**3. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

|  |
| --- |
| Mensajes Clave   * Tal como se indica en la Sección 2 de esta Guía, el Estado tiene la responsabilidad principal sobre la población desplazada. * Los Coordinadores de Centros Colectivos deben abordar los retos que genera la coordinación de un gran número de ellos. Así como facilitar la coordinación y el buen flujo de información, a la par con actividades de cabildeo coherentes para hallar soluciones a largo plazo * Los Gestores de los Centros al ser el vínculo directo entre la población desplazada y los mecanismos generales de coordinación, deben cubrir todos los Centros y lograr resultados de alta calidad. |

**3.1 Concepto de tres niveles de responsabilidad en la gestión**

La coordinación y gestión de los Centros Colectivos se basa en el concepto de tres niveles de responsabilidad:

• Administrador del Centro Colectivo, que por lo general es el Estado;

• Coordinador del Centro Colectivo (los Coordinadores del Grupo Sectorial de CCCM); y

• Gestor del Centro Colectivo (organizaciones locales o internacionales, o estructuras gubernamentales).

**Capacidad de la autoridad nacional**

Puede que el concepto de los tres niveles de responsabilidad no se aplique en los países que están mejor preparados, donde todas las funciones pueden ser asumidas por el Estado. Los actores humanitarios nunca deben marginar a las autoridades nacionales competentes. Cuando las mismas cuentan con la capacidad de abordar todas las necesidades y los derechos de los residentes de los Centros Colectivos, los roles del Coordinador y del Gestor de Centros Colectivos se reducen. En estos casos, la comunidad humanitaria internacional y el Coordinador podrían identificar vacíos en la coordinación liderada por el Estado y fortalecer sus capacidades, asumiendo una posición de co-liderazgo.

A continuación se mencionan brevemente las responsabilidades de cada uno de estos actores.

**Administrador de Centros Colectivos – el Estado**

**Responsabilidades y tareas**

En situaciones de desplazamiento, el Gobierno es el principal responsable de los Centros Colectivos en todas sus etapas

Las tareas principales del Administrador son:

* Designar, abrir y cerrar los Centros Colectivos;
* Proporcionar seguridad para los residentes del mismo;
* Emitir documentos para las personas desplazadas;
* Proteger los derechos humanos de las personas desplazadas; y
* Facilitar el acceso a los Centros Colectivos.
* *Para mayor información acerca de las responsabilidades del Administrador de Centros Colectivos, ver las páginas 32 y 92.*

|  |
| --- |
| ***Experiencia en el terreno***  En Filipinas, los Centros Colectivos son gestionados por las autoridades locales. El Coordinador de Centros Colectivos proporciona apoyo y monitorea la situación. |

**Soluciones duraderas**

El Estado también debe proporcionar soluciones duraderas para los residentes de los Centros Colectivos, especialmente si se espera que el desplazamiento sea a largo plazo. El Coordinador de Centros Colectivos puede abogar por la toma de decisiones, pero únicamente el Estado tiene la responsabilidad de proporcionar las bases para hallar soluciones duraderas.

**Coordinador de Centros Colectivos – Coordinador del Grupo Sectorial**

**Responsabilidades y tareas**

El Coordinador asume un rol crucial y éste se centrar en:

* La coordinación general de los Centros Colectivos;
* El desarrollo de estrategias de CCCM;
* Establecer los estándares para la respuesta humanitaria en los Centros Colectivos junto con el Administrador;
* La coordinación de la respuesta humanitaria en los Centros Colectivos; y
* Actividades de cabildeo para lograr soluciones duraderas para los residentes de los mismos.
* *Para mayor información acerca de las responsabilidades del Coordinador de Centros Colectivos, ver las páginas 33 y 72.*

**La coordinación es necesaria**

La necesidad de coordinar los temas relativos a Centros Colectivos es muy grande, especialmente durante la fase de emergencia. La diversidad entre los Centros, sus particularidades en términos de necesidades y cualidades, y el uso de distintos modelos de Gestión, constituye el mayor reto para el trabajo del Coordinador de Centros. Por eso, en muchos casos, se aplica un modelo de coordinación descentralizada, en el que se forman centros de coordinación regional que toman el control de ciertas áreas. Este enfoque a menudo mejora la calidad de la coordinación en el terreno. Por tanto, combinar la coordinación centralizada y descentralizada junto con el intercambio de información entre las distintas regiones, genera los mejores resultados.

**Gestión de la información**

La clave de una respuesta exitosa es la información oportuna y precisa, desglosada de acuerdo con los indicadores relevantes. Por tanto, es imprescindible tener una gestión competente de los datos y el flujo apropiado de información entre el Gestor y el Coordinador de Centros.

**Mensajes de cabildeo**

Los mensajes de cabildeo deben ser claros y abordar de manera efectiva todos aquellos temas relacionados con los Centros Colectivos. Para poder llegar a cerrar los Centros de larga duración y/o a otras soluciones duraderas, los Coordinadores del Grupo Sectorial, los Gestores de Centros Colectivos y otras partes interesadas deben coordinar sus estrategias y esfuerzos de cabildeo.

|  |
| --- |
| ***Recomendaciones***  Cuando existe un número alto de Centros Colectivos, es esencial establecer una coordinación estrecha entre ellos. |

**Gestor de Centros Colectivos**

**Responsabilidades y tareas**

El rol del Gestor de Centros Colectivos es esencial para el éxito de toda la estructura de gestión, ya que ésta es la persona que trabaja de manera directa con los residentes de los Centros.

