



**UNHCR
ACNUR**

La Agencia de la ONU para los Refugiados



**Enfoque de edad,
género y diversidad
de ACNUR**

Introducción

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) salvaguarda los derechos y el bienestar de las personas que se han visto obligadas a huir, con inclusión de las personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, retornadas, apátridas y en riesgo de apatridia. El ACNUR reconoce que cada persona de interés tiene diferentes capacidades y prioridades y se enfrenta a diversos riesgos de protección, los cuales pueden aumentar debido a su edad, género y diversidad, y debido a la intersección entre ellas.

Para ayudar a reducir estos riesgos y garantizar no solo que la asistencia y los servicios sean accesibles para todas las personas de interés, sino que también respondan de manera adecuada a las prioridades y necesidades de cada una de ellas, es fundamental comprender, primero, sus respectivas experiencias y perspectivas. Esto debe hacerse consultando con regularidad a las personas de interés, involucrándolas en la toma de decisiones que afectan sus vidas y empleando sus diversas capacidades para liderar cambios positivos en sus comunidades.

Para lograrlo, ACNUR involucra a personas de interés a través de un enfoque de edad, género y diversidad (EGD). El enfoque de EGD reconoce que las necesidades, capacidades y prioridades de una persona son únicas; promueve oportunidades para participar en las decisiones; y garantiza que todas las personas gocen de derechos sin discriminación por edad, género, discapacidad, origen étnico, religión, orientación sexual, identidad de género u otras características que formen parte de su identidad.

Durante muchos años, los equipos de ACNUR en el terreno han utilizado metodologías participativas para promover el papel de mujeres, hombres, niñas y niños de todas las edades y antecedentes como agentes de cambio en sus familias y comunidades. ACNUR emitió políticas y herramientas clave como la Herramienta para la evaluación participativa en las operaciones (2006), el Manual para un enfoque comunitario en las operaciones del ACNUR (2008) y la Política de edad, género y diversidad (2011). Además, ACNUR organizó consultas globales con mujeres y jóvenes para mejorar la incorporación de sus puntos de vista en el desarrollo de políticas y herramientas.

Aplicar un enfoque de EGD requiere considerar la intersección del género y la edad con otras características (por ejemplo, discapacidades, orientación sexual y/o identidad de género, religión, origen étnico, nivel de ingresos, educación), así como la manera en que tales intersecciones pueden conducir a riesgos de protección más complejos.



Yemen. Niñez refugiada en el Parlamento de Yemen, en Saná. ©ACNUR/Shadi Abusneida

Resulta fundamental que en los programas e iniciativas participe sistemáticamente una amplia gama de personas de interés, y que tales programas e iniciativas aborden las necesidades específicas de las personas desfavorecidas, reconociendo, por ejemplo, que una mujer o niña LGBTQI+, un niño con discapacidad, una mujer de la adultez mayor, una persona marginada o indígena con discapacidad, etc., tendrá una experiencia muy diferente a la de otras y, por lo tanto, enfrentará riesgos distintos y podría tener necesidades adicionales que requieran atención específica.



Por ejemplo, en Costa Rica, aunque se encontró que, en la mayoría de los contextos de desplazamiento, la niñez tenía acceso limitado a la educación y exposición al embarazo precoz, estos riesgos se amplificaron para la niñez indígena y LGBTIQ+. Como ilustra este ejemplo, es esencial identificar y examinar críticamente los desafíos que enfrentan las personas de interés y, luego, indagar para identificar cuándo pueden aumentar estos desafíos como resultado de uno o más factores de riesgo coincidentes.

En marzo de 2018, ACNUR actualizó su Política de edad, género y diversidad (Política de EGD). La versión actualizada consolida, modifica y renueva los compromisos existentes del ACNUR hacia la adopción de un enfoque de EGD, la rendición de cuentas frente a las Personas Afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) y la igualdad de género; de igual manera, establece acciones centrales de carácter obligatorio para ayudar a fortalecer estos compromisos y aumentar la rendición de cuentas frente a las personas de interés.

La versión actualizada de la política de EGD (2018) fortalece la rendición de cuentas de la organización frente a todas las personas de interés; para ello, delimita claramente las responsabilidades específicas de la alta dirección y las entidades dentro del ACNUR. Además, solicita un monitoreo constante que conduzca a informes periódicos basados en evidencia. La política constituye un compromiso de toda la organización. Por tanto, ha ampliado su alcance y es de carácter obligatorio para todas las operaciones del ACNUR; de ese modo, se garantiza su aplicación en favor de todas las poblaciones de interés del ACNUR: refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, retornadas, apátridas y en riesgo de apatridia.

Cómo trabajar con personas con discapacidad



Ecuador. Mujer venezolana con discapacidad encuentra alegría en la danza. ©ACNUR/Jaime Giménez Sánchez de la Blanca

Debido a las barreras físicas, comunicativas y actitudinales, las personas con discapacidad a menudo enfrentan obstáculos para recibir protección, asistencia y soluciones. Pueden sufrir discriminación tanto por su discapacidad como por su situación de desplazamiento; además, a menudo se les niega la oportunidad de participar en la toma de decisiones y de desempeñar funciones de liderazgo en sus comunidades.

Ejemplos del enfoque de ACNUR hacia las personas con discapacidad:

- ✓ República Árabe Siria: un programa de rehabilitación en el hogar que apoya a las familias de niñez con retraso en el desarrollo (con inclusión del autismo) para que asuman el papel de acompañantes de entrenamiento a cargo de la planificación e implementación de planes de atención para el desarrollo en la rehabilitación y el apoyo hacia la niñez.
- ✓ Mejora de la infraestructura del sitio y las opciones de transporte asequibles para fortalecer el acceso a los servicios en muchas operaciones, incluida Kenia. Se proporcionan dispositivos de asistencia en muchos lugares, con inclusión de Chad, India, Kenia, Pakistán, República Islámica de Irán, República Árabe Siria, Somalia, Uganda, Yemen

y Zimbabue; de ese modo, se facilita el acceso de las personas con discapacidad a información y servicios.

