



Herramienta para
identificar personas en

MAYOR
RIESGO

Guía para el usuario

versión 2



ACNUR

Guía para el
usuario

“Puede que ella sea pequeña, pero tiene derecho a luchar por su felicidad en este mundo.”

Idalina, una joven de 16 años que vive en el campamento de refugiados Osire en Namibia, tomó la foto de nuestra portada. Idalina participó en el taller fotográfico intensivo “¿Ves lo que yo veo?”, cuyo objetivo era subrayar el derecho de los niños a la participación en las decisiones y actividades que afectan sus vidas y el enorme impacto positivo que ésta puede tener. A través de textos e imágenes, los niños que participaron en este taller documentaron la realidad de su vida, sus esperanzas y sueños. Sus fotografías no solo revelan un gran talento, sino también la capacidad de los niños de identificar a otros niños en situación de riesgo.

La Herramienta para identificar personas en mayor riesgo (HRIT, por sus siglas en inglés, en adelante la Herramienta) se desarrolló para fortalecer la efectividad del ACNUR en identificar a refugiados en riesgo, mediante un enlace entre las metodologías de enfoque comunitario/diagnóstico participativo con diagnósticos individuales. La diseñaron funcionarios del ACNUR involucrados en los servicios comunitarios y/o en actividades de protección (incluyendo el reasentamiento) y de agencias socias.

La Herramienta sirve para: (i) implementar la Conclusión 105 del Comité Ejecutivo sobre las mujeres y las niñas en situación de riesgo y la Conclusión 107 del Comité Ejecutivo sobre los niños en situación de riesgo; (ii) apoyar las Prioridades Estratégicas Globales del ACNUR para 2010-2011, Punto 4.7 Servicios para grupos con necesidades específicas, y Punto 5, Participación comunitaria y auto gestión; (iii) fortalecer la planificación basada en las necesidades, las metodologías de identificación y el sistema de manejo de casos individuales, y (iv) promover el enfoque sensible de los componentes de edad, género y diversidad.

La primera edición de esta Herramienta se publicó en junio de 2008 como un esfuerzo de colaboración entre el ACNUR, la Universidad de Nueva Gales del Sur (Australia) y la Fundación de Victoria para los Supervivientes de la Tortura, de Australia, para desarrollar una metodología con la cual identificar una amplia gama de personas en situación de riesgo. El ACNUR emprendió un proyecto piloto de la Herramienta en Bangladesh en marzo de 2007 con el apoyo de la oficina del ACNUR en ese país y la participación de un equipo multidisciplinario de funcionarios de las ONG y del ACNUR. El equipo de las ONG incluyó a personal de Amnistía Internacional de Australia, AUSTCARE, la Universidad de Nueva Gales del Sur y la Fundación de Victoria para los Supervivientes de la Tortura.

Además, un equipo multidisciplinario sometió a prueba en el campo la Herramienta en el este de Sudán en 2008 y se ha usado en numerosas operaciones de campo en el mundo. Asimismo, a finales de 2009 se hizo una prueba de campo en Nairobi para demostrar su utilidad en un contexto urbano. Esta segunda edición de la Herramienta contiene muchas mejoras para aumentar su utilidad y hacerla más accesible para el usuario con base en esas pruebas de campo y la retroalimentación de los usuarios de la Herramienta desde 2008. Además, esta segunda edición contiene vínculos con los códigos de necesidades específicas de la base de datos de ProGres del ACNUR para permitir la conectividad entre la Herramienta y los sistemas de registro y administración de casos del ACNUR.

Segunda edición,
Julio de 2010

Foto de portada: ©ACNUR/B.Bannon

La Herramienta se puede descargar de Refworld en:
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4c46c6860.html> (Herramienta)
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/46f7c0cd2.html> (Guía para el usuario)

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los
Refugiados
División de Protección Internacional
94, Rue de Montbrillant
1202 Ginebra
Suiza
Sitio web: www.unhcr.org

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta **Guía para el usuario** es ayudar a los funcionarios del ACNUR y a los socios a usarla de manera eficaz. La Guía contiene una amplia descripción de los usos de la Herramienta, las dos metodologías básicas, una orientación para la fase de preparación y los pasos necesarios para su implementación.

¿QUÉ ES LA HERRAMIENTA?

Es una Herramienta que tiene el objetivo de mejorar la identificación de personas en riesgo mediante la formulación de una serie de preguntas a la persona de interés. La mayoría de las preguntas son abiertas con el fin de permitir que la entrevista se lleve a cabo en una atmósfera coloquial, en lugar de una entrevista formal. Las respuestas apuntarán a las áreas de riesgo que enfrentan esa persona y/o sus familiares.

