

Proyecto *Participación y protección de las personas con discapacidad en emergencias y desastres en América Central*

Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres

Enero, 2016

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC) con el apoyo de USAID-OFDA

Contenido

Introducción	4
<i>Contexto en el que se promueven estas Normas.....</i>	4
<i>Acerca de estas Normas</i>	5
<i>Discapacidad y Desastres</i>	8
<i>Referencias legales y normativas.....</i>	10
Principios orientadores y enfoques que rigen estas Normas	12
<i>Principios orientadores</i>	12
<i>Enfoques</i>	13
Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres.....	14
<i>Normas para desarrollar estrategias de inclusión.....</i>	15
Norma 1. Abordaje de las necesidades de las personas con discapacidad en todos los procedimientos relativos a las emergencias y los desastres	16
Norma 2. Accesibilidad, seguridad y diseño universal.....	20
Norma 3. Recursos humanos capacitados y concienciados.....	24
Norma 4. Comunicación, abogacía y medios de comunicación.....	26
Norma 5. Gestión de la información y monitoreo de la inclusión.....	28
Norma 6. Mecanismos basados en la comunidad.....	30
<i>Normas para abordar las necesidades de protección y atención</i>	32
Norma 7. Diferentes tipos de violencia y otras prácticas dañinas	32
Norma 8. Acompañamiento psicosocial a las personas con discapacidad.....	34
Norma 9. Personas con discapacidad sin redes sociales de apoyo	36
Norma 10. Acceso a los servicios médicos y otras necesidades de salud	38
Norma 11. Continuidad de los servicios educativos	40

Norma 12. Acceso a los servicios de agua, saneamiento e higiene.....	42
Norma 13. Acceso a los suministros humanitarios	44
Instituciones y organizaciones que han participado en la revisión de estas Normas.....	46
Glosario.....	49

Introducción

Contexto en el que se promueven estas Normas

Las presentes Normas se han desarrollado en el marco del Proyecto *Participación y protección de las personas con discapacidad en emergencias y desastres en América Central* promovido por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en coordinación con el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPRENAC) y el apoyo financiero de la Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (USAID). En cada uno de los países el Proyecto se coordina con las entidades rectoras de Discapacidad y de Gestión del Riesgo, y promueve la participación de un abanico de actores relevantes que incluye a personas con discapacidad y sus familiares, institucionalidad pública relacionada con la atención y protección de la población, organizaciones no gubernamentales que trabajan en discapacidad, gestión del riesgo y comunidad, instituciones académicas, técnicas y profesionales, entre otras.

La necesidad de estas Normas se sustenta en el *Análisis sobre la situación actual de la inclusión de la discapacidad en los preparativos y respuesta a las emergencias y desastres en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá* desarrollado igualmente en el contexto de dicho Proyecto, mediante el cual se ha determinado que las normativas nacionales y regionales, tanto de discapacidad como de gestión del riesgo, no contienen regulaciones específicas que garanticen el abordaje y la cobertura de las necesidades particulares de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia y desastres.

En algunos países de la región se desarrollan iniciativas principalmente por parte de ONG, que abordan temas relacionados con discapacidad y protección en el contexto de la gestión del riesgo, y se han desarrollado varias herramientas, tipo guías y manuales relacionados, aunque no están amparadas por ninguna regulación que asegure su implementación.

Prácticamente toda la legislación y normativa disponible en la región, tanto de gestión del riesgo como de discapacidad, alude a un enfoque de derechos humanos o a una perspectiva de inclusión, así como al interés primordial de la atención de personas y grupos en situación de mayor vulnerabilidad, lo cual constituye un marco conceptual básico de sustento para la inclusión de las personas con discapacidad entre dichas prioridades.

Por otra parte, en todos los países existe conciencia por parte de las autoridades correspondientes sobre la importancia y pertinencia del abordaje de la discapacidad en el contexto de los desastres, y hay voluntad y acercamientos entre los organismos rectores de ambos temas para identificar mecanismos de coordinación y apoyo.

En el III Foro Consultivo Regional de la Política Centroamericana de Gestión Integral de Riesgo de Desastres – PCGIR (San Salvador 18-19 junio 2015) se logró una fuerte incidencia con la participación de personas con discapacidad en todas las mesas de discusión quienes contribuyeron a la identificación de acciones para la consideración de los temas de discapacidad en los ejes de PCGIR, y la Declaración del Foro contiene una mención específica al mandato de la Convención de Derechos de las

Personas con Discapacidad con relación a las medidas que deben adoptar los Estados para garantizar la seguridad y la protección de las personas con discapacidad y sus familias en situaciones de riesgo, incluidas emergencias humanitarias y desastres.

En este contexto se proponen estas **Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres**, dirigidas principalmente a las instituciones y organizaciones que intervienen en las diferentes tareas de la asistencia humanitaria. Su objetivo es servir de instrumento de referencia para identificar e implementar acciones y conductas mínimas deseables para incluir, proteger y atender a las personas con discapacidad en las situaciones de crisis generadas por conflictos, emergencias y desastres, promoviendo a la vez una participación real y activa de las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, en el diseño y toma de decisiones sobre las medidas requeridas para asegurar esta inclusión.

Dado que estas Normas tienen un carácter referencial desde una óptica más bien general, la estrategia del Proyecto incluye el impulso de una *hoja de ruta* que propone los pasos básicos para promover su implementación en los diferentes países, en un proceso de articulación nacional liderado por las rectorías de discapacidad y gestión del riesgo, respaldados por diferentes organizaciones de y para personas con discapacidad. De esta manera, la hoja de ruta es un una especie de marco estratégico para abrir espacios de coordinación, concertación y posicionar en la agenda de las instituciones y las organizaciones, las previsiones relacionadas con las personas con discapacidad en los preparativos, la respuesta y la recuperación de los desastres.

Acerca de estas Normas

Una norma es la *“Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades...”*¹. Aunque este documento no constituye una ordenanza, sí tiene un carácter normativo en la medida en que sus recomendaciones están basadas, primero que nada en los derechos humanos y luego, en principios, estándares y criterios éticos-técnicos que gozan de mayoritaria aceptación y consenso en la comunidad global de la asistencia humanitaria.

Las Normas que contiene este documento pretenden fortalecer la incorporación de los elementos relacionados con la discapacidad en los contextos de emergencias y desastres, desde tres aspectos:

Inclusión²

En el contexto de la asistencia humanitaria, la noción de inclusión pasa por garantizar que todas las personas afectadas por el desastre o la emergencia, tengan acceso a la asistencia requerida, en el entendido que esta asistencia debe ser proporcional y equitativa según las necesidades.

Estas Normas hacen énfasis en las personas con discapacidad debido a la necesidad de visibilizarles y garantizar su inclusión; sin embargo, está claro que el esfuerzo consiste en garantizar que todas las

¹ Diccionario de la Real Academia Española

² Basado en *Including children with disabilities in humanitarian action - Water, Hygiene and Sanitation (WASH) y How to include children with disabilities in humanitarian action? A step by step approach*

necesidades de todas las personas afectadas estén cubiertas mediante las estrategias de atención de los desastres y los procesos posteriores de recuperación, entendiendo que la diversidad de la población implica la existencia de necesidades diferenciadas y específicas.

La inclusión se basa en tres principios fundamentales: **la participación; la no discriminación y la accesibilidad**. El enfoque inclusivo busca facilitar el acceso a la asistencia mediante la eliminación de barreras. Para esto, se debe también asegurar la participación activa de las personas con discapacidad, sus familiares, y las organizaciones representativas, en el diseño, la toma de decisiones, la planificación, la implementación, el monitoreo y la evaluación de las acciones, siguiendo el precepto de *“Nada sobre nosotros, sin nosotros”*.

Los abordajes desde la vulnerabilidad y la diversidad, incluida la discapacidad, deben ser parte de todos los programas de asistencia humanitaria, y para ofrecer una respuesta inclusiva se debe prevenir y corregir las barreras institucionales, actitudinales y del entorno que enfrentan las personas con discapacidad.

En este sentido, es fundamental tener en cuenta consideraciones relacionadas con la multiculturalidad, para brindar una asistencia humanitaria adaptada a los usos y costumbres culturales, incluyendo el uso de idiomas propios de las poblaciones afectadas, con el fin garantizar acceso en igualdad de condiciones.

En la medida en que las personas de la comunidad afectada sean partícipes de la organización, que reciban información oportuna, que las instalaciones de asistencia estén en zonas seguras y accesibles, y que el diseño del programa de asistencia corresponda a necesidades específicas, se mejorará sustancialmente la inclusión y el acceso equitativo.

Protección

La inclusión y atención de las personas con discapacidad en conflictos, emergencias y desastres es parte fundamental de sus derechos humanos. La protección implica conseguir el pleno goce de estos derechos, procurando un entorno en el que se respete la dignidad humana, se eviten los patrones de abuso y se restablezcan condiciones de vida digna, mediante la generación de condiciones para la exigibilidad, la reparación y restitución de los derechos³

Atención

La atención consiste en asegurar la prestación de servicios básicos para la subsistencia digna durante el periodo de crisis provocada por los conflictos, emergencias o desastres y en el proceso posterior de recuperación. Esto incluye servicios de salud, alimentación, agua y saneamiento, alojamiento temporal, información, servicios y productos de apoyo, entre otros. Esta asistencia debe estar ajustada a las necesidades y requerimientos particulares de los diferentes sectores de la

³ Basado en IASC (Inter-Agency Standing Committee): El Comité Permanente entre Organismos fue creado en 1992, en respuesta a la resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas para fortalecer la coordinación de la asistencia humanitaria. El IASC es el mecanismo principal para facilitar la adopción de decisiones entre organismos, en respuesta a situaciones complejas de emergencia y desastres y está formado por diversos organismos de asistencia humanitaria, tanto de las Naciones Unidas como otras organizaciones humanitarias internacionales.

población afectada, como es el caso de las personas con discapacidades, considerando su diversidad funcional.

Asistencia humanitaria

Aunque se reconoce la necesidad de un abordaje mucho más amplio que involucre los conceptos de mediano y largo plazo relacionados con la gestión integral del riesgo de desastres, las acciones identificadas en estas Normas están destinadas a ser desarrolladas en el contexto de la *asistencia humanitaria*, para la cual se identifican tres momentos específicos:

Respuesta: se refiere a las acciones que se desarrollan para atender las necesidades más urgentes de las personas afectadas por las crisis ocasionadas por conflictos, emergencias o desastres. El objetivo primordial de la respuesta es salvar vidas, y proveer servicios y productos de apoyo para reducir los efectos de la crisis sobre las personas afectadas.

Recuperación: las instituciones y organizaciones deben brindar a las personas afectadas un acompañamiento más allá de las acciones desarrolladas durante la crisis, con el fin de apoyarles en su proceso de recuperación emocional, social y material de los efectos provocados por el desastre.

La fase de recuperación (rehabilitación, reconstrucción) proporciona un punto de entrada para reconstruir una sociedad más inclusiva y más segura para todas las personas. El contexto de la asistencia humanitaria ofrece la oportunidad de trabajar en conjunto con organizaciones de personas con discapacidad y las autoridades locales para asegurar que todas las iniciativas de inclusión emprendidas durante la emergencia, se continúen y amplíen en el proceso de recuperación. Por ejemplo, si se aborda la discapacidad en la reconstrucción de la infraestructura física (casas, escuelas, hospitales, clínicas, edificios públicos, carreteras, etc.), en la planificación comunal, en las estrategias de empleo, en el seguimiento y la evaluación, se estará construyendo una base sólida para una sociedad más equitativa e incluyente⁴

Preparativos: todas las acciones que se desarrollan en la respuesta y la recuperación deben haber sido identificadas y preparadas con anterioridad como parte de la planificación estratégica de las instituciones y organizaciones, lo cual incluye no sólo los procedimientos y recursos, sino también los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores para una intervención integral y articulada.

⁴ Basado en *Including children with disabilities in humanitarian action Water, Hygiene and Sanitation (WASH)*

Categorías de las Normas

Las Normas están divididas en dos grandes categorías según los resultados esperados de cada una:

Normas para desarrollar estrategias de inclusión: estas normas sirven para asegurar que los principales aspectos relacionados con las personas con discapacidad sean tomados en consideración en los diferentes instrumentos de preparación, respuesta y recuperación de los desastres.

Normas para abordar las necesidades de protección y atención : estas normas identifican acciones e instrumentos que se deben desarrollar en las diferentes áreas específicas de la asistencia humanitaria, para asegurar la protección y la atención de las personas con discapacidad en los desastres.

