

Apertura de una oficina

15 Enero 2025

Puntos clave

- Siempre consulte al Oficial de Seguridad sobre el Terreno, al personal funcional y a la Sección de Infraestructura Mundial si está pensando en establecer una presencia u oficina del ACNUR.
- Converse con las autoridades locales y otras fuentes de la comunidad para comprender las opciones y condiciones disponibles a nivel local.
- Considere diversas opciones, como la posibilidad de compartir locales con otros organismos de las Naciones Unidas, lo que puede ser una buena alternativa, sobre todo en zonas remotas.
- Respete las normas de contratación, ya que un contrato de arrendamiento es un contrato de servicios.
- No modifique ninguna cláusula de la plantilla de contrato de arrendamiento sin contar con la aprobación del Servicio de Asuntos Jurídicos.

1. Líneas generales

Algunas operaciones de emergencia requieren que el ACNUR abra una nueva oficina, ya sea por no existir una presencia permanente del ACNUR en la zona o porque los locales existentes son demasiado pequeños como para albergar al numeroso personal adicional que se suma a una nueva operación de emergencia. En esta entrada se resumen los principales pasos que se deben tener en cuenta al establecer una presencia y oficinas nuevas.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

En la inmensa mayoría de las nuevas operaciones de emergencia, lo habitual es que el ACNUR cuente ya con una presencia formal en el país afectado. En el caso excepcional de que esto no

sea así y que el ACNUR necesite establecer una nueva oficina en el país, ello requerirá la aprobación del Alto Comisionado y la firma de un acuerdo de sede con el gobierno nacional.

Para establecer una presencia nueva sobre el terreno de una operación existente, la oficina regional y el Representante pueden decidir radicar una nueva suboficina u oficina sobre el terreno, así como dependencias sobre el terreno. El anexo UNHCR/AI/2019/07/Rev.3 constituye un Marco de Asignación de Recursos para la delegación de autoridad para la gestión de estructuras y recursos financieros y de personal; allí se proporciona más información.

Preguntas clave y riesgos que deben tenerse en cuenta:

- ¿Una nueva presencia sobre el terreno favorecerá prontamente la protección de las personas desplazadas, las condiciones laborales del personal y la posición general del ACNUR en la respuesta operacional?
- ¿El presupuesto a nivel operacional es suficiente para financiar la inversión?
- La falta de atención, sensibilización y conocimiento al momento de establecer una oficina puede causar problemas a largo plazo, gastos de acondicionamiento, limitaciones de espacio y restricciones físicas que sería conveniente evitar.

Si la revisión conduce a la decisión de establecer una presencia temporal solo durante la fase de emergencia, consulte información sobre las distintas opciones de [oficinas temporales y alojamiento para el personal](#).

3. Guía principal

Cuando se evalúe la posibilidad de establecer formalmente una nueva oficina durante una emergencia, es importante considerar también las consecuencias a largo plazo que van más allá de la fase de declaración de una emergencia grave o de una emergencia de nivel 1 a 3. Dado que establecer una nueva oficina supone una inversión considerable en términos de presupuesto, tiempo y esfuerzo, es importante determinar durante cuánto tiempo la inversión cumplirá su propósito después del final previsto de la emergencia.

Preguntas clave que deben tenerse en cuenta:

- ¿Cuál es la duración y el alcance previstos de la presencia del ACNUR en la nueva ubicación?
- ¿El local donde se encontraría la oficina puede adaptarse para necesidades futuras, entre ellas, la posibilidad de reducir su tamaño o compartirlo con otros organismos de las Naciones Unidas?
- ¿El contrato de arrendamiento contempla la posibilidad de rescisión anticipada en caso de ser necesario?
- Si la oficina cierra, ¿es posible recuperar las inversiones en infraestructura y equipamiento, (por ejemplo, transfiriéndolas a otra oficina)?

Definición y tipo de oficina en una operación del ACNUR

Oficina en el país

- Está dirigida por un Representante acreditado ante el gobierno del país en el que se encuentre la oficina.
- Es responsable de todas las funciones que realice el ACNUR en el país y garantiza el mantenimiento de las relaciones con el gobierno del país de acogida, las misiones diplomáticas, los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y otras misiones internacionales en el país.
- Planifica la estrategia operacional, la dotación de personal y los presupuestos, y mantiene la unidad de operaciones en la aplicación institucional COMPASS y en el sistema de planificación de los recursos institucionales basado en la nube.
- Gestiona las operaciones en dólares de los Estados Unidos, administra la cuenta bancaria local principal y se encarga de la reposición de efectivo.