- ✓ La Oficina de Medio Oriente y África del Norte realizó ejercicios de mapeo para determinar en qué medida los programas, la protección y la asistencia que brinda ACNUR incluyen a las personas con discapacidad en la región, y cómo fortalecer los servicios e intervenciones relacionados para mejorar la protección.
- ✓ En Sudán del Sur, ACNUR trabaja en estrecha colaboración con la Asociación de Personas con Discapacidad de Sudán del Sur (ADPSS, por sus siglas en inglés) y con las redes de protección comunitarias para identificar los estigmas relacionados con la discapacidad y promover la participación de las personas con discapacidad.
- ✓ La Red de Outreach Volunteers está disponible en varias operaciones —incluidas Bangladesh, Líbano, Pakistán, República Árabe Siria, Turquía, Venezuela y Yemen— para ayudar a identificar las necesidades de protección y las capacidades locales con el objetivo de brindar apoyo a las personas en mayor riesgo, con inclusión de las personas con discapacidad.

APLICACIÓN DE UN ENFOQUE DE EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD EN ACNUR

I. Programas con enfoque de EGD:

Con la ayuda de datos claramente definidos, ACNUR comprender, de manera integral, las poblaciones a las que sirve y, en particular, los riesgos de protección únicos que enfrentan las mujeres, los hombres, las niñas y los niños de interés del ACNUR, así como sus respectivas capacidades y necesidades. Contar con esta información y entendimiento permite al ACNUR asegurarse de que la programación utilice de manera adecuada las capacidades y habilidades de las personas de interés, y responde también a las necesidades y a los riesgos de protección identificados.

La política de EGD del ACNUR requiere que, como mínimo, todos los datos recopilados por la Agencia de la ONU para los Refugiados se desagreguen por edad, sexo y otras consideraciones de diversidad, según sea posible y apropiado al contexto, para fines de análisis y programación.

Política de EGD (2018) - acción principal 1

Logros:

- La mayoría de las operaciones de ACNUR recopila datos desagregados por edad y sexo con fines de análisis y programación. En consecuencia, las operaciones pueden considerar las diferentes necesidades de las personas de interés a partir de su edad y sexo.
- Algunas operaciones del ACNUR desagregan datos por discapacidad, lo que permite mejorar la accesibilidad a las oficinas, programas y servicios de ACNUR.
- Del mismo modo, las operaciones de ACNUR se enfocan regularmente en la programación para satisfacer las necesidades de mujeres, niñas, niños y jóvenes.



Siria. Personas de la adultez mayor crean lazos de amistad en los centros comunitarios respaldados por ACNUR en Aleppo. ©ACNUR/Antwan Chnkdji

Cómo trabajar con la niñez



La niñez enfrenta riesgos adicionales debido a que depende de personas adultas en el hogar, la escuela, el lugar de trabajo y otros entornos. Debido a su edad, niñas y niños no reciben información de manera sistemática, y sus opiniones, experiencias y habilidades pueden pasarse por alto en la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de proyectos. Al solicitar datos desagregados por edad, la Política de EGD actualizada ofrece una oportunidad para que las operaciones de ACNUR comprendan mejor las necesidades de la niñez; mejoren el presupuesto y la planificación en apoyo a iniciativas dirigidas a niñas y niños; y fomenten una mejor rendición de cuentas.

Ejemplos del enfoque de ACNUR hacia la niñez:

- ✓ A través de actividades y medidas de concienciación específicas que forman parte de la Respuesta a los refugiados de Siria, ACNUR y sus socios redujeron sustancialmente el porcentaje de niñez siria refugiada que nació sin ningún tipo de documento de identificación oficial (certificado de nacimiento o notificación médica de nacimiento) en la región: de 35%, en 2012, a 1.8%, en 2018.
- ✓ En 2018, ACNUR publicó nuevas Directrices provisionales para evaluar y determinar el interés superior de la niñez. Junto con un enfoque más completo para las Determinaciones del Interés Superior, la revisión ofrece herramientas de gestión de casos de protección infantil que son más fáciles de usar, y que abordan las preocupaciones y desafíos identificados por las oficinas en el terreno.
- ✓ Desde 2012, en Chad, Etiopía, Kenia, Malawi, Malasia, Pakistán, República Árabe Siria, República Islámica de Irán, Ruanda, Sudán del Sur, Sudán, Uganda y Yemen, el programa Educa a un niño (EAC, por sus siglas en inglés) ha apoyado a más de un millón de niños refugiados que no asisten a la escuela.



Siria. Equipos móviles enseñan a madre, padres, niñas y niños los peligros de las municiones sin detonar. ©ACNUR/Antwan Chnkj

En **Venezuela**, ACNUR inició ejercicios de elaboración de perfiles y registro que establecen que los datos recopilados por la Agencia de la ONU para los Refugiados deben desagregarse por edad, sexo y diversidad, según sea posible y apropiado al contexto, con fines de análisis y programación.

Libano: Una evaluación anual de vulnerabilidad proporciona datos desglosados por distrito, gobernación, género de la cabeza de familia, tipo de albergue, seguridad alimentaria y vulnerabilidades económicas; por tanto, permite comprender mejor la población de refugiados sirios, y permite también que ACNUR y sus socios adapten los programas. Por ejemplo, al desagregar los datos, la evaluación reveló una diferencia de género en las estrategias de afrontamiento relacionadas con la alimentación. Del mismo modo, el desglose por sexo y por edad proporcionó información importante sobre las razones detrás de la deserción escolar: el trabajo fue una razón primordial citada por varones no escolarizados, y el matrimonio fue la razón más común citada por las mujeres.