La Herramienta es simple de usar y no es necesario tomar notas detalladas o transcribir la entrevista. Al revisar las áreas de riesgo aplicables a la persona o a sus familiares, será posible determinar la urgencia y el tipo de intervención necesaria. La Herramienta está diseñada para identificar el tipo y el nivel de riesgo que enfrentan los individuos con el propósito de recomendar un seguimiento apropiado, que puede incluir la referencia para una evaluación más detallada o una intervención inmediata de protección.

¿QUIÉN PUEDE USAR LA HERRAMIENTA?

Los funcionarios del ACNUR y de las ONG socias deberán usar la Herramienta como un medio para mejorar la identificación de las personas en situación de mayor riesgo. Se insta a los colegas de varias áreas que incluyen protección, servicios comunitarios y soluciones duraderas, a que la usen. Dado que es una herramienta para ayudar a la identificación temprana de personas en mayor riesgo que normalmente requerirán de una posterior remisión para una evaluación a profundidad, no es necesario que los colegas

que la utilizan sean expertos en el campo de evaluación de riesgo.

¿CÓMO SE PUEDE USAR LA HERRAMIENTA?

PARA IDENTIFICAR A PERSONAS EN SITUACIÓN DE MAYOR RIESGO

Las personas en la comunidad que han sufrido violencia, falta de protección y trauma pueden necesitar de un seguimiento estrecho e intervención directa. Aunque muchas personas dentro de una comunidad desplazada pueden encontrarse en riesgo, el desafío es identificar a aquellas que se encuentran en mayor riesgo y requieren de una intervención temprana. La Herramienta se puede usar para identificar y dar prioridad a las personas en riesgo y por lo tanto permite una intervención temprana para mitigar ese riesgo.

PARA COMPRENDER LOS RIESGOS EN LA COMUNIDAD (MÉTODO DE ESTUDIO DE MUESTRAS)

La Herramienta se puede usar para estudiar una muestra de la comunidad de interés y permitirle a las oficinas del ACNUR entender las características o los perfiles de personas que tienen probabilidades de enfrentar riesgos específicos. Se pueden identificar tanto factores de riesgo individuales como ambientales (por ejemplo, problemas de seguridad, barreras para acceder y disfrutar de la asistencia y los servicios, irrespeto de los sistemas legales), lo que resultará en una protección y en respuestas de asistencia más eficaces.

PARA APOYAR LA PLANIFICACION DE LAS OPERACIONES

Dado que la Herramienta permite una identificación efectiva de los riesgos y la recolección de datos, ésta ayudará a las operaciones del ACNUR a planificar las posibles necesidades de protección dentro de una determinada población de interés, a planificar actividades que fortalezcan los sistemas de protección y cierren cualquier brecha en la prestación de la protección.

La Herramienta como (método del estudio de muestras), también puede ayudar a las oficinas

del ACNUR a diseñar una estrategia de soluciones duraderas en el contexto del proceso de Planificación de las Operaciones. Con respecto al reasentamiento, se puede usar para extrapolar o proyectar las posibles necesidades de reasentamiento de una población. En el contexto de la repatriación voluntaria, ayudará a preparar las condiciones para un retorno seguro y un seguimiento efectivo. Con respecto a la integración local, permitirá adoptar medidas específicas para abordar los riesgos y vacíos existentes en la prestación de la protección.

Se debe señalar que la Herramienta solamente está destinada a ser una primera y rápida evaluación de los riesgos que enfrentan las personas. Es posible que los entrevistados no compartan toda la información delicada.

¿CUÁNDO SE PUEDE USAR LA HERRAMIENTA?

Se puede utilizar en todas las etapas del desplazamiento, en situaciones urbanas así como rurales y en campamentos. Por ejemplo, se puede usar como seguimiento a los ejercicios de registro y de diagnósticos participativos y durante el monitoreo de la protección.

¿A QUIÉN SE DEBE ENTREVISTAR?

La Herramienta no requiere la presencia de todos los miembros del hogar durante la entrevista. Está diseñada para que con la entrevista a un solo familiar, se detecten los potenciales riesgos que pueden enfrentar los miembros de ese hogar.

Es importante tener en cuenta cuando se va a escoger al entrevistado entre los miembros del hogar, que su elección puede tener un impacto en la capacidad para la identificación del riesgo. En algunas situaciones podría conducir a no identificar el riesgo. Por ejemplo, puede que los esposos no indiquen el riesgo de violencia doméstica. Las mujeres a menudo tienen un papel más importante que los hombres como cuidadoras y pueden estar más conscientes de la situación concreta de los niños, los adultos

mayores u otros miembros del hogar que puedan estar en riesgo. Ninguna de ellas querría hablar de las personas con discapacidades u otras condiciones en el hogar si se percibiera como algo vergonzoso, un tabú o un estigma dentro de la familia o la comunidad.

