



# Lista de control: Puntos de Servicio Humanitario

Esta lista pretende ser una herramienta rápida para ayudar a las Sociedades Nacionales a diseñar, crear o poner en marcha los Puntos de Servicio Humanitario (PSH) y sirve como complemento al [Kit de herramientas digitales para los Puntos de Servicio Humanitario](#).

Esta lista de control es una guía de lo que hay que tener en cuenta cuando se crea un PSH o una herramienta para garantizar la calidad de un PSH existente. Se basa en las **5 condiciones básicas que un PSH debe cumplir**.

Un Punto de Servicio Humanitario debe:

1. Ser operado por una **Sociedad Nacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja**
2. Ser un **espacio físico neutro, seguro y acogedor** accesible a cualquier persona sin temor a sufrir interferencias por parte de las autoridades
3. Ser accesible a personas **migrantes y desplazadas, independientemente de su condición, categoría, nacionalidad** o cualquier otra característica
4. **Proporcionar activamente información y otros servicios humanitarios** para satisfacer las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Tiene que ofrecer también **derivaciones seguras** hacia otros servicios
5. Ser dirigido por **personal y voluntarios/as capacitados/as de la Cruz Roja/Media Luna Roja que adopten** nuestro enfoque sobre **Migración y Desplazamiento** y sobre **Salvaguardia y Prevención de la Explotación y Abusos Sexuales**

Para crear/poner en marcha un PSH, se debe tener en cuenta lo siguiente:

## 1. Operado por una Sociedad Nacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

- El **emblemata de la Cruz Roja/Media Luna Roja** tiene que aparecer claramente en las instalaciones, espacios y uniformes del personal y voluntarios/as del PSH
- Si se considera necesario/apropiado, se puede firmar **un acuerdo escrito o un memorando de entendimiento (MDE)** con las autoridades para garantizar que el PSH ofrezca asistencia humanitaria únicamente de manera neutral e imparcial  
*Mire esta [plantilla del MDE](#)*

## 2. Un espacio físico neutro, seguro y acogedor accesible a cualquier persona sin temor a sufrir interferencias por parte de las autoridades

*Consulte la lista de control "[Pensando en el espacio que necesita](#)"*

- El PSH está situado en un **lugar estratégico**, idealmente donde se encuentran las personas migrantes y desplazadas
- El PSH está ubicado en una **zona/localidad segura** y de fácil acceso que no está alejada de todo
- Las personas migrantes y desplazadas pueden acceder a los servicios del PSH **sin temor a ser identificadas, arrestadas, detenidas o sujetas a interferencias** por parte de las autoridades o de actores no estatales
- La ubicación es accesible, teniendo en cuenta **todos los aspectos de accesibilidad** – física, segura y financiera – para personas de géneros, antecedentes, edades y capacidades diversos
- El PSH es un **espacio físico adaptado al contexto**. No existe un modelo único para todo el mundo: puede ser un cobertizo, una tienda de campaña, un quiosco, un autobús o furgoneta equipados, una agencia local. Lo importante es que se respeten los 5 criterios principales

