



País: México

Buena práctica: Procedimientos fusionados: registro y elegibilidad combinados y aplicación de la definición ampliada.

Fechas de implementación: marzo de 2020 - actualidad

Descripción general:

La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) implementa procedimientos fusionados aplicando la definición ampliada propuesta por la Declaración de Cartagena, con miras a un procedimiento más ágil, eficiente y de calidad. Estos procedimientos aceleran las etapas de registro y elegibilidad para ciertos perfiles de solicitantes en condición de vulnerabilidad y alta tasa de inclusión.

En los tres años previos a la adopción de esta medida, las solicitudes de asilo en México se habían incrementado de manera exponencial, llegando a registrar 14,619 solicitantes en 2017, 29,631 en 2018 y 70,609 en 2019. En 2020, mismo con la situación de la pandemia por el COVID-19, la COMAR registró 41,303 solicitantes. Esta situación afectó la capacidad de respuesta institucional, principalmente en cuanto al procesamiento eficiente de solicitudes.

Con el apoyo de la iniciativa de calidad (QAI, por sus siglas en inglés) y la asesoría técnica de ACNUR, la COMAR ha revisado todas las etapas del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, con miras a la celeridad procesal. Así, a fin de fortalecer la elegibilidad se desarrollaron herramientas (guía de entrevista, COI y resolución modelo) para implementar procedimientos para solicitantes con altas tasas de inclusión, aplicando la definición regional de refugiado bajo la Declaración de Cartagena de 1984 (incorporada en la [legislación nacional](#)).

Si bien esta medida permitió brindar protección a un número importante de solicitantes de asilo, era preciso mejorar la capacidad de procesamiento de la COMAR (la cifra oficial de solicitudes pendientes al final de 2020 era de 83,815).

En este contexto, la COMAR adoptó una estrategia de reducción del rezago que incluyó, entre otros, el fortalecimiento del sistema de registro, documentación, archivo de expedientes y manejo de casos individuales; la restructuración de los equipos de protección (elegibilidad), división por nacionalidades y establecimiento de metas por equipo; la continuidad y expansión de la implementación de estrategias diversificadas de procesamiento de casos.

La COMAR resolvió iniciar la aplicación de procedimientos fusionados con un programa piloto en Ciudad de México.



Así, a través de un mecanismo de triage en el registro (de 5-10 minutos de duración), se determina si el caso – con base a criterios de vulnerabilidad establecidos – puede ser derivado al procedimiento fusionado. De ser así, en un solo día, la persona es admitida al procedimiento, documentada, entrevistada, recibe información sobre servicios de asistencia de acuerdo con sus necesidades específicas, y finalmente es citada para recibir la respuesta a su solicitud dentro de los siguientes 15 días hábiles. Se designaron dos oficiales del área de Registro y dos oficiales de Protección para trabajar en este programa piloto, con una meta de cuatro casos diarios por oficial.

- Este piloto arrancó el 2 de marzo de 2020, e inicialmente se planificó una duración de nueve semanas luego de lo cual se haría una evaluación y ajustes con miras a iniciar el procedimiento de forma sistemática en la capital e iniciar el proyecto piloto en la oficina de representación en Tapachula, Chiapas. No obstante, la contingencia nacional para prevenir la propagación del COVID-19 obligó a la COMAR a suspender este piloto a partir del 23 de marzo. En las primeras tres semanas de implementación, 55 personas se beneficiaron de este procedimiento. El plan piloto pudo ser continuado recién a partir del 5 de octubre y con una serie de modificaciones operativas propias del contexto de la pandemia (turnos escalonados, medidas sanitarias, etc.). El Plan Piloto fue extendido a Tapachula del 02 de noviembre al 23 de diciembre de 2020 y 227 personas fueron reconocidas. Entre los meses de enero a marzo de 2021 se han resuelto 294 casos. Las metas diarias por oficial bordean un promedio de 2.52 casos al día.

Actividades:

- Para la puesta en marcha del piloto, se elaboró un paquete de información conteniendo: checklist para triage; criterios de monitoreo y evaluación; guiones para charlas informativas y de orientación en las etapas de registro, elegibilidad y atención y vinculación institucional (DAVI); COI de cada nacionalidad por perfiles; guion de entrevista por perfiles; resoluciones; formato de solicitud de registro; formulario de información; checklist con tiempos aproximados para cada etapa;
- Se debieron realizar Talleres conjuntos entre COMAR y ACNUR para revisión y readecuación del flujo de procedimiento y preparación de materiales.
- Durante las primeras semanas, se llevó a cabo la identificación de los perfiles para el procedimiento fusionado de manera coordinada entre la unidad de registro y la de protección, para asegurar calidad y entendimiento común.

Resultados / Impacto:

- 55 personas pudieron ser reconocidas en tres semanas (del 2 al 23 de marzo de 2020) siguiendo este procedimiento y otras 17 lo fueron en el periodo 5 al 23 de octubre.
- El tiempo promedio de duración de todo el procedimiento durante el piloto en Ciudad de México, incluyendo documentación fue de 7,5 horas (4,5 horas para

registro y 3 horas entre las direcciones de protección y asistencia y vinculación institucional)

- A nivel operativo, el piloto demostró:
 - Que el seguimiento del “checklist” de las etapas procedimentales en cada caso permite fluidez y que se logre el objetivo de que todos los solicitantes obtengan su documentación al final del día, incluyendo el citatorio para recibir la decisión (notificación y resolución).
 - Que la utilización por parte de oficiales del reporte en el sistema informático específico (KoBo) sirve para evidenciar resultados numéricos.
 - Que las resoluciones modelo, si bien acotadas significativamente (de 15 a 6 páginas), aún demora 30 minutos en ser finalizada, siendo la sección de “resultandos”, la verificación de la identidad de la persona y los documentos aportados, son las partes que requieren mayor tiempo.
 - Que el tiempo promedio por entrevista fue de 30 minutos.

Desafíos en la implementación:

- En un primer momento, la implementación requirió un cambio de mentalidad de las personas involucradas en la toma de entrevista y análisis de los casos, ya que implicaba una modalidad de trabajo diferente de la que estaban habituados.
- Continúa siendo un desafío el fortalecimiento de los mecanismos de triage, que implican formación y disponibilidad de herramientas para poder llevarlos a cabo.
- La falta de espacios adecuados en las oficinas de COMAR dificulta la organización de la logística y, por tanto, causa retrasos en el flujo del procedimiento.

Socio(s):

COMAR / ACNUR (Iniciativa QAI)

Lecciones aprendidas:

- Este procedimiento demuestra los beneficios de implementar estrategias diversificadas de procesamiento de casos frente al crecimiento significativo de solicitudes de asilo.
- El monitoreo de la implementación de los procedimientos diferenciados es crucial para su aplicación efectiva y para el logro de los objetivos propuestos. Este monitoreo incluye el establecimiento de plazos concretos entre las diferentes etapas y la elaboración de los documentos necesarios.

Impacto de la pandemia COVID en la implementación:

- La pandemia obligó a la suspensión del programa piloto tras tres semanas de iniciado. Tras su reanudación, debieron implementarse cambios operativos y logísticos en el flujo del proceso, a fin de resguardar las medidas sanitarias. No obstante, si bien pudo haber generado retrasos, la organización se adaptó positivamente y la práctica pudo y puede seguir siendo implementada.

Utilización del mecanismo del Grupo de Apoyo a la Capacidad de Asilo:



No.

Información adicional:

Sitio web de la [Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados \(COMAR\)](#)

Área temática: Procedimientos de determinación de la condición de persona refugiada