

DIGITALIZACIÓN, RECEPCIÓN Y MODALIDADES DIFERENCIADAS DE PROCESAMIENTO DE CASOS



30 de mayo de 2023



Tapachula, Chiapas | México



SEGOB
SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN

COMAR
COMISIÓN MEXICANA
DE AYUDA A REFUGIADOS



Reporte final

Principales conclusiones y recomendaciones

1. Antecedentes

Como parte de su plan regional, los países del MIRPS crearon en 2020 el Grupo de Trabajo sobre Recepción, Admisión y Procesamiento de Casos, que se enfoca en fortalecer los sistemas de asilo/refugio, incluyendo la identificación de necesidades de protección internacional, gestión de casos, registro biométrico, uso de modalidades diferenciadas de determinación de la condición de refugiado, entre otros.

En el año 2022, los países realizaron la “Reunión regional de hermanamiento e intercambio sobre desarrollo de capacidades de asilo/refugio”, en la que se identificaron oportunidades de colaboración entre países, para superar retos en la recepción, admisión y procesamiento de casos. A partir de la misma, en el mismo año se realizaron intercambios bilaterales, una reunión regional sobre Información de País de Origen (COI) y una capacitación virtual sobre el enfoque de género en el procesamiento de casos.

Para el año 2023, México lidera el Grupo de Trabajo por segundo año consecutivo, y en coordinación con Panamá como Presidencia Pro-tempore del MIRPS, da seguimiento al interés de los países MIRPS en organizar visitas entre oficiales gubernamentales para intercambiar información y experiencias, también incluido como objetivo dentro del plan de acción regional PPT 2023.

El Encuentro se organizó con el objetivo de conocer experiencias y procedimientos sobre sistemas de registro, transformación digital y la interoperabilidad de sistemas de documentación; aprender sobre metodologías que permitan simplificar y agilizar el procesamiento de solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado.

El presente reporte sistematiza las principales conclusiones y recomendaciones del Encuentro. La lista de participantes y agenda final se encuentran en los anexos, mientras que los documentos relacionados, presentaciones y fotografías pueden ser consultadas [aquí](#).

2. Principales conclusiones y recomendaciones

Sistemas de recepción y registro

- Con el objetivo de desarrollar la capacidad y calidad del sistema de asilo/refugio y para que sea más eficiente y justo, se requiere usar un sistema de manejo de casos que automatice los procesos en cada etapa del procedimiento, desde el registro de una solicitud hasta la resolución del caso.
- El desarrollo de un sistema integral de manejo de casos se tiene que basar en una recaudación de requerimientos de usuarios de forma participativa y ordenada, usando una metodología transparente, liderada por un “equipo de gestión” compuesto del equipo del gobierno que maneja los sistemas (este equipo podría estar integrado por los funcionarios responsables de Análisis y Estadística dentro de su oficina).
- Contar con un sistema de manejo de caso integral permite una recaudación de datos unificada para alimentar la base de datos, lo que representa una herramienta (i) de gestión a nivel de equipo (medir metas, productividad interna) y (ii) de reporte de datos públicos para analizar tendencias actuales (llegadas por nacionalidad, rezago por área) e información clave para orientar estrategias que hagan que el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado sea más eficiente, tal como para adoptar procedimientos diferenciados.
- Adicionalmente, los países MIRPS reconocen la necesidad de: (i) acortar los tiempos de procesamiento, para lo que se necesita aumentar y fortalecer las capacidades de los funcionarios; (ii) fortalecer los mecanismos y procedimientos de recepción de solicitudes de protección en los puntos fronterizos del país; (iii) apuntar a la descentralización de la emisión de Autorizaciones de Permanencia Temporal para evitar posibles situaciones de vulnerabilidad e irregularidad durante la entrega de documentación; (iv) fortalecer los protocolos de atención según sector poblacional, y (v) procurar que la documentación esté disponible en la mayor cantidad de idiomas necesarios.

Modalidades diferenciadas y procesamiento de casos

- La implementación de modalidades diferenciadas fortalece la eficiencia en los procesos de elegibilidad de personas solicitantes de asilo/refugio, por medio del establecimiento de perfiles que permitan el procesamiento de casos que cumplan con una serie de características compartidas.
- Los países MIRPS resaltan la importancia del fortalecimiento de la gestión de Información sobre País de Origen (COI por sus siglas en inglés) para acelerar el procesamiento de los casos de nacionalidades con mayor índice de solicitantes de protección. Reiteran los intereses manifestados en la Reunión Regional de COI 2022, en especial la recomendación de establecer iniciativas de cooperación técnica tales como compartir experiencias, información y técnicas de investigación, así como experiencias sobre la elaboración de informes COI y misiones de investigación en el terreno.