El formato, los contenidos y el enfoque de estas Normas están basados en las *Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria*⁵ que a su vez está basada en las Normas Esfera⁶

Discapacidad y Desastres

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, esta condición es “... un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. La discapacidad se considera “condición”, puesto que en un entorno libre de barreras, las personas se pueden desenvolver en igualdad de condiciones, así como participar plena y efectivamente en todos los ámbitos sociales (Inciso e del Preámbulo).

De manera práctica, se puede considerar cinco tipos de deficiencias que se manifiestan en diferentes grados: física, visual, auditiva, intelectual y mental o psicosocial. Estas deficiencias al combinarse con las barreras del entorno, ponen a las personas en condición de discapacidad con diferentes grados de funcionalidad y por ende, generan pérdida de autonomía.

En caso de que un persona presente más de una deficiencia y enfrente barreras en el entorno (actitudinales, físicas, de información, etc.) se habla de una discapacidad múltiple.

Aunque en muchos casos las personas pueden tener una exposición similar a los efectos negativos de las amenazas de origen natural o causadas por la acción humana, su vulnerabilidad real depende de elementos tales como su condición socioeconómica, el acceso a recursos, a la información, a la mitigación y el socorro, etc. Las personas con discapacidad se ven afectadas de manera desproporcionada en situaciones de desastre y conflicto debido a que las medidas de preparación, respuesta y recuperación por lo general no les incluyen.

Debido a la falta de preparación y planificación, así como a la inaccesibilidad de las instalaciones, los servicios y los sistemas de transporte no inclusivos, las personas con discapacidad tienen más probabilidad de ser dejadas atrás o abandonadas durante una evacuación en caso de emergencia,

⁵ Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. Grupo de trabajo para la Protección de la Infancia (2012) http://www.unicef.org/lac/normas_minimas_edition.pdf

⁶ Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria. <http://www.spherehandbook.org/es/>

según lo revela la información y datos disponibles. Además, las necesidades de esta población no se tienen en cuenta en los planes de recuperación y reconstrucción a largo plazo, con lo que se pierde una nueva oportunidad de incorporar medidas para hacer frente a desastres futuros.

La alteración de las redes físicas, sociales, económicas, ambientales y de los sistemas de apoyo suele afectar mucho más a las personas con discapacidad que a la población general. Existe discriminación por motivos de discapacidad cuando escasean los recursos. Las dificultades de acceso que enfrentan las personas con discapacidad en tiempos normales, se incrementan y se hacen más complejas durante las situaciones de desastre, y sin embargo, tradicionalmente se ha hecho omisión de las necesidades particulares para la atención de esta población, en los diferentes instrumentos de asistencia. Algunas de las barreras más comunes que enfrentan las personas con discapacidad en los desastres son:

- **Barreras institucionales:** Dentro de la atención humanitaria, rara vez se presta atención a la discapacidad; por ejemplo, no suele haber procedimientos o presupuestos para atender de manera específica a esta población. La concienciación, el fortalecimiento de capacidades y la asignación de presupuestos específicos pueden asegurar que las personas con discapacidades sean visibles en las evaluaciones (identificados y registrados), así como ser incluidos en los servicios.
- **Barreras actitudinales:** Las personas con discapacidad se enfrentan a la discriminación por parte de compañeros, la familia, la comunidad e incluso del personal humanitario como resultado de una falta de comprensión y la percepción negativa de esta condición. Será necesario hacer comunicación inclusiva para concienciar a la población, capacitar y concienciar al personal, contar en el personal con personas con discapacidad entre otras acciones, para mejorar la comprensión sobre la discapacidad. Reducir el aislamiento de las personas con discapacidad les permitirá participar ampliamente, así como facilitar su acceso a los servicios de la asistencia humanitaria.
- **Barreras ambientales:** La discapacidad no se considera sistemáticamente en el diseño de sitios de alojamiento temporal, y normalmente no se incluyen dispositivos de asistencia o medicamentos apropiados para personas con discapacidad en los suministros humanitarios. Los servicios de apoyo pueden estar ubicados en lugares de difícil acceso para las personas con discapacidad y no se prevén mecanismos para facilitar dicho acceso. Es trascendental incluir los principios del diseño universal en el desarrollo de infraestructura física para la atención de emergencias, mediante la promoción del trabajo conjunto entre las organizaciones de personas con discapacidad y las autoridades locales, para hacer ajustes razonables a las estructuras existente, en procura de reducir la marginación de las personas con discapacidad y garantizar el pleno acceso a los servicios humanitarios a todas las personas.
- **Barreras de comunicación:** la señalética y otros métodos de comunicación no están adaptados y no son accesibles para las personas con diferentes discapacidades, lo cual reduce sus posibilidades de obtener asistencia humanitaria. Por ejemplo, el personal humanitario no necesariamente sabe cómo comunicarse con las personas con diferentes tipos de deficiencias; los métodos de alarma y procedimientos de emergencia de los sistemas de alerta temprana no están adecuados para ser percibidos y comprendidos por personas con distintas deficiencias. El uso de formatos apropiados asegurará que las personas con discapacidad y su asistente personal tengan acceso y puedan entender la información esencial sobre los servicios disponibles. Al personal humanitario se debe proporcionar el conocimiento y las herramientas necesarias para comunicarse y relacionarse

adecuadamente según los diferentes tipos de discapacidad, y las personas con discapacidad podrán expresar sus puntos de vista, participar y actuar con información y conocimiento.

Algunas medidas básicas de inclusión para los actores de la acción humanitaria, y que deben contar necesariamente con la participación de las personas con discapacidad, sus familiares y organizaciones representativas en el diseño y en la toma de decisiones, son⁷:

- Incrementar la información y el conocimiento sobre la población con discapacidad por medio de la recopilación de datos sobre edad, género, etnia, ubicación, tipo de discapacidad, entre otros, e incluir esta información en los diferentes instrumentos de planificación y preparación para las emergencias y desastres.
- Actualizar y fortalecer las habilidades, capacidades y destrezas para que la práctica profesional sea inclusiva: asegurar que se imparta la capacitación pertinente y directrices sobre discapacidad y organizar sesiones con profesionales de diferentes disciplinas y diversas organizaciones para intercambiar buenas prácticas y lecciones aprendidas. Tener una política de inclusión activa para reclutar a personas con discapacidad para los equipos de trabajo.
- Mejorar la concienciación y las actitudes entre el personal humanitario respecto a la discapacidad, compartir recursos de inclusión de la discapacidad provenientes de experiencias de campo, proporcionar oportunidades de aprendizaje experiencial donde el personal puede interactuar con las personas con discapacidad.
- Asignar un presupuesto específico para responder a las necesidades de las personas con discapacidad, y para promover la inclusión en todos los programas.
- Monitorear y evaluar el nivel de inclusión de la respuesta humanitaria para hacer frente a las barreras institucionales, ambientales y actitudinales, y establecer un plan de acción participativo.

Referencias legales y normativas

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas que se aprobó en diciembre de 2006 marca un cambio de paradigma en las actitudes y los criterios con respecto a las personas con discapacidad. Va un paso más allá en el proceso para dejar de considerar a las personas con discapacidad como «objetos» de caridad, tratamiento médico y protección social, para considerarlas «sujetos» con derechos, capaces de reclamar esos derechos y de tomar decisiones sobre su vida basadas en su consentimiento libre e informado, además de participar activamente en la sociedad.

⁷ Basado en *How to include children with disabilities in humanitarian action? A step by step approach*

La Convención está concebida como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con cualquier tipo de discapacidad deben disfrutar de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Se aclara y se especifica que todas las categorías de derechos son aplicables a las personas con discapacidad. Además se determinan los ámbitos en que deben introducirse modificaciones y refuerzos para garantizar a esta población la protección y goce pleno de sus derechos.

En el artículo 11 de la Convención, relativo a situaciones de riesgo y emergencias humanitarias, se presta especial atención a la obligación de los Estados Partes de adoptar “todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la protección de las personas con discapacidad en situaciones de riesgo, incluidas situaciones de conflicto armado, emergencias humanitarias y *desastres naturales* [sic]”. Además, en el artículo 4.1 se afirma que “los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad”, y en el artículo 32 se reconoce la importancia de la cooperación internacional con miras a hacer frente a la capacidad limitada de algunos Estados para responder a situaciones de riesgo y crisis humanitarias.

El Marco de Sendai⁸, aprobado en la Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres en marzo de 2015, constituye el instrumento principal para orientar a los países sobre las prioridades que deben establecer en materia de gestión del riesgo. En dicho marco, se destaca la necesidad de establecer un enfoque más centrado en las personas, y de un “empoderamiento y una participación inclusiva, accesible y no discriminatoria, prestando especial atención a las personas afectadas desproporcionadamente por los desastres...” desde una perspectiva de género, edad, discapacidad y cultura en todas las políticas y prácticas. Esto implica así mismo, la incorporación de actores pertinentes, como es el caso de las personas con discapacidad, en el diseño y la aplicación de políticas, planes y normas.

Esta mención explícita puede ser considerada como un gran avance con relación al anterior Marco de Acción de Hyogo (2010-2015) en el cual no se hacía referencia a temas como la discapacidad en la agenda de la gestión del riesgo de desastres. De esta manera, se visibiliza y se impulsa la discapacidad como una perspectiva que debe estar incluida en todos los procesos relacionados con la reducción de los riesgos de desastre.

⁸ Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres. Sendai (Japón), 14 a 18 de marzo de 2015. Tema 11 del programa: Aprobación de los documentos finales de la Conferencia. Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030

Principios orientadores y enfoques que rigen estas Normas

Las acciones y actividades identificadas en estas Normas se rigen y orientan por una serie de principios y enfoques extraídos y adaptados de la ética consensuada mayoritariamente por la comunidad humanitaria global, y que se expresan con claridad en la *Carta Humanitaria y las normas mínimas para la respuesta humanitaria* del Proyecto Esfera.

Principios orientadores⁹

- Principio 1** Evitar exponer a las personas a daños adicionales como resultado de sus acciones. Los actores involucrados en la asistencia humanitaria toman medidas para que sus acciones no provoquen efectos negativos sobre las personas, o las expongan a mayor peligro o a un abuso de sus derechos
- Principio 2** Velar por que las personas tengan acceso a una asistencia imparcial, en proporción a sus necesidades sin discriminación por ningún motivo. Los actores humanitarios desarrollan acciones proactivas para identificar y remover factores de exclusión, que limitan el acceso de las personas con discapacidad a los diferentes servicios de la asistencia humanitaria
- Principio 3** Proteger a las personas de los daños físicos y psíquicos causados por los conflictos, emergencias o desastres, y contra todas las formas de violencia o coerción para actuar contra su voluntad
- Principio 4** Prevenir abusos relacionados con los derechos de las personas, y apoyar la reivindicación y recuperación de estos derechos
- Principio 5** Participación activa de las personas con discapacidad en la identificación de necesidades, diseño y toma de decisiones sobre las medidas y procedimientos requeridos en las diferentes tareas de la asistencia humanitaria
- Principio 6** Incorporar los conceptos de accesibilidad, seguridad y diseño universal en la asistencia humanitaria para asegurar que tanto las operaciones como las estructuras de socorro son accesibles, inclusivas y seguras para todas las personas afectadas.

⁹ Del 1 al 4 basado en los Principios de Protección de Esfera, 5 y 6 son específicos para estas Normas

Enfoques

La mayoría de las acciones descritas en estas Normas, son aplicables a todas las personas afectadas por los desastres. La intención de presentarlas específicamente para personas con discapacidad, es garantizar que se tengan en cuenta los aspectos de inclusión, protección y atención de esta población, en los preparativos, respuesta y acciones de recuperación de las emergencias y desastres. La siguiente es una referencia rápida de la perspectiva y orientación conceptual de las Normas.

La asistencia humanitaria está centrada en las personas

El bienestar y la dignidad de las personas son la motivación fundamental y la razón por la cual se desarrollan todos los esfuerzos. En este sentido, las personas afectadas no son sólo objeto de asistencia sino que deben participar activamente con su opinión y su acción en las actividades de preparación, asistencia y recuperación. Igualmente, deben poder acceder a la información relacionada con la situación, las acciones en curso, y otra información de su interés, así como manifestar sus desacuerdos y quejas respecto de los programas de atención u otras situaciones que les afecten, y recibir respuestas transparentes y oportunas al respecto.

Coordinación y colaboración

Los esfuerzos para la inclusión, protección y atención oportuna y eficiente de las personas con discapacidad, se deben planificar y ejecutar de manera coordinada y colaborativa para reducir la duplicidad de funciones, facilitar la complementariedad y el abordaje conjunto de las necesidades identificadas. La coordinación efectiva y la colaboración entre las entidades responsables y otros actores en la asistencia humanitaria, permiten aprovechar mejor los recursos que en las emergencias suelen ser escasos.

