



## PUNTOS DE SERVICIOS HUMANITARIOS

Los Puntos de Servicios Humanitarios (PSH) son una iniciativa global y un modelo insignia de la red IFRC para responder a las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Las Sociedades Nacionales pueden establecer uno o varios PSH tanto en el marco de una respuesta de emergencia como en el marco de programas a largo plazo. Los PSH proporcionan asistencia humanitaria y protección a las personas en movimiento, para satisfacer sus necesidades esenciales y contribuir a su seguridad y dignidad.

### ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE UN PUNTO DE SERVICIOS HUMANITARIOS:

1

Operado por una **Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja**

2

Un **espacio físico neutral, seguro y acogedor** al que se pueda acceder sin temor o interferencias por parte de las autoridades

3

Accesible a **personas migrantes y desplazadas, y a comunidades de acogida, independientemente de su condición, categoría, nacionalidad, orientación sexual, raza, edad, género, discapacidad o cualquier otra característica**

4

Activamente **proporcionan información y ofrecen otros servicios humanitarios que satisfagan las necesidades esenciales** de las personas migrantes y desplazadas y realizan **derivaciones seguras a otros servicios**

5

Dirigido por **personal y voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, capacitados y que trabajan en línea con nuestro enfoque de Migración y Desplazamiento**, así como de **Protección, Género e Inclusión (PGI)**

En consonancia con el **enfoque humanitario basado en principios** de la IFRC, los PSH brindan **asistencia y protección a las personas migrantes y desplazadas independientemente de su estatus**. Esto incluye el apoyo a las personas migrantes y desplazadas en situaciones irregulares o sin la documentación pertinente, que pueden ser las más necesitadas y estar en mayor riesgo. Los **miembros de la comunidad de acogida** que puedan tener necesidades humanitarias también deben poder acceder a los servicios que se prestan en los PSH.

Es importante que **los HSP estén separados de las autoridades de migración** y que las personas que acceden a los servicios a través de estos espacios **no sean denunciadas ante las autoridades**. La **información identificable** sobre las personas que acceden a los servicios a través de los PSH **no debe compartirse con las autoridades** por ningún motivo, ni siquiera en función del estatus migratorio de los usuarios.

# IMPLEMENTACIÓN DE UN PUNTO DE SERVICIOS HUMANITARIOS

**No existe un modelo único de funcionamiento.** La modalidad y la ubicación de un HSP y los servicios que se presten dependerán siempre del contexto, la capacidad de la Sociedad Nacional y las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Los HSP pueden ser estructuras fijas o móviles y pueden incluir carpas, tiendas de campaña, quioscos, mostradores de información o autobuses, furgonetas o embarcaciones equipadas que puedan prestar servicios humanitarios a las personas en movimiento a lo largo de las rutas migratorias, en los países de origen, tránsito, destino y retorno, por tierra o por mar. En algunos casos, las filiales de las Sociedades Nacionales ubicadas estratégicamente pueden funcionar como Puntos de Servicios Humanitarios.

Existen muchas maneras en que las Sociedades Nacionales satisfacen las necesidades a largo plazo de las personas migrantes y desplazadas en filiales locales, centros comunitarios o de integración, o de otro modo. Los PSH, por otra parte, se implementan como una modalidad para proporcionar a las personas migrantes y desplazadas servicios humanitarios esenciales, a menudo de corto plazo, e información.

Los PSH deben siempre **proporcionar información segura y útil a las personas migrantes y desplazadas**, incluyendo sobre los servicios disponibles. Dado que los PSH pueden no ser capaces de satisfacer todas las necesidades de las personas migrantes y desplazadas, la incorporación de **mecanismos de derivaciones seguras** es sumamente valioso. Se deben establecer procedimientos de derivación formales con los organismos y servicios públicos pertinentes y disponibles para proporcionar una variedad de asistencia, incluyendo protección y protección de la infancia, alojamiento, salud física y salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS), rutas de derivación para casos de violencia sexual y de género (VSG), espacios seguros, educación y otros servicios especializados.

A continuación, se presenta **una lista indicativa de los servicios humanitarios que pueden prestarse en un PSH.** Los servicios dependerán siempre del contexto, la capacidad de la Sociedad Nacional y las necesidades de las personas migrantes y desplazadas.



