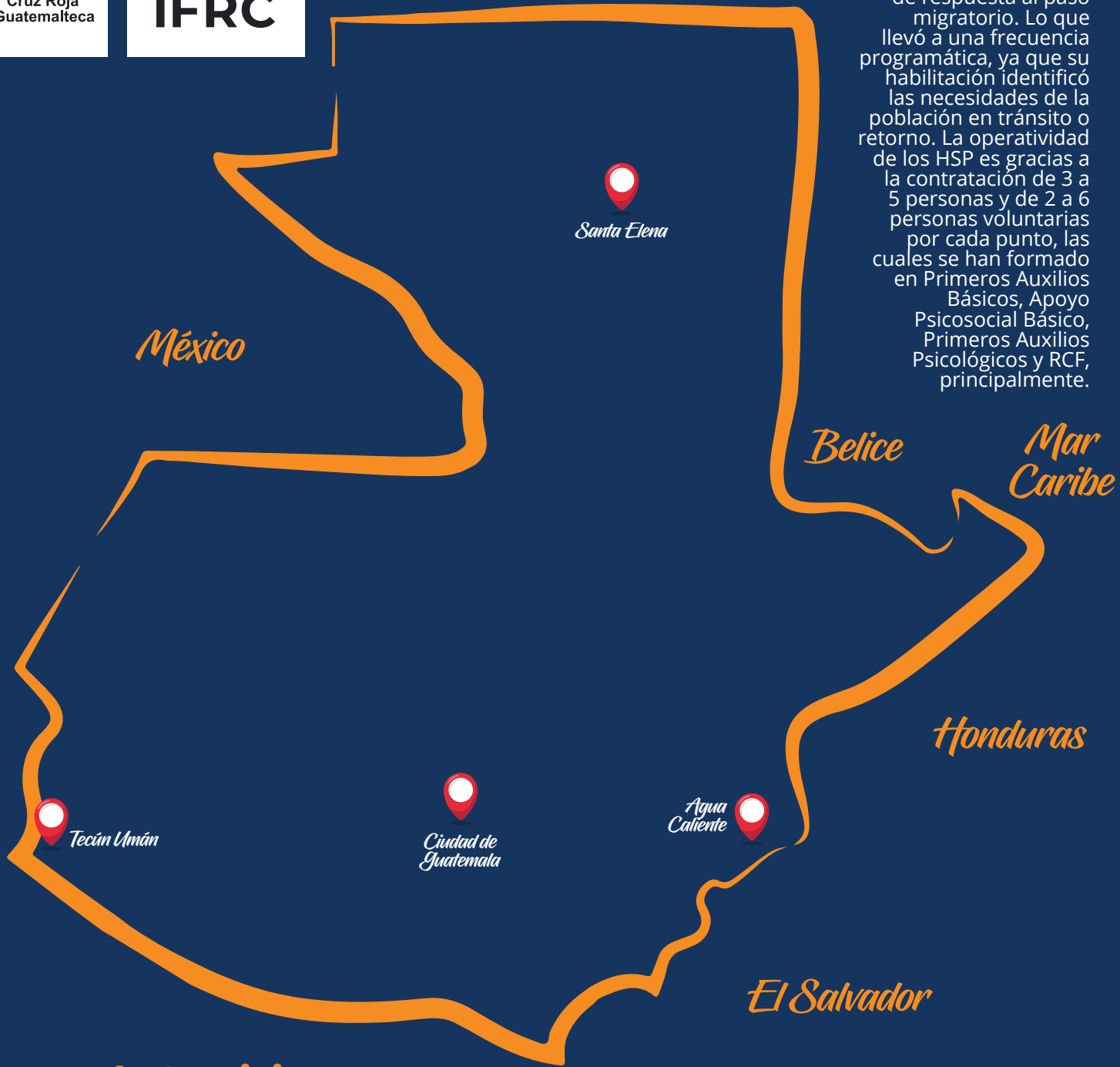
Caso 2.

Cruz Roja Guatemalteca

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Fronteras entre Guatemala y Honduras: CAPMIR El Cinchado y CAPMIR Agua Caliente. • Terminales de Buses CAPMIR Santa Elena, Petén. • CAPMIR CENTRA SUR, Ciudad de Guatemala. • Tecun Umán, San Marcos
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2012
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en general, adaptándose a los flujos migratorios y características particulares. • Personas provenientes de Centro y Sur América, con más recurrencia a personas de Honduras y Venezuela.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de insumos básicos para población en movilidad / tránsito. • Atención Prehospitalaria (APH), medicamentos básicos a población migrante en tránsito, retorno y solicitantes de refugio en Guatemala. • Merienda, agua segura, kit de higiene diferenciado, kit lúdico para la niñez. • Traslados en unidad de emergencia. • Apoyo Psicosocial. • Identificación de necesidades de protección. • Realización de derivaciones seguras. • Orientación (rutas, acceso a servicios básicos y refugio en Guatemala). • Servicios RCF (llamadas, mensajes a través Cruz Roja, conectividad a internet, carga de teléfono). • Cadenas humanitarias entre la Cruz Roja y los consulados, para trasladar a personas que no pueden movilizarse por alguna situación particular.