Equidad de género

Estas normas reconocen la existencia de características y necesidades diferenciadas de mujeres y hombres, niñas y niños, e impulsan un abordaje que promueva el acceso equitativo según sus necesidades específicas, así como la participación activa en la toma de decisiones.

Familiares y asistentes personales

En estas normas se reconoce el papel que cumplen los familiares y asistentes de las personas con discapacidad, tanto en las tareas y el funcionamiento cotidiano como en el respaldo afectivo, emocional y solidario. Por esa razón, estas personas deben ser consideradas en las acciones de asistencia, y se debe promover su participación en los procesos de diseño de procedimientos y toma de decisiones junto con las personas con discapacidad a quienes asisten.

Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres



Normas para desarrollar estrategias de inclusión

El siguiente grupo de Normas para asegurar que los principales aspectos relacionados con las personas con discapacidad sean tomados en consideración en los diferentes instrumentos de preparación, respuesta y recuperación de los desastres.

Norma 1. Abordaje de las necesidades de las personas con discapacidad en todos los procedimientos relativos a las emergencias y los desastres

Las estrategias para abordar correctamente las necesidades de las personas con discapacidad están consideradas en toda la planificación de las organizaciones e instituciones relacionadas con las emergencias y los desastres, e incluyen los mecanismos necesarios para la oportuna aplicación de estas estrategias

Se debe realizar una revisión exhaustiva de todos los instrumentos de planificación existente, con el fin de identificar e incluir los mecanismos y procedimientos necesarios para la protección y atención oportuna y eficiente de las personas con discapacidad en situaciones de conflictos, emergencias y desastres, incluyendo la cobertura de necesidades en los procesos de recuperación. Para todas estas acciones se requiere que las personas con discapacidad y sus organizaciones representativas participen activamente en la toma de decisiones y en el diseño de las medidas más apropiadas para las diferentes circunstancias.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para asegurar la existencia de medidas que serán aplicadas de manera coordinada y conjunta durante la respuesta y la recuperación.

Acciones clave

Preparativos

1. Se promoverá una revisión de los diferentes de planificación para las emergencias y desastres, con la participación de las personas con discapacidad, para:
 - Identificar los temas y responsabilidades relacionadas con las personas con discapacidad que se deben atender en conflictos, emergencias y desastres
 - Identificar los actores relacionados y responsables del abordaje de estos temas e incorporar a los que aún no son parte de los instrumentos de acción
 - Identificar los mecanismos de coordinación correspondientes para el abordaje conjunto y articulado por parte de las diferentes entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria.
2. Las tareas, responsabilidades y mecanismos de coordinación deben ser definidos para todos los niveles, desde el central hasta el local, incluyendo estrategias para fomentar la participación de las

comunidades y de la población afectada en las actividades de preparación, respuesta y recuperación.

3. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y con calidad de las personas con discapacidad en los desastres; entre otros:
 - **Mapeo, identificación y registro de personas con discapacidad** que contenga información de utilidad, tal como:
 - Detalles personales incluyendo tipos de discapacidad
 - Características específicas relacionadas con su discapacidad: elementos de apoyo (perros guía, silla de ruedas, bastón, aparatos auditivos, etc.), tratamientos médicos y medicamentos, datos de autonomía, entre otros.
 - Información sobre familiares o asistentes personales que le apoyan
 - Localización exacta de su vivienda (que se puede georreferenciar y ser utilizada en los mapas del plan comunal de emergencia), incluyendo información sobre características internas y del entorno relacionadas con accesibilidad
 - Otra información en relación con su discapacidad relevante para mejorar la capacidad de atención

Este mapeo se puede realizar aprovechando diferentes grupos de organización local, tales como comités de emergencia, asociaciones comunales, comités de vecinos u otras colectividades de la comunidad.

- **Mapeo, identificación y registro de recursos específicos para personas con discapacidad en el nivel local:** elementos como recursos humanos, equipos y materiales, servicios sociales y de salud y otros recursos existentes, deben ser identificados y determinar de qué manera pueden ser útiles en caso de emergencia.
- **Formato, metodología y mecanismos de evaluación de situación y necesidades en desastres:** se debe garantizar que las EDAN¹⁰ o cualquier otra metodología que se utilice para evaluar la situación de la emergencia, contenga los formularios necesarios para obtener datos de evaluación desglosados, que permitan identificar e individualizar a las personas con discapacidad y sus necesidades, con el fin de establecer las medidas para la atención específica.
- **Técnicas para la comunicación y el abordaje de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia:** El personal de las diferentes organizaciones, y de manera particular, aquel que interviene en las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y otras acciones de socorro, recibe capacitación sobre técnicas y procedimientos específicos para interrelacionarse, comunicarse, abordar y ofrecer apoyos de manera apropiada a las personas con discapacidad según las características y especificidades de los diferentes tipos de deficiencias y limitaciones.

¹⁰ La Evaluación de Daños y Necesidades (EDAN) es un mecanismo de evaluación de las emergencias y que utiliza formularios estándares utilizado con algunas variantes en varios países de Centroamérica

Se tendrá en cuenta el uso de formatos accesibles para transmitir instrucciones, recomendaciones y toda aquella información que se comunique en el marco de la emergencia.

4. Se promoverá la revisión de los formatos de planes de emergencia de sitios públicos, centros de trabajo y planes familiares para asegurar que contengan procedimientos específicos relacionados con las personas con discapacidad. Igualmente, se impulsarán estrategias de capacitación para que las personas con discapacidad y sus familias puedan establecer también medidas de autoprotección.
5. Se promoverá de manera continua que todas las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria, incluyan en sus enfoques las nociones de accesibilidad y diseño universal, teniendo en cuenta la reglamentación y normas técnicas para el diseño universal, seguridad laboral y otras normativas relativas existentes en el país.
6. Los sistemas de alerta temprana se adecuarán para que los mecanismos de alarma y evacuación incluyan formatos de comunicación y procedimientos alternativos, y adaptados para los diferentes tipos de discapacidad. Igualmente se debe hacer incidencia para que los medios de comunicación transmitan en formatos alternativos la información pública sobre las diferentes situaciones de emergencias (alertas, instrucciones, etc.).
7. Se promoverá el desarrollo o ampliación de formatos tecnológicos accesibles (chats, números preferenciales, centros de llamada, 9-1-1, etc.) para mejorar la comunicación de las personas con discapacidad con las entidades de primera respuesta y obtener una respuesta pronta y apropiada según su necesidad particular.
8. Los instrumentos de planificación deben incluir provisiones para brindar apoyo y acompañamiento a las personas con discapacidad y sus familiares en el proceso de recuperación de los desastres. Por ejemplo, brindándoles orientación sobre la tramitología y referencias para los diferentes temas de recuperación, tales como vivienda, auxilios financieros, empleo, emprendedurismo, reposición de elementos de apoyo (sillas de rueda, bastones, aparatos auditivos, etc.)
9. Se establecen procedimientos para monitorear la aplicación y efectividad de la implementación de esta Norma y establecer las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Se activan los mecanismos de trabajo y coordinación acordados en los instrumentos de planificación y planes de emergencia, y se establecen reuniones periódicas de los diferentes grupos de coordinación para analizar progresos, dificultades, necesidades, acciones correctivas, etc. tanto en el nivel central como en los niveles locales.
2. Se desarrolla la evaluación de la situación en las zonas del desastre utilizando un formato, metodología y mecanismos que permitan identificar e individualizar a las personas con discapacidad y los apoyos requeridos (Preparativos punto 3.)
3. Aun incluso desde el periodo respuesta, dependiendo de la situación, se activan los mecanismos de apoyo y acompañamiento para las personas con discapacidad y sus familiares en su proceso de recuperación de la crisis (Preparativos punto 8.)
4. Se define una estrategia de transición para que al levantar los dispositivos de asistencia implementados durante la crisis, no queden desprotegidas las personas con discapacidad y sus familiares que aún requieren de apoyos institucionales.
5. Se incluyen consideraciones con relación a la accesibilidad y el diseño universal de la infraestructura física nueva o que se reconstruya en la zona del desastre. Igualmente, las personas con discapacidad participan en el diseño e implementación de las actividades de recuperación, y sus necesidades particulares serán reflejadas en las decisiones que se tomen al respecto.
6. Se aplican los mecanismos de comunicación para transmitir a las personas con discapacidad y sus familiares, la información de su interés, en un lenguaje y formato accesible ([Norma 4](#), Preparativos punto 3.).
7. Se aplican los procedimientos para monitorear la implementación y efectividad de esta Norma y adoptarán las medidas correctivas correspondientes (Preparativos punto 9.)

Norma 2. Accesibilidad, seguridad y diseño universal

Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria aseguran que tanto las operaciones como las estructuras de socorro son accesibles y seguras

Desde el punto de vista de la inclusión, la asistencia humanitaria debe ser tal que incluya de manera razonable y proporcional las necesidades de todas las personas afectadas por los desastres, situaciones de emergencias y alertas. Para esto es necesario superar barreras actitudinales, contextuales e institucionales que enfrentan las personas con discapacidad, mediante acciones específicas de accesibilidad para asegurar una mayor y mejor respuesta. En esta Norma se abordan tres aspectos básicos que deben garantizarse a todas las personas, pero que sobre todo, debe asegurarse que las personas con discapacidad estén totalmente incluidas y cubiertas por estas medidas.

- **Accesibilidad:** es una condición imprescindible para asegurar el acceso igualitario de todas las personas a los bienes y servicios, a la información y la comunicación y sus tecnologías, a los entornos, espacios e instalaciones con sus equipamientos, al transporte en todas sus modalidades, las oportunidades de participación social en todos los ámbitos, etc. garantizando los requisitos de seguridad, comodidad, autonomía y naturalidad. Se requiere la elaboración de medidas dirigidas a establecer conductas (directrices, instrucciones, normativas) para la correcta implementación de estas medidas de accesibilidad bajo un enfoque universal.
- **Seguridad:** los actores de la asistencia humanitaria deben velar porque sus actividades de respuesta y atención no impliquen un riesgo adicional para las personas a las que se les brinda la asistencia. En el caso de las personas con discapacidad, los cuerpos de socorro deben asegurar que los procedimientos de búsqueda, rescate y evacuación contengan procedimientos y técnicas apropiadas aplicables a las necesidades de las diversas discapacidades, lo mismo que los sitios de atención en donde se aplicarán medidas específicas para la seguridad de las personas con discapacidad.
- **Diseño universal:** es un concepto que se relaciona con el diseño de entornos, espacios, estructuras, productos, programas y servicios que puedan ser útiles y usados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin la necesidad de una adaptación especializada. La intención del diseño universal es facilitar y beneficiar la vida a las personas de todas las edades y capacidades. Se basa en siete principios: uso equitativo, flexibilidad de uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, mínimo esfuerzo físico y tamaño, y espacio adecuado para la aproximación y uso. Un último principio tomando muy en cuenta la realidad de los países en vías de desarrollo, apela a la asequibilidad o inversión a bajo costo para la generación de soluciones universales.

Esta norma contiene algunas de las acciones claves que se deben desarrollar para garantizar las condiciones de accesibilidad y seguridad contemplando la aplicación práctica del diseño universal, que posibiliten el bienestar de todas las personas afectadas por los desastres.

