

Descripción general Personas en situación de riesgo

27 Enero 2025

Puntos clave

- No dé por sentado que las personas con necesidades específicas están a simple vista: búsquelas de forma activa.
- Consulte a las personas con necesidades específicas para evaluar las dificultades a las que se enfrentan, sus necesidades y sus capacidades, y para detectar las carencias de los programas de protección y asistencia.
- Tenga en cuenta que las personas con necesidades específicas pueden estar sujetas a formas específicas de discriminación y violencia, que pueden cambiar en función de su edad, sexo y otras características.
- Consulte a las personas con necesidades específicas con el fin de decidir qué debe incluir la asistencia alimentaria y no alimentaria que se les proporciona, y para asegurarse de que puedan acceder a los mecanismos de distribución.
- Tenga en cuenta que las personas y los grupos con necesidades específicas suelen ser los que menos probabilidad tienen de dar a conocer sus necesidades.

1. Líneas generales

En toda situación de emergencia, algunas personas o grupos de personas desplazadas internas o refugiadas 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 el documento del ACNUR, [“Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes”](#) [Guía sobre el uso de códigos estandarizados de necesidades específicas] [anexo 2, IOM/030/2009-FOM/030/2009] [live.com]). Tenga en cuenta

que esa guía no incluye los códigos actualizados sobre discapacidad, que ya están disponibles en proGres. Para consultarlos, véanse [la guía sobre discapacidad que contiene los códigos de necesidades específicas del ACNUR](#)).

Como se define en el capítulo 3.4 de la Guía sobre Registro y Gestión de Identidad del ACNUR, “una necesidad específica es un atributo o una situación que requiere especial atención, intervención o seguimiento”. El ACNUR a menudo utiliza la expresión “persona con necesidades específicas”, pero debe evitarse si connota condescendencia. Cabe señalar que no todas las personas identificadas como personas con necesidades específicas requieren asistencia especializada por una situación o característica en particular. 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, que incluye discriminación voluntaria o involuntaria por parte del personal humanitario.

En situaciones que no son de emergencia, los servicios sociales y las estructuras comunitarias pueden satisfacer algunas 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 disuelven o incluso se convierten en una fuente de nuevos riesgos. Una respuesta de emergencia puede también pasar por alto o no detectar a grupos o personas que necesitan alguna forma específica de protección. Por ello, es vital adoptar medidas para identificar con rapidez a todos los grupos y personas que están en una situación de mayor riesgo, y proporcionarles la protección y asistencia adecuadas.

Las personas de las siguientes categorías suelen considerarse en situación de mayor riesgo y deben priorizarse durante el registro, aunque pueden aparecer otros grupos que también deban tenerse en cuenta según el contexto: [niñas y niños](#), incluidos los menores no acompañados y separados de sus familias; personas con problemas graves de salud; personas con necesidades especiales de protección jurídica o física; mujeres solteras; familias encabezadas por mujeres; [personas mayores](#); [personas con discapacidad](#); y personas con orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales diversas ([personas LGBTIQ+](#)).

Es importante recordar que no todas las personas de las categorías mencionadas tienen necesidades específicas. Asimismo, sus necesidades pueden cambiar con el tiempo y pueden verse influidas por el entorno en el que se encuentran. En lugar de “catalogar” grupos a los que se destina un paquete de asistencia estándar, es fundamental entender de qué manera [la edad, el género y las características de la 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 determinar sus necesidades mediante una evaluación específica de la protección o de sus necesidades, o ambas.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

Identificar y dar respuesta a personas en mayor situación de riesgo es crucial en una emergencia. Por lo general, la situación de mayor riesgo surge de la intersección entre la

discriminación social, las condiciones previas a una crisis y los riesgos de protección directamente asociados a la emergencia. Por ejemplo, la violencia de género se usa muchas veces como arma de guerra contra las mujeres de minorías étnicas o de grupos indígenas. Por lo tanto, identificar de forma temprana a estos grupos o personas es fundamental para garantizar que se atiendan las necesidades y problemas de protección más acuciantes mediante acciones preventivas, de mitigación de riesgos y de respuesta.

Con frecuencia, es difícil identificar a las personas en situación de mayor riesgo y determinar las modalidades de protección para estas. A menudo, esto se debe a la discriminación social, a la presión para no pedir ayuda y a la complejidad de ciertas modalidades de discriminación previos a las crisis. Por este motivo, es importante dedicar suficientes recursos desde el inicio de cualquier emergencia a comprender y dar respuesta a estas modalidades.