**Recopilar las opiniones de las personas migrantes y desplazadas y de las comunidades de acogida** que reciben apoyo en los PSH es necesario para mejorar continuamente nuestras actividades y satisfacer las necesidades cambiantes y evolutivas. Es esencial garantizar que los PSH cuenten con mecanismos de retroalimentación diferenciados que incluyan mecanismos de queja sensibles para todas las personas, incluidos los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores y las personas con discapacidad, entre otros grupos.

# ¿ES UN PSH?

EJEMPLOS	¿PSH?	NOTA EXPLICATIVA
1. <b>Espacio compartido con otras organizaciones u actores</b>		Sí – si cumple con los cinco elementos básicos de una PAS como se indica en la primera página.
2. <b>Estructuras establecidas por las Sociedades Nacionales a lo largo de la ruta</b>		Sí – si cumple con los cinco elementos básicos de una PAS como se indica en la primera página.
3. <b>La Filial de la Sociedad Nacional ha recibido la capacitación adecuada</b>		Una filial con personal capacitado que presta servicios no se considera automáticamente un PSH, ya que un PSH es <b>un espacio dedicado, ubicado estratégicamente a lo largo de las rutas, que cumple con los cinco elementos centrales mencionados anteriormente.</b>
4. <b>Centro de recepción/tránsito administrado por la Sociedad Nacional</b>		Reconociendo la variedad de servicios que brindan las Sociedades Nacionales a las personas migrantes, <b>los centros de recepción no son PSH, sino otra modalidad de apoyo con equipos móviles de las filiales que prestan servicios y asistencia.</b>
5. <b>Espacio en un centro de recepción/tránsito gestionado por las autoridades</b>		Los centros de recepción/tránsito administrados por las autoridades no pueden cumplir con el elemento central de un PSH de <b>“un espacio físico neutral, seguro y acogedor al que se pueda acceder sin temor a interferencias por parte de las autoridades”.</b>
6. <b>Prestación de servicios en un centro de detención</b>		Los centros de detención no pueden cumplir con el elemento central de un PSH de <b>“un espacio físico neutral, seguro y acogedor al que se pueda acceder sin temor a interferencias por parte de las autoridades”.</b>
7. <b>Prestación de servicios dentro o cerca de las autoridades (por ejemplo, comisaría o estación de policía)</b>		Cuando una SN presta servicios cerca de las autoridades, el espacio aún puede considerarse un PSH si las evaluaciones garantizan que la SN tiene <b>acceso total y sin obstáculos a las personas migrantes</b> , opera con <b>total independencia</b> , el <b>entorno es seguro y acogedor</b> , y <b>las personas migrantes no corren riesgo de ser detenidas o denunciadas.</b>
8. <b>Entornos de campamentos formales</b>		Los campamentos formales generalmente son operados o están bajo la influencia de las autoridades y, por lo tanto, no pueden cumplir con el elemento central de un PSH de <b>“un espacio físico neutral, seguro y acogedor al que se pueda acceder sin temor a la interferencia de las autoridades”.</b>
9. <b>Espacios de campamento o asentamiento informales</b>		Si el asentamiento informal está fuera del radar de las autoridades, se podría establecer un PSH. <b>Es importante señalar que el asentamiento en sí no es el PSH, pero un PSH móvil puede visitarlo para ayudar a las personas en asentamientos no planificados o espontáneos.</b>
10. <b>Centros independientes de prestación de servicios de larga duración a personas en movimiento</b>		Al brindar apoyo de integración e inclusión a largo plazo a las personas migrantes, las SN a menudo lo hacen a través de una modalidad de centro diferente que adopta otros nombres.

## LEYENDA:



Sí es un PSH.



Puede ser o no un PSH, dependiendo de condiciones específicas.



No es un PSH.

Utilice la [Lista de control para los Puntos de Servicios Humanitarios](#).

Encuentre información más detallada en el [Kit de herramientas digitales para Puntos de Servicios Humanitarios](#).

Lea más acerca de [nuestro trabajo en Migración y Desplazamiento](#).