Europa: Junto con UNICEF y OIM, ACNUR recopiló y desagregó datos sobre la niñez refugiada y migrante que llegó a Europa en 2018, proporcionando una sinopsis de los datos desglosados por edad, género, nacionalidad, situación (niñez no acompañada, separada), país de llegada, país de registro y avance en el reasentamiento. Esta información ayuda a respaldar la defensa y la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas con la niñez refugiada y migrante.

Desafíos:

- El reto que suele enfrentar la recopilación de datos por discapacidad es que no siempre es posible identificar a las personas con discapacidad. Del mismo modo, las personas LGBTIQ+, las minorías, las personas indígenas y otras personas en mayor riesgo no siempre están dentro del alcance de ACNUR por lo inaccesible y complicado que resulta recopilar datos sobre los grupos más marginados y menos visibles.
- Aunque los datos suelen estar desagregados por edad, en ocasiones hace falta recopilarlos por grupos de edad distintos. En algunas poblaciones (por ejemplo, los jóvenes), esto impide que se les identifique junto con sus necesidades; por tanto, se les pasa por alto.

II. Rendición de cuentas frente a las personas afectadas:

La Rendición de cuentas del ACNUR frente a las poblaciones afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) constituye un compromiso hacia la inclusión intencional y sistemática de las necesidades, preocupaciones, capacidades y puntos de vista expresados por las personas de interés en su diversidad; así como asumir la responsabilidad de las decisiones que se toman a nivel institucional y las acciones que emprende el personal en todas las intervenciones y programas de protección, asistencia y solución.

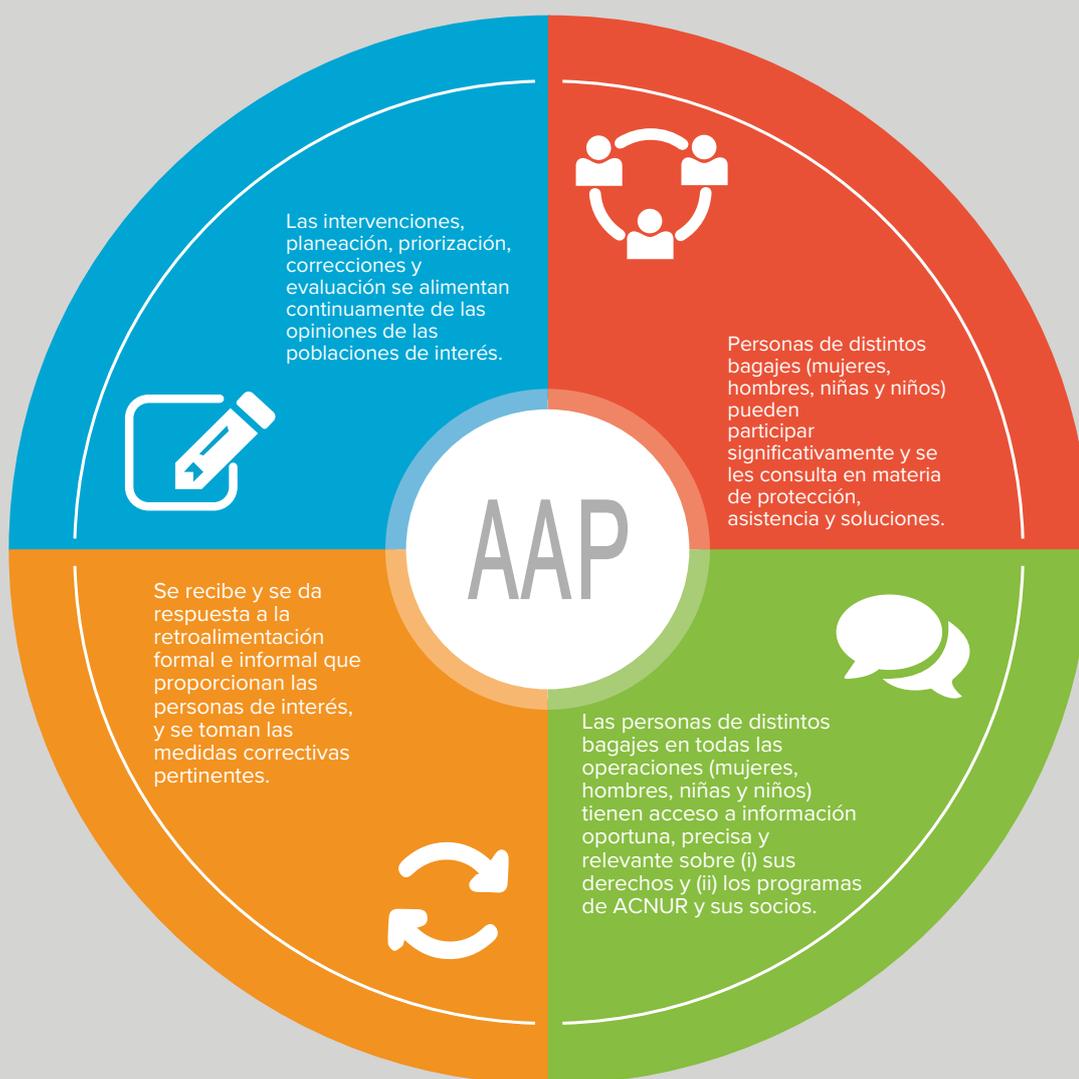
Implementar la rendición de cuentas en ACNUR gira en torno a cuatro elementos clave:

a) Participación e inclusión

b) Comunicación y transparencia

c) Respuesta y retroalimentación

d) Aprendizaje y adaptación de la organización



En conjunto, garantizan que los programas de ACNUR no solo se adapten lo mejor posible a la retroalimentación proporcionada por mujeres, hombres, niñas y niños, sino que también den mejor respuesta a sus necesidades, intereses y capacidades.