Mapa 3. HSP activos en Guatemala



La Cruz Roja Guatemalteca instaló los HSP fijos en el 2014 como un mecanismo de respuesta al paso migratorio. Lo que llevó a una frecuencia programática, ya que su habilitación identificó las necesidades de la población en tránsito o retorno. La operatividad de los HSP es gracias a la contratación de 3 a 5 personas y de 2 a 6 personas voluntarias por cada punto, las cuales se han formado en Primeros Auxilios Básicos, Apoyo Psicosocial Básico, Primeros Auxilios Psicológicos y RCF, principalmente.

Punto de Servicio Humanitario (Guatemala)

 **REFERENCIAS**
Puntos de Servicio Humanitario

Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.

En el año 2023, **la Cruz Roja Guatemalteca** cuenta con cinco HSP activos y distribuidos en el CAPMIR – frontera El Cinchado, CAPMIR – frontera Agua Caliente, Terminales de Buses CAPMIR Santa Elena, CAPMIR Centra Sur y en Tecun Umán, tal y como se muestra en el mapa 3.

Con respecto a las modalidades de los HSP, **la Cruz Roja Guatemalteca** ha implementado diversas opciones para brindar asistencia a las personas en movilidad. Estas modalidades incluyen HSP fijos en forma de contenedores y en los Centros de Atención a Personas Migrantes y Refugiadas (CAPMIR). Además, utilizan unidades móviles, como furgonetas y vehículos equipados, para llevar la ayuda a lugares específicos.

En el caso particular de los HSP establecidos en los CAPMIR, se realiza una coordinación previa con las municipalidades para negociar el uso de los espacios que pertenecen a dichas instituciones. Paralelamente, **la Cruz Roja Guatemalteca** juega un papel activo en las Mesas Departamentales de Migración de los departamentos de Izabal y Petén, colaborando con otros actores para coordinar acciones enfocadas en la restitución de derechos de la población migrante.

En los HSP, se llevan a cabo derivaciones seguras tanto a titulares de obligaciones como a titulares de responsabilidades, pertenecientes a los mecanismos interinstitucionales de abrigo y protección de niñez y adolescencia. Estas derivaciones aseguran una atención adecuada y especializada para quienes la necesitan.

Adicionalmente, los HSP brindan servicios de medicina, que son conocidos por adquirir medicamentos para las personas en situación de solicitud de refugio o asilo, siempre que sean referidas por alguna organización social. Se realiza una consulta médica respectiva para determinar el medicamento o exámenes necesarios para obtener un diagnóstico oportuno. En caso de requerir atención médica más especializada, se considera su traslado a alguno de los hospitales nacionales.

La Cruz Roja Guatemalteca, consciente de la importancia de fortalecer sus acciones en el contexto de los HSP, ha adoptado una estrategia de diplomacia humanitaria que incluye la realización de reuniones periódicas con diversas entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil. Estos encuentros involucran a instituciones como los Centros de Atención para Migrantes y Refugiados (CAPMIR), las Mesas Departamentales de Migración de Izabal, Petén, Chiquimula y San Marcos, el Ministerio de Salud Pública, el Instituto Guatemalteco de Migración, la Policía Nacional Civil, la Procuraduría de Derechos Humanos, la Procuraduría General de la Nación, las Gobernaciones departamentales, el Ejército de

Los HSP reportan un promedio anual aproximado de atención a 37,000 personas. La mayoría de las personas atendidas se encuentran en el rango de edades de 19 a 39 años, aunque en menor proporción, también se brinda atención a niñez y personas de la tercera edad.

Guatemala y las Municipalidades departamentales. Además, se cuenta con la participación activa de Organizaciones de Sociedad Civil (OSC) como Pastoral de Movilidad Humana, FUNDAECO (Fundación para el Ecodesarrollo), Refugio de la Niñez (RDN), Asociación Ixquik y Asociación Lambda.

El objetivo principal de estas reuniones es promover un trabajo coordinado y evitar la duplicación de esfuerzos entre los actores involucrados en la atención a personas migrantes y en situación de vulnerabilidad. Al colaborar de manera efectiva y coordinada, se busca abordar de manera más integral los desafíos relacionados con la migración y mejorar la calidad de la asistencia brindada a esta población.



Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Guatemala

La Cruz Roja Guatemalteca presenta diversas fortalezas en su labor humanitaria enfocada en los HSP. En primer lugar, se resalta la aplicación del enfoque de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA). Este enfoque involucra activamente a las personas en movimiento a través de entrevistas periódicas para conocer su percepción sobre los servicios recibidos. Además, se les invita a llenar una encuesta de satisfacción después de recibir asistencia del equipo de terreno de **la Cruz Roja Guatemalteca**. Esto permite monitorear constantemente la pertinencia y calidad de los servicios proporcionados.

Otra fortaleza importante es la integralidad con los servicios brindados por otros socios. **La Cruz Roja Guatemalteca** fortalece continuamente las capacidades de su personal y voluntariado con relación

al fenómeno migratorio, lo que les permite trabajar de manera coordinada con otras organizaciones para ofrecer una asistencia integral y efectiva.