Proyectos de transformación digital

- Para lograr la transformación digital del sistema de asilo/refugio, se requiere garantizar la sostenibilidad de la gestión de los sistemas, logrando autonomía (infraestructura pública, equipo de manejo de sistemas en el gobierno) desde el gobierno, contando con el material adecuado e idealmente, la firma digital.
- La Transformación Digital ofrece soluciones tecnológicas para un sistema de asilo/refugio descentralizado, facilitando el acceso a la información (datos y archivo digital) desde las diferentes oficinas y para automatizar actividades conjuntas con otras instituciones nacionales a través de la interoperabilidad de sistemas (intercambio de datos entre instituciones, por ejemplo).
- Cada sistema digital debe estar dirigido a la eficiencia de los procesos de atención a la población desplazada, así como estar construido acorde a las realidades de cada una de las instituciones rectoras en materia de protección, es decir, identificando las posibilidades y capacidades de cada uno, así como la manera más propicia de sistematizar la información. Es importante poner un especial énfasis en la generación de reportes y estadística, para que el índice de confiabilidad basada en evidencia recopilada sea concordante con la realidad de cada país.
- Se reconoce la importancia de disponer de múltiples fuentes de copia de seguridad y almacenamiento para los archivos electrónicos. La adopción de la firma electrónica facilitaría la gestión de archivos físicos.

Ruta de canalizaciones y vinculación

- La vinculación con entidades gubernamentales y no gubernamentales es vital para facilitar la integración de personas refugiadas y solicitantes de asilo, desde la perspectiva de “sociedad como un todo”. El establecimiento de mesas interinstitucionales organizadas por temáticas (laboral, educativa, salud, identidad y documentación) ha sido una buena práctica de México, al permitir operativizar los compromisos del MIRPS bajo el liderazgo del Gobierno, pero en articulación con el Sistema de las Naciones Unidas y la sociedad civil.



3. Acuerdos de seguimiento

Recomendaciones para los próximos pasos del Grupo de Trabajo MIRPS

- El Grupo de trabajo MIRPS acordó por unanimidad, presentar una promesa conjunta relacionada al fortalecimiento de los sistemas de asilo/refugio, en el Foro Mundial sobre los Refugiados. Se solicitó apoyo a la Secretaría Técnica para la redacción de un borrador del texto, que será aprobado en el seno del Grupo y derivado a las autoridades de cada país para su validación y presentación en el Foro.
- El Grupo de trabajo MIRPS finalizó el mapeo de las modalidades de procesamiento de casos para la determinación de la condición de refugiado en los países del MIRPS, documento disponible para uso interno de los Gobiernos y disponible [aquí](#).
- Otros temas de interés para seguir abordando en las sesiones del Grupo de Trabajo son:
 - Mejora de la divulgación de información sobre el trámite y requisitos para las personas desplazadas
 - Experiencias en la derivación de casos de vulnerabilidad a diversas instituciones (acceso a derechos)
 - Técnicas de entrevistas de elegibilidad en tiempos correctos
 - Pasos para la digitalización de expedientes y un sistema digital para el registro de casos
 - Profundizar en los proyectos de transformación digital de cada uno de los países
 - Reforzar los conocimientos sobre el establecimiento de Procesos Estandarizados
 - Procesos de atención de cada uno de los países a los flujos migratorios mixtos
 - Procesos de vinculación y referencia para facilitar la integración de refugiados
- Adicionalmente, los miembros del Grupo de trabajo MIRPS reiteran su interés en organizar hermanamientos e intercambios de la siguiente manera:
 - México sugiere la organización de intercambios bilaterales, en los que dos funcionarios sean seleccionados en dos países diferentes, y puedan visitar por un tiempo aproximado de una semana en el país contrario, de manera que ambos se beneficien de un proceso de “shadowing” o acompañamiento cercano que beneficie a ambos países.
 - Otros temas de interés son:
 - Intercambios con países interesados para conocer sus experiencias en el desarrollo de herramientas y/o manuales de procesamiento y Procedimientos Operativos Estandarizados.
 - Aprender a desarrollar o construir su sistema de registro
 - Recibir asesoramiento técnico sobre la aplicación de procedimientos diferenciados, la aplicación de estatutos de protección temporal y sobre la aplicación de la definición ampliada de "refugiado" contemplada en la Declaración de Cartagena.
 - Acompañamiento para la creación de una unidad COI para unificar y estandarizar la información sobre país de origen producida por las CONAREs.