Logros:

- Muchas operaciones del ACNUR emplean metodologías participativas de forma continua en las distintas fases de planificación, implementación, seguimiento y evaluación. Los ejercicios de evaluación participativa siguen siendo un componente fundamental del enfoque de protección basado en la comunidad y del enfoque de EGD de ACNUR que se implementan en todas las operaciones. Algunas operaciones están tomando medidas especiales para garantizar la inclusión de poblaciones que a menudo quedan relegadas —con inclusión de la niñez y la juventud— en evaluaciones participativas y dentro de las estructuras comunitarias.
 - ➔ En **Ruanda**, la niñez participa en actividades y juegos interactivos (por ejemplo, teatro interactivo, fotografía, talleres de pintura), lo que aumenta su involucramiento y retroalimentación.

Del mismo modo, en **Colombia**, las actividades recreativas (manualidades, fotografía, juegos de roles) se utilizan durante los ejercicios participativos para ayudar a identificar las necesidades únicas de la niñez y garantizar su participación efectiva.

- ➔ **Italia:** Tras consultas con redes representativas de refugiados, ACNUR priorizó nuevamente el compromiso y la capacitación de organizaciones comunitarias y dirigidas por personas refugiadas; además, se lanzó PartecipAzione, en alianza con INTERSOS. Para promover la protección y la participación activa de las personas refugiadas en la vida económica, social y cultural de Italia, PartecipAzione ayudó a desarrollar la capacidad de diez organizaciones locales basadas en la comunidad y dirigidas por refugiados, las cuales comprenden o promueven la participación de las poblaciones refugiadas. Cada organización se benefició de la formación, el financiamiento y la creación de redes; asimismo, casi 2.000 personas participaron en actividades financiadas a través de los proyectos que desarrollaron.

Cómo trabajar con jóvenes

Debido a su edad, suele considerarse que la juventud es autosuficiente y no necesita apoyo. Como consecuencia, es posible que se pasen por alto sus necesidades y que no tengan acceso a la información que necesitan, incluidos los riesgos para la salud (por ejemplo, salud sexual y reproductiva) y la violencia sexual y de género (VSG). Los servicios que están disponibles, incluidos los servicios de salud, no son sistemáticamente sensibles a la juventud y sus necesidades. La juventud se beneficiaría de las oportunidades de vinculación con sus pares; sin embargo, a menudo carecen de espacios o redes específicas para su grupo etario. Las Consultas Globales de Juventud Refugiada revelaron la necesidad de marcos y guías para facilitar la consulta y la colaboración con la juventud.

Ejemplos del enfoque de ACNUR hacia la juventud:

En 2018, el Fondo de Iniciativas Juveniles del ACNUR financió 25 proyectos comunitarios dirigidos por grupos de jóvenes en 22 países donde la juventud colaboró con las operaciones a nivel país del ACNUR y sus socios en cada etapa de la gestión del proyecto, desde el diseño hasta el monitoreo. Dado que iba a la cabeza de la movilización y de las acciones de la comunidad, la juventud se benefició de estas oportunidades de liderazgo y, al mismo tiempo, destacó sus roles y su potencial para servir a las comunidades como conectores y actores de protección.



- ✓ En Mozambique, en el centro de salud de Maratane, se abrió una oficina especial (Serviço de Atendimento a Adolescentes e Jovens, SAAJ) para brindar servicios gratuitos de salud sexual y reproductiva, que incluyen asesoría y pruebas de ETS y VIH por una persona capacitada específicamente para trabajar con adolescentes/jóvenes en materia de salud sexual y reproductiva.
- ✓ En Kenia, el estudiantado que recibió becas a través del programa DAFI ha contribuido con una parte de su apoyo para financiar la educación universitaria de sus pares. Quienes se beneficiaron y graduaron del programa DAFI son modelos a seguir para otras personas, lo cual motiva a la niñez a priorizar la educación y a permanecer en la escuela. De igual forma, para fomentar la cohesión social, algunos estudiantes iniciaron programas de intercambio entre ciudadanía keniana y población refugiada en el asentamiento de Kakuma. Otro estudiante creó una iniciativa juvenil junto con un amigo keniano, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de la juventud local y refugiada por igual.

➔ En **Líbano** se han creado cinco grupos comunitarios de referencia (GCR) (47 miembros, 53% mujeres, 4% personas con discapacidad) para brindar asesoría en el diseño de actividades y programas, incluidos los métodos y herramientas de comunicación. Además, se está probando una autoevaluación participativa mediante la cual 129 personas refugiadas se han movilizado como evaluadores para ayudar a aumentar la participación de las poblaciones refugiadas en la implementación, el seguimiento y la evaluación.

- Muchas operaciones han creado canales y mecanismos de comunicación diversificados para involucrar, de manera más efectiva, a las personas con mayor riesgo, y para compartir y obtener información sobre necesidades y servicios. Varias operaciones utilizan medios innovadores (foros de redes sociales, asesoría telefónica, portales de consulta en línea, centros satelitales, equipos móviles) para facilitar el intercambio de datos y la comunicación con las personas de interés, incluidas aquellas en lugares de difícil acceso.

