

País: Costa Rica

Buena práctica: Mejoras en el proceso de registro y documentación

Fechas de implementación: junio de 2021 - actualidad

Descripción general:

Costa Rica experimentó en los últimos años un incremento significativo en el número de solicitudes de estatuto de refugiado. En el 2020, Costa Rica acogió a 121.983 personas de interés, de las cuales 9.613 son refugiados y 89.770 son solicitantes de refugio pendientes de resolución.

El incremento en el número de solicitudes llevó a la adopción de diferentes medidas para fortalecer el procedimiento de asilo, entre ellas mejoras en el proceso de registro y en la emisión de documentación provisoria a las personas solicitantes.

Las medidas sanitarias adoptadas frente a la Pandemia de Covid-19 en 2020 sumado al aumento significativo de la demanda en 2021 derivó en una demora considerable en la formalización de las solicitudes de protección internacional: una persona proveniente de nicaragua podía demorar 190 días para lograr formalizar su petición de forma presencial en la Unidad de Refugio.

Dicho contexto instó a la administración a diseñar, en conjunto con ACNUR, e implementar diversas estrategias para, en primer término, lograr que las personas de interés que no estuvieran documentadas pudieran acceder de manera expedita al registro y a la documentación y así, en segundo término, puedan acceder oportunamente a la vacunación contra el covid-19. Para ello se procuró mejorar el servicio prestado, optimizar los recursos humanos y el tiempo disponible para alcanzar la eficiencia.

La revisión del formulario de registro, así como del procedimiento de registro permitió diseñar flujos de trabajo donde se eliminaron, simplificaron o fusionaron procedimientos por ejemplo la sincronización entre la labor de los funcionarios de registros para cargar la información en el sistema con el tiempo que toman las personas de interés en completar su formulario personal o, la eliminación de los tiempos de espera, así como los pasos superfluos.

Sumado a ello, la administración incorporó la fecha de efectivización del permiso de trabajo al documento de identificación que se extiende al momento de la formalización lo cual implicó un impacto en el procedimiento ya que representó la eliminación de la duplicación de atención así como redundó en un alivio para las personas de interés (las personas ya no

deben presentarse a los tres meses para obtener su permiso laboral in la administración requiere destinar recursos humanos para atender dicha demanda).

Esta estrategia fue complementada con un aumento de la jornada laboral (pasando de una atención de 07:00 a 15:00 a uno extendido de 07:00 a 18:00) y un aumento del personal encargado de la realización de registro y documentación. Los resultados fueron evidentes: la atención mensual aumentó de 2.000 personas a 7.700 personas y redujo el tiempo de espera para acceder a la formalización y al documento (de 190 días) a menos de 75 días.

Esta buena práctica permitió garantizar la confidencialidad de las personas en tanto permitió incorporar la numeración a los formularios de registro y que los mismos sean convocados en razón de dicho número, evitando ser llamados por sus nombres.

Actividades:

- Mejora en la gestión de flujos en las instalaciones de la Unidad de Refugio.
- Contratación de mayor personal y ampliación del horario de atención.
- Adopción de la modalidad de números para convocar a las personas y garantizar su confidencialidad
- Cambio en la documentación provisoria

Resultados / Impacto:

- En la actualidad, el proceso de registro pasó de tomar más de dos horas y media de duración a demorar 90 minutos.
- La administración logró pasar de 200 registros por primera vez diarios a 450 y a duplicar la emisión de documentos.
- El horario de atención se amplió de siete horas y media (7.30 a 15.00) a diez horas y media (7.30 a 18.00).
- La mejora en la eficiencia del proceso permitió atender el significativo aumento de demanda no solo evitando cualquier tipo de filas sino que, por el contrario, permitió reducir los tiempos de espera.
- La identificación de casos vulnerables por el ACNUR mediante la base de datos proGres o mediante referencia pudieron ser referidos a la Unidad de Refugio para lograr y garantizar una atención prioritaria y una pronta documentación.

Desafíos en la implementación:

La duplicación del personal destinado al proceso de registro requiere de un esfuerzo presupuestario que será de difícil sostenimiento en el 2022.

Socio(s):

- Unidad de Refugio / ACNUR (Programa QAI y la Unidad de Registro del ACNUR)

Lecciones aprendidas:

- La extensión del horario de atención permitió procesar el doble de personas de interés

- El aumento de la capacidad y con ello de los servicios requiere prever el aumento de los insumos calculados.

Impacto de la pandemia COVID en la implementación:

- Las medidas sanitarias llevaron a la adopción de un mecanismo de citas previas para formalizar la solicitud de estatuto de refugiado, a través del número 1311 o el sitio oficial www.migracion.go.cr, para personas que ya se encuentran en territorio nacional. Algunas citas debieron ser reprogramadas.
- Se creó una nueva dirección de correos para que las personas de interés pudieran manifestar su deseo en adelantar su cita: reprogramacioncitasrefugio@migracion.go.cr
- A raíz de la pandemia, la vigencia de los carnés temporal de solicitante de refugio y de carnés temporal de permiso de trabajo, se prorrogó automáticamente hasta el 11 de enero 2021.

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

No.

Información adicional: