

Asistencia legal centrada en la comunidad: reforzar la protección y el acceso a los derechos de los refugiados

Adhar Marup y Chuol Simon

Un proveedor de servicios locales de El Cairo ha colaborado con organizaciones dirigidas por refugiados para desarrollar una red descentralizada de servicios legales comunitarios, con el fin de proteger mejor los derechos de los refugiados, al mismo tiempo que también trabaja para fomentar la inclusión de los refugiados en procesos más amplios de toma de decisiones.

En los últimos años, las ONG del hemisferio sur han cuestionado el predominio del hemisferio norte en la asistencia y la protección humanitarias, y han abogado por un cambio, subrayando la importancia de la inclusión de los refugiados del efecto de las organizaciones dirigidas por refugiados.¹

St Andrew's Refugee Service (StARS) se creó en 1979 en El Cairo, Egipto, para ofrecer servicios educativos a los refugiados y los migrantes, tanto

niños como adultos. Con el tiempo empezó a proporcionar servicios adicionales, como apoyo psicosocial, divulgación entre las comunidades y servicios legales especializados a través de su Programa de Asistencia Legal a los Refugiados (RLAP, por sus siglas en inglés). Actualmente, StARS es una organización dirigida por refugiados.

En 2018, RLAP empezó a formar a asesores legales de los refugiados para que proporcionaran

representación legal y asesoramiento a los refugiados para la determinación de la condición de refugiado (RSD, por sus siglas en inglés) y los procesos de registro.² Tras el éxito de la primera fase del programa, RLAP empezó a plantearse cómo se podría utilizar este modelo para satisfacer la demanda creciente de servicios legales. Arraigado en el reconocimiento de la fuerza y la capacidad de los refugiados, el programa desarrolló alianzas con las organizaciones dirigidas por refugiados (RLO, por sus siglas en inglés) para formar a auxiliares jurídicos refugiados con el fin de que ofrezcan servicios legales comunitarios, facilitando así el acceso de los refugiados a la protección y los derechos.

El programa de auxiliares jurídicos preveía la descentralización de acceso a servicios legales gratuitos mediante la inserción de 15 auxiliares jurídicos en 15 RLO distintas, cada una ubicada en los barrios de Egipto en los que viven la mayoría de los refugiados. El objetivo del programa era la amplia facilitación de servicios eficaces y eficientes en las comunidades de refugiados, especialmente para llegar a grupos que podrían no tener acceso a los proveedores de servicios tradicionales, como los recién llegados con discapacidad, aquellos con problemas de seguridad que les impiden abandonar determinadas zonas, así como los hogares vulnerables paralizados por los gastos de viaje.

En la etapa piloto del programa, el RLAP y sus abogados de los refugiados proporcionaron una amplia formación legal y programas de seguimiento para los auxiliares jurídicos de las comunidades de refugiados, con el fin de enseñarles los procedimientos de ACNUR, la legislación internacional sobre refugiados, la protección y los principios éticos aplicables a la asistencia legal para los refugiados. Los auxiliares jurídicos empezaron entonces a ofrecer asesoramiento y servicios a las comunidades de refugiados, explicando los derechos de los refugiados en las reuniones y los talleres y ofreciendo asesoramiento legal directo a los refugiados en las oficinas de las RLO.

Estos servicios fueron reforzados por el establecimiento de un itinerario de derivaciones entre las RLO y StARS para identificar a los refugiados más vulnerables y derivarlos a los servicios jurídicos y de otro tipo de StARS. Los auxiliares jurídicos también participaron en actividades diseñadas para aumentar la concienciación de los refugiados en cuanto a cómo acceder a los servicios legales de El Cairo sobre protección física y legislación nacional que afecte a asuntos relacionados con la situación personal, como los procedimientos para

obtener certificados de nacimiento, matrimonio o fallecimiento. Además, los auxiliares jurídicos ofrecieron sesiones informativas y de concienciación sobre los proveedores de servicios locales, y trabajaron para contrarrestar la explotación y los esquemas fraudulentos a los que se enfrentan los solicitantes de asilo y los refugiados en sus comunidades.