➔ Varias operaciones ofrecen opciones de comunicación remota para aumentar el acceso de las personas de interés en mayor situación de vulnerabilidad y en sitios de difícil acceso para ACNUR. En China se proporciona asesoría telefónica semanal con servicio de interpretación, además de asesoría sin cita previa y otras formas de apoyo e intercambio de información, incluidas preguntas y respuestas. En República Árabe Siria, ACNUR utiliza grupos de WhatsApp, centros satelitales y equipos móviles. En Líbano, las ramas de comunicación de WhatsApp permiten el suministro e intercambio de información entre personas de interés, y entre estas y ACNUR. En Costa Rica se creó un centro de llamadas gratuitas.

➔ En Venezuela, los centros de información móvil brindan asesoría privada a quienes integran la comunidad. Estos centros de información móvil permiten la identificación de personas en mayor riesgo y ofrecen asesoría personalizada sobre derechos, vías de referencia y servicios disponibles.

- Muchas operaciones de ACNUR han creado y promovido sistemas de respuesta y retroalimentación, lo que incluye quejas confidenciales. ACNUR utiliza los resultados obtenidos de la retroalimentación para adaptar sus programas y estrategias; aunado a ello, los hallazgos de los ejercicios de evaluación participativa anual se incorporan a la planificación de todas las operaciones.

➔ **Ecuador:** Se organizó un ejercicio de evaluación participativa específica con personas de interés que no hablan español, y se respetaron criterios de género en cada grupo focal. Como resultado de la retroalimentación, se adoptó un enfoque diferenciado para promover la inclusión de más mujeres en el Modelo de Graduación y aumentar la disponibilidad de cursos de español.

Desafíos:

- La participación y el acceso a la información se ven obstaculizados por la ubicación (difícil acceso, problemas de seguridad), factores de riesgo elevados, falta de formatos de comunicación accesibles, incluida la comprensión del idioma y el nivel de alfabetización. Los esfuerzos por garantizar la inclusión y el involucramiento de todas las personas de interés del ACNUR en la toma de decisiones que afectan sus vidas requieren más fondos, y deben ser más regulares, sistemáticos y dirigidos a las personas con mayor riesgo.
- No siempre se presentan denuncias debido al limitado acceso a canales de comunicación o debido a la falta de confianza en los mismos. Debe haber vías de presentación de informes diferenciadas disponibles en todas las operaciones para facilitar la presentación de informes seguros y confidenciales sobre comentarios y quejas.
- La retroalimentación proporcionada no siempre recibe una respuesta ni deriva en acciones. Las personas de interés deben participar activa y sistemáticamente en el seguimiento y la evaluación continuos del programa, así como en las evaluaciones al final del proyecto, para proporcionar retroalimentación regular o continua, y para ayudar a mejorar la programación.

III. Promoción de la igualdad de género:

La igualdad de género es fundamental para el bienestar y para la salvaguarda de los derechos de todas las personas de interés; de hecho, es fundamental para el enfoque de EGD de ACNUR y resulta relevante en todos los aspectos de su labor. Los Compromisos actualizados del ACNUR hacia Mujeres y Niñas reconocen implícitamente la diversidad entre ellas, incluidas las mujeres mayores; niñas adolescentes y mujeres jóvenes; mujeres y niñas pertenecientes a grupos indígenas o minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas; mujeres y niñas con discapacidad; y mujeres y niñas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género.

Logros:

- Las operaciones de ACNUR llevan a cabo discusiones en grupos focales con mujeres y niñas durante los ejercicios anuales de evaluación participativa. Muchas operaciones han tomado medidas para garantizar una representación equitativa en las estructuras de gestión y liderazgo, apoyando a las mujeres para que creen comités, dando prioridad a las mujeres representantes y líderes en las estructuras de gestión existentes, y ofreciendo capacitación para desarrollar las habilidades de liderazgo de las mujeres y crear espacios donde puedan fungir como líderes en sus comunidades.
- ➔ Las operaciones de ACNUR (con inclusión de aquellas en Afganistán, Burundi, Chad, Etiopía, Georgia, India, Líbano, Liberia, Libia, Mauritania, Pakistán, Panamá, República Árabe Siria, República Centrafricana, República Dominicana, Ruanda, Senegal, Turquía, Yemen y Zambia) involucraron a mujeres en estructuras y roles de liderazgo.

Compromisos actualizados del ACNUR hacia mujeres y niñas

1. Las mujeres y las niñas participan por igual y de manera significativa en todas las estructuras de liderazgo, gestión comunitaria, toma de decisiones y comités de personas de interés.
2. Las mujeres y las niñas son registradas y reciben documentación individual, directamente o mediante el apoyo del ACNUR.
3. Las mujeres y las niñas tienen acceso y control igualitario sobre la gestión y el suministro de alimentos, artículos básicos de asistencia e intervenciones mediante ayuda monetaria.
4. Del mismo modo, tienen acceso igualitario a oportunidades económicas, trabajo decente, servicios educativos y atención médica de calidad.
5. Las mujeres y las niñas tienen acceso a servicios integrales de prevención y respuesta a la violencia sexual y de género.

Así, las mujeres y niñas apoyaron la sensibilización y promoción de los derechos de las mujeres; establecieron comités de mujeres para fomentar la mediación y la resolución de conflictos dentro de familias y comunidades; participaron en procesos de toma de decisiones y de gestión relacionada con problemas comunitarios; apoyaron distribuciones, acciones de protección contra la violencia sexual y de género (VSG), salud, educación, agua, saneamiento e higiene (WASH, por sus siglas en inglés), etc.; y ayudaron a apoyar la prevención y respuesta a casos de VSG y de explotación y abuso sexual (SEA, por sus siglas en inglés).