Los diagnósticos participativos previos con grupos pueden ofrecer información para determinar a quién entrevistar. Por ejemplo, si los diagnósticos participativos indican que prevalece una alta violencia doméstica, puede ser aconsejable entrevistar a las mujeres, pues es más probable que con ellas surjan los temas de la violencia sexual y por motivos de género y la violencia doméstica. Si durante los diagnósticos participativos surgen temas de violencia juvenil y/o deserción escolar, será importante entrevistar a los niños.

Es importante garantizar que se alcance el enfoque sensible a los componentes de edad, género y diversidad e identificar los riesgos de todas las personas, inclusive los adultos mayores, las personas con discapacidades, los niños y adolescentes, las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero o intersexuales, etc.

¿CÓMO SE DETERMINA UNA SITUACIÓN DE MAYOR RIESGO?

La identificación de personas que se encuentran en una situación de mayor riesgo debe tener en cuenta su exposición al trauma, las violaciones a los derechos humanos y otras dificultades y condiciones. Para establecer el nivel de riesgo también es importante considerar los mecanismos de enfrentamiento de la persona, su capacidad de recuperación y formas de evitar los riesgos. La clasificación de personas en riesgo no se puede determinar solo con base en los factores de mayor riesgo. Más bien, se deben tomar también en cuenta la capacidad de enfrentamiento de la persona y los mecanismos de apoyo y soluciones existentes.

LAS DOS METODOLOGÍAS BÁSICAS

La Herramienta usa dos metodologías básicas para recolectar información. Éstas son:

- 1) ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS
- 2) LISTA DE VERIFICACIÓN (SIN ENTREVISTA)

Dentro de estas, la Herramienta se puede usar de varias formas. Se pueden hacer adaptaciones según los contextos de las operaciones específicas y se pueden utilizar de manera simultánea las dos metodologías en la misma operación.

Las metodologías son simples de usar y no requieren tomar notas detalladas ni transcribir la entrevista.

METODOLOGÍA 1: ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Esta metodología tiene por objeto obtener una comprensión global de los riesgos que enfrentan las personas y hacer un mapeo de la población a través de encuestas por muestreo. Se puede usar junto con el diagnóstico participativo, con otros sistemas estructurados de identificación del riesgo y cuando los colegas del terreno se reúnen con personas en situación de riesgo de forma espontánea o *ad hoc*.

PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA

Antes de utilizar la Herramienta, el funcionario debe llevar a cabo un proceso preparatorio. Las medidas que se adopten variarán en función del contexto operacional; sin embargo, con frecuencia incluirán las siguientes acciones:

1. Familiarizarse con la Herramienta

Los funcionarios que utilizan esta Herramienta y los intérpretes, cuando es del caso, deben estar familiarizados con su formato y contenido. En ciertas situaciones puede ser necesario efectuar una capacitación estructurada para utilizar la

Herramienta y adaptarla a las circunstancias locales.

2. Construir relaciones con la comunidad y comprender las dinámicas comunitarias

Los diagnósticos participativos son una herramienta esencial de monitoreo de la protección. Es importante efectuar tales diagnósticos o consultas de grupo antes de utilizar la Herramienta. El diagnóstico participativo es un proceso para construir vínculos con las mujeres y los hombres, las niñas y los niños desplazados de todas las edades y orígenes, utilizando el enfoque basado en los derechos y comunitario que reconoce que las personas de interés tienen capacidades, recursos y capacidad de recuperación, los cuales pueden movilizarse y utilizarse para encontrar soluciones locales. Se tienen discusiones por separado con las mujeres, las niñas, los niños y los hombres, con el fin de comprender los riesgos de protección específicos que enfrentan e identificar las causas fundamentales y las posibles soluciones.

Tanto los diagnósticos participativos como las consultas de grupo pueden ayudar a los funcionarios a evaluar las condiciones locales y los vacíos de protección. Los funcionarios también deben consultar con las ONG locales o con los funcionarios de mayor experiencia para reunir más información acerca de la situación local. Esta información se puede usar para adaptar la forma en que se usará la Herramienta.

3. Actualizar la herramienta para reflejar el contexto de la operación

Se pueden modificar y completar las observaciones introductorias, las preguntas abiertas y los indicadores de riesgo de la Herramienta para reflejar las circunstancias específicas de cada operación de campo. Tanto los diagnósticos participativos como las consultas de grupo pueden ayudar en este proceso.