Suboficina

- Se suele establecer en una ubicación estratégica en la que las autoridades provinciales o regionales tengan jurisdicción sobre una población de interés.
- Su establecimiento está normalmente sujeto a la aprobación del gobierno, y entre sus funciones se incluye ejercer un papel de representación auxiliar en la parte del país que se especifique.
- Asume funciones de coordinación, operacionales y de seguimiento, tanto en lo que respecta a la protección como a los programas, y supervisa las asociaciones a nivel provincial o regional.
- Puede operar con su propia cuenta bancaria y dispone de su propio presupuesto administrativo y plantilla.
- El Director de la oficina regional tiene la facultad de abrir o cerrar una suboficina.

Oficina sobre el terreno

- Es una oficina del ACNUR completamente operativa y suele estar ubicada cerca de las poblaciones de interés, en una región periférica de un país.
- Asume funciones operacionales y de seguimiento, tanto en lo que respecta a la protección como a los programas, y supervisa las relaciones del ACNUR con sus socios a nivel local.
- El Representante o el Jefe de Misión tienen la facultad de abrir o cerrar una oficina sobre el terreno.

Dependencia sobre el terreno

- Se trata de una presencia reducida del ACNUR, que no constituye una oficina propiamente dicha, sino más bien una extensión de la presencia de una oficina designada, ya sea una oficina en el país, una suboficina o una oficina sobre el terreno.
- Proporciona flexibilidad operacional y se puede trasladar de un lugar a otro. Por lo general, se ubica cerca de las poblaciones de interés para el ACNUR, en zonas remotas.
- Una dependencia sobre el terreno debe estar bajo la dirección de un miembro del personal del ACNUR. Dado que las responsabilidades de esta dependencia son limitadas y se encuentra sometida a un régimen estricto de supervisión, no es necesario que se trate de un funcionario internacional.
- Depende jerárquica y administrativamente de la oficina en el país, de la suboficina o de la

oficina sobre el terreno a la que está adscrita y a la que rinde cuentas.

- El Representante o el Jefe de Misión tienen la facultad de abrir o cerrar una dependencia sobre el terreno.

Aspectos necesarios para planificar el establecimiento de una nueva oficina

- Es necesario evaluar las necesidades en cuanto a infraestructura, espacio de trabajo y de servicios, accesibilidad, zona de recepción, alcance a las personas desplazadas, etc. Haga la evaluación en el marco de un equipo multifuncional para recibir observaciones exhaustivas.
- Desde el inicio, involucre en la planificación a los profesionales del ACNUR o de las Naciones Unidas encargados de la seguridad para que lleven a cabo evaluaciones de los riesgos y brinden asesoramiento sobre las [medidas de seguridad](#) que se necesitan para que el Departamento de Seguridad autorice el local y la ubicación.
- Consulte al Oficial de Adquisiciones o Suministros, ya que la apertura de una nueva oficina implica trámites de adquisición y la solicitud de la aprobación de la obligación. Se debe respetar el reglamento de contratación, incluso si el arrendamiento de bienes inmuebles es una de las cuestiones de la contratación exenta de las formalidades del llamado a licitación en contextos donde las condiciones del mercado imposibilitan que se dé una competencia efectiva.
- Póngase en contacto con el Oficial Administrativo o de Presupuesto para realizar un análisis de la relación costo-beneficio y comprobar si el presupuesto del Documento de Presupuestos y Obligaciones a nivel operativo es suficiente para cubrir el arrendamiento, las inversiones y los costos asociados.
- Solicite asesoramiento técnico al personal de tecnologías de la información y las comunicaciones y de la Sección de Infraestructura Mundial en cuanto a comunicación, infraestructura y energía.
- Solicite al Servicio de Asuntos Jurídicos que revise y comente el borrador del contrato de arrendamiento acordado.
- Informe a la oficina regional sobre este asunto y proporciónale el borrador del Marco de Asignación de Recursos para que lo comente.