Acciones clave

Preparativos

1. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y apropiada de las personas con discapacidad en los desastres según se establece en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria, incluyen en sus enfoques los principios de accesibilidad y diseño universal, teniendo en cuenta la reglamentación y normas técnicas para el diseño universal, seguridad laboral y otras normativas relativas existentes en el país, así como las decisiones que implica su implementación según se establece en la [Norma 1](#), Preparativos punto 5.
3. El personal de las diferentes organizaciones recibe capacitación continua y concienciación sobre Discapacidad para lograr una mejor comprensión de la relevancia de aplicar las directrices relacionadas con accesibilidad, inclusión, seguridad, diseño universal y todos aquellos elementos necesarios para una asistencia apropiada según lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 3 y [Norma 3](#). Preparativos punto 1.
4. El personal de las diferentes organizaciones, y de manera particular, aquel que interviene en las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y otras acciones de socorro, recibe capacitación sobre técnicas y procedimientos específicos para interrelacionarse, comunicarse, abordar y ofrecer apoyos de manera apropiada a las personas con discapacidad según las características y especificidades de los diferentes tipos de deficiencias y limitaciones, según lo establecido en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
5. La búsqueda, rescate, evacuación y otras operaciones de socorro, incluyen procedimientos específicos que tienen en cuenta:
 - las características y necesidades particulares de las personas con discapacidad según los tipos de deficiencias y limitaciones
 - instrucciones para incluir en el mismo nivel de prioridades a quienes asisten a las personas con discapacidad
 - la importancia de recuperar y preservar en la medida de lo posible, tanto los implementos de apoyo (sillas de ruedas, andaderas, bastones, aparatos auditivos, etc.), así como a los animales de asistencia que utilizan las personas con discapacidad.
6. Los sistemas de alerta temprana contendrán procedimientos y formatos alternativos para que sean de utilidad para todas las personas según lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 6.
7. Se debe diseñar una estrategia que establezca los aspectos de infraestructura, seguridad y funcionamiento para los alojamientos temporales (albergues y campamentos), que incluya como mínimo:
 - Aplicación de principios básicos de diseño universal así como aspectos de seguridad humana para garantizar la accesibilidad y protección de todas las personas

- Normativas de funcionamiento que garanticen accesibilidad en condiciones de equidad a todas las personas
8. Tanto la infraestructura, como las disposiciones de funcionamiento para brindar servicios de salud, agua, higiene, saneamiento, alimentación y distribución de suministros humanitarios, entre otros, serán planificados en el mismo espíritu de accesibilidad universal y seguridad humana, con el fin de que todas las personas afectadas tengan la misma oportunidad de acceder a ellos.
 9. Se desarrollan directrices y procedimientos para la identificación y manejo de animales de asistencia de las personas con discapacidad, con el fin de regular su permanencia en los espacios destinados a la asistencia humanitaria, proveerles alimento, cuidados veterinarios, espacios de higiene y permanencia, etc.
 10. Se establecen procedimientos para monitorear la aplicación y efectividad de la implementación de esta Norma y establecer las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Se aplica el formato, metodología y mecanismos de evaluación de situación y necesidades en desastres diseñado para identificar e individualizar a las personas con discapacidad para establecer las medidas apropiadas de atención de sus necesidades específicas según lo dispuesto en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria giran directrices para que todas sus intervenciones se desarrollen incorporando el enfoque de accesibilidad y aplicando medidas para la seguridad humana y el diseño universal según se establece en la [Norma 1](#), Preparativos punto 5.
3. En las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y todas otras acciones de primera respuesta, se aplican técnicas y procedimientos en función de las características y necesidades según los tipos de deficiencias y limitaciones de las personas con discapacidad. Además, incluyen en las prioridades a quienes asisten a las personas con discapacidad, y procuran recuperar y preservar los implementos de apoyo y los animales de asistencia que utilizan las personas con discapacidad como se indica en Preparativos punto 5.
4. En todos los sitios destinados a proveer servicios a las personas afectadas se tendrán en cuenta los aspectos de accesibilidad y seguridad, o se harán las adecuaciones razonables según los principios del diseño universal. En caso necesario, se aplicarán los procedimientos definidos para el correcto manejo de animales de asistencia de las personas con discapacidad en los centros de asistencia humanitaria como se indica en Preparativos punto 9.
5. La infraestructura, la organización y la disposición logística para brindar los servicios como agua y saneamiento, alimentación y distribución de suministros humanitarios se implementan aplicando los aspectos de accesibilidad, seguridad y diseño universal, y se garantiza el cumplimiento de la normativa de acceso equitativo de todas las personas afectadas.

6. Se apoyará a las organizaciones de personas con discapacidad y las autoridades locales para afirmar que las iniciativas para la inclusión emprendidas durante la emergencia, se continúen y amplíen en el proceso de recuperación; por ejemplo la aplicación de los principios del diseño universal en la reconstrucción y rehabilitación de infraestructura (viviendas, escuelas, centros de salud y otros edificios públicos)
7. Se aplican los mecanismos de comunicación para transferir y difundir a las personas con discapacidad la información de su interés en un lenguaje y formato accesible de acuerdo a lo establecido en [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
8. Se aplican los procedimientos para monitorear la implementación y efectividad de esta Norma y se adoptarán las medidas correctivas correspondientes, según lo establecido en Preparativos punto 10.

Norma 3. Recursos humanos capacitados y concienciados

Se promueve personal con las competencias suficientes, las aptitudes y actitudes necesarias para implementar las medidas apropiadas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad

Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria desarrollarán las acciones de reclutamiento, políticas de recursos humanos y capacitación necesarias para contar con personal que tenga conocimientos, competencias, aptitudes y actitudes apropiadas para el trabajo con las personas con discapacidad.

Esta Norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para tener personal (remunerado o voluntario) capacitado y consciente para desarrollar un trabajo más asertivo con las personas con discapacidad en emergencias y desastres.

Acciones clave

Preparativos

1. En consulta y activa participación de las personas con discapacidad, sus organizaciones y otros especialistas, se identificará el conocimiento que requiere el personal para comprender mejor los diferentes aspectos de la discapacidad, y establecer procesos de capacitación y concienciación continua del personal para lograr una mejor y más apropiada interacción con las personas con discapacidad.
2. El personal de las diferentes organizaciones recibe capacitación y orientación sobre Discapacidad, y sus responsabilidades como garantes de la protección contra abusos sexuales, la corrupción, la explotación, otras violaciones de sus derechos, y el respeto a los valores y la dignidad de la población afectada
3. El personal de las diferentes organizaciones, y de manera particular, aquel que interviene en las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y otras acciones de socorro, recibe capacitación sobre técnicas y procedimientos específicos para interrelacionarse, comunicarse, abordar y ofrecer apoyos de manera apropiada a las personas con discapacidad según las características y especificidades de los diferentes tipos de deficiencias y limitaciones, según lo establecido en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
4. Las diferentes organizaciones establecen políticas de reclutamiento que permitan la contratación de personas con discapacidad para trabajar en las diferentes temáticas de la asistencia humanitaria, y esas políticas deben estar basadas en la igualdad de oportunidad de mujeres y hombres.
5. En el proceso de elaboración de los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación se debe establecer un inventario de recursos tanto en el nivel

nacional como local, incluyendo personas con discapacidad con las calificaciones necesarias, que puedan servir de apoyo durante las acciones de la asistencia humanitaria ([Norma 1](#), Preparativos punto 3.).

6. El personal debe recibir orientación y formación para comunicar apropiadamente la información del interés de las personas con discapacidad en los diferentes momentos de la emergencia. Capacitación específica como lenguaje de señas podrían ser consideradas en el adiestramiento del personal.
7. Existirán procedimientos para tomar medidas disciplinarias apropiadas en casos de faltas contra las responsabilidades como garantes de la protección, del respeto de los valores y la dignidad de la población afectada.
8. Se debe diseñar procedimientos para monitorear el desempeño del personal y la correcta relación con la población que atiende, así como la implementación de las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta

1. En caso de requerirse apoyo adicional, se consultará las bases de datos con información sobre personal concienciado y calificado para el trabajo con personas con discapacidad en las tareas de la asistencia humanitaria, según queda establecido en Preparativos Punto 5.
2. Se adoptan medidas destinadas a promover el bienestar del personal, a evitar agotamiento a largo plazo, lesiones o enfermedades, y velar por que tenga acceso a atención médica, apoyo psicosocial y primeros auxilios psicológicos.
3. Se realizan evaluaciones periódicas del personal acerca de su desempeño en relación con sus objetivos de trabajo, conocimientos, competencias, comportamientos y actitudes, y se les comunican los resultados junto con recomendaciones sobre aspectos que mejorar.
4. Todo nuevo personal contratado debe seguir la inducción sobre discapacidad y sus responsabilidades de protección (Preparativos punto 2.).
5. Se aplican las medidas disciplinarias, en casos que mediante el debido proceso, se comprueben faltas contra la responsabilidad como garantes de la protección y del respeto de los valores y la dignidad de la población afectada (Preparativos punto 7.).

Norma 4. Comunicación, abogacía y medios de comunicación

Se desarrollan acciones continuas de abogacía y comunicación sobre la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad, el respeto de su dignidad, la garantía de sus intereses personales y su seguridad

Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria se comunican constantemente con un amplio público mediante sus páginas web, informes, documentos públicos y proyectos de abogacía. La difusión cuidadosa de información e imágenes sobre personas con discapacidad en los diferentes medios puede servir para abogar en su favor de su inclusión y protección. Sin embargo, el uso incorrecto de la estrategia de comunicación puede por el contrario, exponerles y estigmatizarles.

Los mensajes sobre las personas con discapacidad en el contexto de la asistencia humanitaria, se utilizan para concienciar a los diversos públicos, sobre la importancia de la inclusión, protección y atención y que los apoyos requeridos estén considerados en los diferentes procesos. La abogacía son acciones planificadas con la finalidad de influir y promover un cambio positivo en las acciones y las actitudes. Se puede lograr mediante la negociación con personas influyentes, o ejerciendo presión externa mediante la comunicación o los medios. La abogacía implica trabajar con los demás y requiere de una estrategia de comunicación que incluye plataformas, redes, apoyos y alianzas diversas.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave para impulsar cambios positivos e incidir en favor de la inclusión de las personas con discapacidad en el contexto de las emergencias y los desastres, mediante la comunicación, la abogacía y el uso de los medios de comunicación.

Acciones clave

Preparativos

1. Independientemente de que cada organización o institución tenga su propia estrategia de comunicación, es necesario acordar algunas pautas comunes para el trabajo conjunto, con una visión integral sobre los temas que atañen a la inclusión de la discapacidad en el contexto de la asistencia humanitaria, basado en las mejores prácticas. Esta visión conjunta debería considerar:
 - Identificación de los temas sobre los que desea abogar, contenidos, enfoque y tratamiento de la información que se utilizará (incluyendo la normativa de uso de imágenes de personas con discapacidad)
 - Identificación de los públicos a los que se quiere acceder
 - Aspectos de coordinación de la comunicación y abogacía durante los periodos de crisis
 - Monitoreo para la identificación de temas clave que se deben abordar según las situaciones particulares que se presenten en el contexto de la emergencia o desastre.
 - Monitoreo de la efectividad de la estrategia de comunicación y abogacía implementada, y la aplicación de medidas correctivas que se requieran.

2. Se desarrolla incidencia y se brinda asesoría a los medios de comunicación para que la información pública sobre las diferentes situaciones de emergencia (alertas, instrucciones, etc.) sean transmitidas en formatos accesibles.
3. Se promueve e impulsa la utilización de tecnología en información y comunicación (TIC) accesible para todas las personas.
4. Capacitación continua y concienciación del personal respecto la importancia de la comunicación y la abogacía, los temas claves y las formas de comunicarlos.

Respuesta y recuperación

1. Puesta en marcha de las pautas comunes para el trabajo conjunto en comunicación y abogacía (Preparativos punto 1.)
2. Identificar personas y medios idóneas en el ámbito local que pueden ser voceros de la información y abogacía que se quiere transmitir, tales como comunicadores locales, dirigentes reconocidos, medios de comunicación, métodos locales de transmitir información, etc.) y reforzar sus capacidades con instrucción e información complementaria.
3. Identificar los riesgos prioritarios de las personas con discapacidad en cada situación de emergencia específica, para incluirlos en los mensajes de información y abogacía.
4. Se mantiene un proceso continuo de incidencia, concienciación y monitoreo para que todas las organizaciones asuman un enfoque inclusivo en el desarrollo de las tareas que implementan en el contexto de la asistencia humanitaria.
5. Asegurarse que exista información apropiada, actualizada y en formatos accesibles sobre los temas de interés, y sea canalizada apropiadamente para asegurar una buena difusión.
6. Facilitar los espacios para que las personas con discapacidad y sus familiares puedan expresar sus opiniones, asegurarse que estas personas no se exponen a riesgo por expresar sus puntos de vista.

Norma 5. Gestión de la información y monitoreo de la inclusión

Se desarrollan las acciones necesarias para recolectar, usar y compartir información actualizada, oportuna y pertinente sobre las necesidades existentes, para establecer acciones eficaces de inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad, y aplicar de manera sistemática las acciones correctivas necesarias

En el contexto de la asistencia humanitaria, la norma sobre gestión de la información se aplica en tres sentidos:

- **La recolección y tratamiento de información sobre la población de personas con discapacidad en general**, el funcionamiento de los servicios disponibles para atender sus necesidades, las acciones de inclusión que se llevan a cabo y las brechas existentes para garantizar su bienestar.
- **La recolección y tratamiento de información sobre situaciones específicas de personas con discapacidad** que tengan necesidades particulares y las acciones que se llevan a cabo (o no) para solucionar dichas necesidades.
- **La estrategia para comunicar de manera apropiada y efectiva a las personas con discapacidad y a sus familias**, explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se comunica. Esta es una acción de doble vía que facilite espacios a las personas para expresar sus puntos de vista, participar y actuar con información y conocimiento.

Estas tres categorías de gestión de la información sirven para establecer un monitoreo de inclusión, esto es, garantizar que todas las personas con discapacidad en la zona afectada por el desastre están identificadas y que reciben la atención, servicios e información según los apoyos requeridos, así como aplicar las acciones correctivas necesarias. Esto incluye la identificación de barreras que aun persistan y movilizar los esfuerzos necesarios para su eliminación.