4. Identificar a los grupos y/o personas para ser entrevistados

La base de datos *proGres* del ACNUR y los diagnósticos participativos pueden ayudar a

determinar a quién se entrevistará. *ProGres* utiliza los Códigos estandarizados de Necesidades Específicas (SNC, por sus siglas en inglés)¹, que es un listado de códigos que se pueden asignar a las personas en situación de riesgo o con necesidades específicas durante el registro y en cualquier etapa del proceso del caso individual. Utilizando estos códigos estandarizados los funcionarios del ACNUR responsables de *proGres* pueden generar una lista de personas para entrevistar. También se pueden utilizar las encuestas de muestras representativas utilizando la Herramienta en situaciones específicas para ayudar a determinar los individuos o grupos metas.

5. Recolectar datos personales

Una vez que se han identificado las personas para ser entrevistadas, los funcionarios tienen que acceder a la información disponible relativa a cada entrevistado para completar la Sección de datos personales de la Herramienta. Si la persona está registrada con el ACNUR, sería útil tener acceso a la base de datos *proGres* o a una copia del resumen del registro, con el fin de cruzar la información. Es importante asegurarse de que los datos en *proGres* sean precisos y estén actualizados.

6. Hacer arreglos para asegurar un espacio adecuado para la entrevista y medidas de seguridad

Cuando lleve a cabo una entrevista, es importante garantizar que el lugar donde ésta se efectúa protege la confidencialidad y tiene espacio suficiente para los entrevistados e intérpretes (si aplica). En la medida de lo posible, la sala o el espacio para las entrevistas debe estar libre de objetos rompibles o de cualquier artículo que pudiera utilizarse como instrumento para amenazar o causar daño físico. Puede ser necesario considerar la necesidad de tener a disposición un proveedor de servicios de salud (por ejemplo, una enfermera) y personal de seguridad. Se debe buscar consejo del Asesor de Seguridad de campo sobre las precauciones y las prácticas que deben seguirse en cada ubicación. Para obtener más detalles sobre las

medidas de seguridad durante la recepción y la entrevista, consulte “Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR”, unidad 2.

7. Asegurar de que existan servicios de referencia y un adecuado sistema de referencias

Una vez que han sido identificadas las personas en mayor riesgo, los funcionarios deben remitirlas a los servicios apropiados de las organizaciones no gubernamentales o gubernamentales (por ejemplo, servicios médicos, consejeros en materia de violencia sexual y por motivos de género, el supervisor del interés superior del niño, etc.) y/u oficiales de protección. Esto requiere que los servicios de protección, los servicios comunitarios así como los socios gubernamentales y las ONG establezcan un sistema de gestión de casos individuales y que se respeten los procedimientos adecuados de seguimiento.

LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

La entrevista de la Herramienta es breve (no más de 30 minutos) y no requiere la presencia de todos los miembros de la familia. Se lleva a cabo con un solo miembro de la familia, de manera informal, similar a una conversación, más que a una entrevista formal.

Los entrevistadores deben presentar a todas las personas presentes, explicar el propósito de la entrevista, el manejo del tiempo y el método por utilizar. El lenguaje en la fase de las presentaciones debe adaptarse para reflejar adecuadamente las circunstancias locales. Los funcionarios también deben obtener el consentimiento de la persona para compartir la información con los socios. Esta parte no debería exceder los cinco minutos.

Si se entrevista a una mujer o a una niña, como rutina debe ofrecérsele la opción de que hable con una entrevistadora y una intérprete. Es importante recordar que puede que muchas mujeres y niñas no se sientan cómodas en una entrevista con una persona del sexo opuesto y

¹ Para mayor información sobre los Códigos de Necesidades Específicas (SNC) véase IOM/030/2009- FOM/030/2009, Guía sobre el uso de códigos estandarizados de necesidades específicas, de junio de 2009, documento disponible en inglés.

hablando acerca de temas tales como la violencia sexual y por motivos de género.

PRESENTACIONES

1. Presentar al entrevistador, al intérprete y a cualquier otra persona presente.
2. Explicar que la entrevista tomará alrededor de 30 minutos.
3. Explicar el propósito de la entrevista.

Es importante proporcionar una explicación clara y honesta del propósito de la entrevista.

Ejemplo del lenguaje:

“Yo [el entrevistador] estoy trabajando para ayudar al ACNUR a comprender su situación. Usted nos puede ayudar describiendo su situación, para que podamos entender mejor cómo abordar sus preocupaciones.

El ACNUR está hablando con gente de diferentes grupos —adultos mayores, jóvenes, hombres y mujeres, adolescentes y niños— para entender los tipos de problemas que la gente enfrenta en su comunidad. Le voy a pedir que me describa los problemas o peligros que usted y su familia o sus dependientes están experimentando y que me dé información que usted piense que necesito saber para ayudarle.