Es relevante mencionar que **la Cruz Roja Guatemalteca** es reconocida como un referente nacional en el ámbito migratorio, lo que resulta en una mayor aceptación a nivel comunitario. La confianza y prestigio que han ganado les permite tener un impacto significativo en su labor humanitaria.

Como oportunidad de mejora, se plantea la posibilidad de ofrecer atención en horarios mixtos para abarcar una mayor atención a la población en movilidad. Esta mejora permitiría adaptarse a las necesidades cambiantes de las personas en movimiento y ampliar el alcance de su asistencia humanitaria.





Caso 4.

Cruz Roja Salvadoreña

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • San Salvador (Sede central de Cruz Roja Salvadoreña). • Zona Oriental, departamento de San Miguel. • Zona Occidental, departamento de Santa Ana.
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2015
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en general, adaptándose a los flujos migratorios y características particulares.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y acompañamiento para acceso a mecanismos de protección y acciones para reivindicar derechos humanos. • Servicio de alojamiento de emergencia. • Promover el acceso a derechos tales como la asistencia legal, migratoria, acceso a la salud y educación. • Distribución de kits de higiene diferenciados (para mujer, mujer embarazada, niñez hombre, persona con discapacidad, bebés, ropa de niñez). • Distribución de kits de apoyo psicosocial diferenciados por edades. • Distribución de artículos de alimentos, tarjeta de regalo, camas, colchonetas, frazada y kits de cocina. • Programa de Transferencias Monetarias. • Acompañamiento en procesos de reubicación interna, fortalecimiento en medios de vida y/o reivindicación de derechos.

La violencia social ha llevado a muchas personas a abandonar sus hogares en El Salvador por temor a perder la vida o a algún ser querido. Ante la falta de mecanismos de atención y protección a las víctimas, **la Cruz Roja Salvadoreña** estableció la Unidad de Atención Psicosocial a Víctimas de Violencia, operando bajo la modalidad de HSP en el año 2015 en la capital, San Salvador. Esta unidad cuenta con protocolos de atención psicosocial y protección, así como un sistema de referencia y contra referencia de casos mediante una ficha en la que las instituciones estatales u organizaciones de la sociedad civil derivan casos siguiendo los mecanismos establecidos.

Inicialmente, el HSP ubicado en San Salvador también atendía casos de las zonas occidental y oriental del país, lo que implicaba que las personas debían desplazarse hasta la sede central para recibir atención. Para descentralizar el servicio y garantizar una atención más cercana a sus lugares de residencia, se habilitaron dos nuevos HSP en esas zonas.

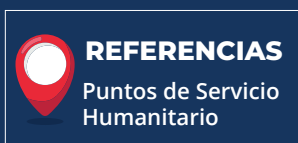


En el año 2023, la **Cruz Roja Salvadoreña** cuenta con tres HSP activos distribuidos en San Salvador (dentro de la sede central de Cruz Roja Salvadoreña), en la zona occidental (departamento de Santa Ana) y en la zona oriental (departamento de San Miguel), como se muestra en el mapa 4.



Mapa 4. HSP activos en El Salvador

Punto de Servicio Humanitario (El Salvador)



Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.



En cuanto a las modalidades de los HSP, **la Cruz Roja Salvadoreña** ha optado por implementar únicamente HSP fijos.

El HSP ubicado en la sede central tiene la particularidad de contar con un espacio de infraestructura para la atención psicosocial familiar o grupal, dividido en dos secciones: 1) oficinas administrativas para el personal de salud mental y 2) un espacio de confidencialidad equipado con aire acondicionado, mesa y sillón. Este HSP tiene dos personas contratadas y dos personas voluntarias de apoyo, mientras que los otros dos HSP cuentan con una persona contratada y, en ocasiones especiales, con el apoyo de voluntariado. Además, el HSP de San Salvador dispone de servicios de internet y línea telefónica, mientras que los otros dos no tienen acceso a internet ni servicio telefónico.

El personal presente en los HSP está capacitado en temas relacionados con la ruta de atención de casos, mecanismos de referencia y contra referencia, protección, primeros auxilios psicológicos, así como en la recopilación y sistematización de información bajo el principio de protección de datos y acceso seguro ante incidentes de seguridad.

Dentro de los HSP se llevan a cabo acciones de protección e inclusión, coordinadas con instituciones públicas, para activar mecanismos de protección y brindar atención psicológica a mediano y largo plazo. También se proporciona alojamiento de emergencia, asistencia humanitaria y entrega de kits de ayuda para la higiene y la ropa. Se brinda acompañamiento para el acceso a derechos como la educación y la salud.

Además, se ofrece atención especializada a diversos perfiles de movilidad humana y a situaciones de violencia. Se implementa un enfoque psicosocial,

Los HSP ofrecen servicios humanitarios especializados gracias a la implementación de una ruta de atención especializada para casos de violencia contra la niñez y/o basada en género.

centrado en la persona sobreviviente, de derechos humanos y diferenciado, adaptándose a las necesidades particulares de cada caso.

