

Respuesta temprana a situaciones de emergencia

05 Enero 2025

Puntos clave

- Si la dirección decide u ordena emprender una misión sobre el terreno para atender una emergencia, consulte con la oficina de seguridad sobre el terreno del ACNUR o al Departamento de Seguridad (DS) antes de iniciar la misión.
- Recabe información detallada sobre las condiciones a nivel local a través de socios operacionales formales o que trabajen en el terreno, y de otras organizaciones no gubernamentales (ONG) internacionales, nacionales o de las Naciones Unidas que se encuentren activas en la zona donde se desarrolla la emergencia.
- Asegúrese de que el equipo de la misión esté conformado adecuadamente, sobre todo si se va a realizar una misión más extensa; incorpore personal con aptitudes versátiles y con experiencia en emergencias.
- Designe funciones que presten respaldo a los miembros del equipo de la misión dentro de las áreas de seguridad, administración, finanzas y recursos humanos, siempre y cuando en el equipo de la misión no haya personal especializado en esas áreas. Esto cobra especial relevancia en las misiones sobre el terreno más complejas que tienen lugar en áreas remotas en las que no existe la posibilidad de contar con apoyo técnico a distancia de las oficinas vecinas.
- Si se considera necesario realizar misiones más frecuentes al lugar o zona de la emergencia, identifique, junto con la oficina de seguridad sobre el terreno o el DS, lugares seguros donde se pueda establecer un centro de trabajo presencial ad hoc para facilitar el trabajo diario de los miembros de la misión.

1. Líneas generales

El ACNUR a menudo se enfrenta a operaciones de emergencia que requieren una intervención

inmediata, a veces mucho antes de que se declare una emergencia, o que son breves o de carácter local, por lo que no ameritan una declaración formal de emergencia. En tales casos, el apoyo lo proporciona el personal del país donde se ha producido la emergencia o el personal de las operaciones en los países vecinos. Estas misiones de emergencia en zonas afectadas suelen ser fundamentales para determinar la magnitud de la situación y ayudar a tomar una decisión fundamentada sobre los pasos a seguir, incluida la posibilidad de ampliar la respuesta y declarar la emergencia. Sin embargo, suelen ser realizadas por equipos básicos sobre el terreno que no cuentan con la preparación necesaria para llevar adelante operaciones de emergencia a mayor escala ni con los recursos para prestar una respuesta significativa. Esto es particularmente cierto cuando están frente a una emergencia que se deteriora rápidamente (desplazamientos en masa, crisis provocadas por amenazas naturales, etc.). En esta entrada se resumen algunos de los pasos más importantes y las prácticas recomendadas que ha recogido la organización a lo largo de decenios de experiencia en actividades de emergencia sobre el terreno.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

Las emergencias suelen producirse de manera inesperada y tener un inicio acelerado. En una primera instancia, las determinaciones de hechos, las evaluaciones de las necesidades e, incluso, la respuesta, pueden ser realizadas por miembros del personal que se encuentren en la zona y que estén más cerca del lugar de los hechos. Por lo general, este papel lo cumple el personal de las oficinas vecinas dentro del país o las misiones transfronterizas de operaciones en países vecinos. En muchos casos, es necesario establecer misiones en las zonas fronterizas, que son los puntos por donde las personas que solicitan asilo cruzan o desean cruzar las fronteras internacionales. En esas situaciones, será necesario, en ambos lados de la frontera, vigilar el movimiento y asistir a las personas que se vieron en la obligación de huir. Es primordial que todas las operaciones de respuesta temprana y misiones sobre el terreno se lleven a cabo teniendo debidamente en cuenta la seguridad y el bienestar del personal del ACNUR implicado.

Desde su fundación, en 1950, El ACNUR ha tenido un papel protagónico en las respuestas a emergencias relacionadas con personas refugiadas y desplazadas internas. A lo largo de los años, ha acumulado una gran cantidad de conocimientos y experiencia en sus operaciones sobre el terreno. Aunque la mayor parte se ha utilizado en la elaboración de políticas y directrices operacionales relevantes, algunas de las lecciones aprendidas no se han traducido en normas, sino que han conservado el papel de prácticas recomendadas. Esta entrada contiene algunas de ellas y podrá recibir nuevas incorporaciones con el fin de armar una colección completa que pueda ayudar a los equipos de respuesta inicial a responder a emergencias sobre el terreno, apoyándolos en sus esfuerzos por ofrecer protección eficaz a las personas desplazadas y apátridas.