Tal vez tenga que interrumpirle cuando piense que es necesario preguntarle otras cosas o avanzar. Por favor, entienda que tenemos un tiempo limitado. Si usted tiene problemas, yo podría asesorarlo qué hacer y quién podría ayudarle.”

4. Explicar el carácter confidencial de la entrevista y la posibilidad de compartir la información con los socios (no gubernamentales y gubernamentales).

5. Explicar las expectativas del ACNUR y la necesidad de que el entrevistado sea honesto.
6. Informar que tiene la libertad de detener la entrevista en cualquier momento.
7. Aclarar las expectativas y los resultados de la entrevista.

Ejemplo de lenguaje:

¿Tiene alguna pregunta?

¿Entiende estas explicaciones?

¿Está dispuesto a participar?

Una vez que terminemos esta entrevista, tal vez le pida hablar con otra persona. De ser así, se le informará y se le ayudará.

8. Si la persona acepta ser entrevistada se puede completar la sección de datos personales.

Consideraciones especiales al entrevistar niños: Las entrevistas con niños deben tener lugar en un ambiente confidencial y amigable. Si es posible, el niño debe elegir dónde celebrar la entrevista. Recuerde que, durante la entrevista, el niño está sujeto a dos tipos de estrés. Uno es la entrevista en sí misma; poder entender las preguntas y por qué se lleva a cabo la entrevista. En segundo lugar, el factor de estrés está vinculado a ser una víctima o testigo de eventos traumáticos. Por lo tanto, al entrevistar al niño debe hacer énfasis en facilitarle las cosas y en desarrollar una relación de confianza. El entorno y el tono de la conversación deben ser tan informales como sea posible. Siempre se les debe permitir a los niños decir que no o negarse a responder a las preguntas. Se debe utilizar un lenguaje simple, apropiado para la edad. Para muchos, las entrevistas cara a cara, especialmente con un adulto que es un extraño, pueden representar mucha presión².

² Para más orientación sobre cómo entrevistar niños, véase “ACNUR: Metodología y técnicas para entrevistar a los solicitantes de la condición de refugiado”, Módulo de capacitación RLD 4, Ginebra 1995; “ACNUR, Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado

PREGUNTAS

Como se mencionó anteriormente, la entrevista es más una conversación que una entrevista formal. Es importante que la persona se sienta tranquila y a gusto con el proceso. El personal entrevistador debe entablar la conversación haciendo la serie de preguntas que figuran en cada categoría de riesgo. Esto permite que la persona explique las dificultades que ella o los familiares enfrentan sin ser conducida por los conocimientos y expectativas del funcionario. El uso de preguntas abiertas también ayuda a descubrir ciertos riesgos que pueden ser únicos y poco comunes y, por lo tanto, sería poco probable que surgieran mediante el uso de preguntas cerradas.

Lo ideal es que la fase de preguntas de la entrevista no sobrepase los treinta minutos. No es necesario que el personal tome notas detalladas; sin embargo, se deben anotar los puntos básicos para ayudar a identificar los indicadores de riesgo.

Existen **CINCO CATEGORÍAS DE RIESGO** agrupadas temáticamente que enumeran traumas, violaciones de derechos humanos y otras dificultades y condiciones que indican un riesgo mayor. Esas categorías son:

- Adultos mayores
- Niños y adolescentes
- Mujeres y niñas en riesgo
- Protección física y legal
- Salud y discapacidad

El orden de las cinco categorías no sugiere ninguna jerarquía ni prioridad entre ellas, pues todas tienen la misma importancia. No obstante, han sido ordenadas para permitir que la entrevista fluya de manera que no haya enfrentamientos y para facilitar el proceso de obtener información importante.

La entrevista no es necesario apegarla estrictamente al orden de las preguntas que se sugieren. Dependiendo de cómo fluya la conversación, es posible que las preguntas enumeradas en cualquier categoría se puedan

formular en cualquier momento; sin embargo, es importante cubrir las cinco categorías.

LISTA DE PREGUNTAS

Adultos Mayores

- ¿Hay personas mayores en su familia o que vivan con usted?
- ¿Los adultos mayores de su familia enfrentan problemas en su situación actual?
- ¿Existen personas, organizaciones o grupos comunitarios que puedan ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesita para solucionar esos problemas?

SI ESTÁ ENTREVISTANDO A ADULTOS MAYORES, PUEDE ADAPTAR LAS PREGUNTAS DE LA SIGUIENTE FORMA:

- ¿Usted enfrenta problemas en su situación actual?
[Preguntas opcionales de sondeo]
 - ¿Cómo es su relación con sus familiares?
 - ¿Se siente incluido o aislado en su familia?
- ¿Existen personas, organizaciones o grupos comunitarios que puedan ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesita para solucionar esos problemas?