La Cruz Roja Salvadoreña, consciente de la importancia de fortalecer sus acciones en el contexto de los HSP, ha adoptado una estrategia de diplomacia humanitaria que implica la realización de reuniones periódicas con diversas entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que participan en la referencia y contra referencia de casos. Entre ellas se encuentran: el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), la Dirección de Atención a Víctimas (DAV), la Procuraduría General de la República (PGR), la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), la Gerencia de Atención al Migrante (GAMI), el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), la Casa del Migrante Scalabrinianos, la Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado (TDH), el Grupo de Monitoreo Independiente de El Salvador (GMIES), y EDUCO, Member of ChildFund Alliance.

El propósito de estas reuniones es llevar a cabo monitoreos constantes de los flujos migratorios, identificar necesidades y coordinar acciones interinstitucionales para brindar una atención integral a la población en movimiento. **La Cruz Roja Salvadoreña** busca así asegurar una respuesta efectiva y coordinada para atender las demandas humanitarias de manera conjunta con los distintos actores involucrados.

Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en El Salvador

La Cruz Roja Salvadoreña presenta diversas fortalezas en su labor humanitaria enfocada en los HSP. En primer lugar, destaca que los HSP han pasado a ser una intervención programática a largo plazo, como se ha plasmado en la Estrategia Quinquenal 2022-2026, liderada por la Unidad de Inclusión Social y ejecutada desde la Unidad de Atención Psicosocial a Víctimas de Violencia.

Otra fortaleza importante es la capacidad de brindar atención especializada a diversos perfiles de movilidad humana y otras situaciones de violencia. Se ofrece atención psicosocial a largo plazo, acompañamiento para el acceso a derechos y una atención integral adaptada a las necesidades particulares de cada caso. Todo esto se realiza bajo un enfoque psicosocial, victimológico, de derechos humanos y diferencial.

El HSP también cuenta con una ficha de recolección de información, la cual se sistematiza en el Sistema de la Unidad de Atención Psicosocial de Víctimas (SISUAPV), asegurando el cumplimiento de estándares de protección de datos e información sensible. Previo a la recolección de información, se solicita el consentimiento informado de las personas, garantizando la privacidad y confidencialidad de los datos.

El acompañamiento a personas en movimiento y/o afectadas por situaciones de violencia es otro aspecto fortalecedor del HSP. Este acompañamiento se brinda en diferentes áreas, como asesoría legal, educación, atención prehospitalaria, medios de vida, entre otros. Además, se provee una atención integral considerando las necesidades específicas de cada caso.

La Cruz Roja Salvadoreña también se esfuerza en aplicar encuestas de satisfacción como parte del

enfoque de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA). Estas encuestas permiten conocer el nivel de calidad y pertinencia de los servicios, lo que contribuye a fortalecerlos y mejorarlos continuamente.

Sin embargo, existen oportunidades de mejora para los HSP. Se destaca la necesidad de asegurar la sostenibilidad a largo plazo para que los HSP no dependan únicamente de proyectos temporales. Además, se busca fortalecer las capacidades de las personas en movimiento y/o afectadas por situaciones de violencia para acceder a sus derechos.

En cuanto a financiamiento, se considera importante fortalecer la recaudación de fondos para garantizar la contratación de personal permanente en los tres HPS, así como para asegurar más fondos destinados a la adquisición de insumos para la asistencia humanitaria, de acuerdo con las necesidades de las personas.

Además, es necesario contar con espacios adecuados para el resguardo de los insumos para asistencia humanitaria en los tres HPS y se plantea la apertura de nuevos HPS en puntos fronterizos en rutas migratorias del país. También es necesario contar con un fondo para fortalecer las acciones relativas a medios de vida, soluciones duraderas y servicios de alojamiento de emergencia.

Hay una necesidad latente de conseguir fondos para invertir en infraestructura que permita brindar atenciones grupales y familiares, además de contar con un espacio para ludoteca. Finalmente, en cuanto al personal que brinda atención a los casos, se busca implementar programas de autocuidado y fortalecer sus capacidades de acuerdo con cada perfil.



09

ORTE COMO
ANEJO AL
2507-6864

750

OVH

FILA

CANADA

adidas

adidas

adidas



Caso 5.

Cruz Roja Costarricense

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Frontera Norte con Nicaragua en los Chiles. • Frontera Sur con Panamá en Paso Canos, Ciudad Neilly y Rio Claro.
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2015
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en general, dependiendo del flujo migratorio. • La mayoría son personas provenientes de la República Bolivariana de Venezuela, Cuba y Haití. Sin embargo, en ocasiones también hay presencia de personas de países de Suramérica, África y Asia.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de kit de higiene e indicaciones para su uso. • Distribución de kits diferenciados: infantil, para mujer, de primeros auxilios (curaciones) y de migrantes (elementos básicos de viaje). • Prestación de primeros auxilios . • Restablecimiento de Contacto entre Familiares (RCF).

Costa Rica, como otros países de la región centroamericana, ha sido un corredor migratorio para personas que transitan de manera terrestre desde el sur hasta el norte de América. Este flujo migratorio en las Américas empezó a ser una posible emergencia debido al incremento de personas que ingresaban al país, lo que llevó a la necesidad de brindar asistencia de acuerdo con sus condiciones de salud en los distintos puestos fronterizos.




