

# Personas en situación de mayor riesgo

19 Mayo 2020

## Puntos clave

- No dé por supuesto que las personas con necesidades específicas son visibles, búsquelas de forma activa.
- Consulte a las personas con necesidades específicas para evaluar sus necesidades y capacidades y para detectar las carencias de los programas de protección y asistencia.
- Consulte a las personas con necesidades específicas con el fin de decidir qué deben contener los paquetes de asistencia alimentaria y no alimentaria que reciben y para asegurarse de que puedan acceder a los mecanismos de distribución.
- Tenga en cuenta que las personas y los grupos con necesidades específicas no suelen dar un paso adelante para expresar sus necesidades.

## 1. Líneas generales

En toda situación de emergencia, algunos refugiados o grupos o individuos de desplazados internos se encuentran en situación de mayor riesgo por sus circunstancias o por el contexto. Entre las personas en situación de mayor riesgo se incluyen las denominadas «personas con necesidades específicas» que se enfrentan a obstáculos concretos debido a la discriminación, a su identidad o a otros factores que les impiden disfrutar plenamente de sus derechos o acceder a los servicios que necesitan. [Véase [ACNUR, \*\*Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes\*\* \(Guía sobre el uso de códigos estandarizados de necesidades específicas\)](#)]

La expresión «persona con necesidades específicas» se utiliza con frecuencia en el ACNUR, pero debe evitarse en la medida en que tiene una connotación de desempoderamiento. Es importante señalar que no todas las personas clasificadas como personas con necesidades específicas requieren asistencia especializada. Por ejemplo, las [personas con discapacidad](#) se enfrentan a obstáculos cuando intentan acceder a sus derechos, pero en muchos casos las dificultades que

encuentran se deben primordialmente a la discriminación social, cultural, física, económica o política.

En situaciones que no son de emergencia, los servicios sociales y las estructuras comunitarias satisfacen la mayor parte de las necesidades de quienes se encuentran en situación de riesgo. Sin embargo, en una emergencia, muchas de estas redes de protección y apoyo se rompen o incluso se convierten en una fuente de nuevos riesgos. Una respuesta de emergencia puede también pasar por alto o no detectar a aquellos grupos o individuos que necesitan alguna forma específica de protección. Por ello, es vital adoptar medidas para identificar con rapidez a todos los grupos o individuos que están en una situación de riesgo mayor, y proporcionarles la protección y asistencia adecuadas.

Las personas de las siguientes categorías suelen considerarse en situación de mayor riesgo: [los niños y las niñas](#), entre ellos, los menores no acompañados y separados; las personas con problemas serios de salud; las personas con necesidades especiales de protección jurídica o física; las mujeres solas; las familias encabezadas por mujeres; [las personas de edad](#); las personas con discapacidades; y las personas de sexo, orientación sexual o identidad sexual diversos ([personas LGBTI](#)).

Es importante recordar que no todos los individuos de las categorías mencionadas tienen necesidades específicas. Asimismo, sus necesidades pueden cambiar con el tiempo y verse influidas por el entorno en el que se encuentran. En lugar de considerarlos como grupos destinatarios «etiquetados» con un paquete de asistencia estándar, es fundamental entender de qué manera la edad, el género y las características de diversidad se entrecruzan y dan forma a personas que son únicas en cuanto a su capacidad, sus necesidades y los riesgos a los que se enfrentan. El personal del ACNUR debería, por tanto, analizar los riesgos de protección y asistencia a los que se enfrentan las personas y los grupos y evaluar sus necesidades mediante una evaluación específica de la protección, una evaluación de sus necesidades, o mediante ambas.

Es también importante no limitar el alcance de la protección y la asistencia a los grupos anteriormente mencionados. Toda persona debería recibir protección y asistencia adecuada de conformidad con sus necesidades, previa consulta con los individuos y las comunidades en cuestión.

## 2. Guía principal

### Objetivos de protección

- Identificar de forma sistemática a los individuos y grupos en situación de mayor riesgo al inicio de una emergencia y garantizar que sus necesidades se evalúan de forma periódica mediante enfoques participativos.
- Establecer mecanismos que identifiquen y deriven con rapidez a las personas en situación de mayor riesgo, en particular aquellos que resultan menos visibles para los agentes humanitarios, en colaboración con las comunidades y sus estructuras.