3. Guía principal

3.1 Seguridad y protección

Si bien las consideraciones de [seguridad](#) se tratan en entradas separadas, es indiscutible su importancia en las respuestas tempranas a situaciones de emergencia, sobre todo cuando el

apoyo se proporciona a través de equipos locales o regionales ad hoc y no en el marco de una operación de respuesta a emergencias propiamente dicha.

- Todas las misiones sobre el terreno destinadas a lugares o zonas de emergencia deberán realizarse junto con la oficina de seguridad sobre el terreno o el DS, o al menos ser coordinadas o autorizadas por estos.
- Si en el lugar no hay personal del DS ni de seguridad sobre el terreno del ACNUR, es primordial establecer contacto directo con la instancia de seguridad sobre el terreno o del DS más cercana, o, en su defecto, con el Servicio de Seguridad sobre el Terreno (FSS) de la División de Emergencias, Seguridad y Suministros (DESS) para coordinar todos los aspectos de seguridad y protección, incluidos los preparativos y las autorizaciones de la misión.
- Si dentro del equipo de la misión no hay personal de la oficina de seguridad sobre el terreno, ni de seguridad en general, se recomienda solo incorporar personal experimentado; como mínimo, conductores y personal de protección o sobre el terreno con experiencia relevante en labores de emergencia sobre el terreno.
- En el marco de los preparativos de la misión y junto con la oficina de seguridad sobre el terreno o el DS, el jefe del equipo o sus miembros deberán ponerse en contacto con otros organismos de las Naciones Unidas, con los socios oficiales y operacionales del ACNUR y con cualquier ONG internacional o nacional que opere en la zona de la emergencia, para conocer a fondo la situación sobre el terreno, las condiciones de seguridad y cualquier otra información que pueda ser relevante para la misión.
- Antes de partir, la oficina de seguridad sobre el terreno o el DS deberán ponerse en contacto con los representantes de las autoridades en caso de que la misión requiera autorización o permisos adicionales para ingresar o desplazarse de forma segura, o que se deba contar con el apoyo de las autoridades centrales o ello sea una posibilidad.
- Al arribar al lugar de la misión en el terreno, es necesario contactar a los representantes de las autoridades locales o a los organismos de seguridad gubernamentales, independientemente de que la misión haya sido autorizada por la oficina de seguridad sobre el terreno o por el DS. Esto es importante especialmente en las zonas donde los problemas de seguridad pueden comprometer la integridad del equipo de la misión.

3.2 Evaluaciones de lugares o zonas de emergencia

Si bien las misiones se centran en asistir a poblaciones desprotegidas, el personal administrativo del equipo de la misión debe realizar una evaluación temprana de las condiciones, lo que facilitará la toma de decisiones en caso de que se requiera extender las misiones y operaciones sobre el terreno en la zona, lo que incluye establecer la presencia del ACNUR. Esto debería incluir contactar a representantes de otros organismos de las Naciones Unidas, socios oficiales u operacionales, u ONG internacionales o nacionales, si las hubiera operativas en el lugar o zona.

- Identifique si alguno de los socios mencionados cuenta con medidas de seguridad o personal propios que puedan, de ser necesario, ayudar al equipo de la misión del ACNUR y solicite más información sobre la situación a nivel operacional y de seguridad en el lugar o zona de la emergencia.
- Investigue si alguno de los socios tiene oficinas o presencia permanente en el lugar o zona de la emergencia, de modo que pueda albergar a los miembros actuales o futuros del

equipo de emergencia hasta que el ACNUR decida establecerse de manera ad hoc o permanente.

- Si se decide establecer una presencia ad hoc, puede optarse por un centro de acogida o una instalación similar, establecida por las autoridades, las Naciones Unidas u ONG internacionales o nacionales asociadas, previa aprobación de la oficina de seguridad sobre el terreno o el DS. — Como alternativa, se puede considerar establecerse de manera *ad hoc* en un edificio comercial o privado, siempre que se cuente con el aval de la oficina de seguridad sobre el terreno o del DS. También se recomienda que un miembro del equipo de la misión especializado en asuntos administrativos explore, junto con un miembro del personal especializado en seguridad de la oficina de seguridad sobre el terreno, del DS o de cualquier socio que se encuentre en el lugar, la posibilidad de establecerse de forma más permanente. Esta tarea puede poner al equipo de gestión de emergencias al tanto de las opciones disponibles, lo que ayudará a planificar, de ser necesario, la presencia futura sobre el terreno. Para obtener apoyo técnico durante el proceso de identificación de establecimientos adecuados para instalarse a largo plazo, se recomienda contactar a la Sección de Infraestructura Mundial.
- También puede investigarse si existe la posibilidad de que el personal se establezca por más tiempo, sobre todo si no existen empresas (adecuadas) que presten tales servicios o si ello no se considera viable desde el punto de vista de la seguridad. Esto puede abarcar alquilar casas o apartamentos privados, previa autorización de la oficina de seguridad sobre el terreno o del DS.
- Evalúe los sistemas de comunicación (internet y telefonía móvil o fija), los servicios bancarios y la disponibilidad de alimentos y artículos no alimentarios (tanto para el consumo del personal como para las operaciones de socorro) en la zona.
- Al contactar a empresas locales o ciudadanos particulares con el fin de explorar la posibilidad de procurar servicios de cualquier índole, es imperativo no asumir compromisos en nombre del ACNUR si no se dispone de instrucciones explícitas del personal directivo de la sede o de la oficina regional o en el país.
- Al planificar obligaciones y pagos, verifique las normas de adquisiciones y considere el tiempo que se necesitará para obtener los datos de los proveedores y registrar nuevos proveedores en el sistema de planificación de los recursos institucionales basado en la nube. Explique los requisitos institucionales del ACNUR a los proveedores para no dar lugar a falsas expectativas.
- Tenga también en cuenta que la presencia ad hoc es un recurso excepcional que debe emplearse solo cuando no exista presencia oficial y sea necesario establecerse de manera ocasional o diaria por un tiempo limitado con el fin de realizar determinadas actividades o hasta que se tomen las medidas necesarias para establecer una presencia permanente.

3.3 Presencia ad hoc

Si se establece una presencia ad hoc, es importante instaurar funciones administrativas básicas para respaldar a los miembros de la misión de emergencia que ofrecen protección o socorro a la población desplazada y apátrida.

- El hotel autorizado para alojar al equipo de la misión suele ser naturalmente el punto de

reunión y es donde, por lo general, se instala la oficina improvisada de los miembros de la misión, lo que constituye una presencia ad hoc. Si se justifica prolongar la estadía, es necesario negociar el uso de salas de conferencias y comunicaciones (el precio y las modalidades contractuales exactas deben confirmarse antes de empezar a hacer uso de ellas, y deben ser aprobadas por el jefe del equipo de la misión, por la oficina regional o en el país, o por el equipo de gestión de emergencias).