Los HSP en Costa Rica comenzaron en el año 2021 con el financiamiento del Fondo de Emergencia para la Respuesta a Desastres (DREF), lo que permitió brindar asistencia en los puestos fronterizos. Además, se ha recibido colaboración adicional de donantes a través de la Federación, como UNICEF, OIM y PADF, para su implementación y asistencia.

Mapa 5. HSP activos en Costa Rica



Punto de Servicio Humanitario (Costa Rica)

 **REFERENCIAS**
Puntos de Servicio Humanitario

Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.

Los HSP en Costa Rica comenzaron en el año 2021 con el financiamiento del Fondo de Emergencia para la Respuesta a Desastres (DREF), lo que permitió brindar asistencia en los puestos fronterizos. Además, se ha recibido colaboración adicional de donantes a través de la Federación, como UNICEF, OIM y PADF, para su implementación y asistencia.

En cuanto a las modalidades de los HSP, **la Cruz Roja Costarricense** ha decidido implementar únicamente HSP móviles. Esta modalidad permite no estar limitados a un único punto, estos equipos pueden desplazarse hacia diferentes ubicaciones donde se registra un flujo continuo de personas. De esta manera, se logra llegar hasta donde las personas están y atender sus necesidades de manera oportuna y efectiva. La movilidad de los HSP permite adaptarse dinámicamente a los cambios en los patrones de movimiento de la población y asegurar que la asistencia humanitaria llegue a quienes más la requieran en su tránsito o desplazamiento.

En el año 2023, **la Cruz Roja Costarricense** cuenta con cuatro HSP activos distribuidos en la frontera norte con Nicaragua en Los Chiles y en la frontera sur con Panamá en Paso Canoas, Ciudad Neily y Río Claro, tal como se muestra en el mapa 5.

Para atender los HSP, se cuenta con el apoyo de 1 persona técnica de proyectos, 2 asistentes en primeros auxilios y 2 intérpretes para facilitar la comunicación. Todo el personal está capacitado para desarrollar cada proceso según las necesidades y requerimientos de las personas en movimiento.

Los HSP móviles son una herramienta efectiva para brindar asistencia en primeros auxilios y distribución de kits y otros servicios, en múltiples puntos, lo que permite asistir a las personas en constante movimiento y ofrecerles la ayuda que necesitan.

Cada HSP implementa el uso de dispositivos móviles para la recopilación de datos, siguiendo la ley de protección de datos que rige a **la Cruz Roja Costarricense**, mediante herramientas como ODK o Kobo, además de un sistema de retroalimentación para evaluar la asistencia humanitaria brindada en las diferentes áreas de enfoque a través de un código QR que permite acceder a un formulario en diversos idiomas.

Asimismo, **la Cruz Roja Costarricense**, consciente de la importancia de fortalecer sus acciones en el contexto de los HSP, ha adoptado una estrategia de diplomacia humanitaria que implica la realización de reuniones periódicas con diversas entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en temas migratorios o tienen mandatos relacionados. Entre las organizaciones se incluyen UNICEF, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la Pan American Development Foundation (PADF), ACNUR, el Comité de Ayuda Humanitaria Inmediata (CAHI), el Ministerio de Salud, el PANI, el Ministerio de Seguridad Pública, el Departamento de Migración, el INAMU y la Asociación de Comunal de Desarrollo ADI. Estas reuniones buscan una coordinación efectiva para abordar los desafíos relacionados con la migración y mejorar la asistencia a las personas en movimiento.



Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Costa Rica

La Cruz Roja Costarricense presenta diversas **fortalezas** en su enfoque humanitario hacia la migración, contando con una sólida estrategia y política que incluye los HSP como parte fundamental. Además, la disponibilidad de una flota vehicular permite la rápida activación y efectividad de los HSP. La sostenibilidad económica también es una fortaleza gracias a la diplomacia humanitaria, facilitando la obtención de recursos necesarios para su funcionamiento.

Una **oportunidad de mejora** es fortalecer la colaboración con otras instituciones humanitarias,

Sociedades Nacionales en Centro América y entidades gubernamentales para lograr una respuesta coordinada e integral. Asimismo, se reconoce la necesidad de mejorar o establecer un sistema de derivación para situaciones urgentes o graves que involucren a grupos de población en situación de vulnerabilidad.

Aunque la sostenibilidad económica es una fortaleza, también es un punto de mejora, ya que asegurar recursos sostenibles es esencial para mantener los HSP activos de manera continua, respondiendo de manera efectiva a la permanente necesidad en el país.





**CRUZ ROJA
COSTARRICENSE**

**Cruz Roja
Costarricense**

**CRUZ ROJA
COSTARRICENSE**

**Banco
Municipal**
LO COMUNAL

Caso 6.