3. Guía principal

Objetivos de protección

- Identificar de forma sistemática a las personas y grupos en situación de mayor riesgo al inicio de una emergencia y garantizar que sus necesidades se evalúen de forma periódica mediante enfoques participativos.
- Establecer mecanismos que identifiquen y remitan con rapidez a las personas en situación de mayor riesgo, en particular quienes resultan menos visibles para los actores humanitarios, en colaboración con las comunidades y sus estructuras.
- Diseñar e implementar respuestas de protección y programas de asistencia conjuntamente con las personas en situación de mayor riesgo y sus comunidades.
- Dar prioridad a las personas y grupos en situación de mayor riesgo, con la urgencia necesaria, en todas las respuestas de protección y asistencia (entre ellas, la recepción, el registro, los mecanismos de asistencia, [la determinación de la condición de refugiado](#) y el reasentamiento).
- Desarrollar asociaciones y mecanismos de remisión con otros actores de protección y asistencia (incluidos los socios nacionales) que tengan los conocimientos relevantes 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 que se enfrentan a un 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”](#) (Procedimientos operativos estándar básicos para el módulo de registro) (acceso exclusivo para el personal del ACNUR).

En el caso de las personas en mayor riesgo que requieran una gestión de casos 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 de género. Cabe señalar que solo podrán acceder a la información ingresada en los módulos de violencia de género y de protección infantil quienes estrictamente deban conocerla, y solo podrán verla y editarla quienes trabajen directamente en la gestión de un caso individual de estas

características. Algunas partes pertinentes del archivo pueden compartirse con los sectores de registro, determinación de la condición de refugiado, reasentamiento, o con cualquier otro programa que lo necesite, según sea apropiado, y estos procesos se expondrán en los procedimientos operativos estándar de cada módulo.

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

Riesgos para la 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 de protección, como discriminación, abuso, violencia o estigmatización.
- Si los mecanismos para identificar a las personas en situación de mayor riesgo no son efectivos, es posible que no se identifique a personas que requieran intervenciones especiales de protección, en particular si sus necesidades específicas no son visibles.
- Si las brechas de protección y asistencia de grupos o personas con necesidades específicas no se abordan en una etapa temprana, puede que con el tiempo sean más graves.
- Las comunidades desempeñan un papel esencial a la hora de identificar y apoyar a las personas en situación de mayor riesgo, entre ellas, a las personas con necesidades específicas; ayudan a diseñar y aplicar los programas de protección y asistencia. No obstante, en ocasiones pueden ser también una influencia negativa y perjudicarlas. Durante el desplazamiento, pueden (re)surgir prácticas tradicionales nocivas; los grupos marginados y vulnerables pueden sufrir situaciones de exclusión o explotación más extremas; pueden exacerbarse los desequilibrios de poder, etc.
- Los sistemas que, de forma simplista, priorizan a personas con necesidades específicas únicamente en función de sus características individuales, sin tener en cuenta los factores de riesgo adicionales del entorno y sin involucrar a las comunidades en el proceso, pueden provocar desinformación y tensiones en la comunidad. Por este motivo, se deben revisar de forma regular las necesidades específicas y su priorización, en consulta con las comunidades, a medida que evoluciona el contexto de emergencia.

Identificación de acciones clave

General

- Asegúrese de que se identifique y registre lo antes posible a las personas con necesidades específicas.
- Identifique a los socios, sobre todo en emplazamientos fuera de campamentos, y desarrolle un programa de divulgación para garantizar que se detecte a las personas con necesidades específicas y se les informe de sus derechos.
- Identifique a grupos o personas con necesidades específicas que requieran atención inmediata. Priorice a los grupos que se determinó que están en riesgo en función del contexto. Identifique también a aquellas personas cuyas necesidades requieren un seguimiento a mediano plazo.

Registro

- Proporcione un sistema agilizado de colas para grupos o personas con necesidades específicas, de manera que puedan registrarse y recibir ayuda y protección prontamente. Establezca prioridades según la gravedad y la urgencia de sus necesidades y los riesgos a los que se enfrentan. En operaciones más grandes, puede pedir a un miembro del equipo de recepción que controle la zona de recepción (y sus alrededores) con el fin de realizar una identificación previa de las personas con necesidades específicas y darles prioridad.
- Es recomendable elaborar una lista más reducida y selectiva de códigos de necesidades específicas que son más pertinentes e importantes en esa situación, y capacitar al personal para identificar y registrar estos códigos en lugar de ingresar una lista extensa. 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 realizó en papel, marque las necesidades específicas en el registro físico).
- Procure que el personal del ACNUR o los socios que trabajan en protección, [protección infantil](#) y [protección comunitaria](#) estén presentes en las instalaciones de recepción o registro con el fin de evaluar de forma inmediata a las personas con necesidades específicas que remita el personal de registro.
- Establezca y mantenga registros actualizados en la base de datos proGres. Adopte un sistema sencillo de presentación periódica de informes (generando informes desde proGres). Céntrese en las necesidades detectadas, los servicios prestados y los datos estadísticos.
- Adopte medidas para garantizar que las entrevistas sean accesibles (p. ej., facilitando intérpretes, incluso de lengua de señas, en caso de ser necesario) y que no se repitan de forma innecesaria. Esto puede comprometer la confidencialidad y aumentar el estrés de las personas entrevistadas. En este sentido, asegúrese de que los expedientes de los casos se transfieran siempre que se traslada a personas con necesidades específicas.

