

“Desafíos y Buenas Prácticas en el Manejo de Casos en el Procedimiento de Determinación de la Condición de Persona Refugiada”

Información, procedimientos y herramientas del registro | La interoperabilidad de sistemas | El potencial del programa del ACNUR ProGres v4

Tema de Discusión #2: Registro y manejo de casos

Para garantizar el disfrute real del derecho de asilo y una protección efectiva de los solicitantes se requiere un sistema de registro adecuado y eficiente. Un sistema de esta naturaleza debe contribuir a: (i) la protección del solicitante de posibles devoluciones o expulsiones, (ii) facilitar el acceso a derechos, servicios básicos y asistencia, (iii) la reunificación familiar, (iv) prevenir el riesgo múltiple de la misma persona, (v) prevenir la falsificación de documentos y (vi) la implementación y manejo de proyectos de asistencia, así como la adecuada distribución de recursos, (vii) a la protección de la información personal de los solicitantes de asilo y (viii) a la búsqueda de soluciones duraderas. Un sistema así es crucial para la correcta identificación de las personas con necesidades de protección específicas como por ejemplo niños, mujeres y personas de la tercera edad.

De igual forma, mecanismos de registro y seguimiento eficaces son cruciales para garantizar la eficiencia del sistema, tanto en términos de una mejor organización del trabajo como de ahorro de recursos financieros y temporales, beneficiando en última instancia a las personas de interés.

Para diseñar e implementar un sistema de registro adecuado los siguientes estándares y recomendaciones principales deben ser tomados en cuenta:

- a. El registro de personas solicitantes de asilo y refugiadas debe ser un proceso continuo que reúna la información esencial desde el primer contacto hasta que la persona ya no requiera de protección internacional. Esto implica una constante actualización y verificación de los datos;
- b. Cada persona debe ser registrada de forma individual por medio de una entrevista individual con la persona de interés y respetando procedimientos especiales para los niños;
- c. Para cada persona registrada se debe incluir y verificar un cierto núcleo de información básica que permita el efectivo manejo del caso, la rápida identificación de personas en situación de vulnerabilidad y la documentación de todas las personas registradas;
- d. El personal a cargo de las actividades de registro debe contar con capacitación adecuada que contemple los principios de la protección internacional, el propósito de las actividades de registro y las tareas específicas que se le asignaran. Esta capacitación además debe

incluir una sensibilización en temas de género y atención diversificada de las personas según su edad o situación particular;

- e. Los procedimientos de registro deben respetar los principios fundamentales de confidencialidad. Se debe contar con el consentimiento expreso del individuo antes de compartir cualquier información con las contrapartes, incluyendo (otras) oficinas de gobierno. Bajo ninguna circunstancia la información confidencial y personal del solicitante de asilo puede ser compartida con el país de origen sin consentimiento.

Los estados de la región han asumido un rol activo en mejorar la calidad de sus sistemas de registro a través de su participación en la Iniciativa de Control de Calidad de los Sistemas de Asilo (QAI). Han logrado identificar algunas limitaciones en el sistema e implementar buenas prácticas para solucionarlas, como crear unidades dedicadas únicamente al registro, modificar sus formularios de registro y crear manuales de procedimiento y protocolos para la identificación de las necesidades de protección de los solicitantes y refugiados.

A pesar de estos avances, algunos obstáculos para realizar un registro y seguimiento de casos adecuado siguen perdurando en la región, por ejemplo:

- Muchos estados en la región tienen sistemas de registro que no han sido actualizados de conformidad con los últimos estándares sustantivos y avances tecnológicos, no permiten una actualización constante y regular de la información, ni el acceso múltiple y descentralizado a la misma;
- Las limitaciones en la interoperabilidad de los sistemas de registro y seguimiento de las entidades de migración y asilo; lo cual también afecta negativamente la emisión de documentación a los solicitantes de asilo y refugiados, la certeza de su situación en el país y el acceso a derechos asociados;
- La necesidad de bases de datos que contengan los elementos necesarios para la identificación de personas con necesidades específicas de protección;
- La necesidad de capacitar personal en registro, seguimiento y priorización de casos a fin de evitar el cumulo de la mora y agilizar la eficiencia de sistema. Esto puede incluir el desarrollo de protocolos y manuales de procedimiento para la gestión de los casos.

En vista de lo anterior, y con el fin de lograr una mejor gestión de la información necesaria a garantizar el acceso a la protección internacional y la eficiencia del sistema, a continuación se incluyen una serie de preguntas para reflexionar y discutir. Estas discusiones pueden contribuir a identificar posibles soluciones a los desafíos en materia de registro:

- ¿Se podrían replicar alguna buena práctica de registro existente que garantice el respeto a los estándares internacionales y la eficiencia del sistema?
- ¿Cómo fortalecer la compilación de información representativa y de calidad y aprovecharla para mejorar la gestión de casos y las respuestas de protección?
- ¿Cómo puede la tecnología moderna ayudar a diseñar e implementar herramientas de registro y manejo de casos interoperables, descentralizados y con accesos múltiples?

- ¿Cómo se podría/debería integrar el sistema de registro de personas refugiadas en los sistemas nacionales de registro/documentación y/o en los sistemas civiles de registro y estadísticas demográficas?