Niños y Adolescentes

- ¿Tiene niños en su familia o que vivan con usted?
- Por favor, hableme de la situación de sus hijos y de lo que hacen ellos durante el día.
- ¿Sus hijos o los niños que usted cuida tienen algún problema en su actual situación?
- ¿Existen personas, organizaciones o grupos comunitarios que puedan ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesita para solucionar esos problemas?

SI ESTÁ ENTREVISTANDO A NIÑOS, PUEDE ADAPTAR LAS PREGUNTAS DE LA SIGUIENTE FORMA:

- ¿Con quién estás viviendo?
- ¿Puedes contarme qué haces durante el día?
- ¿Tienes problemas en tu situación actual?
[Preguntas opcionales de sondeo]

- ¿Tienes problemas con tus padres, tus vecinos, tu escuela, con tus maestros o con otros niños?
- ¿Hay alguna persona cercana a ti que te pueda ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesitas para solucionar esos problemas?

Mujeres y niñas en riesgo

- ¿Las mujeres y las niñas se sienten seguras aquí?
[Preguntas opcionales de sondeo]
 - ¿Le ha sucedido algo a las mujeres o a las niñas de su familia?
 - ¿Cuándo y dónde sucedió eso?
 - ¿Recibieron ellas ayuda o respaldo?
- ¿Existen personas, organizaciones o grupos comunitarios que puedan ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesitan ellas o usted para solucionar esos problemas?

SI ESTÁ ENTREVISTANDO A MUJERES O NIÑAS, PUEDE ADAPTAR LAS PREGUNTAS DE LA SIGUIENTE FORMA:

- ¿Las mujeres y las niñas se sienten seguras aquí?
[Preguntas opcionales de sondeo]
 - ¿Le ha sucedido algo a usted o a las mujeres de su familia?
 - ¿Cuándo y dónde sucedió eso?
 - ¿Recibió usted o ellas alguna ayuda o apoyo?
- ¿Existen personas, organizaciones o grupos comunitarios que puedan ayudar a abordar estos problemas?
- ¿Qué apoyo necesitan ellas o usted para solucionar esos problemas?

Protección física y legal

- ¿Cómo está la situación de seguridad en su comunidad o en la zona donde vive?
[Preguntas opcionales de sondeo]
 - ¿Usted o su familia han sido amenazados alguna vez o han sentido miedo?
 - ¿Cuándo sucedió y dónde?
 - ¿Recibió alguna ayuda o apoyo?
 - ¿Qué apoyo necesita para resolver estos problemas?

Salud y discapacidad

- ¿Usted o su familia tienen algún problema o condición de salud o discapacidad?
- ¿Qué tratamiento o atención reciben usted o sus familiares para esos problemas de salud?
- ¿Qué apoyo necesita para abordar esos problemas?

INDICADORES DE RIESGO

Cada categoría de riesgo tiene subcategorías de **INDICADORES DE RIESGO** que destacan los traumas o las condiciones de vida más comunes. Con base en las respuestas a las preguntas abiertas, los funcionarios deben verificar los indicadores de riesgo pertinentes en cada categoría de riesgo.

Por favor, tenga en cuenta que solo se deben hacer preguntas abiertas, la descripción de los indicadores de riesgo no se debe usar como pregunta. Muchos de ellos tocan experiencias muy traumáticas (como por ejemplo, la violación) y no hay necesidad de preguntarle directamente a la persona si ocurrieron tales eventos. En lugar de ello, el entrevistador debe darle seguimiento a las respuestas que se den a las preguntas abiertas para obtener más información específica mediante las preguntas de sondeo.

INDICADORES DE RIESGO RELACIONADOS CON SALUD Y DISCAPACIDAD

Los usuarios de la Herramienta no se deben sentir intimidados por los indicadores de riesgo relacionados con la salud y discapacidad. Se entiende que la mayoría de funcionarios del ACNUR y los socios que usan esta Herramienta no son médicos expertos. Los funcionarios deben usar el sentido común para identificar la probabilidad de riesgo. Por lo general la identificación de riesgos de salud y discapacidad estará basada en observaciones hechas por el entrevistador o las respuestas de las personas.

CASILLAS ÉL O ELLA / FAMILIA, PASADO / PRESENTE

Las casillas en las categorías de riesgo permiten al entrevistador precisar si el trauma, las violaciones de derechos humanos, las dificultades o las condiciones se aplican a la persona de interés y/o a sus familiares y si se trata de una situación pasada o presente.