Ventajas y éxitos

El programa de auxiliares jurídicos tuvo un tremendo impacto porque facilitó información esencial sobre servicios y derechos de los refugiados, y también ofreció estos servicios directamente a las comunidades. Los auxiliares jurídicos son los mejor cualificados para gestionar y derivar los casos más urgentes de vulnerabilidad a los proveedores de servicios locales e internacionales. El entorno de acceso a los derechos en los contextos de los refugiados es complejo, y StARS y las RLO aliadas están deseando ayudar a los refugiados en tales contextos.

Tener un programa consolidado de auxiliares jurídicos incorporado en las RLO ha reforzado las derivaciones entre RLO y StARS, permitiendo que un grupo mayor de solicitantes de asilo accedan a asesoramiento sobre la petición de asilo en Egipto, al registro de ACNUR, a la RSD y a protección. Durante este proceso, StARS ha aprendido que la asistencia legal humanitaria tradicional puede ser ineficaz para las necesidades complejas y, a menudo, urgentes en los contextos urbanos. Tener auxiliares jurídicos en las RLO aceleró la facilitación de los servicios y redujo la presión a muchos de los proveedores de servicios. También abordó algunas de las barreras de acceso de las que adolecen los servicios de ayuda humanitaria tradicionales. Poner en marcha programas similares de auxiliares jurídicos podría ayudar a fomentar los derechos de los refugiados en la región MENA a una escala mucho mayor.

Con la llegada de la COVID-19, la mayoría de los proveedores de servicio cerraron parcialmente sus puertas y pasaron a trabajar a distancia. Sin embargo, muchas RLO con auxiliares jurídicos en El Cairo permanecieron abiertas para cubrir el vacío dejado, respondiendo con valentía a las necesidades urgentes de los refugiados y migrantes vulnerables, a pesar de los recursos y la capacidad limitados de las RLO.

Estos auxiliares jurídicos ofrecieron asesoramiento, ayudaron a los refugiados a cumplimentar formularios de registro en línea y marcaron las solicitudes de registro más urgentes para los correspondientes proveedores de servicios. Durante este período, los auxiliares jurídicos identificaron

más de mil de los refugiados más vulnerables que necesitaban registrarse en ACNUR, en un momento en el que ACNUR había suspendido todas las actividades de registro, a excepción de los casos de emergencia y urgentes. Sin el trabajo de los auxiliares jurídicos en estas RLO habría sido casi imposible identificar y garantizar la protección de estos solicitantes de asilo y refugiados. Además, la colaboración con los auxiliares jurídicos en las denegaciones de la RSD en primera instancia por parte de ACNUR de Egipto garantizó que todo el mundo tuviera acceso a asesoramiento en un momento de un gran incremento de las denegaciones.

Los auxiliares jurídicos de las RLO también han trabajado para identificar a los refugiados que necesitan ser reasentados por riesgos adicionales de la seguridad, como la violencia de género. Los auxiliares jurídicos han logrado derivar más de 300 casos a StARS en los últimos tres años, donde fueron evaluados por RLAP y derivados a ACNUR (constituyendo en torno al 24 % de las derivaciones a ACNUR para evaluar el reasentamiento).

La barrera idiomática sigue siendo un inmenso desafío para los mandantes vulnerables que se acercan a los proveedores de servicios tradicionales. A veces los mandantes no pueden acceder a dichos servicios o se producen errores de interpretación, o las barreras idiomáticas en las solicitudes por escrito obligan a los solicitantes de asilo a pagar para que les ayuden, con un dinero que necesitan para cubrir sus necesidades básicas. Los auxiliares jurídicos les ayudan a superar estos desafíos comunicándose directamente con los mandantes y estando disponibles incluso en épocas de vacaciones.

Desafíos encontrados

Muchos de los desafíos a los que se enfrentó StARS para establecer programas de auxiliares jurídicos en las RLO de El Cairo se debían a la falta de recursos y de fondos de las RLO y a los sesgos y prejuicios existentes contra los refugiados y su capacidad para implementar servicios de alta calidad con altos niveles de integridad. Esto solía reflejarse en la reticencia de las ONG internacionales (ONGI) y las agencias de la ONU a trabajar estrechamente con las RLO, pero también se observaba por el comportamiento de algunos miembros de las propias comunidades, que tendían a pensar que recibirían mejores servicios a través de una ONGI.