Lista de verificación para la apertura de una oficina

• 1. Evaluación de la ubicación:

- Proximidad respecto de ciudades, pueblos y aldeas.
- Proximidad respecto de infraestructura para la movilidad y rutas de acceso (carreteras, ferrocarriles, aeropuertos, etc.).
- Acceso a los servicios públicos (electricidad, agua, teléfono, calefacción y alcantarillado), incluidos los generadores de reserva y el suministro de energía ininterrumpido.
- Cercanía y acceso a personas en situación de desplazamiento forzado y apátridas.
- Presencia y capacidad de los socios y de otros organismos de las Naciones Unidas.
- Presencia de estructuras gubernamentales locales o subregionales. Situación de la

- seguridad (solicitar al Oficial de
- Seguridad sobre el Terreno o al Departamento de Seguridad que realicen una evaluación de los riesgos para la seguridad).
- Vulnerabilidad frente a las amenazas naturales (inundaciones, terremotos, corrimiento de tierras, huracanes, incendios forestales, etc.).
- Presencia de alojamiento de un organismo de las Naciones Unidas.
- Disponibilidad de servicios de hospitales o clínicas en la zona.

• 2. Identificación de opciones:

- Uso temporal de instalaciones hoteleras aprobadas por el Departamento de Seguridad.
- Locales de uso compartido con otros organismos de las Naciones Unidas o con ONG asociadas.
- Locales prestados sin costo de arrendamiento por el gobierno del país de acogida.
- Instalaciones de bajo costo que el gobierno pone a disposición. Locales comerciales alquilados (contratos de arrendamiento).
- Establecimiento de [estructuras temporales](#) para su uso como oficinas o alojamiento (p. ej., oficinas instaladas en tiendas de campaña o en estructuras modulares prefabricadas).

• 3. Características de la edificación:

- Espacio de oficina adecuado para usuarios por metro cuadrado. [La superficie total necesaria recomendada](#) por persona —incluido el espacio para trabajar, desplazarse y realizar las funciones de apoyo— es de aproximadamente 15 m².
- El edificio tiene una estructura segura en lo concerniente a terremotos, incendios y amenazas de estallidos, además de estar bien mantenido y ofrecer facilidad para realizar mejoras.
- Si resulta necesario y adecuado, se pueden considerar opciones de alojamiento para el personal dentro del mismo complejo donde se ubicará la oficina.
- Las oficinas son seguras, dado que ofrecen acceso autorizado con supervisión tanto para las personas en situación de desplazamiento forzado como para el personal del ACNUR, e impiden el acceso no autorizado de terceros. Las oficinas, los activos y los expedientes están resguardados físicamente.
- Comunicaciones. Las oficinas son adecuadas para establecer comunicaciones por radio o satélite; cuentan con conexión a Internet, o bien puede establecerse ese servicio.
- Estacionamiento. Cuentan con instalaciones de estacionamiento seguras.
- Protección contra incendios. El edificio tiene al menos dos entradas: una principal y otra de emergencia.
- Accesibilidad. Establecer espacios de trabajo saludables e inclusivos que permitan que los locales sean accesibles para todos, incluidas las personas en situación de

desplazamiento forzado y el personal.