La Herramienta toma en consideración a los familiares y dependientes de la persona entrevistada. En este contexto, el concepto de “familia” se debe interpretar de forma amplia, con miras a incluir a las personas con quienes existe una relación de dependencia. Ésta puede ser financiera, emocional o social y no requiere necesariamente una relación de consanguinidad. Por ejemplo, el niño huérfano que ha sido acogido en la casa de un vecino calificaría como integrante de la familia de esa persona en virtud de esta definición de familia. Un miembro de la familia que esté en riesgo, puede aumentar directamente los riesgos que enfrenta una madre, un abuelo, un cuidador u otro familiar.

Esta herramienta se utiliza para identificar posibles riesgos. No se espera que los funcionarios hagan exámenes cruzados del entrevistado para verificar las relaciones familiares.

Los traumas, las violaciones de derechos humanos, las dificultades o las condiciones que hubieran ocurrido en el pasado reciente o que tengan grandes probabilidades de ocurrir en un futuro cercano se deben registrar como un riesgo presente.

CASILLAS DE POSIBLES CÓDIGOS DE NECESIDADES ESPECÍFICAS

Estas casillas indican posibles correspondencias (no exhaustivas) con los códigos estandarizados de necesidades específicas (SNC, por sus siglas

en inglés) en las que el personal registra los resultados de la Herramienta en la base de datos *proGres* del ACNUR.

Los SNC proporcionan una lista estandarizada y exhaustiva de las características particulares de una persona, sus orígenes o los riesgos que pueden generar exigencias de protección. Los SNC son importantes en todos los tipos de operación del ACNUR, ya sean relacionadas con solicitantes de asilo, refugiados, desplazados internos, apátridas o poblaciones retornadas.

Dado que la Herramienta es solamente una herramienta rudimentaria de identificación, preferiblemente sólo se deben ingresar los SNC a *proGres* después de haber hecho una completa evaluación de seguimiento.

CASILLA DE “OTROS”

Cada una de las cinco categorías de riesgo contiene una casilla de “Otros” al final de los indicadores de riesgo. Cuando sea adecuado, los funcionarios deben utilizarla para registrar indicadores de riesgo específicos que no estén todavía incluidos en un dado contexto.

CASILLA DE CLASIFICACIÓN DE RIESGOS / OBSERVACIONES

En cada categoría de riesgo se les solicitará a los funcionarios que indiquen si creen que la persona o el integrante de su familia corren un riesgo alto, medio o bajo según se definen a continuación:

ALTO: refleja un riesgo grave e inminente para la seguridad de la persona, que demanda una **intervención inmediata y/o seguimiento por parte del ACNUR o una agencia implementadora en pocos días.** El funcionario debe remitir de inmediato la persona al proveedor de servicios correspondiente y junto con éste, darle seguimiento diario al caso hasta tanto éste no confirme que ha emprendido las medidas necesarias con relación al individuo en situación de riesgo mayor. De este modo se garantizará que la situación de la persona se aborde de forma adecuada y que el sistema de

referencia está funcionando de manera eficiente.

MEDIO: Indica que la probabilidad de un riesgo grave para la seguridad de la persona, requiere de **una intervención urgente y/o seguimiento dentro de las siguientes 4 a 6 semanas**. Hay que tener presente que los casos en la categoría de riesgo mediano pueden devenir de alto riesgo si no se interviene a tiempo. Por lo tanto, los funcionarios deben implementar un sistema estructurado de monitoreo para garantizar un seguimiento adecuado y oportuno.

BAJO: denota que la probabilidad de riesgo grave para la seguridad de una persona es bajo, pero que quizás se pueda necesitar una intervención para abordar necesidades específicas. Los funcionarios deben revisar periódicamente la situación del individuo o implementar otro sistema estructurado de monitoreo y un mecanismo de seguimiento para garantizar que el caso se maneje de forma adecuada.

La **CATEGORÍA DE CLASIFICACIÓN DEL RIESGO** es fundamental ya que determinará la urgencia y el tipo de intervención requerida. Dado que no existe una fórmula matemática para determinar el nivel de riesgo, los funcionarios deberán analizar toda la información recopilada, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El número de indicadores marcados en cada categoría, tanto para el individuo que se está evaluando como para los miembros de su familia. Sin embargo, hay que estar consciente de que una persona puede estar en situación de mayor riesgo, **incluso si solo esté marcada una casilla**.
- Patrones de riesgo: la frecuencia e intensidad de las experiencias, tanto en el pasado como en el presente.
- La existencia de mecanismos de adaptación, los factores mitigantes, personalidades con capacidad de recuperación, etc.
- Todo comentario sobre la clasificación del riesgo debe incluirse en la casilla de "Observaciones".