StARS y sus RLO aliadas reconocieron que el desarrollo de los servicios debe ir acompañado del refuerzo de los sistemas internos y las estructuras de gobierno dentro de las RLO como

paso crucial para mitigar estos desafíos. Los éxitos logrados al abordar estos desafíos pueden atribuirse al enfoque consultivo y holístico de la creación de capacidad que StARS adoptó en la implementación del programa de auxiliares jurídicos. StARS se basó en un enfoque múltiple que integraba el desarrollo de los servicios con el desarrollo de unos sistemas sólidos de gobierno y rendición de cuentas, y con la estabilidad financiera. Además, StARS sabía que el cambio de mentalidad necesario para que los refugiados se plantearan los servicios de otras RLO llevaría tiempo. Basándonos en la experiencia de StARS, destacamos los siguientes puntos importantes.

En primer lugar, StARS proporcionó a las RLO una herramienta de gestión de casos para asegurarse de que podían salvaguardar la confidencialidad de los registros de los clientes (y evitar la duplicación) y que podrían hacer un seguimiento adecuado, potenciando así la calidad y la confianza en sus servicios.

En segundo lugar, el RLAP y las RLO llevaron a cabo sesiones conjuntas de concienciación en las comunidades, aprovechando las capacidades de divulgación de las RLO para mejorar la concienciación sobre los servicios disponibles.

En tercer lugar, StARS acoge continuamente las oportunidades en distintos foros y con sus socios para promocionar la importancia de la inclusión de los refugiados en la toma de decisiones, el diseño de programas y la implementación de las respuestas a las necesidades de las comunidades de refugiados. StARS ha apoyado a una serie de RLO para que presenten sus estructuras de trabajo y gobierno a las ONGI, y trabaja estrechamente con las RLO para desarrollar servicios y derivaciones junto con otros proveedores de servicios. StARS ha visto que las RLO son capaces de crear derivaciones a otros agentes internacionales y locales en la provisión de servicios, ejemplos que demuestran que este modelo puede tener como consecuencia pasos concretos hacia la inclusión de refugiados.

Recomendaciones

La inclusión de los refugiados en los servicios de asistencia legal puede ampliar el acceso a los derechos de los refugiados que puedan estar aislados debido a sus perfiles de protección o sus vulnerabilidades. Puesto que los auxiliares jurídicos viven en las comunidades de estos refugiados, pueden conocer mejor los problemas a los que sus comunidades se enfrentan a diario, y esto les permite responder con prontitud a las necesidades de los refugiados. Haríamos las siguientes recomendaciones a cualquier organización no gubernamental o dirigida por

refugiados que desee reforzar los servicios de asistencia legal comunitarios.

Desarrollar alianzas con las RLO para la inclusión de los refugiados en la toma de decisiones y la provisión de servicios es un paso importante hacia la sostenibilidad y la provisión eficaz de servicios. Sin embargo, este proceso supone algunos desafíos. Recomendamos establecer una base de alianza igualitaria y sólida colaboración con el fin de identificar conjuntamente las soluciones a los retos encontrados.

ACNUR debería reconocer el papel de las RLO y su capacidad para intervenir de forma relevante incluyéndolas en los mecanismos de coordinación entre agencias y en estructuras grupales de protección. Esto ayudaría a todos los implicados a comprender mejor las necesidades de los refugiados más vulnerables y cuál es la mejor forma de responder. También apoyaría la misión de ACNUR de ofrecer protección internacional.

Por último, recomendamos que el programa de auxiliares jurídicos se replique en distintas partes

del mundo, ya que fomenta el conocimiento compartido, permite una mayor comprensión de los retos a los que se enfrentan los refugiados y apoya el objetivo compartido por todos los implicados de ofrecer servicios eficientes, sostenibles y de alta calidad a los refugiados.

Adhar Marup amarup@stars-egypt.org

Subdirector de Difusión Comunitaria

Chuol Simon chuoltutyat@gmail.com

Antiguo asesor jurídico de Difusión Comunitaria

Saint Andrew's Refugee Services (StARS)

1. RRLLI (2022), *2022 Impact Report*

www.refugeeslead.org/evidence; Refugee Studies Centre (2018), *Refugees as Providers of Protection and Assistance* ("Los refugiados como proveedores de proyección y asistencia"), Research Brief 10 bit.ly/RSC-Refugees-Social-Protection-Kenya-Uganda

2. Jebraïl H A and Leabeater R (2020), *Refugee Lawyers in Egypt* ("Los refugiados en Egipto que son abogados"), Refugee Law Initiative Blog on Refugees and Forced Migration bit.ly/refugee-lawyers-Egypt