- Diseñar y aplicar respuestas de protección y programas de asistencia conjuntamente con las personas en riesgo y sus comunidades.
- Dar prioridad a individuos y grupos en situación de mayor riesgo, con la urgencia necesaria en todas las respuestas de protección y asistencia (entre ellas, la recepción, registro, [determinación de la condición de refugiado](#) y reasentamiento).
- Desarrollar asociaciones y mecanismos de derivación con otros agentes de protección y asistencia (incluidos los asociados nacionales) que tengan los conocimientos pertinentes y la capacidad adecuada para ayudar a grupos y personas en situación de mayor riesgo.
- Establecer y mantener un sistema confidencial de gestión de casos individuales (utilizando la base de datos proGres) con el fin de registrar y hacer un seguimiento de las personas con mayor riesgo, y tomar nota de la protección y asistencia que necesitan y reciben. Para más información sobre el registro de necesidades específicas en proGres 4, véase [Baseline SOP for the Registration Module](#).

**Nota.** Las operaciones deben decidir a qué necesidades específicas desean dar seguimiento, y cómo registrarlas de forma más eficaz y segura en proGres. Si las necesidades específicas de una persona no se registran en la entidad Necesidades específicas del Módulo de registro, o si un usuario no tiene acceso a las necesidades específicas, no podrá tener en cuenta dichas necesidades o dar prioridad a individuos con necesidades específicas.

En el caso de las personas con necesidades específicas que requieran una gestión de caso individual, los incidentes de protección y las intervenciones pueden registrarse en el módulo de protección jurídica y física de proGres, en el módulo de protección infantil o en el de [violencia sexual y de género](#). Tenga en cuenta que la información registrada en los módulos de [violencia sexual y de género](#) y de protección infantil no es accesible para Registro, [Determinación de la condición de refugiado](#) (DCR), Reasentamiento o cualquier otro programa que no se ocupe de la protección infantil o de la [violencia sexual y de género](#).

Cuando se decidan los niveles de acceso o dónde se debe registrar determinada información, la operación debería tener en cuenta y adoptar el diseño de seguridad relacionado con la protección infantil, la violencia sexual o de género y las necesidades específicas.

Puede accederse a información agregada sobre todas las personas cuyas necesidades específicas se hayan registrado a través de informes generados de la base de datos.

## Principios y normas subyacentes

- ACNUR, [Política sobre edad, género y diversidad \(EGD\)](#), 2018.

Esta política refuerza el compromiso del ACNUR de garantizar que las personas sean el elemento central de todo lo que hacemos. Consolida nuestros compromisos existentes con una fuerte orientación de EGD, Rendición de cuentas de las Personas Afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) y compromisos con las mujeres y las niñas. Define seis áreas de intervención y diez acciones obligatorias fundamentales para todas las operaciones y sedes principales del ACNUR.

- ACNUR, [Comprender la protección comunitaria](#), Documento de orientación para la protección, 2013.

Establece las principales lecciones que han surgido en la prestación de [protección comunitaria](#). Asesora al personal del ACNUR y a sus socios sobre cómo integrar en su trabajo humanitario un enfoque de protección comunitario.

- ACNUR, [Enfoque Comunitario en las operaciones de ACNUR](#), 2008.

Este manual argumenta que, al poner a las personas de interés al centro de la toma de decisiones de las operaciones, y al diseñar las estrategias de protección en conjunto con ellos, estas personas estarán mejor protegidas y su capacidad para identificar, desarrollar y mantener soluciones se verá fortalecida y los recursos disponibles se usarán de manera más efectiva.