Esta Norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para la gestión de la información y monitorear que todas las personas con discapacidad afectadas por los desastres tengan acceso a asistencia humanitaria de calidad.

Acciones clave

Preparativos

1. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación de la respuesta deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y apropiada de las personas con discapacidad en los desastres ([Norma 1](#), Preparativos punto 3.)
2. Se desarrollarán mecanismos proactivos y herramientas para el manejo de información sobre personas con discapacidad identificadas en las zonas de desastre, que permitan:

- Establecer un registro y estadística cualitativa y cuantitativa de la situación de las personas con discapacidad afectadas por el desastre e identificación de necesidades no resueltas
- Intercambiar información entre las diferentes entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria y procedimientos para derivar a las personas con discapacidad que tuvieran necesidades urgentes de protección o atención.
- Monitorear la correcta implementación y cumplimiento de la inclusión, protección y atención para identificar las medidas correctivas necesarias

Estos mecanismos se aplican tanto para residentes de los centros de alojamiento temporal, como para otra población en las comunidades afectadas.

3. Desarrollar mecanismos para comunicar de manera apropiada y efectiva a las personas con discapacidad, explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica. Esto implica igualmente el uso de idiomas que pudieran utilizar poblaciones en las zonas de emergencia.

Respuesta y recuperación

1. La evaluación de la situación en las zonas del desastre se hace aplicando el formato, metodología y mecanismos de evaluación de situación y necesidades, así como el mapeo, identificación y registro para identificar e individualizar a las personas con discapacidad, sus necesidades particulares y apoyos requeridos, según lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Se aplican las herramientas de registro y estadística para obtener e intercambiar información sobre personas con discapacidad, asegurar su acceso a la asistencia requerida, como se menciona en Preparativos punto 2.
3. Se aplican los mecanismos de comunicación para transmitir a las personas con discapacidad y sus familiares la información de su interés, en un lenguaje y formato accesible, de acuerdo a lo establecido en Preparativos punto 3.

Norma 6. Mecanismos basados en la comunidad

Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria promueven la participación y reforzamiento de las capacidades de la comunidad para trabajar en las tareas de inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad

Los habitantes de las comunidades siempre serán los primeros en responder a los acontecimientos de un desastre, y esta respuesta será más apropiada, eficaz y oportuna en la medida que exista capacitación, planificación y preparación que les permita responder organizadamente. Si bien la “comunidad” no siempre se trata de un grupo homogéneo (puede haber diferentes grupos étnicos, religiosos, distinto estatus económicos, etc.), su participación activa y sobre todo la de las personas con discapacidad y sus familias en la asistencia humanitaria, facilita espacios y recursos importantes para su mejor protección y atención.

Las comunidades cuentan con sus propios grupos organizados que asumen diferentes tareas de la vida comunitaria. Los comités locales de emergencia (comunales, de barrio, etc.) son sumamente relevantes en la acción humanitaria. Los actores humanitarios externos a la comunidad deben evitar toda pretensión de sustituir a las estructuras locales, y más bien deben procurar fortalecer y aprovechar estos espacios de coordinación para asegurar apoyos a las tareas de inclusión y protección.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave a desarrollar para el trabajo en colaboración y coordinación con la comunidad y sus estructuras de organización para el beneficio de las personas con discapacidad afectadas por las emergencias y desastres.

Acciones clave

Preparativos

1. En el contexto de los planes de gestión del riesgo local, los comités de emergencia desarrollan un mapeo, identificación y registro que sirve entre otras cosas para obtener información específica de las personas con discapacidad que habitan en la comunidad y facilitar la atención pronta y apropiada, según se establece en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Se asegurará que en las actividades de organización y capacitación de las estructuras del nivel local se incluyan conocimientos y concienciación sobre los diferentes aspectos de la discapacidad para una mejor y más apropiada interacción con las personas con discapacidad
3. Los actores humanitarios externos a la comunidad, garantizan en sus procedimientos de trabajo, la existencia de estrategias y mecanismos para trabajar de manera coordinada con los grupos organizados de la comunidad y sus habitantes.

Respuesta y recuperación

1. Se aplica lo establecido en los planes de gestión del riesgo del nivel local para asegurar una rápida identificación y atención de las personas con discapacidad afectadas por el desastre de acuerdo a la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Los actores humanitarios externos a la comunidad coordinan y desarrollan acciones en colaboración con los grupos organizados de la comunidad y sus habitantes, y desarrollan actividades para el fortalecimiento de las capacidades locales.
3. Se tiene en cuenta la posibilidad de reclutar y capacitar personal (voluntario o remunerado) de entre habitantes de la zona de emergencia, incluyendo a personas con discapacidad que cumplan con requisitos para los puestos ofertados según se menciona en la [Norma 3](#), Preparativos punto 4.
4. Se desarrollarán planes de apoyo alternativo en coordinación con grupos de la comunidad, para ofrecer asistencia a las personas con discapacidad sin redes sociales de apoyo según lo establecido en la [Norma 9](#), Preparativos punto 4.
5. Se fortalecerán capacidades locales para que la comunidad pueda dar continuidad a las estrategias de autoayuda y redes sociales de apoyo psicosocial como se menciona en la [Norma 8](#), Preparativos punto 2., y para que puedan brindar apoyo y seguimiento a las personas con discapacidad en el proceso de recuperación (rehabilitación y reconstrucción) del desastre.

Normas para abordar las necesidades de protección y atención

Mediante el siguiente grupo de Normas se busca identificar acciones e instrumentos que se deben desarrollar en las diferentes áreas específicas de la asistencia humanitaria, para asegurar la protección y la atención de las personas con discapacidad en las emergencias y los desastres.

Norma 7. Diferentes tipos de violencia y otras prácticas dañinas

Las entidades responsables y otros actores que participan en la asistencia humanitaria desarrollan acciones para garantizar la protección de las personas con discapacidad contra todo tipo de violencia y otras prácticas dañinas

En las situaciones de emergencia y desastre, particularmente en los sitios de alojamiento temporal o en otras condiciones de conglomeración y hacinamiento, pueden acentuarse los patrones de violencia. Las familias y otros grupos que generalmente constituyen estructuras de protección, se debilitan debido a las condiciones de presión a que son sometidas, lo que puede dar lugar a que personas con discapacidad queden expuestas a riesgos de diferentes tipos de violencia, coerción, discriminación y otras prácticas dañinas.

Esta Norma contiene algunas de las acciones clave para prevenir y remediar cualquier situación de violencia y prácticas dañinas contra las personas con discapacidad en el contexto de los conflictos, emergencias y desastres.

Acciones clave

Preparativos

1. Se desarrollará de manera conjunta una estrategia, dirigida a:
 - Definir los mecanismos de coordinación interinstitucional para la prevención, detección y abordaje de situaciones de violencia y otras prácticas dañinas, incluyendo los mecanismos de denuncia y seguimiento de las personas afectadas.
 - Contar con mecanismos para la pronta evaluación de la situación de las personas con discapacidad en las zonas de afectación del desastre
 - Contar con mecanismos de vigilancia para prevenir, detectar, denunciar y abordar situaciones de violencia, malos tratos y explotación.
 - Capacitar y concienciar continuamente al personal, con relación a la prevención, detección, denuncia y abordaje de situaciones de violencia.
 - Comunicar de manera apropiada y efectiva a las personas con discapacidad y sus familiares, la información sobre prevención, detección de la violencia, derechos, denuncia, servicios de asistencia y otra información de su interés, en un lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica.

- Concienciar a la población en los sitios de alojamiento y las comunidades de la zona de emergencia, sobre los mecanismos para la prevención, detección, denuncia y abordaje de situaciones de violencia.
 - Establecer servicios de referencia a organismos especializados para gestión de personas víctimas de violencia, tanto para residentes de los centros de alojamiento temporal, como para otra población en las comunidades afectadas.
2. Se establecen procedimientos para monitorear la aplicación y efectividad de la implementación de esta Norma y establecer las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y recuperación

1. Se activan los mecanismos dispuestos en la estrategia conjunta descrita en Preparativos punto 1.
2. Se aplican los procedimientos para monitorear la implementación y efectividad de esta Norma y adoptarán las medidas correctivas correspondientes según lo establecido en Preparativos punto 2.

Norma 8. Acompañamiento psicosocial a las personas con discapacidad

Se fortalecen las estrategias de afrontamiento y la resiliencia de las personas con discapacidad

Las personas expuestas al impacto psicosocial de las emergencias, los desastres y los conflictos, requieren de un acompañamiento y seguimiento articulado, interdisciplinario, interinstitucional, intersectorial y comunitario basado en la gestión del riesgo. Este acompañamiento está orientado a restablecer lo mejor posible su cotidianeidad y reactivar sus vínculos sociales, con un enfoque participativo, de derechos y de género, brindado por personal especializado como no especializado. No se trata de establecer un proceso específico para personas con discapacidad, sino más bien de garantizar que se promuevan los arreglos necesarios para que esta población tenga acceso a las actividades de apoyo psicosocial que se desarrollen en la zona de emergencia.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave para asegurar el acompañamiento psicosocial y la referencia a servicios de salud mental para las personas con discapacidad afectadas por los desastres.

Acciones clave

Preparativos

1. Se establecerá un plan conjunto de acompañamiento psicosocial en situaciones de desastre, dirigido tanto a residentes de los centros de alojamiento temporal, como también a otra población en las comunidades afectadas, que incluya al menos:
 - Identificación de las áreas críticas de atención de necesidades de acompañamiento psicosocial que incluya las necesidades particulares de las personas con discapacidad en el contexto de los desastres y conflictos
 - Identificación de tareas, responsabilidades y procedimientos de coordinación y articulación para garantizar el acompañamiento y los servicios de atención psicosocial a las personas con discapacidad y sus familiares
 - Mecanismos de detección desde el proceso de evaluación de la emergencia
 - Estrategias y procedimientos de apoyo psicosocial in situ para las personas con discapacidad y sus familiares, elevando estrategias de afrontamiento individuales y articulando sus redes sociales
 - Identificación de servicios especializados pertinentes y procedimientos para la referencia de personas que requieran de otros tipos de apoyo.
 - Información, capacitación y actualización del personal especializado y no especializado en atención psicosocial sobre los principios orientadores y pautas de actuación para y con las personas con discapacidad en emergencias y desastres.
 - Métodos adecuados y efectivos para comunicar a las personas con discapacidad y sus familiares, explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica.
 - Métodos para el seguimiento de personas que hayan requerido apoyo psicosocial con el fin de determinar su estado actual y las necesidades de apoyos subsiguientes.

2. Se fortalecerán las capacidades de la comunidad para la organización de grupos de autoayuda y redes sociales de apoyo que puedan dar continuidad a las acciones de apoyo iniciadas por los equipos de intervención.
3. El plan debe contener procedimientos para monitorear la aplicación y la efectividad de esta Norma y la definición de las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y recuperación

1. Implementar el plan conjunto de acompañamiento psicosocial en situaciones de desastre según se describe en Preparativos punto 1., asegurando una atención psicosocial in situ, rápida, oportuna, que incluya a la población con discapacidad en alojamiento temporal como aquellas ubicadas en otros puntos de la comunidad afectada.
2. Propiciar la participación activa de las personas con discapacidad y sus familiares en todos los procesos de acompañamiento psicosocial, promoviendo el respeto a su independencia y autonomía
3. Dar seguimiento e impulsar la permanencia de las acciones de atención psicosocial de las personas con discapacidad en el proceso de recuperación
4. Promover y facilitar la participación de las personas con discapacidad en los procesos de recuperación de sus comunidades
5. Aplicar los procedimientos de monitoreo para determinar aplicación y la efectividad de esta Norma, según se indica en Preparativos punto 3., y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias.

Norma 9. Personas con discapacidad sin redes sociales de apoyo

Las acciones de asistencia humanitaria facilitan la permanencia de las personas con discapacidad junto a sus familiares o asistentes personales y se brinda protección y atención de acuerdo con sus necesidades específicas a aquellas sin redes de apoyo

Las operaciones de socorro, tales como los rescates, evacuaciones y las actividades de asistencia como la habilitación de sitios de alojamiento o vivienda temporal, deben tener en cuenta la importancia de evitar que las personas con discapacidad sean separadas de sus familiares, asistente personal u otras personas que les asisten, ya que estas suelen ser un apoyo vital, tanto afectivo como para su funcionamiento en la cotidianidad. Sin embargo, en las circunstancias de un desastre o conflicto, puede suceder por las más diversas razones, que ocurran estas separaciones.