- Si hospedarse en un hotel no es una posibilidad, explore otras opciones, como alojarse en las instalaciones de otros organismos de las Naciones Unidas o en establecimientos gestionados por el gobierno destinados a respaldar las labores de socorro de emergencia. Si es necesario compartir gastos o afrontar la totalidad de ellos, consulte a la oficina regional o en el país, o al jefe del equipo de gestión de emergencias para tomar una decisión antes de alcanzar un acuerdo o asumir cualquier compromiso. Tenga en cuenta que la oficina regional o la oficina en el país pueden ofrecer pagos por adelantado o acordar otras condiciones a nivel central, sin necesidad de realizar pagos sobre el terreno.
- Si ninguna de las opciones anteriores es posible o su duración es limitada, se deberá procurar un espacio donde se pueda instalar específicamente el ACNUR de manera ad hoc. Puede tratarse de una unidad móvil separada (como una tienda de campaña, una estructura prefabricada o una instalación similar) adquirida localmente o donada por socios que trabajan dentro del centro de acogida o de asilo, o en instalaciones similares, a los organismos que participan en las labores de socorro. Si es necesario llegar a algún acuerdo comercial, eleve el asunto al equipo de gestión de emergencias o a la oficina regional o en el país para obtener aprobación u orientación (estos también pueden dar asesoramiento con respecto a si el ACNUR estaría dispuesto a [solicitar a los socios de reserva que proporcionen unidades modulares o estructuras prefabricadas](#) para este fin). Al igual que en el caso anterior, la oficina regional o en el país puede encontrar soluciones a nivel central.
- Garantizar el suministro de agua y electricidad (lo que incluye procurar generadores de reserva) es muy importante para asegurar la autonomía de la presencia ad hoc (cuando se esté ante un escenario distinto a los dos primeros, es decir, cuando no sea posible hospedarse en un hotel o en oficinas de socios). Si se necesitan generadores, ya sea como fuente de energía primaria o de reserva, considere alquilarlos por corto plazo o adquirir minigeradores (portátiles o instalados en un remolque) y provisiones suficientes de combustible, previa aprobación del equipo de gestión de emergencias o de la oficina regional o en el país.
- Es necesario elaborar un [plan de evacuación](#) básico, ya sea que la presencia ad hoc se establezca en un espacio separado o dentro del recinto gestionado por socios o autoridades gubernamentales. En este último caso, la oficina de seguridad sobre el terreno o el punto focal designado para asuntos administrativos deberá asegurarse de que, dentro de los planes de evacuación, se contemple al personal del ACNUR, siempre y cuando los socios que acogen a nuestro equipo lo consideren aceptable.
- Es necesario aclararles a los miembros de la misión que la presencia ad hoc tiene como único fin facilitar su trabajo diario y no es una presencia oficial (no cuenta con áreas para atender casos individuales o recibir visitas externas, entre otros. Esto, por lo general, se contempla cuando se establecen oficinas formales para garantizar tanto la seguridad del personal como condiciones normales de trabajo). Si es absolutamente necesario atender casos individuales u otras visitas externas en establecimientos ad hoc, la oficina de

seguridad sobre el terreno debe brindar instrucciones claras sobre el protocolo a seguir (si se encuentra dentro de las instalaciones de un socio o en un recinto administrado por las autoridades, también deberán realizarse las consultas pertinentes y recibir autorización expresa).

- No se permite pernoctar o alojarse en establecimientos ad hoc, salvo en hoteles u otros establecimientos autorizados para alojar al equipo de la misión.

3.4 Consideraciones generales relativas a la administración, finanzas, recursos humanos y suministros

Aunque una oficina regular no pueda ser sustituida por una misión de emergencia o una presencia ad hoc prolongadas, por lo general, se deberán poner en marcha determinadas funciones de forma improvisada, sobre todo si no es posible realizarlas a distancia. La situación se torna incluso más compleja, ya que, en muchos casos, los equipos de respuesta inicial o los miembros de los equipos de misiones de emergencia temprana no pertenecen a divisiones especializadas, como administración, finanzas, recursos humanos, tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) o suministros.

- El punto focal de administración, finanzas o recursos humanos, entre otras áreas, puede desempeñar solo funciones básicas u operar directamente bajo el asesoramiento o las instrucciones de las oficinas regionales o en el país, o de los miembros del equipo de gestión de emergencias designados para supervisar dichas funciones.
- Si las misiones de emergencia no cuentan con personal especializado en administración, finanzas, recursos humanos o suministro, deberán nombrar un punto focal para esas funciones (preferiblemente, colegas con experiencia en esas áreas). Aunque no puedan desempeñar esas funciones, se encargarán de comunicarse con las personas encargadas de hacerlo en la oficina en el país o con los miembros del equipo de gestión de emergencias, que opera a nivel central.
- Los puntos focales de finanzas que reciban el anticipo operacional en efectivo deben entender que esos fondos (en la mayoría de los casos, otorgados en efectivo o cheque) se les confían **solo a ellos**, por lo que se espera que los resguarden adecuadamente. También, deberán elaborar informes detallados al regresar de la misión sobre cómo se dispusieron esos fondos y depositar lo que haya sobrado en la cuenta del ACNUR. Antes de decidir el importe máximo del anticipo y si este se entregará a un solo miembro del equipo o se repartirá entre varios para minimizar los riesgos, se debe consultar al Asesor de Seguridad sobre el Terreno o al personal de seguridad. Considere utilizar alternativas al efectivo, como transferencias bancarias, dinero móvil, etc., para las intervenciones en efectivo y para pagar a proveedores. Véanse también las entradas sobre [administración y finanzas del ACNUR](#).
- El punto focal de suministro o adquisiciones debe solicitar a la Unidad de Suministros de la oficina en el país información sobre los proveedores locales o internacionales que abastecen a la zona donde se realiza la respuesta a la emergencia, los bienes o servicios solicitados y los acuerdos marco vigentes del ACNUR. Ciertos bienes y servicios pueden no haber sido contratados por el ACNUR, sino por otros organismos de las Naciones Unidas, por lo que podrían ser aprovechados por el ACNUR (contratación piggy-back). [Existen normas de licitación o adquisición de vía rápida](#) para las emergencias declaradas de nivel 1 a 3.