• **4. Diligencia debida:**

- Contactar con la Sección de Seguridad sobre el Terreno de la División de Emergencia, Seguridad y Suministros al respecto de medidas de protección y al Oficial de Seguridad sobre el Terreno o asesores auxiliares de seguridad sobre el terreno para que realicen una evaluación de los riesgos para la seguridad de los edificios o del complejo. No solicitar ni tomar una decisión relativa a un contrato para nuevos locales sin contar con la autorización de seguridad del Departamento de Seguridad correspondiente a la ubicación y al edificio.
- Solicitar una evaluación sobre el cumplimiento de normativas de edificación conforme a los códigos de construcción nacionales, incluida una evaluación de resistencia a terremotos, si procede. Para obtener orientación técnica y de ingeniería, contactar con la Sección de Infraestructura Mundial de la División de Gestión Financiera y Administrativa o con un asesor técnico local.
- Solicitar y revisar la prueba de propiedad de los locales, el documento de identidad y el número de identificación fiscal del propietario, y la autorización de la persona signataria designada en el contrato de arrendamiento, en caso de que no sea el propietario. Obtener una autorización de integridad (verificar el nombre del propietario en los listados de sanciones).
- Solicitar al propietario una prueba de seguro del edificio si la legislación nacional exige una póliza de seguro.
- Aclarar con la persona signataria designada en el contrato de arrendamiento la aceptación de la plantilla de contrato del ACNUR, incluidas las cláusulas de diplomacia, acondicionamiento y restauración.
- Para obtener asesoramiento técnico sobre energía limpia y el uso de generadores, contactar con el equipo de Ecología y Sostenibilidad de la División de Gestión Financiera y Administrativa.
- Una vez que se hayan identificado los locales, utilizar la plantilla de contrato de arrendamiento aprobado por el Servicio de Asuntos Jurídicos; no efectuar revisiones ni firmar otra versión sin la autorización previa de dicho Servicio. Presentar el borrador final del contrato al Servicio de Asuntos Jurídicos para su revisión. En caso de compartir el uso de locales con otro organismo de las Naciones Unidas: antes de firmar un memorando de entendimiento sobre el uso compartido de instalaciones, solicitar al Servicio de Asuntos Jurídicos que verifique si el memorando es compatible con la plantilla del ACNUR para el uso compartido de locales.
- Antes de firmar un contrato de arrendamiento, verificar si se requiere la aprobación del Comité de Contratos pertinente (véanse las entradas del Manual para Situaciones de Emergencia sobre procedimientos de adquisición —ordinarios y extraordinarios— durante situaciones de emergencia).
- Presentar, a través de la oficina regional, una notificación formal de conformidad

con el Marco de Asignación de Recursos ante la División de Gestión Financiera y Administrativa con el fin de establecer un nuevo lugar de destino en el sistema institucional (vincular a la unidad de operaciones respectiva) en caso de que la nueva oficina también se encuentre en una ubicación nueva.

- **5. Mudanza y establecimiento:**

- Tomar todas las medidas urgentes que sean necesarias para cumplir con las normativas de gestión de los riesgos para la seguridad o, de ser posible, con las medidas de gestión de los riesgos para la seguridad inmediatamente después de firmar el contrato de arrendamiento y antes de ocupar el local.
- Al inicio del periodo de arrendamiento, completar [la carta de inspección del contrato de arrendamiento](#) (informe sobre el estado de las instalaciones) con el fin de registrar el estado de los locales antes de su ocupación.
- Registrar todos los locales en [UNIFIER](#), incluso si solamente se prevé su presencia, pero aún no existen.
- Tomar acciones inmediatas para la provisión de mobiliario, computadoras y equipos de telecomunicaciones ([TIC](#)), además de artículos de oficina, y coordinar la limpieza o las reparaciones que sean necesarias.
- Verificar el funcionamiento de todos los equipos, sistemas de seguridad, fontanería, electricidad, gas, calefacción, ventilación y climatización antes de que el personal comience a trabajar en el nuevo espacio, y solucionar cualquier problema técnico.
- Incluir todos los requisitos (reparaciones, mejoras, equipos de TIC, mobiliario, medidas de gestión de los riesgos para la seguridad, etc.) al presentar el Documento de Presupuestos y Obligaciones.
- Informar a los homólogos internos (de la sede u oficina regional, y a todo el personal de operaciones) y externos (de otros organismos de las Naciones Unidas, gobiernos nacionales o ministerios de relaciones exteriores) sobre la existencia de la nueva oficina y su dirección.

4. Políticas y directrices

5. Enlaces

[Sección de Infraestructura Mundial del ACNUR](#) [Sitio de referencia de UNIFIER](#) [Respuesta temprana a situaciones de emergencia](#) [Oficinas temporales y alojamiento del personal](#)

6. Contactos principales

Sección de Infraestructura Mundial de la División de Gestión Financiera y
Administrativa: hqgis@unhcr.org

Servicio de Asuntos Jurídicos: hqle00@unhcr.org

Sección de Seguridad sobre el Terreno de la División de Emergencia, Seguridad y
Suministros: hqfs00@unhcr.org

Contralor Regional u Oficial de Administración Superior de la oficina regional correspondiente