Esta Norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para evitar estas separaciones, o bien, para aportar el apoyo necesario a las personas con discapacidad que resultan separadas de las personas que les asisten.

Acciones clave

Preparativos

1. En el contexto de los planes de gestión del riesgo local, los comités de emergencia desarrollan un mapeo, identificación y registro que sirve entre otras cosas para obtener información específica de las personas con discapacidad que habitan en la comunidad y facilitar la atención pronta y apropiada, según la [Norma 1](#), Preparativos punto 3. Este mapeo contiene entre otras cosas, información detallada de quienes asisten a las personas con discapacidad, lo cual aporta información importante para la toma de decisiones.
2. Los procedimientos de búsqueda, rescate y evacuación, manejo de albergues y otras acciones de asistencia establecen directrices específicas para evitar que por efecto de las operaciones, las personas con discapacidad resulten separadas de sus familiares o asistentes personales.
3. Se establecen procedimientos para la detección y documentación de situaciones de separación involuntaria, la búsqueda y reunificación de familiares o asistentes personales, y se brindará capacitación continua y concienciación al personal para la aplicación de estos procedimientos.
4. Se establece un plan de apoyo que incluya la coordinación con grupos de la comunidad, para ofrecer asistencia a las personas con discapacidad que resultaran separadas de sus familiares o asistentes personales, mientras se logra su localización según se menciona en la [Norma 6](#), Respuesta punto 4.; o bien, la identificación de alternativas en los casos en que dicha localización no sea posible.
5. Se establecen procedimientos para monitorear la aplicación y la efectividad de esta Norma y definir las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y recuperación

1. Se debe aplicar el formato, metodología y mecanismos de evaluación de situación y necesidades en desastres, que generen datos de evaluación desglosados, para identificar e individualizar a las personas con discapacidad según lo establecido en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. En los procedimientos de búsqueda, rescate y evacuación, ingreso a los albergues y otras acciones de asistencia, se deben tomar medidas para evitar que las personas con discapacidad resulten separadas de sus familiares o asistentes personales.
3. Se aplican los mecanismos de comunicación para transmitir a las personas con discapacidad y sus familiares la información de su interés, en un lenguaje y formato accesible de acuerdo a lo definido en la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
4. Se implementan los mecanismos para detectar, documentar y establecer los procesos de búsqueda y reunificación de familiares o asistentes personales separados de la persona con discapacidad a la que asisten
5. Aplicar los procedimientos de monitoreo para determinar la aplicación y la efectividad de esta Norma, y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias, según se menciona en Preparativos punto 5.

Norma 10. Acceso a los servicios médicos y otras necesidades de salud

Las personas con discapacidad tienen acceso a servicios médicos y de salud en general, mediante un abordaje coordinado interinstitucionalmente, tomando en cuenta las necesidades particulares

Los contextos de emergencia, desastre y conflictos constituyen circunstancias de altísimo riesgo para la salud de las personas, ya no solo por la exposición a los peligros mismos del desastre, sino también porque las condiciones de vida se deterioran y los servicios regulares se saturan o colapsan. Las intervenciones de salud son parte central de la asistencia humanitaria y están dirigidas tanto a la restitución de la salud a quienes fueron directamente afectados, como a brindar condiciones apropiadas y acceso a los servicios para toda población en la zona de emergencia.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para brindar servicios básicos adecuados de salud para las personas con discapacidad, aplicando las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad y la equidad.

Acciones clave

Preparativos

1. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación de la respuesta deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y apropiada de las personas con discapacidad en los desastres, dirigidos tanto en los centros de alojamiento temporal, como también a toda la población en las comunidades afectadas, como lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Se establecerá un plan integrado interinstitucionalmente para los servicios médicos y la vigilancia de la salud de las personas con discapacidad en situaciones de desastre, que incluya al menos:
 - Identificación de las áreas críticas de vigilancia y atención de la salud
 - Identificación de tareas, responsabilidades y procedimientos de coordinación y articulación para garantizar los servicios correspondientes a las personas con discapacidad.
 - Identificación de la población con discapacidad que requiere de medicamentos y establecer un servicio de aprovisionamiento
 - Capacitación y actualización continua del personal para una mejor comprensión y concienciación de las discapacidades y la aplicación de la inclusión y la accesibilidad.
 - Detección activa y atención de personas que por razones físicas, de salud u otra condición, requieran de atención especializada o abordaje multidisciplinario en salud, alimentación o nutrición, incluyendo mecanismos de referencia, contra referencia y coordinación interinstitucional para la atención de estas personas.
 - Métodos adecuados y efectivos para comunicar a las personas con discapacidad y sus familiares, explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica.

3. Desarrollar mecanismos proactivos y herramientas para el manejo de información sobre personas con discapacidad identificadas en las zonas de desastre como se establece en la [Norma 5](#), Preparativos punto 2.
4. Diseñar procedimientos para monitorear la aplicación y la efectividad de esta Norma, e identificar las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Se implementa el plan integrado para la vigilancia y atención de la salud y la nutrición de las personas con discapacidad según lo establecido en Preparativos punto 2.
2. Se aplican mecanismos proactivos y herramientas para el manejo de información sobre personas con discapacidad identificadas en las zonas de desastre y asegurar su acceso a la asistencia requerida, como se menciona en Preparativos punto 2.
3. Se aplican los procedimientos de monitoreo para determinar la aplicación y la efectividad de esta Norma y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias según se menciona en Preparativos punto 4.

Norma 11. Continuidad de los servicios educativos

Las personas con discapacidad, en particular los niños, niñas y jóvenes, tienen derecho a la continuidad de su proceso educativo aun en tiempo de emergencias y se provee dicho acceso en el menor tiempo posible

En emergencias, la educación es una necesidad: hace posible la protección física, psicosocial y cognitiva que puede salvar y mantener vidas. Ofrece estabilidad y esperanza en el futuro en tiempos de crisis – en especial a los niños, niñas y jóvenes – y suministra elementos básicos para la estabilidad económica futura. La restauración de las labores educativas, formales o informales, brinda en la niñez y en la población afectada una sensación de restablecimiento de la vida en comunidad, y además posibilita el proceso de recuperación emocional de los eventos traumáticos producidos por la emergencia.¹¹

Es tarea de las autoridades correspondientes la restitución y el acceso a los servicios de educación en el menor tiempo posible, y en este esfuerzo debe garantizarse la inclusión de los niños, niñas y jóvenes con discapacidad. Esta norma contiene algunas de las acciones clave a desarrollar para la provisión inclusiva de servicios educativos en la acción humanitaria.

Acciones clave

Preparativos

1. Se establecerá un plan conjunto para la pronta restitución de los servicios educativos en situaciones de desastre, que incluya al menos:
 - Identificación de las áreas críticas para la restitución de los servicios educativos en el contexto de los desastres y conflictos, y la incorporación de los niños, niñas y jóvenes con discapacidad
 - Identificación de tareas, responsabilidades y procedimientos de coordinación y articulación para garantizar los servicios correspondientes a los niños, niñas y jóvenes con discapacidad
 - Estrategia de uso de espacios provisionales con infraestructura mínima, segura y accesible, para la reapertura de los servicios educativos
 - Capacitación y actualización continua del personal para una mejor comprensión y concienciación de las discapacidades y la aplicación de la inclusión y accesibilidad.
 - Incidencia para que sólo en última instancia se utilicen las escuelas como albergues
 - Incorporación de docentes y personal administrativo en los esfuerzos de restablecimiento de la actividad educativa con participación de estudiantes
 - Restablecimiento de programas sociales (nutrición, salud, agua, higiene, saneamiento) y la reposición de materiales y equipamiento

¹¹ UNICEF Oficina Regional para América Latina y el Caribe. DERECHOS DE LA NIÑEZ EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Compromiso de todos. Panamá, Rep. de Panamá, 2008. Disponible en <http://www.unicef.org/lac>

2. Se establecen procedimientos para monitorear la aplicación y la efectividad de esta Norma y la identificación de las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Se implementa el plan conjunto para la restitución de los servicios educativos en situaciones de desastre.
2. Determinar la posibilidad de contratar educadores habitantes de la zona de emergencia, incluyendo a personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para los puestos ofertados.
3. Aplicar los procedimientos de monitoreo determinar la aplicación y la efectividad de esta Norma y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias según se indica en Preparativos punto 2.

Norma 12. Acceso a los servicios de agua, saneamiento e higiene

Se garantiza que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de agua, saneamiento e higiene de acuerdo a sus necesidades particulares

La disponibilidad de agua para uso y consumo humano, las condiciones de saneamiento e higiene suelen ser afectados en casi cualquier tipo de desastre. Estos servicios constituyen una de las necesidades más urgentes para la sobrevivencia y el bienestar de las personas ya que la falta de acceso al agua segura y a la satisfacción de necesidades higiénicas aumenta significativamente los riesgos sanitarios y constituyen una amenaza a la salud. La provisión de estas necesidades es una de las prioridades de la asistencia humanitaria. Todas las personas tienen derecho al acceso equitativo al agua segura, la higiene y el saneamiento, por lo cual se debe garantizar la eliminación de posibles barreras que las personas con discapacidad puedan enfrentar en relación con los sistemas de distribución, la infraestructura y la accesibilidad a estos servicios.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de los servicios y contar con los recursos y materiales necesarios de acuerdo a sus necesidades particulares.

Acciones clave

Preparativos

1. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación de la respuesta deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y apropiada de las personas con discapacidad en los desastres según lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Los actores responsables relacionados con los temas de agua, higiene y saneamiento deben trabajar conjuntamente con las organizaciones de personas con discapacidad y otros especialistas para identificar las necesidades específicas en agua, saneamiento e higiene, y garantizar que las estrategias y procedimientos para estos servicios, incluyan consideraciones relacionadas con diferentes tipos de deficiencias y limitaciones, y apliquen los principios de accesibilidad y diseño universal. Hay que tener en cuenta que la accesibilidad planificada es mucho más barata que las remodelaciones y adaptaciones posteriores. Algunos de los temas que deben estar presentes en estas estrategias son:
 - Asegurar que la ubicación, el trayecto, los puntos de distribución y los métodos de abastecimiento de agua sean accesibles según la lógica del diseño universal
 - Asegurar que la ubicación, el trayecto, el espacio, tamaño y disposición de los servicios sanitarios y duchas sean accesibles según la lógica del diseño universal
 - Tomar en cuenta consideraciones de género, así como las necesidades diferenciadas de niñas, niños, mujeres y hombres con respecto al acceso y uso del agua, higiene y saneamiento

- Establecer procedimientos para acceso prioritario de las personas con discapacidad a los puntos de distribución del agua, o bien de los familiares o asistente personal de aquellos que no puedan proveerse de agua por sí mismos
 - Establecer procedimientos para acceso prioritario de las personas con discapacidad a los servicios sanitarios y duchas
 - Establecer planes de capacitación para los usuarios y las personas que les asisten sobre el uso de los diferentes dispositivos sanitarios para garantizar el uso adecuado y seguro
 - Establecer mensajes clave sobre disposición de residuos sólidos y excretas, prevención de enfermedades de transmisión por vectores, así como elementos básicos sobre protección, medidas sanitarias, normas de higiene, uso del agua y otra información relevante relacionada, en un lenguaje y formatos accesibles
 - Establecer un sistema de señalización inclusivo que sea adecuado para las diferentes tipos de deficiencias y limitaciones
 - Asegurarse que el personal responsable esté capacitado para el trabajo con las personas con discapacidad, y establecer capacitación continua y concienciación sobre la importancia de aplicar las directrices de inclusión y accesibilidad
3. Diseñar procedimientos para monitorear la aplicación y efectividad de esta Norma y la identificación de las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Aplicar las estrategias y procedimientos definidos para los temas de agua, higiene y saneamiento como se indica en Preparativos punto 2., asegurando el buen funcionamiento de los mecanismos de coordinación y trabajo conjunto entre los diferentes actores relacionados y responsables.
2. Conducir jornadas de concienciación con los residentes de los sitios de alojamiento temporal y en la comunidad en general, para una mejor comprensión de las necesidades específicas que pudieran tener algunas personas con respecto al agua, saneamiento e higiene, y para que comprendan, apoyen y respeten el acceso prioritario a estos servicios
3. Asegurar una comunicación manera apropiada y efectiva a las personas con discapacidad y sus familiares, de las explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato inclusivo, que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica
4. Aplicar los procedimientos de monitoreo para determinar la aplicación y la efectividad de esta Norma y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias, según se indica en Preparativos punto 3.