- ➔ **Bangladesh:** Las mujeres comprometidas con la comunidad, los grupos comunitarios y los líderes electos contribuyeron a mejorar la identificación de las refugiadas en mayor riesgo, así como el acceso independiente a la información para mujeres y niñas, y el apoyo entre pares culturalmente sensible en temas de trata, matrimonio infantil, salud y educación para las niñas.
- Las personas de interés se registran cada vez más de forma individual y, de este modo, se les proporciona documentación individual.
- ➔ Las operaciones (con inclusión de aquellas en **Burkina Faso, Egipto, India, Malasia, Nepal y Uganda**) hicieron esfuerzos específicos por proporcionar registro individual y emitir documentos para personas de interés, con énfasis en las mujeres. Además, utilizaron medios innovadores para garantizar que las personas de interés estuvieran registradas:

ACNUR y las autoridades gubernamentales de **Chad** ofrecieron un registro conjunto; se ofreció el registro móvil en sitios de operación de difícil acceso, como **Jordania**, y se promovió en **Venezuela** para apoyar el acceso de las personas indígenas.

- En muchas operaciones, se están haciendo esfuerzos para apoyar un mayor acceso de las mujeres y las niñas a la asistencia y su control sobre ella, y para garantizar que los programas de medios de vida, educación y salud estén dirigidos a mujeres y niñas.
 - ➔ Las operaciones, como las de **Mozambique, Senegal, Tanzania y Uganda**, designan cada vez con mayor frecuencia a mujeres y hombres como principales beneficiarios de la asistencia. En **Liberia y Zambia**, las mujeres forman parte de los comités de distribución.
 - ➔ Se hace lo posible por desarrollar iniciativas que respondan a las necesidades e intereses de mujeres y niñas, y que incluyan guarderías y actividades que puedan realizarse desde el hogar. En **Burkina Faso, Jordania, Uganda y Yemen**, las guarderías en los campamentos y centros comunitarios permiten a las madres continuar con sus estudios, así como participar en actividades comunitarias y de medios de vida.
 - ➔ En **Bangladesh**, a través de un centro de capacitación y 18 subcentros abiertos para que las mujeres aprendan sobre serigrafía, confección e impresión en bloque, se promueve la autosuficiencia de las mujeres rohinya refugiadas y de las mujeres de la comunidad de acogida. Las mujeres reciben un estipendio con seis meses de capacitación, y sus productos se venden en un conocido punto de venta, una empresa social local que proporciona fuentes de ingresos a mujeres rurales, así como materias primas y diseños para este proyecto.
- Las operaciones del ACNUR invierten en voluntarios y estructuras de la comunidad para mejorar la identificación de los riesgos de violencia sexual y de género (VSG), para apoyar los mecanismos de prevención y respuesta a la VSG, y para realizar campañas de sensibilización sobre la VSG como una actividad de prevención y de mitigación de riesgos, que incluye informar a las personas sobrevivientes y a las comunidades sobre los servicios y recursos a su disposición,



Cómo trabajar con personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI)



Guatemala. Pareja transgénero que desea gozar del derecho a ser “quienes somos, libres y sin miedo”. ©ACNUR/Pablo Villagrán

Las normas culturales y sociales, junto con la legislación nacional discriminatoria y homofóbica, y la falta de conciencia y capacidad de respuesta dentro de las organizaciones humanitarias, a menudo obstaculizan la capacidad de las personas LGBTIQ+ de expresar sus necesidades, denunciar abusos y buscar servicios diseñados para apoyarlas.

Ejemplos del enfoque del ACNUR hacia las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI):

- ✓ En Europa: el funcionariado de asilo recibe capacitación en materia de orientación sexual e identidad de género; del mismo modo, las autoridades de asilo reciben capacitación con respecto a cuestiones relacionadas con la población LGBTIQ+. ACNUR creó “Bibliotecas vivientes” como parte de las sesiones de capacitación; de ese modo, el funcionariado que recibe casos de asilo pudo sensibilizarse por medio de reuniones y charlas con personas LGBTIQ+ refugiadas.
- ✓ El personal del ACNUR y de sus socios se esfuerzan por sensibilizarse con respecto a las personas LGBTIQ+, sus necesidades y las obligaciones que ACNUR y sus socios tienen hacia ellas. En algunos lugares, las personas LGBTIQ+ participan como voluntarias para apoyar la identificación y difusión de información.
- ✓ En las Américas, ACNUR está creando alianzas con organizaciones LGBTIQ+ que trabajan con personas en situación de movilidad humana, para ampliar su alcance y facilitar el acercamiento a las personas LGBTIQ+, así como la identificación y derivación de aquellas que requieran protección.

así como crear espacios seguros para mujeres, niñas y otras personas con mayor riesgo, con el objetivo de que quienes hayan sobrevivido a la VSG reciban apoyo psicosocial u otro tipo de asistencia específica, lo que incluye albergue y ayuda monetaria.

➔ Las Redes de Espacios Seguros, que se crearon en cada país fronterizo con **Venezuela**, incluyen organizaciones que brindan servicios integrales para sobrevivientes de VSG. Del mismo modo, cinco redes locales en Apure, Táchira, Zulia, Bolívar y Caracas realizan actividades que favorecen la identificación de casos de VSG y promueven un paquete mínimo de servicios accesibles (apoyo psicosocial, servicios médicos, servicios de salud sexual y reproductiva, asistencia jurídica, y gestión de casos).

➔ A través del Proyecto de Seguridad Comunitaria y Acceso a la Justicia (CSAJ, por sus siglas en inglés), en Etiopía, ACNUR trabaja en estrecha colaboración con los socios de la ONU para capacitar a la policía comunitaria en cuestiones de género y respuesta a la VSG, y para aumentar el número de mujeres policías comunitarias. Los tribunales móviles también facilitan el acceso a la justicia, especialmente para mujeres y niñas.