Los Gestores de Centros Colectivos asumen, entre otras, las siguientes responsabilidades:

* Asegurar que se sigan los estándares, políticas y directrices operativas acordadas para brindar asistencia a los residentes de los Centros Colectivos.
* Coordinar y monitorear los servicios que prestan las distintas agencias a los residentes de los Centros Colectivos, incluyendo la identificación de vacíos en la provisión de protección y asistencia, y evitar la duplicación de actividades.
* Establecer procesos de autogobierno y participación comunitaria dentro de los Centros, asegurando que todos los subgrupos dentro de la comunidad – niñas, niños, mujeres, hombres, e individuos marginados – tengan una implicación significativa en el proceso.
* Efectuar y/o coordinar el trabajo necesario de mantenimiento.
* Gestionar la información y los datos del Centro Colectivo y sus residentes.
* Comunicarse directamente con todos los residentes del Centro Colectivo.
* *Para mayor información acerca de las responsabilidades del Gestor de Centros Colectivos, ver las páginas 73, 76 y 92.*

**Número insuficiente de gestores**

En la práctica, a menudo el número de gestores asignados para cubrir los Centros Colectivos es insuficiente, o del todo inexistente. La omisión o el mal desempeño de esta figura, clave en la estructura general de gestión de los Centros Colectivos, tiene un impacto devastador en los mismos, ya que se rompe el vínculo directo entre las comunidades desplazadas y la estructura de gestión.

|  |
| --- |
| ***Recomendaciones***  La disponibilidad y habilidad del Gestor de Centros Colectivos para visitar los Centros puede disminuir con el paso del tiempo.  Se recomienda que las visitas se hagan con la siguiente frecuencia:   * Emergencia: Diariamente * Post-emergencia: Semanalmente * A largo plazo: Cada dos semanas |

**Modelos de gestión**

Pueden aplicarse distintos modelos para asegurar que cada Centro Colectivo esté cubierto por un Gestor. Cualquiera de las siguientes opciones se centra ya sea en cubrir una cierta cantidad de Centros, o en establecer planes de organización local o incluso internos en los propios Centros. Es crucial el buen desempeño del Gestor.

**Modelos de Gestión de Centros Colectivos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Concepto*** | ***Actor*** | ***Tareas*** | ***Pros*** | ***Contras*** |
| **Alcance ampliado** | Equipo Móvil de Gestión de Centros Colectivos | El Gestor del Centro conforma un equipo que cubre varios Centros en una área específica y que realiza todas las tareas pertinentes mediante visitas regulares (al menos una vez por semana) | Número reducido de Gestores de Centros Colectivos;  Puede ser un Gestor de Centro Colectivo con experiencia | Costoso;  No es sostenible |
| **Descentralización** | Estructuras de gobierno local | Dependiendo del contexto nacional, las estructuras gubernamentales (ya sean descentralizadas o centralizadas) pueden asumir el rol de Gestión | El Gobierno como responsable es quien queda a cargo;  Conocimiento local;  Sostenibilidad | Existe el riesgo de falta de capacidad y compromiso |
| Asociaciones formadas por la población desplazada | Especialmente en situaciones de desplazamiento a mediano y largo plazo, las asociaciones de desplazados o los mismos residentes de los Centros pueden formar una unidad que asuma el rol de Gestor del Centro Colectivo | Fuerte sentido de apropiación;  Compromiso;  Sostenibilidad | Existe el riesgo de falta de capacidad;  El alcance podría ser limitado |
| ONG local u organizaciones de base | En áreas donde se ha concentrado un gran número de Centros Colectivos, una ONG local u organización de base podrían asumir el rol de Gestión de Centros | Conocimiento local;  Bajo costo | Existe el riesgo de falta de capacidad;  Existe el riesgo de falta de sostenibilidad;  Implicación de muchos actores |
| Organización propia | Los residentes del Centro forman una unidad con la capacidad de realizar las tareas fundamentales de Gestión | Fuerte sentido de apropiación;  Sostenibilidad | Existe el riesgo de falta de capacidad;  Implicación de muchos actores |

**La relación entre los roles**

Los Coordinadores de Centros Colectivos tienen la responsabilidad de asegurar que los Gestores de los Centros hayan recibido suficiente orientación, conocimiento técnico y sensibilización. Los Gestores también deben estar al tanto del rol de otros actores tales como el Coordinador y Administrador de Centros Colectivos. De esta manera, estarán en condiciones de definir una buena coordinación y colaboración entre ellos con respecto a temas de interés común. Conjuntamente también deben esforzarse para mejorar la capacidad de los Gestores de lograr un desempeño aceptable, especialmente si se utilizan modelos alternativos de Gestión.

**La importancia de los gestores**

Los Gestores de los Centros tienen una enorme importancia, por lo cual las agencias que no muestren voluntad para desempeñar este rol deben ser reemplazadas o motivadas a mejorar su desempeño.