- El punto focal de TIC debe garantizar la [conectividad](#) por todos los medios disponibles (teléfonos móviles, internet móvil, telefonía satelital, radios VHF) y establecer métodos primarios y secundarios. Solicite asesoramiento y asistencia técnicas y equipos a la oficina en el país o a la sede.
- Los puntos focales de administración y recursos humanos responsables de contratar personal no deben asumir ningún compromiso sin instrucciones explícitas de la oficina regional o en el país, o de los miembros designados del equipo de gestión de emergencias. Esto es especialmente importante en el caso de conductores y personal de seguridad recién contratados, a los que no se les permite comenzar a trabajar antes de obtener autorización médica plena; para el resto del personal, es suficiente un certificado de buena salud, el cual se considerará válido por tres meses, siempre que se reciba confirmación de un oficial de administración o de recursos humanos. Para conocer el resto de las normas de recursos humanos, véanse las siguientes [entradas](#). Recuerde presentar a tiempo la solicitud de verificación de la integridad de los candidatos preseleccionados, ya que el proceso puede demorarse más de lo previsto y ninguna contratación se puede formalizar sin antes haber obtenido la comprobación de integridad.
- El punto focal de administración tiene que identificar un proveedor de combustible y establecer un control básico de gestión del combustible para los vehículos oficiales (u otros medios de transporte que requieran combustible) o generadores. Como mínimo, debe llevar libros de registro donde anote todas las adquisiciones de vehículos o generadores y las recargas de combustible. En las misiones más prolongadas, un jefe de equipo deberá revisar periódicamente esos registros. Para más información sobre la adquisición de vehículos y la gestión de flotas, consulte las entradas sobre [gestión del parque automotor del ACNUR](#).
- El punto focal de administración también deberá asegurarse de que el personal respete las jornadas laborales diarias; en caso de ser necesario, los turnos deberán organizarse para cubrir jornadas de 24 horas. El punto focal debe consultar al equipo de recursos humanos de la oficina regional o en el país para recibir asesoramiento y acordar mecanismos de supervisión de la asistencia y del trabajo, en caso de que se haya de asignar horas extras o conceder descansos compensatorios (o bonificaciones de turnos nocturnos, si procede). Para más información, véase la entrada del ACNUR sobre [el horario laboral y la asistencia al trabajo en situaciones de emergencia](#).
- El punto focal de administración también debe garantizar que se respeten los principios básicos de confidencialidad y salvaguarda de documentos si es necesario abrir expedientes personales para nuevas contrataciones, lo que deberá realizarse en estrecha consulta con el Equipo de Recursos Humanos de la oficina regional o en el país, así como con el Oficial de Seguridad sobre el Terreno y el personal de seguridad. Para más detalles, véase la entrada sobre [gestión de registros del ACNUR](#).
- El punto focal de administración podría verse en la obligación de liderar el proceso de búsqueda de una nueva oficina para el ACNUR, cuando el organismo no tenga presencia permanente en la zona o cuando las oficinas existentes sean demasiado pequeñas como para albergar al número de personas que demanda una nueva operación de emergencia. Esto puede incluir el traslado o la apertura de establecimientos adicionales. La [Sección de Infraestructura Mundial](#) puede prestar asistencia a distancia o en el país; también existe una lista de verificación para el personal que trabaja en el terreno.

