**Mejor práctica 1: Muestra de Procedimientos Operativos Estándar (POE) para Casos Individuales de Protección**

CONTENIDO

[Introducción 1](#_heading=h.30j0zll)

[Objetivos 2](#_heading=h.1fob9te)

[Abreviaciones 2](#_heading=h.3znysh7)

[Principios 2](#_heading=h.2et92p0)

[¿Qué es la Asistencia para la Protección Individual? 4](#_heading=h.tyjcwt)

[¿Cuál es el Objetivo de la IPA? 5](#_heading=h.3dy6vkm)

[¿Cuáles son las Maneras de Usar la IPA? 5](#_heading=h.1t3h5sf)

[Pasos a Seguir al Usar la IPA 8](#_heading=h.4d34og8)

[Presentación de Informes 8](#_heading=h.17dp8vu)

[Anexos de Documentos de Procedimientos Operativos Estándar 8](#_heading=h.3rdcrjn)

# IntroducCIÓN

Como el país con la mayor cantidad de refugiados en el mundo, Turquía alberga a más de 3 millones de sirios que están bajo protección temporal. A mayo de 2018, la población siria bajo protección temporal ha alcanzado los 3.5 millones, con el 90 por ciento de esta población viviendo en zonas urbanas. En este contexto, el Proyecto de Centros Comunitarios comenzó con el fin de responder a las necesidades humanas, que están aumentando proporcionalmente con el crecimiento de la población en las zonas urbanas. Bajo el proyecto, el primer Centro Comunitario se abrió para brindar servicio en Şanlıurfa en enero de 2015. A junio de 2018, hay 15 centros comunitarios en 14 provincias, incluyendo lanlıurfa, Estambul (Bağcılar y Sultanbeyli), Konya, Ankara, Kilis, Bursa, Adana, İzmir, Mersin, Hatay, Gaziantep, Kahramanmaraş, Mardin y Kayseri.

El objetivo del programa de protección, que es uno de los programas llevados a cabo a través del Centro Comunitario, es garantizar y facilitar acceso a los derechos y a los servicios ofrecidos actualmente por el Gobierno de la República de Turquía o por organizaciones humanitarias. El objetivo de las actividades de protección es determinar la necesidad de protección de las personas/familias vulnerables, principalmente los migrantes bajo protección temporal o internacional, aquellos que aún no han solicitado asilo, pero también ciudadanos turcos cuando sea necesario. Además, las actividades también tienen como objetivo llevar a cabo trabajos para satisfacer estas necesidades, garantizando que las personas logren soluciones sostenibles y que se fortalezcan y por lo tanto lleven una vida compatible con la dignidad humana, así como llevar a cabo actividades preventivas en términos generales.

# ObjeTIVOS

Este documento se refiere a los Procedimientos Operativos Estándar para el uso de la Asistencia para la Protección Individual (IPA). Este documento habla en detalle sobre sus usos específicos y diferentes, los principios que deben aplicarse al evaluar y sustentar un caso y los pasos a seguir para proporcionar la asistencia. Su objetivo es estandarizar el uso de la IPA en todos los Centros Comunitarios y apoyar a los equipos de protección con reglas y criterios claros.

Este documento puede actualizarse periódicamente de acuerdo con las necesidades de los equipos de Protección de los Centros Comunitarios, así como en coordinación con las necesidades de los donantes, las necesidades cambiantes y las prácticas.

# AbREVIACIONES

MoLSF: Ministerio de Trabajo, Servicios Sociales y la Familia

IPA: Asistencia para la Protección Individual

SASF: Fundación de Asistencia Social y Solidaridad

ESSN/SUY: Red de Seguridad Social de Emergencia/Sosyal Uyum Yardımı

ONG: Organización no gubernamental

SSI: Institución de Seguridad Social

CCTE: Transferencia Condicional de Efectivo para la Educación

PMA: Programa Mundial de Alimentos

# PrincipIOS

*Deben seguirse los siguientes principios básicos al realizar una intervención de caso de protección bajo la IPA, teniendo en cuenta los Siete Principios Fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en cualquier acción y trabajo que se realice:*