Cruz Roja Ecuatoriana

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Provincias de Carchi, Santo Domingo de los Tsáchilas, El Oro y Guayas.
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none"> • 2018
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none"> • Personas migrantes en tránsito, permanencia corta o con vocación de permanencia en el país. • La mayoría de las personas son provenientes de Venezuela, Colombia, Haití, así como población transcontinental.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica general y entrega de medicamentos. • Atención en salud mental y apoyo psicosocial. • Servicios de Restablecimiento de Contacto entre Familiares (RCF). • Orientación e información con perspectiva de protección integral (Folleto de orientación en Ecuador y mapa de entidades para acceso a derechos y servicios para personas migrantes). • Distribución de asistencia humanitaria a través de insumos básicos como cobijas, ropa y kits diferenciados (alimentos para "caminantes", kits lúdicos para niñez, kits para higiene personal o familiar, kits de protección para mujeres, kits madre -hijo).

A mediados del 2018, Ecuador experimentó un inusual flujo masivo terrestre de personas migrantes procedentes de Venezuela, lo que generó el colapso de los sistemas de registros migratorios en los puntos de ingreso y salida del país debido a la alta demanda. Ante esta situación y la formación de grupos de personas migrantes conocidos como "caminantes", **la Cruz Roja Ecuatoriana** habilitó los HSP en puntos fronterizos y provincias clave a lo largo de la ruta migratoria en el país.




El aporte inicial para habilitar los HSP provino del Fondo de Emergencia para la Respuesta a Desastres (DREF), lo que permitió implementar al menos 8 HSP fijos en diferentes provincias. Sin embargo, a partir de entonces, los recursos para los HSP provienen exclusivamente de la cooperación internacional, lo que implica que dependan de estos fondos y de sus requerimientos específicos. Esto ha llevado a realizar adaptaciones en los últimos años para garantizar su continuidad y eficacia.



Mapa 6. HSP activos en Ecuador

Punto de Servicio Humanitario (Ecuador)

 **REFERENCIAS**
Puntos de Servicio Humanitario

Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.



La Cruz Roja Ecuatoriana ha optado por implementar HSP fijos y móviles o equipos itinerantes para atender a la población migrante en situaciones de mayor vulnerabilidad, y quienes se movilizan a diversos puntos dependiendo de las necesidades que se van presentando. En el 2023, cuenta con cuatro HSP activos en las provincias de Carchi, Santo Domingo de los Tsáchilas, El Oro y Guayas, tal como se muestra en el mapa 6.

Cada HSP cuenta con 1 profesional en medicina, 2 profesionales en psicología, 1 profesional en enfermería y 1 conductor, personal que está altamente capacitado en sus especialidades, y reciben formación y actualizaciones en seguridad operativa para brindar una atención integral y segura.

Además de los servicios propios de los HSP, se realizan acciones conjuntas con otros equipos de **la Cruz Roja Ecuatoriana** para ampliar la atención, incluyendo charlas informativas sobre salud sexual y reproductiva y prevención de violencia basada en género.

La Cruz Roja Ecuatoriana ha fortalecido sus acciones en los HSP a través de relaciones transfronterizas, colaborando con la Cruz Roja Colombiana en encuentros

Entre 2018 y 2023, los HSP en Ecuador han brindado asistencia a aproximadamente 582,882 personas, de las cuales el 54% son mujeres y el 46% son hombres.

fronterizos para compartir percepciones sobre flujos migratorios y acordar acciones complementarias como brindar servicios de RCF y entrega de asistencia humanitaria mediante kits diferenciados. Actualmente, están trabajando en un acuerdo binacional para una respuesta coordinada en gestión de riesgos y desastres, pandemias y epidemias, y movilidad humana.

Además, **la Cruz Roja Ecuatoriana** ha adoptado una estrategia de diplomacia humanitaria, participando en espacios de articulación con el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Mesa Nacional de Movilidad Humana y otras entidades, así como en grupos de trabajo interagenciales para la coordinación en terreno y abogacía legislativa para proponer reformas a la Ley Orgánica de Movilidad Humana. Consciente de la importancia de fortalecer sus acciones, **la Cruz Roja Ecuatoriana** sigue trabajando para brindar una respuesta pertinente y efectiva en el contexto de los HSP y la migración.

Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Ecuador

La Cruz Roja Ecuatoriana ha identificado diversas fortalezas en su enfoque humanitario hacia la migración, especialmente en lo relacionado con los HSP. Entre estas fortalezas se destacan la existencia de espacios participativos con instituciones afines tanto gubernamentales como no gubernamentales, y el mantenimiento de una relación permanente con los gobiernos locales para informar sobre los recorridos de los HSP móviles. Asimismo, la coordinación constante con el Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes (GTRM) y las entidades gubernamentales pertinentes, como el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Educación, permite un accionar más eficaz.

Un aspecto relevante es la capacidad de los HSP para llegar donde se encuentra la necesidad, acercando los servicios a la población vulnerable que lo requiere. La existencia de una estrategia de Movilidad Humana y de Salud en línea con las políticas del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y del Estado, proporciona un marco adecuado y fortalece la labor de los HSP. Además, durante la pandemia, la Cruz Roja Ecuatoriana demostró su papel auxiliar y diplomacia humanitaria, permitiendo que los HSP móviles continuaran su trabajo, incluso ante las restricciones impuestas, lo que reafirmó su reconocimiento y utilidad en todo momento.