3.5 Deténgase y reflexione

Riesgos más comunes y lecciones aprendidas	Orientaciones adicionales para evitar la materialización de riesgos
Un nivel de rotación del personal elevado en lugar de una rendición de cuentas y una estabilidad de la misión de emergencia o del personal contratado por periodos breves	Dotación de personal para situaciones de emergencia ACNUR
Controles internos débiles desprovistos de estructuras, términos de referencia y relaciones jerárquicas claras y procedimientos operativos estándar adecuados	Asignar funciones y responsabilidades a los miembros del equipo; establecer rutinas diarias y semanales
Falta de medidas de seguridad en la gestión del efectivo; un número elevado de custodios sin designar; uso indebido o pérdida del efectivo	Plan de delegación de autoridad y gestión de pagos ACNUR
Inexistencia de un sistema de seguimiento de viajes, solicitudes de reembolso de gastos de viaje sin resolver por un tiempo prolongado	Designa un punto focal y establezca un sistema para hacer seguimiento a la presencia y al movimiento del personal Horario laboral y asistencia al trabajo en situaciones de emergencia ACNUR
Largas jornadas de trabajo y agotamiento laboral	Horario laboral y asistencia al trabajo en situaciones de emergencia ACNUR Descanso y recuperación ACNUR
Fraude o corrupción y uso indebido de recursos (pagos, recursos humanos, facturas médicas del personal) Falsificación de credenciales de empleo (certificados, referencias)	Herramienta de gestión de riesgos: prevención del fraude (acnur.org)
Incumplimiento de los procedimientos de adquisición, doble facturación	Adquisiciones ACNUR
Incumplimiento del deber de diligencia	Herramienta de gestión de riesgos: deber de diligencia, salud y seguridad ocupacionales, y seguridad (unhcr.org)

Intervenciones en efectivo desprovistas de estructuras adecuadas de apoyo al personal y de procedimientos operativos estándar

[Intervenciones en efectivo | ACNUR](#)

Uso personal no autorizado de los recursos del ACNUR

[Gestión de activos | ACNUR](#)

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, y puede afectar la moral y la seguridad del personal.

[Sección de Infraestructura Mundial | ACNUR](#)

Lista de verificación para el jefe del equipo de respuesta temprana a emergencias

- Asegúrese de que el equipo de respuesta temprana sea genuinamente un equipo multifuncional que abarque todas las competencias y habilidades necesarias; asigne funciones y tareas a cada miembro según corresponda.
- Conforme un equipo de apoyo a distancia en la oficina en el país o en las oficinas subnacionales o en el terreno y solicite asistencia, sobre todo en lo que respecta a las funciones que el equipo de emergencia no pueda cubrir.
- No se desplace sin una autorización de seguridad. Manténgase en contacto con el Oficial de Seguridad sobre el Terreno o con el DS para recibir actualizaciones de seguridad periódicas y evaluaciones de riesgo de la zona, las rutas de acceso, las ubicaciones y los edificios o estructuras.
- Atienda primero las necesidades del equipo (agua, alimentos, transporte y combustible, electricidad, comunicación y conectividad, condiciones de trabajo, alojamiento) para cumplir con el deber de diligencia y llevar a cabo la respuesta operacional.
- A pesar de la necesidad urgente de actuar, tómese el tiempo necesario para establecer estructuras y procesos, y para asignar responsabilidades que sirvan para implementar un sistema de control destinado a mitigar los riesgos identificados.

- Póngase en contacto con otros organismos de las Naciones Unidas y socios locales e internacionales para obtener apoyo mutuo y una respuesta operacional complementaria.
- Dado que los procesos de adquisición forman parte de toda respuesta, coopere estrechamente con los puntos focales de adquisición (es decir, los de suministros y de administración o finanzas) para obtener asesoramiento y apoyo. Explore cuanto antes las opciones disponibles para pagar a los proveedores por bienes y servicios.
- Al establecerse en un lugar, por más transitoria que sea la permanencia, estudie las normas y procedimientos relativos a las contrataciones (recursos humanos), a los contratos (alquileres y adquisiciones de inmuebles) y a los mecanismos para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los establecimientos (Sistema de Información Geográfica).
- Resguarde los activos, datos y documentos al momento de desplazarse o cuando se encuentre en ubicaciones temporales.

4. Enlaces

[Oficinas y alojamientos temporales en situaciones de emergencia](#) [Apertura de una oficina](#)

5. Contactos principales

Para obtener orientación y asesoramiento, póngase en contacto con HQEMHAND@unhcr.org