<input type="checkbox"/>	Siempre que sea posible, el espacio debe poder <b>adaptarse a los cambios estacionales</b> y estar protegido del sol, el frío y la lluvia
<input type="checkbox"/>	Existe un subespacio físicamente separado o cerrado en caso de que sea necesario tener <b>un espacio confidencial</b> para que las personas puedan hablar sobre sus problemas personales o denunciar abusos
<input type="checkbox"/>	El PSH dispone de <b>mecanismos de feedback y quejas</b> además de tener canales específicos para la <b>gestión de denuncias sensibles</b> (explotación y abusos sexuales)
<b>3. Ser accesible a todas las personas migrantes y desplazadas independientemente de su estatus, categoría, nacionalidad o cualquier otra característica</b>	
<input type="checkbox"/>	El personal y los/as voluntarios/as de la Sociedad Nacional deben ofrecer asistencia humanitaria a las personas migrantes y desplazadas, independientemente de su estatus legal y sin que esto conlleve consecuencias legales tanto para las personas asistidas como para la Sociedad Nacional
<input type="checkbox"/>	El PSH opera únicamente proporcionando <b>asistencia humanitaria neutral e imparcial</b>
<input type="checkbox"/>	El personal y los/as voluntarios/as reciben y ofrecen <b>asistencia humanitaria y protección equitativas y gratuitas</b> a todas las personas migrantes y desplazadas <b>independientemente de su estado</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Los datos recopilados</b> en o a través del PSH no se entregan a las autoridades gubernamentales ni se utilizan con el fin de aplicar las leyes de inmigración
<input type="checkbox"/>	Diferentes grupos pueden acceder al PSH y se hacen consultas para garantizar que <b>nadie quede excluido inadvertidamente</b> , especialmente las personas pertenecientes a grupos minoritarios o marginados
<input type="checkbox"/>	El PSH puede <b>servir algunas comunidades anfitrionas</b> – dependiendo de su capacidad, ubicación y contexto
<b>4. Proporcionar activamente información y otros servicios humanitarios que responden a las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Puede también ofrecer derivaciones seguras</b>	
<input type="checkbox"/>	Los servicios proporcionados se <b>basan en el contexto, la evaluación participativa de las necesidades y la consulta</b> con personas migrantes y desplazadas pertenecientes a diferentes grupos y perfiles
<input type="checkbox"/>	<b>El equipo y el material provistos</b> están disponibles para ofrecer los servicios necesarios para responder a las necesidades de las personas migrantes y desplazadas
<input type="checkbox"/>	El PSH adopta el <b>Marco de Protección del Movimiento</b> – dependiendo de su capacidad (no hacer daño, inclusión de la protección o de actividades de protección especializada)
<input type="checkbox"/>	Se ofrece <b>información confiable, fidedigna y oportuna</b> que incluye la información sobre servicios disponibles, derechos y procedimientos legales
<input type="checkbox"/>	La información está presentada de forma <b>sencilla, accesible y práctica</b> (carteles, infografías, códigos QR)
<input type="checkbox"/>	Se ha elaborado una <b>cartografía de los servicios y agencias disponibles y complementarios</b> para ayudar a las personas migrantes y desplazadas en todos los sectores principales
<input type="checkbox"/>	Cuando sea necesario, se firmará un <b>acuerdo, un MDE o un protocolo con agencias/servicios públicos</b> para definir el marco de derivaciones
<input type="checkbox"/>	Pensar, si es posible y factible, en un <b>mecanismo de derivación seguro para ofrecer más apoyo/un apoyo más especializado</b> incluyendo protocolos, seguimiento y documentación
<input type="checkbox"/>	En caso de una <b>colaboración</b> , ésta no puede poner en peligro los principios fundamentales y las bases de nuestro enfoque humanitario, sobre todo los de neutralidad e imparcialidad <i>Consulte esta <a href="#">lista de control para las colaboraciones</a></i>
<b>5. Dirigido por personal y voluntarios/as de la Cruz Roja/Media Luna Roja que están formados/as para trabajar respetando nuestro enfoque sobre Migración y Desplazamiento, así como de Salvaguardia y Prevención de la Explotación y Abusos Sexuales</b>	
<input type="checkbox"/>	El personal y voluntarios/as del PSH entienden el <b>enfoque humanitario y sus principios</b>

<input type="checkbox"/>	<b>Se toma en cuenta la diversidad del personal y voluntarios/as</b> (género, edad, origen étnico, idioma y discapacidad)
<input type="checkbox"/>	Se ha previsto la contratación de personal y voluntarios/as con <b>experiencia vivida</b> en Migración y Desplazamiento
<input type="checkbox"/>	El personal y los/as voluntarios/as del PSH han firmado el <b>Código de Conducta y han recibido formación en Prevención de la Explotación y Abusos Sexuales, Salvaguardia, Primeros Auxilios, incluidos los Primeros Auxilios Psicológicos</b>
<input type="checkbox"/>	Existe un plan para capacitar al personal y voluntarios/as del PSH en <b>Migración y Desplazamiento (enfoque CRMLR)</b>
<input type="checkbox"/>	Si se establece una <b>vía de derivación compleja</b> , el personal y los/as voluntarios/as del PSH tienen la formación suficiente para comprender los signos relativos a necesidades complejas y para tener conocimiento de todos los servicios disponibles en la región/país
<input type="checkbox"/>	El personal y los/as voluntarios/as están aplicando las <b>políticas y procedimientos en materia de protección de datos y de confidencialidad</b> y gestionan las malas prácticas o faltas
<input type="checkbox"/>	Existe un <b>plan de gestión de voluntarios/as</b> para el PSH que incluye horarios, turnos, transporte, etc.
<input type="checkbox"/>	El personal y los/as voluntarios/as del PSH tienen <b>acceso a material y equipos necesarios</b> , incluidos los equipos de protección personal y los artículos de limpieza e higiene
<input type="checkbox"/>	Pensar en ofrecer <b>apoyo (incluido apoyo psicosocial) al personal y los/as voluntarios/as</b> que trabajan en el PSH

**¡Recuerde!** Hay que permanecer flexible al crear y gestionar un PSH.

Los contextos de migración y desplazamiento cambian constantemente y los PSH deben adaptarse rápidamente al contexto, las necesidades, las faltas y las capacidades.

Encuentre información más detallada en el [kit de herramientas digitales para Puntos de Servicio Humanitario](#)  
 Conozca más [nuestro trabajo sobre Migración y Desplazamiento](#)