## Riesgos de protección

- Si en una emergencia no se detecta de forma temprana a los grupos o las personas con necesidades específicas, puede que se enfrenten a mayores riesgos, como discriminación, abuso, violencia o estigma.
- Si los mecanismos para identificar a las personas en situación de mayor riesgo no son efectivos, es posible que no se detecte a personas que requieran protección especial, en particular si sus necesidades específicas no son visibles.
- Si las brechas de protección y asistencia de grupos o individuos con necesidades específicas no se abordan lo antes posible, puede que con el tiempo sean más graves.
- Las comunidades desempeñan un papel esencial a la hora de identificar y apoyar a personas en situación de mayor riesgo, entre ellas, a las personas con necesidades específicas. Las comunidades contribuyen al diseño y aplicación de los programas de protección y asistencia. No obstante, en ocasiones pueden ser también una fuerza negativa y una fuente de perjuicios. Durante el desplazamiento pueden volver a surgir prácticas tradicionales nocivas; los grupos marginados y vulnerables pueden sufrir exclusión o explotación más extremas; pueden exacerbarse los desequilibrios de poder, etc.
- Los sistemas que de manera simplista favorecen a las personas con necesidades

específicas pueden generar necesidades de forma artificial y crear tensiones en la comunidad. Por este motivo, se deben revisar de forma regular las necesidades específicas y su priorización a medida que evoluciona el contexto de emergencia.

## Otros riesgos

- Si las necesidades específicas no se detectan y abordan con rapidez, la situación de las personas afectadas puede deteriorarse, causando más perjuicios, la pérdida de la vida, etc.
- Las respuestas tardías o ineficaces pueden dar lugar a riesgos para la seguridad.
- Si el ACNUR no cumple su responsabilidad de protección de grupos concretos, su credibilidad y autoridad pueden verse dañadas y su mandato debilitado.

## Puntos de decisión claves

- Responda de inmediato y de forma adecuada cuando se detecten necesidades específicas, y asegúrese de que se dispone de ayuda diaria cuando se requiera, también a través de los mecanismos de apoyo comunitarios.
- Garantice que se identifica y registra lo antes posible a las personas con necesidades específicas.
- Adopte medidas para garantizar que los servicios e infraestructuras sean accesibles desde el punto de vista físico para las personas con movilidad reducida.
- Establezca sistemas confidenciales de derivación para garantizar que las personas con necesidades específicas acceden a los proveedores de servicios pertinentes.
- Establezca sistemas adecuados para evitar, mitigar y dar respuesta a la violencia (incluida la [violencia sexual y de género](#)), así como a la explotación y el abuso.
- Vele por que los programas incluyan a las personas con necesidades específicas. Asegúrese de que las personas con necesidades específicas reciben información sobre los programas que les conciernen a través de una serie de canales de comunicación accesibles.
- Asegúrese de que el personal, los asociados y las autoridades públicas reconocen y saben cómo responder a las necesidades específicas.
- En particular, en emplazamientos fuera de campamentos, identifique a los asociados y establezca un programa de divulgación para garantizar que se detecta a los individuos con necesidades específicas y se les informa de sus derechos.
- Asegúrese de que existen sistemas de retroalimentación y respuesta, y de que las personas con necesidades específicas pueden acceder a ellos y actuar en función de la retroalimentación recibida.

## Pasos clave

- Dé los pasos necesarios para garantizar que se informa a los grupos con necesidades específicas sobre las medidas de protección y asistencia a las que tienen derecho, en especial, sobre los sistemas de distribución.
- Identifique a grupos o personas con necesidades específicas que requieran atención inmediata. Dé prioridad a menores no acompañados y separados, a enfermos y personas