[Protección comunitaria](#)

- Involucre a la comunidad. Las comunidades desempeñan un papel clave en identificar y dar respuesta a las necesidades de protección de las personas con necesidades específicas. Esto es particularmente importante en las zonas a las que el personal de ayuda humanitaria no puede acceder.
- Lleve a cabo evaluaciones participativas con grupos o personas con necesidades específicas y tenga en cuenta sus opiniones en la planificación operacional. Asegúrese de que puedan asistir a reuniones o realice visitas a domicilio para recabar sus opiniones. Diversifique sus métodos de participación y adáptelos a las necesidades de los diferentes grupos destinatarios.

Sensibilización y capacitación

- Asegúrese de que el personal, los socios y las autoridades públicas reconozcan y sepan cómo responder a las necesidades específicas.
- Capacite al personal de recepción y registro para que identifique y remita a las personas con necesidades específicas según corresponda. Para más información sobre cómo identificar códigos de necesidades específicas y cómo hacer remisiones, véase la Guía sobre Registro y Gestión de Identidad del ACNUR, en concreto el capítulo 5.2, “El registro

como un proceso de gestión de la identidad”, y su sección 4, “[Identificación de las necesidades específicas y referencia de las personas interesadas de acuerdo con los SOP](#)”.

Respuesta

General

- Los grupos o personas con necesidades específicas deben recibir asistencia y protección cuanto antes: deben priorizarse en la recepción, el registro, [la determinación de la condición de refugiado](#), el reasentamiento y en otros procesos y mecanismos de respuesta. Véase el capítulo 5.1 de la Guía sobre Registro y Gestión de Identidad del ACNUR, relativo a la [priorización de las personas con necesidades específicas en el registro](#).
- Responda de inmediato y de forma adecuada cuando se detecten necesidades específicas, y asegúrese de que se disponga de ayuda diaria cuando se requiera, incluido a través de los mecanismos de apoyo comunitarios.
- Instaure sistemas adecuados para evitar, mitigar y responder ante la violencia (incluida la violencia de género), así como ante la explotación y el abuso.

Remisiones

- Establezca sistemas confidenciales de remisión para garantizar que las personas con necesidades específicas accedan a los proveedores de servicios pertinentes.
- Procure que las personas con necesidades médicas urgentes y afecciones crónicas sean remitidas a los proveedores de atención de salud para su tratamiento inmediato.

Accesibilidad e inclusión

- Vele por que los programas incluyan a las personas con necesidades específicas. Asegúrese de que las personas con necesidades específicas reciban información sobre los programas que les conciernen a través de una serie de canales de comunicación accesibles.
- Garantice que los grupos o personas con necesidades específicas puedan acceder a los puntos de distribución de asistencia y que no estén desatendidos en lo que a la entrega de bienes y servicios se refiere.
- Si es necesario, organice sistemas de colas separados o lleve los productos a las personas que no pueden asistir a la distribución. Monitoree la distribución de bienes a grupos o personas con necesidades específicas para garantizar que no sufran discriminación o sean explotados.
- Recuerde que algunos grupos pueden ser objeto de violencia y abuso por parte de otros miembros de la comunidad. Si es necesario, coordine horarios separados de distribución y asesoramiento.
- Si las personas no pueden recoger la ayuda, designe y registre a otra persona para la recepción. Supervise estos casos para asegurarse de que la ayuda llegue a la persona a la que va dirigida. Estudie la posibilidad de impulsar planteamientos comunitarios para aprovechar el apoyo de la comunidad a la hora de acceder a quienes enfrentan dificultades para recibir asistencia.
- Monitoree la construcción de instalaciones de refugio, agua y saneamiento para garantizar que sean accesibles y que se adapten a las necesidades de las personas con necesidades

específicas. En el diseño de instalaciones, implique a las personas con necesidades especiales.

- Facilite un transporte para personas con [discapacidad](#) y [personas mayores](#) sin acompañamiento, mujeres con embarazo avanzado y personas con trastornos [psicológicos](#) graves que necesitan desplazarse para acceder a servicios médicos o de otra índole. Asegúrese de que quienes viajen vayan acompañados de un cuidador responsable (normalmente un familiar) y de que se establezcan puntos de encuentro claros para evitar la separación de los miembros de la familia.