En Jordania, ACNUR apoya a las mujeres de interés a través de Social Enterprise (SEP, por sus siglas en inglés), que tiene como objetivo construir una marca que cambie las vidas y las percepciones de las personas refugiadas en todo el mundo. El proyecto SEP se convirtió en socio de Made 51, lo cual facilitó el lanzamiento y la gestión de una plataforma de mercado global para productos artesanales hechos por personas refugiadas. La alianza entre una organización no gubernamental (ONG) de Jordania, Jordan River Foundation (JRF, por sus siglas en inglés) e IKEA, una corporación multinacional, se basa en soluciones comerciales que ayudan a abordar los desafíos humanitarios y de desarrollo en Jordania, al tiempo que se crean empleos y se ofrecen oportunidades de crecimiento económico. Gracias a este proyecto, 75 mujeres sirias refugiadas obtuvieron empleo.



Kenia. Defensora de los derechos de las mujeres (originaria de Sudán del Sur) habla a favor de la educación de las niñas.

© ACNUR/Anthony Karumba

Desafíos:

- La participación significativa de mujeres y niñas en las estructuras de liderazgo y de gestión a menudo es limitada o simbólica, lo que suprime su agencia individual y colectiva, junto con su capacidad para incidir en las decisiones que afectan sus vidas. Son diversos los factores que limitan su participación: supervivencia que requiere mucho tiempo y responsabilidades del hogar; libertad de movimiento restringida; y el fracaso de algunas comunidades para involucrar a mujeres y niñas como líderes.
- En algunas operaciones, ACNUR no participa directamente en los procesos de registro; por lo tanto, puede abogar por el registro individual, pero es posible que no pueda garantizar que se lleve a cabo de forma sistemática.
- Las mujeres y las niñas no siempre tienen acceso a la asistencia destinada a ellas. Las normas sociales pueden dificultar que las mujeres sean designadas como receptoras principales de la asistencia, y que las mujeres y las niñas disfruten de igualdad de acceso y control sobre la gestión y prestación de asistencia.
- En algunas operaciones, la falta de profesoras y de una pedagogía sensible al género, así como la falta de infraestructura escolar adecuada (por ejemplo, letrinas separadas por sexos) pueden hacer que las niñas falten a la escuela, especialmente durante la menstruación.
- Las capacitaciones sobre medios de vida suelen tener un sesgo de género, y no siempre responden a las habilidades, situaciones, intereses y necesidades de las mujeres.
- Los riesgos de sufrir violencia sexual y de género siguen siendo elevados para las personas de interés (en especial, para mujeres y niñas) debido a dinámicas sociales patriarcales, relaciones de poder desiguales, y brechas existentes en los programas y en la asistencia.
- Además, son limitados los espacios seguros, confidenciales, accesibles y no estigmatizantes, al igual que los mecanismos de identificación temprana y derivación de personas con mayor riesgo en los centros de recepción, registro y tránsito.
- Es posible que los niños, hombres o personas LGBTIQ+ que sufren violencia sexual y de género no puedan recibir atención por varias razones, incluida la no divulgación relacionada con el estigma, el miedo y la falta de servicios diseñados para apoyarlos.



Cómo trabajar con personas adultas mayores

Las personas adultas mayores a menudo enfrentan barreras en el acceso a la información, lo que dificulta, a su vez, que tengan acceso a servicios, mecanismos de retroalimentación y quejas. El acceso tiende a ser limitado debido a que deben recorrer largas distancias para llegar los servicios y/o su movilidad es limitada; su nivel de alfabetización o el uso de lenguas locales o minoritarias también es limitado; enfrentan restricciones en el acceso, la familiaridad o el uso de teléfonos, Internet y otro tipo de tecnología; sus condiciones de salud específicas dificultan el acceso a la información o la capacidad para comprenderla; y sufren discriminación directa o indirecta (por ejemplo, límites de edad para los programas de medios de vida). El acceso obstaculizado y la participación limitada a menudo resultan en que las personas mayores sean pasadas por alto en el desarrollo e implementación de los programas. Sus necesidades y prioridades no siempre se reflejan en la programación, y su participación en la planificación, implementación y monitoreo a menudo es limitada.

Ejemplos del enfoque del ACNUR hacia las personas de la adultez mayor:

- ✓ Para comprender mejor las necesidades de las personas de la adultez mayor, la mayoría de las operaciones —incluidas Etiopía, India y Líbano— se relacionan con las personas adultas mayores por medio de ejercicios anuales de evaluación participativa y/o discusiones en grupos focales. En algunas operaciones, los datos se desglosan por rangos de edad más altos para facilitar un mejor monitoreo del acceso a la protección y asistencia entre las personas adultas mayores.
- ✓ En muchos lugares (con inclusión de Bangladesh, Etiopía, Líbano, Ruanda, Tailandia y Uganda), las personas de la adultez mayor reciben apoyo para participar en estructuras de liderazgo comunitario y en procesos de toma de decisiones.
- ✓ En Costa Rica y Etiopía, se apoya el acceso a los sistemas nacionales para las personas adultas mayores (por ejemplo, pensiones, programas y servicios ofrecidos a través de consejos nacionales para las personas mayores), incluso mediante la promoción y el cambio legislativo. En Costa Rica, ACNUR promovió con éxito el acceso de las personas adultas mayores a los programas y servicios ofrecidos por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM).