- con malnutrición y a [personas con discapacidad](#) que no estén acompañadas. Identifique también a aquellas personas cuyas necesidades requieren un seguimiento a medio plazo.
- [Involucre a la comunidad](#). Las comunidades desempeñan un papel fundamental a la hora de detectar las necesidades de protección de las personas con necesidades específicas y de responder a ellas. Esto es particularmente importante en las zonas a las que el personal de ayuda humanitaria no puede acceder.
  - Identifique las estructuras comunitarias activas y los mecanismos comunitarios de autoprotección y adopte medidas para abordar los mecanismos de respuesta negativos.
  - Encuentre las organizaciones de personas con discapacidades y otras estructuras de grupos con necesidades específicas y trabaje con ellas. Asegúrese de que se incluyen en estructuras más amplias de liderazgo comunitario.
  - Procure que las personas con necesidades médicas urgentes y afecciones crónicas se deriven a los servicios de atención sanitaria para tratamiento inmediato.
  - Tenga en cuenta las necesidades específicas cuando se elaboren mensajes de comunicación. Los niños, las personas enfermas, los mayores, o las [personas con discapacidad](#) no obtienen necesariamente la información que precisan a través de los canales habituales. Adapte la estrategia de comunicación para satisfacer dichas necesidades.
  - Proporcione un sistema «rápido» de colas para grupos o individuos con necesidades específicas, de manera que puedan registrarse y recibir ayuda y protección de inmediato. Déles prioridad de acuerdo a la gravedad y urgencia de sus necesidades. En operaciones más grandes, puede pedir a un miembro del equipo de recepción que controle la zona de recepción (y la zona alrededor) con el fin de realizar una identificación previa a las personas con necesidades específicas y darles prioridad.
  - Los grupos o individuos con necesidades específicas deben recibir protección y asistencia inmediata: debe dárseles prioridad en la recepción, registro, [determinación de la condición de refugiado](#) y reasentamiento, y en otros mecanismos y procesos de respuesta. Véase el capítulo 5.1 de la Guidance on Registration and Identity Management (Guía sobre el registro y la gestión de la identidad) sobre [la priorización de las personas con necesidades específicas en el registro](#).
  - Forme al personal de recepción y registro para que identifiquen y deriven a las personas con necesidades específicas como corresponda. Para más información sobre la identificación de códigos de necesidades específicas y sobre derivaciones véase Guidance on Registration and Identity Management del ACNUR, en particular, el capítulo 5.2 sobre el Registro como un proceso de gestión de la identidad y la sección 4 relativa a [la identificación de las necesidades específicas y la derivación de los individuos de interés de conformidad con los procedimientos operativos estándar](#).
  - Puede ser conveniente crear una lista seleccionada más corta de los códigos fundamentales de necesidades específicas que sean más pertinentes y aplicables a la situación y formar al personal para que identifique y registre dichos códigos en lugar de la lista completa. Asimismo, pueden proporcionarse preguntas de detección para ayudar al personal con la identificación.
  - Introduzca los datos de las personas con necesidades específicas en proGres. (Si el prerregistro se ha realizado en papel, marque las necesidades específicas en el registro físico).
  - Procure que el personal del ACNUR que trabaja en protección, protección infantil y

[protección comunitaria](#) esté presente en las instalaciones de recepción o registro con el fin de evaluar de forma inmediata a las personas con necesidades específicas que el personal de registro derive.

- Establezca y mantenga registros actualizados en la base de datos proGres. Establezca un sencillo sistema periódico de presentación de informes (generando informes desde proGres). Céntrese en las necesidades detectadas, los servicios prestados y los datos estadísticos.
- Establezca, junto con los grupos o individuos afectados y las comunidades, mecanismos o procesos para proporcionar servicios básicos, controlar su prestación y aplicar medidas de seguimiento.
- Garantice que los grupos o individuos con necesidades específicas puedan acceder a los puntos de distribución de la ayuda y no estén desatendidos en lo que a la entrega de bienes y servicios se refiere.
- Si es necesario, organice sistemas de colas separados o entregue los productos a las personas que no pueden asistir a la distribución. Supervise la distribución de bienes a grupos o individuos con necesidades específicas para garantizar que no sufren discriminación o son explotados.
- Recuerde que algunos grupos pueden ser objeto de violencia y abuso por parte de otros miembros de la comunidad. Si es necesario, organice horas de distribución y asesoramiento separadas.
- Si las personas no pueden recoger la ayuda, designe y registre otra persona para la recogida. Supervise estos casos para asegurarse de que la ayuda llega a la persona a la que va dirigida. Considere enfoques comunitarios.
- Supervise la construcción de instalaciones de refugio, agua y saneamiento para garantizar que se adaptan a las necesidades de las personas con necesidades específicas. En el diseño de instalaciones, implique a las personas con necesidades especiales.
- Proporcione transporte para las personas con [discapacidades](#) físicas, las [personas de edad](#) frágiles, las mujeres en avanzado estado de gestación y las personas con sufrimiento [psicológico](#) grave que requieran transporte para acceder a servicios médicos o de otro tipo. Asegúrese de que quienes viajen vayan acompañados de un cuidador responsable (normalmente un pariente) y de que se establezcan puntos de encuentro claros para evitar la separación de miembros de la familia.
- Adopte medidas para garantizar que las entrevistas no se repiten de forma innecesaria. Esto puede poner en peligro la confidencialidad y aumentar el estrés de los entrevistados. A tal fin, asegúrese de que los expedientes de los casos se transfieran siempre que se traslada a personas con necesidades específicas.
- Identifique y refuerce las instituciones locales que tengan instalaciones para atención y tratamiento (clínicas, escuelas, hospitales, instalaciones recreativas, etc.).
- Lleve a cabo evaluaciones participativas con grupos o personas con necesidades específicas y tenga en cuenta sus opiniones en la planificación operativa. Asegúrese de que puedan asistir a reuniones o realice vistas a domicilio para recoger sus opiniones. Diversifique sus métodos de participación y adáptelos a las necesidades de los diferentes grupos a los que se dirija.
- Cuando sea posible, proporcione formación profesional y oportunidades de subsistencia para las personas con necesidades específicas o sus familias, con el fin de ayudarles a que se mantengan y encuentren soluciones a largo plazo.