Anexo 1- Agenda final

Fecha	Actividad
Lunes 29 de mayo	
Llegada a Tapachula	Vuelo a Tapachula y pernocta en Hotel Loma Real.
Martes 30 de mayo	
7:30 hrs	Salida desde el Hotel
8:00 a 9:00 hrs	Centro Provisional de emisión de citas COMAR (Laureles) a. Sistema de Recepción, prerregistro digital y emisión de citas
9:00 a 9:30 hrs	Traslado
9:30 a 11:30 hrs	Visita al Centro de Registro de COMAR (ISMAN) a) Recepción, charla de información, sala de espera y llenado de formularios de registro, <i>triage</i> . b) Registro y admisión de las solicitudes en la nueva versión del SIRE – el sistema de manejo de casos de COMAR. Identificación de necesidades específicas de protección (DAVI). c) Toma de datos biométricos y emisión de Clave Única de Registro de Población (CURP) temporal. d) Emisión de constancia de trámite y digitalización del expediente. e) Visita al espacio de archivo y observación de Sistema Digital de Rastreo de Expedientes. f) Modalidades de procesamiento diferenciado de casos, basados en el <i>triage</i> . g) Charla sobre procedimientos ordinarios y estrategia de reducción del rezago.
11:30 a 11:45 hrs	Pausa
11:45 a 12:45 hrs	Visita al Centro de Atención a Personas Refugiadas de ACNUR a) Charla orientativa y recepción de casos b) Registro y evaluación de necesidades de protección y asistencia humanitaria c) Ruta de canalizaciones a servicios básicos y programas especializados de protección e integración
12:45 hrs	Traslado
13:00 a 14:00 hrs	Comida
14:00 a 17:00 hrs	Recuento del día e intercambio de aprendizajes- Hotel Loma Real a) Manejo de flujos y proyectos de transformación digital: Sistema SIRE y Sistema Digital de Rastreo de Expedientes. b) Modalidades diferenciadas de procesamiento de casos c) Estrategia para reducción de rezago d) Ruta de canalizaciones y vinculación con entidades gubernamentales y no gubernamentales
19:00 a 21:00 hrs	Cena de clausura (Hotel Loma Real)
Miércoles 31 de mayo	
	Vuelos de regreso desde Tapachula hacia destino final

Anexo 2- Listado de participantes

	País	Nombre	Cargo e institución
1	Belice	Sra. Shaila Ciego-Lennan	Directora Interina, Departamento de Refugiados
2	Belice	Sra. Emelda Madril	Oficial de Registro, Departamento de Refugiados
3	Costa Rica	Sr. Alonso Rivera Romero	Oficial, Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería
4	Costa Rica	Sr. Ricardo Otárola Pacheco	Oficial, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
5	El Salvador	Sra. Patricia Elizabeth Aguilera Bran	Secretaria, Comisión para Determinación de la Condición de Personas Refugiadas
6	El Salvador	Sr. Lisandro Alberto Landaverde	Técnico CODER, Ministerio de Relaciones Exteriores
7	Guatemala	Sra. Alida Azucena Poz López	Primer Secretario de la Dirección de Asuntos Migratorios, Ministerio de Relaciones Exteriores
8	Guatemala	Sra. Greta Mabela Mancilla	Departamento de Reconocimiento de Estatus de Refugiado, Instituto Guatemalteco de Migración
9	Honduras	Sr. Víctor Emilio Gómez	Oficial de DDHH, Encargado de la Unidad de Registro de expedientes y Procedimientos, Gerencia de Derechos Humanos y Atención al Migrante.
10	Honduras	Sr. Jose Luis Montalván	Asesor del despacho de Dirección Ejecutiva.
11	Panamá	Sr. Edgar Escobar	Jefe de Asesores, Despacho Superior Ministerio de Gobierno
12	Panamá	Sr. Lorenzo Hincapié	Director, Oficina Nacional para la Atención de los Refugiados
13	Panamá	Sr. Andrés Marín	Abogado, Oficina Nacional para la Atención de los Refugiados
14	México	Sra. Christian Denisse Lemus Flores	Secretaría de Relaciones Exteriores
15	México	Sra. Cinthia Pérez Trejo	COMAR CDMX
16	México	Sr. Rubén Jiménez Benítez	COMAR CDMX
17	México	Sra. Liliana Meneses Meneses	COMAR CDMX
18	México	Sr. Daladier Anzueto	COMAR Tapachula
19	México	Sr. Eduardo Castillejos	COMAR Tapachula
20	México	Sra. Emei Choi	COMAR Tapachula
21	México	Sr. Lester Jarquin	COMAR Tapachula
22	México	Sr. César Eloa Méndez	COMAR Tapachula
23	Regional	María José Benítez	Oficial CRR- Secretaría Técnica MIRPS, ACNUR Oficina Regional para las Américas
24	Regional	Julia Hanby	Oficial de Enlace- Plataforma de Apoyo al MIRPS, ACNUR Oficina Regional para las Américas
25	Regional	Sarah Meneses	OEA- Secretaría Técnica MIRPS, OEA
26	Belice	Ivana Saldívar	Oficial Asociada Soluciones Duraderas, ACNUR Belice
27	Costa Rica	Jorge Álvarez	Oficial de Protección, ACNUR Costa Rica
28	Honduras	Marco Baumgartner	Oficial Asociado de Protección, ACNUR Honduras
29	Panamá	María Lorena Suárez	Oficial de Protección, ACNUR Oficina Multipaís Panamá
30	México	Johanna Roldán	Oficial Senior de Protección, ACNUR México
31	México	Gianluca Ogis	Oficial Senior de Registro, ACNUR México
32	México	Clementine Bouchereau	Oficial Asociada de Protección (QAI-Registro), ACNUR México
33	México	Manuel Nucamendi Pulido	Jefe de Oficina, ACNUR Tapachula
34	México	Leonardo Delmonde Freitas	Oficial Asociado de Registro, ACNUR Tapachula