Protección comunitaria

- Identifique las estructuras comunitarias activas y los mecanismos comunitarios de autoprotección, y adopte medidas para abordar los mecanismos de afrontamiento negativos.
- Identifique a las organizaciones de [personas con discapacidad](#) y a otras estructuras representativas de grupos marginados y trabaje con ellas. Asegúrese de que se incluyan en estructuras más amplias de liderazgo comunitario.
- Establezca, junto con las personas o los grupos afectados y las comunidades, mecanismos o procesos para proporcionar servicios básicos, monitorear la prestación de estos y aplicar medidas de seguimiento.

Información, consultas y retroalimentación

- Adopte las medidas necesarias para asegurarse de que se informe a cabalidad 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.
- Tome recaudos para cerciorarse de que la información sobre los servicios se exprese de forma accesible en los formatos e idiomas que emplean las comunidades afectadas, y de que las infraestructuras sean físicamente accesibles para personas con movilidad reducida.
- Tenga en cuenta las necesidades de idioma, acceso y accesibilidad cuando se elaboren los mensajes de difusión. Los niños, las personas de minorías étnicas o lingüísticas, las personas heridas, las personas con enfermedades crónicas o transmisibles, las personas mayores y las personas con discapacidad no necesariamente reciben la información a través de los canales habituales. Adapte la estrategia de comunicación para satisfacer dichas necesidades.
- Asegúrese de que existan sistemas de retroalimentación y respuesta, y de que las personas con necesidades específicas puedan acceder a ellos, y actúe en función de la retroalimentación recibida.

Intervenciones a más largo plazo

- Identifique y refuerce las instituciones locales que tengan instalaciones destinadas a la atención y el tratamiento (clínicas, escuelas, hospitales, instalaciones recreativas, etc.).
- Cuando sea posible, proporcione formación profesional y oportunidades de subsistencia para las personas con necesidades específicas o sus familias, con el fin de ayudarlas a que sean autosuficientes y encuentren soluciones a más largo plazo.

Principales consideraciones con respecto a la 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 [normativas sobre edad, género y diversidad](#), y que los programas son inclusivos para todas las personas.
- Adopte un mecanismo de control y monitoree 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 manifestar sus inquietudes en torno a la protección, incluida la explotación y los abusos sexuales.
- Forje asociaciones nacionales para asegurarse de que los programas y la asistencia a las personas y grupos con necesidades específicas puedan mantenerse.
- Facilite la [protección comunitaria](#) y trabaje con las comunidades (incluidas las comunidades de acogida) para detectar y responder a las necesidades de las personas con necesidades específicas.

Recursos y asociaciones

Personal

Los sectores clave incluyen la protección, [la protección comunitaria](#) y [el apoyo psicosocial y para la salud mental](#).

Recursos financieros

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

Socios

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

4. Estándares

Gestión de los indicadores de los resultados del ACNUR

El marco del ACNUR sobre monitoreo de resultados promueve el desglose por edad, género, discapacidad y otras características de la diversidad, según sea pertinente. En las áreas de efecto 4,5 y 7, también se encuentran disponibles indicadores específicos de buenas prácticas para analizar el acceso a grupos en situación de mayor riesgo.

[Gestión de los indicadores de resultados del ACNUR](#) (acceso exclusivo para el personal del ACNUR)

Anexos

[\(Spanish\) UNHCR, Policy on Age, Gender and Diversity, 2018](#)

[UNHCR Specific Needs Codes - Disability Interview Guide, 2022](#)

[UNHCR, Manual on a Community-Based Approach in UNHCR Operations, 2008](#)

5. Aprendizajes y prácticas de campo

[Protección comunitaria](#)

6. Enlaces

[“Protegiendo a las personas” Política de ACNUR sobre edad, género y diversidad Accesible sólo al personal del ACNUR: Participatory Assessment Toolkit, provisi...](#)

7. Contactos principales

Puede acudir en primera instancia al Representante Adjunto (Protección) y al Representante Auxiliar (Protección) del ACNUR o al Oficial Superior de Protección u Oficial Superior de Protección Comunitaria del país.

O bien, póngase en contacto con el Jefe de Protección del ACNUR, el Director Adjunto (Protección) o el Coordinador Superior de Protección, o bien con el Oficial Superior de Protección o el Oficial Superior de Protección Comunitaria de la oficina regional.

La persona con la que se comunique se pondrá en contacto con la dependencia técnica pertinente de la División de Protección Internacional del ACNUR.