No obstante, la Cruz Roja Ecuatoriana también reconoce las oportunidades de mejora. Una de ellas es la necesidad de incorporar sistemas digitales para la recopilación y tratamiento de datos, cumpliendo con las normativas del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la legislación nacional de protección de datos personales. En este sentido, actualmente está vigente una iniciativa que propone la construcción conceptual de un sistema nacional para alcanzar este objetivo, acompañado de una política sobre protección de datos personales.

Además, basándose en lecciones aprendidas de la implementación de los HSP, también se identificaron puntos de mejora, como realizar análisis intermedios para conocer la opinión de la población atendida y considerar morbilidades para direccionar el abastecimiento de insumos y medicamentos. Se destaca la necesidad de establecer sistemas de derivación para situaciones de salud urgentes o graves, especialmente relacionadas con enfermedades crónicas o catastróficas que puedan afectar a grupos de población vulnerable.

Finalmente, la Cruz Roja Ecuatoriana reconoce la importancia de trabajar en conjunto con entidades estatales, locales y otras instituciones humanitarias para fortalecer una respuesta coordinada e integral que beneficie tanto a la población migrante como a las comunidades de acogida.



W
C
L

RSEI



Cruz Roja Ecuatoriana



Cruz Roja Ecuatoriana



Caso 7.

Cruz Roja Panameña

INFORMACIÓN CLAVE	
Ubicación	<ul style="list-style-type: none">• Provincia del Darién (punto fronterizo).
Fecha de creación del primer HSP	<ul style="list-style-type: none">• 2020
Principal población asistida	<ul style="list-style-type: none">• Personas migrantes en general, adaptándose a los flujos migratorios y características particulares.
Servicios ofrecidos	<ul style="list-style-type: none">• Primeros auxilios y atención médica.• Atención de casos de protección y sesiones de sensibilización.• Atención de casos de violencia sexual.• Mensajes clave relativos a salud

Desde 2016, **la Cruz Roja Panameña** ha estado presente en la provincia de Darién para abordar la emergencia migratoria que afecta no solo a Panamá, sino a toda la región Latinoamericana. Ante el aumento de flujos migratorios y sus cambiantes necesidades, en 2020 **la Cruz Roja Panameña** decidió habilitar un HSP específico para apoyar esta emergencia, el cual fue adquirido con fondos proporcionados por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) y sostenido gracias a diversos donantes que apoyan el pilar de salud.

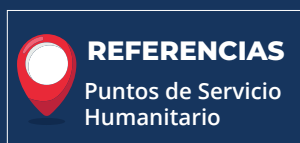


En el pasado, **la Cruz Roja Panameña** había implementado HSP de modalidad fija, pero en respuesta a las cambiantes necesidades en los últimos años, incorporó la modalidad móvil. En 2023, cuenta con un HSP móvil activo ubicado en la provincia de Darién, tal como se muestra en el mapa 7. El HSP se encuentra dentro de la Estación Temporal de Recepción Migratoria (ETRM), lo que fortalece la atención a personas migrantes al aumentar las capacidades de asistencia en un mismo lugar, incluso brindando atención privada según las circunstancias. Además, optimiza la logística al evitar traslados diarios de insumos.



Mapa 7. HSP activos en Panamá

Punto de Servicio Humanitario (Ecuador)



Los mapas utilizados no implican la expresión de opinión por parte de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja respecto del estatus legal de los territorios ni de sus autoridades. Fuente de los datos: Sociedades Nacionales, IFRC. Producido por el equipo de gestión de la información de Clúster de Centroamérica de la IFRC. Julio 2023.

El HSP móvil ha sido aceptado y apoyado tanto por donantes como por el gobierno, validando su valor agregado en las ETRM y su capacidad de llegar a áreas rurales y de difícil acceso, especialmente en el Darién. Está equipado con espacios de almacenamiento y muebles multifuncionales, pudiendo adaptarse a las necesidades de la emergencia y no requiere cableado eléctrico fijo, ya que puede usar un generador. Cuenta con una televisión para proyectar los mensajes claves relativos a salud, tres cubículos para atenciones simultáneas y un toldo exterior como zona de espera.

Inicialmente pensado para apoyo psicosocial, el HSP también brinda atención médica, especialmente primeros auxilios. Además, se utiliza para entrevistas de protección y sesiones de sensibilización debido a su versatilidad. Para su funcionamiento, cuenta con el apoyo de 10 personas responsables en acciones de gestión (profesionales en medicina, enfermería, psicología, etc.) y 5 personas voluntarias, quienes son capacitadas y actualizadas en primeros auxilios básicos y psicológicos.

Como parte de la ampliación en la cobertura de atención a la población en movimiento, **la Cruz Roja Panameña** ha inaugurado recientemente un nuevo HSP en mayo de 2023, el cual tiene previsto ubicarse en Planes de Gualaca, en la provincia de Chiriquí. A la fecha, su uso es limitado debido a que aún se están llevando a cabo procedimientos administrativos y logísticos para garantizar su total funcionamiento.

