



País: Ecuador

Buena práctica: *Mejorar la gestión electrónica a través de la Implementación del sistema ProGres V4.*

Información general

Entidades que comparten las buenas prácticas: Dirección de Protección Internacional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (DPIN)

Remitido por: Christian Espinosa (DPIN) / Tania Martínez y Aryadne Bittencourt (ACNUR Ecuador)

Fechas de implementación: 2020 - actualidad

Descripción general:

Ecuador es uno de los países latinoamericanos que alberga a mayor número de población reconocida como refugiada de la región. Con el objeto de establecer procedimientos más eficientes que ayuden a mejorar el proceso de toma de decisiones, la Dirección de Protección Internacional (DPIN) del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana con el Alto Comisionada de Naciones Unidas para los Refugiados han venido desarrollando el proyecto de “Fortalecimiento de Procesos Administrativos para la determinación de la condición de refugiados en el Ecuador”.

Dentro de los aspectos inmediatos a ser fortalecidos fue la mejora del sistema informático de registro y gestión de casos. En diciembre del 2019, con motivo del desarrollo del Foro Global de Refugiados, el Estado ecuatoriano con la asistencia técnica de ACNUR, se comprometió a mejorar sustancialmente el proceso de registro en el procedimiento de determinación de la Condición de Refugio. La finalidad del presente compromiso se ha basado en la importancia de mejorar los estándares de registro, reducir errores y llevar adelante la caracterización de las personas mediante el uso de identificación biométrica. Entre las acciones esenciales se destaca la adopción de la herramienta informática ProGresV4, la elaboración del manual de procedimientos para la estandarización del uso del mismo, la generación de capacitaciones al personal respecto del manejo idóneo del sistema, así como el seguimiento de dicha implementación.

Hasta ese entonces, en virtud de un Acuerdo previo con ACNUR, el Gobierno ecuatoriano había utilizado la herramienta informática ProGres V2 para el gestionamiento de los casos de las personas con necesidad de protección internacional. Sin embargo, ésta al ser una herramienta offline había quedado obsoleta para cubrir las necesidades dentro del procedimiento.

Cabe mencionar que el sistema informático ProGres V4 está integrada dentro del Ecosistema de Gestión de Identidad de Registro de Población del ACNUR (PRIMES). El cual ha sido adaptada a las necesidades específicas ecuatorianas.



De esta forma, Ecuador mejoró de manera notoria el proceso de registro y gestión de casos, debido a que esta herramienta informática permite trabajar en entornos fuera de línea y también en línea, de forma tal que las autoridades acceden a ella desde distintas ubicaciones geográficas en el país, y a una base de datos única de información. A su vez, utiliza un sistema de gestión de identidad biométrica a través de la captura de las huellas dactilares y los iris del ojo como mecanismos de identificación que aportan seguridad sobre el tratamiento de los casos de personas con necesidad de protección internacional.

A su vez, la herramienta permite la gestión efectiva dentro del procedimiento para la determinación de la Condición Refugio en el Ecuador, debido a que brinda información en tiempo real sobre la situación procedimental de cada caso y identificación de las necesidades específicas de protección.

Cabe destacar que tanto el Gobierno ecuatoriano, a través de la DPIN, como ACNUR y sus agencias socias, acceden al sistema ProGres V4. No obstante, existen una diferenciación de usuarios a través de dos unidades de operaciones completamente independientes. Mientras el Gobierno hace uso de los módulos de registro y de determinación de la condición de refugiado (RSD), ACNUR y su agencia socia, HIAS (Sociedad de Ayuda al Inmigrante Hebreo), acceden a los módulos de: asistencia, protección y reasentamiento.

La unidad de operaciones utilizada por el gobierno ecuatoriana fue adaptada conforme los procedimientos específicos del Ecuador, a fin de dar respuesta a las necesidades concretas ya establecidas.

Actividades:

- Negociación del Acuerdo (Data Sharing Agreement).
- Determinación de los usuarios de instituciones nacionales y el nivel de acceso de acuerdo a sus funciones.
- Migración de información de bases de datos de la DPIN y HIAS.
- Actividades de capacitación en el uso del sistema, y de los equipos para la toma de datos biométricos.
- Misiones de capacitación y monitoreo a distintas localidades del país.
- Desarrollo de canales de comunicación telemáticos (emails, llamadas, mensajes, WhatsApp) para el soporte técnico a los usuarios.

Impacto de las buenas prácticas:

- Al haber un repositorio central accesible en línea, el sistema facilitó la descentralización del registro y el procedimiento de RSD a lo largo del país.
- El sistema informático ProGres V4 permite a las autoridades nacionales la toma de decisiones oportunas en temas de refugio.
- Así también, con la base de datos actualizada en tiempo real permite la generación de estadística fundamental para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas en materia, que contribuyen a la transparencia y acceso de la información pública.

Desafíos en la implementación:



Dentro de los desafíos de la implementación se destaca que la herramienta informática requirió el monitoreo de la carga de información a fin de armonizar criterios y evitar errores.

Así también, el trabajar en un sistema tecnológico online requiere internet de calidad, durante todo el tiempo, puede generar demoras en los procesos dentro de algunas localidades operativas de la DPIN, especialmente en acciones sobre la descarga de informes o extracción de gran cantidad de datos. A ello se suma que, para la estabilidad del sistema, se extraen informes de error que suponen una descarga de información adicional.

Lecciones aprendidas:

El uso de la herramienta informático ha demostrado la importancia para el sistema de asilo de contar con una herramienta informática centralizada y de uso accesible en línea, mediante la cual se puede registrar a la población y gestionar sus casos según el procedimiento correspondiente.

La herramienta ha asegurado la producción de estadística detallada sobre la población registrada, requerida por las diferentes instancias del gobierno, la sociedad civil, para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de política públicas, planes, programas y proyectos.

Impacto de la pandemia COVID en la implementación:

- Durante la pandemia, la DPIN habilitó un formulario de pre-registro online. Esta información es cargada en el sistema informático para seguir el curso del procedimiento.
- No se continuó con la toma de datos biométricos, salvo en determinadas oficinas que permanecieron con atención presencial y dentro de las cuales los solicitantes de refugio pudieron acercarse personalmente. Cabe destacar que para fines de dicha actividad estas oficinas fueron dotadas con equipos de biometría sin contacto y trípodes para los dispositivos de escaneo del iris (como medida sanitaria).