Norma 13. Acceso a los suministros humanitarios

Se garantiza a las personas con discapacidad, el acceso a los suministros humanitarios adecuados a sus necesidades particulares, mediante sistemas de distribución eficientes y bien planificados para evitar la exclusión, el abuso o la violencia

La entrega de suministros humanitarios sirve para suplir necesidades básicas de las personas que han sufrido pérdidas de sus pertenencias debido al desastre. Se trata por lo general de artículos y productos de uso y consumo diario, tales como frazadas, vestimentas, alimentos, productos de higiene, enseres domésticos, etc. que permiten mejorar su bienestar y seguridad. Por lo tanto, además de entregarse de manera oportuna, apropiada y completa, es importante planificar con mucho detalle los procedimientos de distribución con el fin de evitar la exclusión y los abusos.

Esta norma contiene algunas de las acciones clave que se deben desarrollar para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a la distribución de provisiones humanitarias, y que estas contengan productos adecuados para sus necesidades particulares.

Acciones clave

Preparativos

1. Los planes de emergencia, planes de contingencia y otros instrumentos de planificación de la respuesta deben proveer instrucciones y herramientas para facilitar la atención pronta y apropiada de las personas con discapacidad en los desastres según lo establece la [Norma 1](#), Preparativos punto 3.
2. Establecer un plan de distribución de suministros humanitarios que considere las medidas necesarias para evitar la exclusión de las personas con discapacidad en el proceso de entrega, así como la provisión de enseres apropiados según sus necesidades. Estas medidas deben incluir:
 - Disponer de formatos que permitan identificar en el proceso de registro a las personas con discapacidad, incluyendo los datos de identificación de las personas que les asisten.
 - Identificar productos, artículos o materiales específicos que sean requeridos por alguna de las personas con discapacidad en particular para su seguridad o bienestar
 - Identificar necesidades de reposición o reparación de implementos de apoyo (sillas de ruedas, muletas, camas, aparatos auditivos, bastón, etc.)
 - Asegurar que la ubicación, el trayecto, el espacio y disposición del punto de distribución sean accesibles para las personas con discapacidad
 - Establecer procedimientos para el acceso prioritario de las personas con discapacidad a los puntos de distribución, o bien de los familiares, asistente personal de aquellos que no puedan retirar los suministros por sí mismos.
 - Considerar las necesidades de atención de los perros guía, tales como alimento, implementos de limpieza, insumos o cuidados veterinarios.

- Establecer un sistema de señalización accesible que sea adecuado para las diferentes tipos de discapacidad.
- 3. Asegurar una comunicación manera apropiada y efectiva a las personas con discapacidad de las explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato inclusivo, que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica (Norma 4, Preparativos punto 3.).
- 4. Asegurase que el personal responsable esté capacitado para el trabajo con las personas con discapacidad, y establecer capacitación continua para una mejor comprensión de las necesidades específicas que pudieran tener algunas personas con discapacidad, y la aplicación de las directrices relacionadas con acceso e inclusión.
- 5. Diseñar procedimientos para monitorear la aplicación y la efectividad de esta Norma, e identificar las medidas correctivas que se requieran.

Respuesta y Recuperación

1. Se aplica el plan de distribución establecido (Preparativos punto 2.), asegurando el buen funcionamiento de los mecanismos de coordinación y trabajo conjunto entre los diferentes actores relacionados y responsables.
2. Conducir jornadas de concienciación a los residentes de los sitios de alojamiento temporal y a la comunidad en general para una mejor comprensión de las necesidades específicas que pudieran tener algunas personas con respecto a la distribución de asistencia, para que comprendan, apoyen y respeten el acceso prioritario a estos servicios
3. Asegurar una comunicación manera adecuada y efectiva a las personas con discapacidad de las explicaciones, instrucciones y otra información de su interés, en un lenguaje y formato adecuado al tipo de discapacidad que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica.
4. Se evalúa la necesidad y conveniencia de seguir brindando apoyo alimentario a personas con discapacidad que ya han salido de los sitios de alojamiento temporal, o bien a aquellas que se ubican en otros lugares de la comunidad afectada.
5. Aplicar los procedimientos de monitoreo para determinar la aplicación y la efectividad de esta Norma y la puesta en marcha de medidas correctivas necesarias.

Instituciones y organizaciones que han participado en la revisión de estas Normas

Costa Rica

1. Brigada de Atención Psicosocial en desastres de la Universidad de Costa Rica
2. Colegio de Trabajadores Sociales
3. Colegio Profesional de Psicólogos
4. Comisión Nacional de Prevención del Riesgo y Atención de Emergencias (CNE): Rectoría de la gestión del riesgo de desastres
5. Comité Asesor Técnico de Atención Psicosocial del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (CATAPS)
6. Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS): Rectoría de discapacidad
7. Coordinación Nacional de Trabajo Social de la Caja Costarricense del Seguro Social
8. Cruz Roja Costarricense
9. Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
10. Foro Derechos Personas con Discapacidad
11. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
12. Ministerio de Educación Pública (MEP)
13. Ministerio de Salud
14. Ministerio de Seguridad Pública
15. Movimiento de Vida Independiente
16. Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
17. Universidad Magister
18. Asociación DITSU
19. Universidad Nacional
20. Comité de Información de las Organizaciones de las Personas con Discapacidad (COINDIS)

El Salvador

1. Asociación de Capacitación e Investigación para la Salud Mental (ACISAM)
2. Asociación de Ciegos de El Salvador (ASCES)
3. Asociación de Familiares y Amigos de Personas con Discapacidad Psicosocial o Mental (ASFAE)
4. Asociación de Familias y Personas con Discapacidad Mental (AFAPDIM)
5. Asociación de Lisiados de Guerra de El Salvador (ALGES)
6. Asociación de Padres y Familiares con Hijos con Discapacidad de El Salvador LOS ANGELITOS
7. Asociación de Personas con Discapacidad de Ahuachapán
8. Asociación de Personas con Discapacidad de San Francisco Menéndez
9. Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños (ANCIESAL)
10. Asociación Salvadoreña de Sordos (ASS), Región Central, Región Occidental y Oriental
11. Asociación Salvadoreña Pro Ayuda a Personas con Retardo Mental (ASPAPREM)
12. Asociación Voces Madres de Niñas y Niños con Discapacidad de El Salvador (ADVMES)

13. Consejo Nacional de Ayuda Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD): Rectoría de discapacidad
14. Dirección Nacional de Protección Civil (DNPC): Rectoría de la gestión del riesgo de desastres
15. Fundación Sendas
16. FUNDASEVIDAS
17. FUNDESANDES
18. Inclusion para todos
19. Ministerio de Educación
20. Ministerio de Gobernación
21. Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
22. Ministerio de Salud
23. Ministerio de Trabajo y Previsión Social
24. Plan Internacional
25. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PCDDH)
26. PRO-VIDA
27. Redhum El Salvador OCHA-ROLAC
28. Save the Children El Salvador
29. Secretaría de Inclusión Social

Guatemala

1. Artes Muy Especiales
2. Asociación Coordinadora de Organizaciones de y para Personas con Discapacidad de Sololá (ACOPEDIS)
3. Asociación de Sordos de Guatemala (ASORGUA)
4. Asociación Guatemalteca de Personas con Discapacidad (AGPD)
5. AWO Internacional
6. Consejo Nacional de Discapacidad (CONADI): Rectoría de discapacidad
7. Coordinadora (CONRED): Rectoría de la gestión del riesgo de desastres
8. Cruz Roja Guatemalteca
9. Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex FUNDAL
10. Instituto Neurológico de Guatemala
11. Ministerio de Educación / Dirección General de Gestión de Calidad Educativa (DIGECADE)
12. Ministerio de Trabajo
13. Visión Mundial

Honduras

1. Alcaldía Municipal del Distrito Central (AMDC Discapacidad)
2. Asociación de Sordos de Honduras (ASH)
3. Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH)
4. Comité de Emergencia Municipal (CODEM Tegucigalpa)
5. Comité Permanente de Contingencias (COPECO): Rectoría de la gestión del riesgo de desastres
6. Coordinadora de Instituciones y Asociaciones de Rehabilitación de Honduras (CIARH)
7. Cruz Roja Hondureña
8. Dirección Nacional de la Niñez Adolescencia y Familia (DINAF)

9. Esfera Honduras
10. Federación Nacional de Organismos de Personas con Discapacidad de Honduras (FENAPAPEDISH)
11. Federación Nacional de Padres de Personas con Discapacidad de Honduras (FENOPDIH)
12. Fraternidad Cristiana Honduras
13. Instituto Franciscano para la Capacitación del No Vidente (INFRACNOVI)
14. Instituto Juana Leclerc
15. Oficina de Enlace del Congreso Nacional con la Población con Discapacidad
16. Plan Honduras
17. Proyecto Protección DIPECHO
18. Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social – Dirección de Discapacidad (SEDIS): Rectoría de discapacidad

Panamá

1. Alcaldía de Panamá
2. Asociación Nacional de Sordos de Panama (ANSPA)
3. Caja del Seguro Social (CSS)
4. Defensoría del Pueblo
5. Fundación Todo Tuyo (RIADIS)
6. Inclusión Panamá
7. Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación (INMFR)
8. Instituto Panameño de Habilidadación Especial (IPHE)
9. Ministerio de Educación Pública (MEDUCA)
10. Ministerio de Salud
11. Policía Nacional Panamá
12. Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS): Rectoría de discapacidad
13. Servicio Nacional Aeronaval (SENAN)
14. Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC): Rectoría de la gestión del riesgo de desastres
15. Sume 911
16. Universidad de las Américas (UDELAS)

Glosario

Accesibilidad (en el contexto de la acción humanitaria): Se trata de dar igualdad de acceso para todos. Incluye el acceso al entorno físico de los servicios e instalaciones, el transporte, la información y la comunicación. La accesibilidad es un requisito fundamental para la construcción de una sociedad inclusiva, donde todos, incluyendo a todas las personas con discapacidad, tienen la oportunidad de participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad.

Accesibilidad universal: son las condiciones y facilidades que deben cumplir los entornos físicos, servicios, productos y bienes, así como la información y documentación para poder ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de comodidad y seguridad (Convención)

Actores de la acción humanitaria: las instituciones públicas responsables de los diferentes temas que se abordan en las emergencias; las organizaciones nacionales e internacionales que intervienen en actividades humanitarias; las organizaciones de la sociedad civil, las personas con discapacidad y sus organizaciones representativas; las personas de las comunidades afectadas, son todos actores de la acción humanitaria, y todos sus esfuerzos deben converger y coordinarse.

Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Convención)

Asistentes personales: Mujeres, hombres, chicas y chicos que cuidan o atienden a un familiar, amigo o pareja que requiere este apoyo debido a una condición de salud física o mental, discapacidad, edad avanzada o cualquier otra causa (Minimum Standards for Age and Disability Inclusion in Humanitarian Action, Pilot versión Age and Disability Capacity Building Programme - ADCAP)

Desastre: es un evento calamitoso, repentino o previsible, que trastorna seriamente el funcionamiento de una comunidad o sociedad y causa unas pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales que sobrepasa la capacidad de la comunidad o sociedad afectada para hacer frente a la situación mediante sus propios recursos.

Discapacidad: es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Convención. Inciso e del Preámbulo)

Discriminación (por motivos de discapacidad): cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables

Diseño universal: productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal”

no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Género: El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos. A su vez, esas desigualdades pueden crear inequidades entre los hombres y las mujeres con respecto tanto a su estado de salud como a su acceso a la atención sanitaria (OMS).

Inclusión: la discapacidad, la diversidad y la vulnerabilidad se incorporan en todos los programas de preparación, respuesta y recuperación temprana. La acción humanitaria debe prevenir y abordar las barreras institucionales, actitudinales y ambientales que enfrentan las personas con discapacidad y ofrecer una respuesta inclusiva. Podrían ser necesarias acciones específicas dirigidas a las personas con discapacidad para asegurar una mayor cobertura. La inclusión se basa en los tres principios fundamentales: la participación, la no discriminación y accesibilidad.

No discriminación: consiste en la eliminación de todas las formas o prácticas tendientes a distinguir, excluir, o restringir por motivos de discapacidad, el goce pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo, a las personas con discapacidad.

Persona con discapacidad): Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Convención artículo 1)

Señalización inclusiva: Tiene el propósito de facilitar la orientación de las personas con discapacidad. Incluyen señales direccionales, mapas y paneles informativos en la entrada de los edificios, edificios accesibles e instalaciones identificadas por el Símbolo Internacional de Accesibilidad. Todos los tipos de señales deben ser visibles, claras, sencillas, fáciles de leer y entender, y bien iluminadas por la noche

Hoja de ruta para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres en Costa Rica

Contenido

Introducción	52
Hoja de ruta para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres	Error! Bookmark not defined.
<i>Objetivos de la hoja de ruta</i>	53
Comité de coordinación para promover la inclusión de la discapacidad en los instrumentos de planificación para las emergencias.....	53
Identificación de actores relevantes	54
Áreas de acción de la hoja de ruta.....	54
Proceso 4: Constitución de mesas o equipos de trabajo	Error! Bookmark not defined.
Proceso 6. Monitoreo y evaluación de la inclusión.....	57

Introducción

Las *Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres* dirigidas a las instituciones y organizaciones que intervienen en las diferentes tareas de la asistencia humanitaria son un instrumento de referencia para la identificación e implementación de acciones y conductas con respecto a las personas con discapacidad en las situaciones de crisis generadas por conflictos, emergencias y desastres. Sin embargo, debido a su carácter general e indicativo, se requiere de un mecanismo para lograr su implementación en los países.

Para esto, se propone esta hoja de ruta como un modelo básico de marco estratégico para abrir espacios de coordinación, concertación y posicionamiento en la agenda de las instituciones y las organizaciones, de las previsiones relacionadas con la discapacidad en los preparativos, la respuesta y la recuperación de los desastres.

Es importante dejar establecido que no se trata de crear nuevas intervenciones sino más bien organizar las existentes mediante un marco de actuación más amplio que incluya los temas de discapacidad en las acciones que ya desarrollan las instituciones y organizaciones en la atención de la población.

La implementación de la hoja de ruta es una tarea que deberían liderar el **organismo rector de la discapacidad**, así como el **organismo rector de la gestión del riesgo** en cada país, acompañados además por personas con discapacidad, ya sea a título individual o mediante las organizaciones que las representan, y otros actores de la institucionalidad pública, ONG y sociedad civil.

Este proceso además, requiere de una amplia consulta participativa que ayude no solo a validar las propuestas, sino también a darles una vasta difusión entre los actores directamente involucrados y que tienen mandatos y competencias relacionadas.

Este modelo de hoja de ruta identifica claramente dos áreas de acción que requieren del interés primordial: el área de decisiones políticas que debe incidir para abrir espacios estratégicos a la temática y el área de desarrollo de instrumentos técnicos que faciliten la implementación de las Normas.

El desarrollo de la hoja de ruta está alineado con los que establecen las Normas, por lo cual el +ámbito de aplicación de sus actividades siguen siendo los **preparativos, la respuesta y la recuperación** de los desastres

Objetivos de la hoja de ruta

Objetivo general

Establecer los pasos y encaminar las tareas necesarias para incluir la cobertura de las necesidades de las personas con discapacidad, en la planificación y respuesta para emergencias y desastres de las instituciones y organizaciones con mandatos y competencias relacionadas.

Objetivos específicos

1. Identificar las tareas, a los actores responsables y los mecanismos de coordinación para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres.
2. Identificar y promover el desarrollo de herramientas técnicas para asegurar la protección y atención apropiada de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres.

Componentes de la hoja de ruta

Comité de coordinación para promover la inclusión de la discapacidad en los instrumentos de planificación para las emergencias

Se debe establecer un equipo de trabajo que asegure la coordinación y brinde el seguimiento necesario al desarrollo de la hoja de ruta. El liderazgo de este equipo debe recaer sobre el organismo rector de la discapacidad y del organismo rector de la gestión del riesgo, con la participación de las personas con discapacidad, sus familiares y las organizaciones que las representan, en el diseño de las acciones y en la toma de decisiones. Así mismo, el apoyo de otros actores relevantes relacionados con ambas temáticas, definidos de común acuerdo entre ambas rectorías.

Entre las tareas básicas de este comité están:

1. Dirigir el proceso general de implementación de la hoja de ruta
2. Identificar y convocar a todos los sectores y actores vinculados con los resultados y objetivos establecidos en la hoja de ruta
3. Establecer contacto con niveles de decisión de instituciones y organizaciones con el fin de promover la incorporación de la discapacidad en sus agendas y procesos de planificación
4. Coordinar y dar seguimiento a las diferentes mesas de trabajo que se organicen para el desarrollo de las tareas propuestas en la hoja de ruta
5. Sistematizar los resultados obtenidos mediante la hoja de ruta con el fin de evaluar avances y logros
6. Liderar un proceso de monitoreo, seguimiento y evaluación para verificar la aplicación y pertinencia de las acciones de incorporación de la discapacidad.

Identificación de actores relevantes

La atención de las personas en las situaciones de desastre no compete únicamente a las entidades de socorro, sino más bien, una gran cantidad de tareas y responsabilidades recaen sobre la institucionalidad pública que de ordinario tienen el mandato de atención de la población y con mucho más razón deberán incrementar sus esfuerzos en los casos de necesidad extrema. Igualmente, las ONG, miembros de la sociedad civil y otras organizaciones que intervienen en las emergencias y desastres, deberían estar sujetas a los que establecen las Normas. Algunos actores que pueden ser considerados relevantes para apoyar este proceso son, entre otros:

- Instituciones y organizaciones de y para personas con discapacidad
- Instituciones y organizaciones de primera respuesta en emergencias
- Instituciones y organizaciones relacionadas con la gestión del riesgo de desastres
- Instituciones y organizaciones del sector salud, prestación de servicios médicos, alimentación, nutrición, rehabilitación
- Instituciones y organizaciones relacionadas con el apoyo, la defensa, asistencia y protección de la población y sus medios de vida
- Instituciones y organizaciones del sector educación
- Organizaciones no gubernamentales que desarrollan proyectos basados en la participación comunal
- Entidades académicas (p.e. universidades, institutos), organizaciones técnico profesionales, que puedan aportar conocimientos y capacidades técnicas para el desarrollo de las herramientas requeridas
- Sector privado

Áreas de acción de la hoja de ruta

Para asegurar que los temas de discapacidad en emergencias, desastres y conflictos se incluyan en las agendas y en la planificación de instituciones y organizaciones, se requiere promover al menos dos niveles de acción.

Acciones políticas y del nivel de toma de decisiones

Se requiere trabajar con las diferentes autoridades institucionales y de las organizaciones con el fin de promover la incorporación de los temas de discapacidad en la planificación correspondiente, y establecer las directrices y mandatos necesarios para garantizar su aplicación.

Asimismo, la mayoría de las tareas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres requieren de detallados acuerdos de intervención interinstitucional con el fin de brindar una asistencia interdisciplinaria. Es importante identificar tanto a los responsables directos de las tareas, como a otros actores que intervienen o pueden intervenir, y establecer los mecanismos básicos para lograr una intervención conjunta.

En esta área, se requiere trabajar con las diferentes autoridades institucionales y de las organizaciones con el fin de:

1. Revisar las disposiciones e instrumentos de planificación para emergencias existentes, con el fin de identificar e incluir mecanismos y procedimientos para la protección y atención de las personas con discapacidad, incluyendo la cobertura durante los procesos de recuperación según lo que establecen las Normas¹². Estos mecanismos y procedimientos deben ser promovidos para todos los niveles desde el central hasta el local.
2. Promover la adopción de enfoques con noción de accesibilidad y diseño universal, y aplicación de la reglamentación y normas técnicas existentes en el país.
3. Promover el desarrollo o ampliación de formatos tecnológicos accesibles (chats, números preferenciales, centros de llamada, 9-1-1, etc.) para que las personas con discapacidad puedan comunicarse con los cuerpos de socorro y obtener una respuesta pronta y apropiada según su necesidad particular.
4. Hacer incidencia en medios de comunicación para que transmitan en formato accesible la información pública sobre las diferentes situaciones de emergencias.
5. Promover la identificación o definición de mecanismos básicos para la intervención conjunta, incluyendo:
 - Mecanismos de coordinación entre las diferentes entidades responsables y otros actores, para el abordaje conjunto y articulado de las necesidades de las personas con discapacidad
 - Adopción de acuerdos y procedimientos escritos para garantizar esta intervención conjunta de los diferentes actores con responsabilidades relacionadas, tanto durante la emergencia como en el proceso de recuperación de la crisis.
 - Estrategias para fortalecer la participación y reforzar las capacidades de las comunidades para trabajar en las tareas de inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad
 - Compromisos de colaboración entre entidades de diferente naturaleza (instituciones, organizaciones, organismos técnicos, academia, etc.) para el desarrollo o mejoramiento de instrumentos y capacidades para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad

¹² *Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres.*
CEPRREDENAC, UNICEF, USAID. 2015

Definición y diseño de instrumentos técnicos

Es necesario la elaboración o actualización de una serie de herramientas de carácter técnico, tales como procedimientos, capacitación, manuales, etc. que faciliten la aplicación de las diferentes medidas necesarias para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y los desastres. Algunos de estos instrumentos técnicos son:

1. Elaboración de procedimientos interinstitucionales para la aplicación las *Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres* y validar periódicamente su utilidad y pertinencia.
2. Directrices e instructivos para el mapeo, identificación y registro de personas con discapacidad, así como el mapeo, identificación y registro de recursos específicos para personas con discapacidad en el nivel local
3. Coordinar la actualización del formato de las evaluaciones de emergencia, ya sean EDAN¹³ o cualquier otra metodología que se utilice para evaluar la situación de la emergencia para posibilite la obtención de datos de evaluación desglosados, que permitan identificar e individualizar a las personas con discapacidad y sus necesidades, con el fin de establecer las medidas para la atención específica.
4. Técnicas para facilitar la comunicación y el abordaje de las personas con discapacidad por parte personal que interviene en las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y otros acciones de socorro
5. Metodologías y contenidos para la capacitación de personas con discapacidad, sus asistentes y familiares son medidas de actuación y autoprotección en emergencias o desastres.
6. Material y actividades de capacitación para el personal de las diferentes instituciones y organizaciones para mejorar su conocimiento y comprensión sobre las discapacidades, y el aprendizaje de técnicas específicas para facilitar la comunicación y el abordaje de las personas con discapacidad por parte personal que interviene en las operaciones de búsqueda, rescate, evacuación y otros acciones de socorro.
7. Sistemas de alerta y evacuación con criterios de accesibilidad e inclusión
8. Herramientas y mecanismos para el registro y estadística cualitativa y cuantitativa de la situación de las personas con discapacidad afectadas por el desastre
9. Mecanismos para transmitir explicaciones, instrucciones y otra información de su interés a las personas con discapacidad, en lenguaje y formato accesible que permita la correcta comprensión de la información que se le comunica.

¹³ La Evaluación de Daños y Necesidades (EDAN) es un mecanismo de evaluación de las emergencias que utiliza formularios estándares utilizado con algunas variantes en varios países de Centroamérica

10. Desarrollo o ampliación de formatos tecnológicos accesibles (chats, números preferenciales, centros de llamada, 9-1-1, etc.) para mejorar la comunicación de las personas con discapacidad con las entidades de primera respuesta y obtener una respuesta pronta y apropiada según su necesidad particular.
11. Medidas para el apoyo y acompañamiento a las personas con discapacidad y sus familiares en su proceso de recuperación de la emergencias y lo desastres (orientación sobre la tramitología y referencias para los diferentes temas de recuperación, tales como vivienda, auxilios financieros, empleo, emprendedurismo, reposición de elementos de apoyo, etc.)

Obviamente estas tareas son parte de un proceso de mediano y largo plazo, y el comité de coordinación debe establecer prioridades para su cumplimiento. Para todas estas acciones se requiere que las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan participen activamente en el diseño y en la toma de decisiones.

Para facilitar el desarrollo de estas acciones, se recomienda la constitución de mesas o equipos de trabajo según lo considere necesario el comité de coordinación.

Monitoreo y evaluación de la inclusión

Es necesario desarrollar estrategias de monitoreo y seguimiento en el largo plazo para garantizar que las decisiones se plasmen en los diferentes instrumentos institucionales, y sobre todo, que sean aplicados de manera práctica para lograr la inclusión, protección y atención efectiva. Esta tarea debe permitir además, evaluar la pertinencia y promover el mejoramiento de los diferentes mecanismos establecidos. Algunas acciones concretas son:

1. Desarrollar instrumentos para monitorear tanto la implementación de las acciones dirigidas a la inclusión, protección y atención, como para determinar la efectividad de su aplicación. Esto incluye un instrumento que permita monitorear las actividades de inclusión (¿se están aplicando, son efectivas?) en cada emergencia
2. Programación de revisiones y actualizaciones periódicas de las diferentes herramientas técnicas que se desarrollen y la evaluación de la implementación de medidas después de cada emergencia o desastre.
3. Monitorear cambios e innovaciones (técnicos, reglamentarios, tecnológicos, etc.) en la temática que requieran la actualización o desarrollo de nuevos instrumentos.

Nuevamente, es importante emprender esta ruta con un ánimo de largo plazo, entendiendo que muchos de los cambios y aperturas necesarias requieren de tiempo y constancia. Además, es indispensable que los acuerdos y otros avances sean puestos por escrito con el fin de documentar y crear una memoria del proceso.