# Consideraciones principales en materia de gestión

- Se debe contar con los recursos y el personal suficientes para satisfacer las necesidades específicas.
- Evalúe los programas de forma periódica para garantizar que se aplican políticas de [edad, género y diversidad](#) (EGD) y que los programas son inclusivos para todos.
- Establezca un mecanismo de control y supervise todos los pasos fundamentales.
- Establezca un sistema de respuesta y retroalimentación confidencial y asegúrese de que acceden a él las personas con necesidades específicas. El sistema debería permitirles informar sobre sus inquietudes con respecto a la protección, también con respecto a la explotación sexual y el abuso.
- Establezca asociaciones nacionales para garantizar que los programas y la asistencia a las personas y grupos con necesidades específicas puedan mantenerse.
- Aplique [protección comunitaria](#) y trabaje con las comunidades (también con las comunidades de acogida) para detectar y responder a las necesidades de las personas con necesidades específicas.

## Recursos y asociaciones de colaboración

### Personal

- Los sectores clave incluyen la protección, la [protección comunitaria](#) y el apoyo psicológico y de salud mental.

### Recursos financieros

- Deberían ser suficientes para planificar y ejecutar los servicios, programas e intervenciones necesarios.

### Asociados

- Organizaciones no gubernamentales (ONG) nacionales e instituciones gubernamentales, incluidos los ministerios pertinentes.

## **Anexos**

[UNHCR, Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes, Annex 1 and Annex 2, IOM 030-FOM 030-2009](#)

[UNHCR, Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes Annex 2 IOM 030-FOM 030-2009](#)

[Standardized Specific Needs Codes - French](#)

## **3. Aprendizajes y prácticas de campo**

## **4. Enlaces**

[ACNUR, Guidance on Registration and Identity Management \(Guía sobre el registro... ACNUR, PRIMES Support La Herramienta del ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones, ... ACNUR, Operational Guidance: Mental health and psychosocial support programming for refugee operations, 2013 ACNUR, Herramienta para identificar personas en mayor riesgo \(Guía para el usua... ACNUR, Serie: Comprender la protección comunitaria \(2013\) Community-based outreach outside of camps Community centres Effective and respectful communications in forced displacement El trabajo con personas con discapacidad durante el desplazamiento forzado El trabajo con personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexual... El trabajo con minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas y puebl... El trabajo con adultos mayores durante el desplazamiento forzado El trabajo con hombres y niños sobrevivientes de violencia sexual y de género d...](#)

## **5. Contactos principales**

Como primer recurso póngase en contacto con el representante adjunto del ACNUR (Protección), el representante asistente (Protección), el funcionario superior de Protección o el funcionario superior de Protección comunitaria en el país.

También puede contactar con el director de protección del ACNUR, con el director adjunto (Protección), el coordinador superior de Protección, el funcionario superior de Protección o el funcionario superior de Protección comunitaria de la Oficina Regional.

La persona con la que contacte le servirá de enlace, según proceda, con la correspondiente unidad técnica del Departamento de Protección Internacional (DPI) del ACNUR.