Los equipos de país deben tratar de mantener un entendimiento uniforme

sobre los niveles de riesgo. Se deben celebrar reuniones periódicas para discutir los casos difíciles o ambiguos. Se puede designar un punto focal en la operación para ayudar a aclarar las preguntas que puedan tener los usuarios o las operaciones de campo pueden establecer parámetros de guía para ayudar a alcanzar un grado de coherencia.

CLASIFICACIÓN GENERAL DEL RIESGO / ÁREAS DE REFERENCIA POR PRIORIDADES

Los funcionarios procederán a continuación a la sección de la Herramienta sobre la **CLASIFICACIÓN GENERAL DEL RIESGO Y DE ÁREAS DE REFERENCIA POR PRIORIDADES** y la completarán de la siguiente manera:

En la sección de **RESUMEN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA DE RIESGO**, el funcionario debe revisar el nivel de riesgo correspondiente a cada categoría de riesgo para la persona de interés y los miembros de su familia.

En la sección de **ÁREAS DE REFERENCIA SEGÚN LA PRIORIDAD**, el funcionario deberá indicar el tipo y la prioridad de la referencia necesaria para la persona de interés y los integrantes de su familia.

En la sección de **CLASIFICACIÓN GENERAL DEL RIESGO**, el funcionario asignará a continuación una clasificación general del riesgo de la persona de interés y los integrantes de su familia. Esta clasificación designa un calendario para la intervención y el seguimiento y le permite al funcionario priorizar los casos más urgentes.

La casilla de **COMENTARIOS ESPECIALES** le permite al funcionario hacer comentarios adicionales.

CONCLUIR LA ENTREVISTA

El funcionario debe concluir la entrevista explicando a la persona de interés los siguientes pasos y las referencias, en caso de ser necesarias. Lo ideal es que esta etapa no tome más de cinco minutos.

1. Se le pregunta al entrevistado si tiene más información que ofrecer;
2. Se toma nota de todas las preguntas que necesiten respuesta o que requieran de seguimiento (que no se hubieran contemplado anteriormente).
3. Se le informa a la persona de los siguientes pasos y/o las referencias.

SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO DE LAS REFERENCIAS

Los funcionarios deben darle seguimiento diario a la situación de las referencias de alto riesgo hasta tanto no reciban confirmación de las medidas que se hayan tomado. Los funcionarios que hagan referencias de mediano y bajo riesgo deberán determinar un calendario de monitoreo y seguimiento apropiado para cada caso.

ACTUALIZACIÓN DE PROGRES

El funcionario también deberá **registrar la clasificación de riesgo en la base de datos proGres del ACNUR** utilizando los códigos estandarizados de necesidades específicas y los campos de “Comentarios” en *proGres*. Es preferible ingresar los SNC en *proGres* después de haber realizado una completa evaluación de seguimiento. También se deberán de actualizar los SNC cuando ya no sean aplicables.

Si no existe un expediente de la persona de interés, se deberá notificar al funcionario del ACNUR responsable del registro y tomar las medidas para registrar a la persona y establecer un registro del caso individual.

METODOLOGÍA 2: LISTA DE VERIFICACIÓN

(sin entrevista)

La Metodología 2 está diseñada para ayudar al funcionario que ya tiene un buen conocimiento del contexto local y de la situación de las personas que él considere que podrían estar en situación de riesgo. Este conocimiento le permitirá obviar la entrevista y proceder directamente a determinar los indicadores de riesgo pertinentes.

¿Cómo se diferencia el enfoque de la lista de verificación del enfoque de la entrevista?

- Es menos formal que el enfoque de la entrevista, de modo que sólo deben utilizarlo los funcionarios con experiencia;
- Obvia la entrevista;
- Los trabajadores sociales proceden directamente a determinar las categorías de riesgo pertinentes y a los indicadores de riesgo.

¿Qué necesito saber para utilizar el enfoque de lista de verificación?

- Tener un conocimiento profundo de la situación local;
- Un conocimiento profundo de las circunstancias individuales (por ejemplo, la frecuencia de las visitas a la oficina por parte de la persona de interés, visitas a domicilio, referencias de asociados junto con un expediente completo, etc.) de modo que se pueda hacer una identificación preliminar de todas las posibles categorías de riesgo;
- Que las fuentes utilizadas para determinar la situación de mayor riesgo sean fiables y de confianza (por ejemplo, declaraciones de la persona durante las visitas, lo exhaustivo del expediente reunido por la organización que hace la referencia, etc.)

¿Qué es fundamental recordar al usar este enfoque?

- Obtener el consentimiento de la persona con respecto a la información por compartir;
- Notificar a la persona de toda referencia hecha o de los próximos pasos si la persona no está presente al momento de completar la herramienta;
- Incorporar este enfoque como parte de un régimen más amplio de identificación de riesgos basado en procedimientos más sistemáticos tales como la Metodología 1.