Cómo trabajar con minorías y personas indígenas



Las minorías y las personas indígenas pueden pasar desapercibidas en la programación humanitaria debido a la discriminación que a menudo experimentan estos grupos por parte de otras personas que integran la comunidad desplazada o de acogida, lo que dificulta su acceso a los servicios y pone en peligro su capacidad para beneficiarse de las necesidades básicas. Las personas de interés que pertenecen a estos grupos quizás prefieran permanecer en el anonimato, lo que dificulta que los actores humanitarios identifiquen sus necesidades específicas y desarrollen programas especiales, así como actividades de inclusión adecuadas.

Ejemplos del enfoque del ACNUR hacia las minorías y las personas indígenas:

- ✓ Las operaciones —incluidas las de Argentina, Colombia, Kenia, Malawi, Nepal, Nigeria, República Democrática del Congo, Ruanda, Sudán y Zimbabue— llevan a cabo ejercicios de evaluación participativa específicos con minorías y personas indígenas para comprender mejor sus necesidades, capacidades y soluciones previstas
- ✓ En Sudán del Sur se prioriza la participación de las minorías y de las personas indígenas mediante su inclusión en estructuras comunitarias; y, en Colombia, a través de actividades y ejercicios específicos (por ejemplo, manualidades, fotografía, juegos de roles, etc.).
- ✓ Para proteger a las poblaciones indígenas, y para ayudar a prevenir y reducir la apatridia en Venezuela, ACNUR tomó medidas para desarrollar la capacidad de las instituciones estatales, las organizaciones no gubernamentales y las estructuras comunitarias, desarrollando e impartiendo orientación relacionada, capacitando a los comités comunitarios y voluntarios de vinculación, así como ofreciendo sesiones informativas sobre los derechos a los procedimientos de registro de identidad y nacimiento de la población indígena.
- ✓ En Tayikistán, ACNUR identificó a personas de minorías marginadas, que a menudo carecen de certificados de nacimiento independientemente de su edad o sexo, y las apoyó para iniciar el proceso necesario para lograr la emisión de documentos.



Filipinas. Mujer indígena da la bienvenida al equipo de ACNUR con música. ©ACNUR/Althea Gonzales

Política de edad, género y diversidad de ACNUR (2018) –

Diez acciones básicas obligatorias:

1. PROGRAMACIÓN INCLUSIVA DE EGD	A efectos de análisis y programación, como mínimo, todos los datos recabados por ACNUR se desglosarán por edad, sexo y otras consideraciones relativas a la diversidad, según resulte apropiado y posible en cada contexto.
2. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN	Como mínimo, las operaciones en cada país emplearán metodologías participativas en cada etapa del ciclo de gestión de las operaciones para incorporar las capacidades y prioridades de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños de diversos orígenes en los programas de protección, asistencia y soluciones.
3. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA	Como mínimo, todas las estrategias de protección y las soluciones a nivel de país detallarán el enfoque de la operación en la comunicación con mujeres, hombres, niñas y niños de diversas procedencias, a través de medios que sean apropiados y accesibles para todos los grupos que integran una comunidad.
4. RETROALIMENTACIÓN Y RESPUESTA	Como mínimo, todas las operaciones de ACNUR establecerán y fomentarán sistemas de retroalimentación y respuesta, incluidas las denuncias confidenciales.
5. APRENDIZAJE Y ADAPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Como mínimo, las operaciones de ACNUR adaptarán los programas y las estrategias en respuesta a las aportaciones de las personas de interés; además, documentarán esta información en los planes de operaciones e informes anuales por país.
6. PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO	<p>a. Las mujeres y niñas participan manera equitativa y significativa en todas las estructuras de toma de decisiones, de gestión comunitaria y de liderazgo, así como en los comités de personas de interés. Como mínimo, las operaciones de ACNUR garantizarán un 50% de participación femenina en las estructuras de gestión y liderazgo bajo la autoridad de la Agencia de la ONU para los Refugiados, y promoverán lo mismo entre los socios, incluidos los gobiernos.</p>
	<p>b. Las mujeres y las niñas cuentan con registro y documentación individual directamente o a través del apoyo proporcionado por ACNUR. Como mínimo, ACNUR proporcionará documentación en materia de protección a cada mujer y a cada niña de interés; asimismo, promoverá esta acción entre sus socios, incluidos los gobiernos.</p>
	<p>c. Las mujeres y las niñas disponen de acceso y control igualitario sobre la gestión y el suministro de alimentos, artículos básicos de socorro y ayuda monetaria. Según el contexto, las operaciones de ACNUR aumentarán el porcentaje de mujeres como principales receptoras de asistencia en los hogares que reciben asistencia material o ayuda monetaria.</p>
	<p>d. Las mujeres y las niñas tienen acceso igualitario a oportunidades económicas, incluidos el trabajo decente, la educación y los servicios de salud de calidad. Como mínimo, ACNUR garantizará que las mujeres y las niñas tengan acceso igualitario a los programas educativos, de salud y de medios de vida que ejecuta; además, promoverá la igualdad en el acceso a los servicios públicos con sus socios, incluidos los gobiernos.</p>
	<p>e. Las mujeres y las niñas tienen acceso a servicios integrales para prevenir y atender casos de violencia sexual y de género. Como mínimo, las operaciones de ACNUR adoptarán e implementarán procedimientos operativos estándares contra la violencia sexual y de género, y se pondrán en práctica las cuatro vías principales de atención para todas las personas sobrevivientes (protección/seguridad, jurídica, médica y psicosocial). Asimismo, se promoverá esta acción entre los socios, incluidos los gobiernos.</p>

**Para obtener más información, favor de
ponerse en contacto con:**

División de Protección Internacional
Unidad de Protección Comunitaria
hqts00@unhcr.org



**UNHCR
ACNUR**

La Agencia de la ONU para los Refugiados