La Cruz Roja Panameña implementa mecanismos de rendición de cuentas, como encuestas de percepción

El HSP es un espacio altamente adaptable a las necesidades de las personas, ya que puede funcionar como un consultorio clínico, una sala de primeros auxilios o incluso un consultorio psicológico. Esta versatilidad permite llevar a cabo diversas acciones en un mismo lugar, asegurando la calidad de los servicios y respetando siempre la dignidad de las personas atendidas.

sobre sus servicios, incluyendo los HSP, utilizando el enfoque de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA). Las encuestas son realizadas por personal voluntario que recorren las ETRM, con la finalidad de asegurar la calidad y pertinencia de los servicios brindados.

La Cruz Roja Panameña también ha desarrollado diversas estrategias de diplomacia humanitaria, enfocándose especialmente en establecer diálogos con el gobierno y sus diferentes entidades encargadas del tema de migración, partiendo de su rol como auxiliar de los poderes públicos. El objetivo de estas estrategias es llevar a cabo análisis exhaustivos sobre los flujos migratorios constantes, identificar las necesidades emergentes y planificar acciones conjuntas para fortalecer la atención a toda la población en movimiento que lo requiere. Estas acciones buscan una respuesta coordinada e integral, con el fin de contribuir al bienestar y la protección de las personas migrantes en el país.



Fortalezas y oportunidades de mejora de los HSP en Panameña

La Cruz Roja Panameña ha aprendido valiosas lecciones a lo largo de los últimos años respecto a la atención de emergencias en el contexto de crecientes flujos migratorios, enfocándose en su HSP móvil y destacando diversas fortalezas. En primer lugar, se garantiza la privacidad en la atención médica, fortaleciendo la relación médico-paciente. La ubicación estratégica del HSP permite brindar servicios de manera ágil y segura, considerando la dinámica de los flujos migratorios y la accesibilidad para las personas que requieran atención. Además, su adaptabilidad permite ofrecer diversos servicios según las necesidades identificadas, incluyendo asistencia en salud y protección, por ejemplo en casos de violencia sexual.

Por otro lado, se han identificado oportunidades de mejora para fortalecer el HSP, asegurando su calidad y pertinencia. Entre estas oportunidades se encuentra la consideración de marcas de equipos que faciliten la accesibilidad a repuestos y mantenimiento a nivel local. Asimismo, se plantea la incorporación de opciones de energías renovables, como paneles solares, para reducir el ruido y la exposición al combustible generado por el uso de generadores. Evaluar periódicamente la modalidad del HSP en respuesta a las cambiantes demandas de la población migrante y realizar evaluaciones constantes del terreno para garantizar su funcionamiento sin inconvenientes.

umanitarios



Cr
Pa



Los servicios y actividades de cada Punto de Servicio Humanitario difieren según el contexto, pero pueden incluir:

- Ofrecer un lugar limpio y seguro para descansar, que a veces incluye comidas o refrigerios calientes, duchas e incluso espacios para reposar un rato o dormir.
- Proporcionar información precisa y fiable en varios idiomas
- Servicios de Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF) para ayudar a las personas a reunirse con sus seres queridos o a ponerse en contacto con ellos.
- Servicios sanitarios básicos y primeros auxilios psicológicos
- Derivaciones seguras a otros tipos de asistencia cuando esté disponible, por ejemplo: refugio, atención sanitaria física y mental, alojamiento seguro y otros tipos de atención y apoyo especializados.

Este informe ha destacado la importancia de los Puntos de Servicio Humanitario (HSP) como espacios neutrales, seguros, acogedores y estratégicamente situados donde las personas migrantes y desplazadas pueden acceder a una amplia gama de ayuda y servicios humanitarios, independientemente de su estatus migratorio y de dónde se encuentren en su viaje. A través de la presentación de diversos casos a nivel regional, se evidencia como los HSP no solo proporcionan asistencia esencial, sino que también fomentan la dignidad, la inclusión y la solidaridad en un contexto de movilidad humana creciente.

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) agradece sinceramente a todo el personal y voluntariado que han apoyado, desde diversos roles, en los Puntos de Servicio Humanitario (HSP). Su dedicación y compromiso han sido fundamentales para brindar asistencia y apoyo a todas las personas en movimiento que lo han requerido.

Su labor ha sido ejemplar y ha dejado una huella positiva en la vida de muchas personas. Gracias por ser parte de este importante esfuerzo humanitario y por trabajar incansablemente para hacer prestar asistencia a quienes más lo necesitan.

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) es la red humanitaria más grande del mundo, con 192 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y alrededor de 14 millones de voluntarios. Nuestros voluntarios están presentes en las comunidades antes, durante y después de una crisis o desastre. Trabajamos en los entornos más complejos y de difícil acceso del mundo, salvando vidas y promoviendo la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades para que se conviertan en lugares más fuertes y resilientes donde las personas puedan vivir seguras y vidas saludables, y tener oportunidades de prosperar.



© **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2023**

Se autoriza citar, copiar, traducir o adaptar, total o parcialmente el contenido de esta publicación sin autorización expresa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione claramente la fuente.

Diríjase a nosotros

Toda solicitud de reproducción con fines comerciales deberá dirigirse directamente a la secretaría de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja:

Dirección: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

Dirección postal: Apartado Postal 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **C** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org