* 1. **No Hacer Daño:** Garantiza que la persona y su familia no serán expuestas a daños adicionales debido a las intervenciones diseñadas para apoyarles. Durante el proceso de intervención, el personal del programa de protección es responsable de garantizar la protección de la persona y de la familia contra cualquier daño adicional causado por acciones, decisiones o medidas tomadas por el personal en nombre de la persona y la familia.
* **Priorización de los intereses de las personas:** Los intereses de las personas deben considerarse y priorizarse en todas las decisiones y en todas las medidas que se tomen en el proceso de intervención. Además, el principio pertinente también debe proporcionar una base para la forma de comunicación con las personas y con la familia.
* **No discriminación:** Garantiza que a las personas no se les discriminará debido a sus características individuales o a las de su grupo (por ejemplo, sexo, edad, situación socioeconómica, raza, religión, idioma, origen étnico, discapacidad, orientación sexual o identidad de género).
* **Adhesión a normas éticas:** las normas y prácticas éticas profesionales deben ser respetadas e implementadas.
* **Consentimiento informado:** El consentimiento informado es la aceptación voluntaria por parte de una persona libre que tiene derecho a dar su consentimiento y que toma decisiones informadas. En todas las situaciones, debe obtenerse el consentimiento de las personas y/o de los cuidadores con respecto a los servicios prestados. Para obtener un consentimiento informado, el personal del programa de protección debe asegurarse de que las personas y sus familias conozcan plenamente los servicios actuales y las opciones existentes, los posibles riesgos y beneficios del uso de los servicios, qué información debe recabar el personal, y cómo, y para qué propósito se utilizará, así como los límites de la privacidad y de la confidencialidad.
* **Respeto a la privacidad:** La confidencialidad define que la información sensible está limitada y solo se comparte con la persona y con aquellos que la necesitan para proteger a la persona y a su familia. La información que será compartida debe incluir solo la información "que necesita saberse" y que puede ser útil para la intervención de protección. El respeto a la privacidad requiere que los proveedores de servicios protejan la información de los beneficiarios y que se aseguren de que la información sea accesible solo con el permiso explícito de los beneficiarios. El principio del respeto a la privacidad es la base de todas las etapas de consulta.
* **Rendición de cuentas:** Responsabilidad significa que la persona es responsable de las acciones y de las consecuencias de sus acciones. Las instituciones involucradas en la intervención de protección, así como el personal de las mismas, son responsables ante la persona, ante la familia y ante la comunidad. Las instituciones y los cuidadores deben cumplir con las leyes y las políticas nacionales, de no ser así, hay formas internas o externas disponibles para quejas.
* **Facilitación de la participación de las personas:** Las personas tienen derecho a explicar sus opiniones sobre sus experiencias y a participar en las decisiones que afectan sus vidas. El personal es responsable de informar a las personas sobre su derecho a participar (incluyendo el derecho a no responder a las preguntas que les incomodan) y de apoyarlas para que utilicen este derecho en el proceso de intervención de protección.
* **Provisión de procesos y servicios culturalmente apropiados:** El personal y las instituciones deben reconocer y respetar las diferencias en las comunidades con las que trabajan y comprender las diferencias de las personas, familias, grupos y comunidades.
* **Coordinación y Cooperación:** Los programas de protección son más eficaces cuando trabajan con organizaciones y cuando involucran a las comunidades, a las familias y las personas en sus esfuerzos. Las organizaciones internacionales están obligadas a coordinar sus actividades con instituciones públicas y con organizaciones no gubernamentales para garantizar que se fortalezcan los sistemas existentes y que no se dupliquen los servicios que son similares.

¿QUÉ ES LA ASISTENCIA PARA LA PROTECCIÓN INDIVIDUAL?

Siguiendo la orientación de ECHO (como el donante de este programa) y los POE interinstitucionales, la TRCS (Sociedad Nacional de la Media Luna Turca) define la Asistencia para la Protección Individual como una intervención con límite de tiempo cuyo objetivo es reducir, eliminar o prevenir los riesgos de protección de una persona mediante una asistencia sencilla y de duración limitada centrada en apoyar el acceso a los servicios existentes y en el respeto de los derechos.

Acatando el enfoque de "un refugiado", donde el foco de la intervención es la persona y no la unidad familiar, tanto aquellos bajo Protección Temporal como bajo Protección Internacional son elegibles para la IPA.

Los aspectos clave de la IPA son:

* Se centra en un resultado de protección específico y claramente definido (por ejemplo, disminución de la vulnerabilidad, aumento de la capacidad, mitigación/eliminación de una amenaza o cualquier combinación de estos). La IPA debe usarse cuando solo hay una necesidad específica que requiere un tipo de intervención. Por ejemplo, se puede usar la IPA si solo se necesita apoyo de transporte para acceder al servicio de salud, pero no se necesita ninguna otra protección. La intervención de "un tipo" no tiene que ser "por una sola vez", ya que el apoyo podría necesitarse durante un período de tiempo específico. Por ejemplo, puede haber varios apoyos de transporte en un período específico (3 meses, 6 meses, etc.) para satisfacer la misma necesidad.
* La IPA ofrece un paquete definido de posible apoyo que incluye remisiones, asesoramiento, información, servicios de asistencia (como traducción, transporte o acompañamiento) y asistencia material (en especie). Este apoyo se combina según sea necesario y según el caso específico para lograr el cambio específico relacionado con el resultado de protección.
* La TRC (Sociedad Nacional de la Media Luna Turca) no proporciona asistencia en efectivo. Cualquier caso que implique una necesidad relacionada con dinero en efectivo será remitido por el trabajador de caso a otra organización que pueda brindarle apoyo en efectivo.
* Cada caso debe evaluarse individualmente, considerando la vulnerabilidad y considerando las necesidades prioritarias.
* El enfoque principal de una intervención de IPA debe ser la facilitación del acceso a los servicios existentes, tanto del gobierno como de otras ONG. Después del apoyo de IPA, uno debe acceder a servicios específicos como salud, educación, apoyo en efectivo (ESSN, CCTE), apoyo legal, etc.

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA IPA?

La IPA puede proporcionarse a una persona cuando existe un riesgo o amenaza específico para esta persona que puede ser mitigado o eliminado mediante el tipo de asistencia puntual (una sola vez) que ofrece la IPA. Debe haber un resultado de protección definido asociado al uso de la IPA.

Un resultado de protección[[1]](#footnote-1) se define como una respuesta o actividad dirigida a reducir los riesgos de protección de las personas afectadas. Un riesgo se reduce cuando se abordan y se minimizan las amenazas y las vulnerabilidades de una persona, y las capacidades de la persona afectada mejoran. Es por eso que el uso de la IPA está relacionado con apoyo que permite a las personas acceder a servicios y a derechos básicos, lo cual los empoderará y les posibilitará. Mientras tanto, la reducción de los riesgos se produce cuando las amenazas y la vulnerabilidad se minimizan y, al mismo tiempo, se mejora la capacidad de las personas afectadas. Los resultados de protección son el resultado de cambios en el comportamiento, las actitudes, las políticas, el conocimiento y las prácticas por parte de los actores pertinentes.

El resultado de protección de cada caso individual es único para ese caso específico y para esa persona específica. Sin embargo, todos los resultados de protección comparten un énfasis en reducir la vulnerabilidad, aumentar la capacidad y eliminar o mitigar las amenazas. Cuando llene el formulario de aprobación, exprese sus resultados de protección claramente para justificar la intervención. Bajo la IPA también puede proporcionarse atención de recuperación para las personas que ya han experimentado una violación de derechos.

¿CUÁLES SON LAS MANERAS DE USAR LA IPA?

Como se mencionó en el párrafo anterior, el propósito principal de usar la IPA es facilitar el acceso a servicios como salud, educación, servicios legales, registro, apoyo en efectivo (ESSN, CCTE), etc., mediante remisiones, asesoramiento o asistencia material.

La remisión a servicios estatales y a sistemas estatales de protección social o de asistencia social es siempre la primera opción considerada en la IPA. En situaciones donde no haya sistemas estatales de protección social o de asistencia social disponibles o donde estos sean inaccesibles, igual se seguirán utilizando como guía para proporcionar asistencia comparable del mismo valor.

La IPA debe usarse para aquellas personas que no tienen los medios económicos para pagar ciertos servicios. Las personas que reciben apoyo de CCTE o ESSN pueden recibir la IPA solo si NO hay un servicio estatal disponible para ellas y en circunstancias excepcionales.

La lista a continuación presenta algunas de las formas en que se puede usar la IPA. Los criterios específicos pueden encontrarse en el documento anexo sobre Criterios Rectores de la IPA. Cuando esté considerando usar la IPA, siempre tenga en cuenta el resultado de protección relacionado con esta acción. Si no se puede identificar un riesgo o un resultado de protección, no se proporcionará apoyo bajo la IPA. Se pueden considerar otras opciones tras una evaluación por parte de la persona a cargo del caso y tras la orientación y aprobación de la Unidad de Protección de la Oficina Central:

* Transporte: Se proporciona a aquellas personas que necesitan ir a otro lugar por distintos motivos, como salud, educación, y por razones legales y de registro. Debe evaluarse si debe proporcionarse transporte mediante servicios públicos para las remisiones que se realizan por motivos de salud. Se utiliza el apoyo de transporte si la persona no puede pagar el costo del transporte; si los servicios públicos existentes no brindan apoyo; y si la persona cuenta con los permisos necesarios. Podrían preferirse los aviones, los autobuses, los trenes y los transbordadores dependiendo de la urgencia de las necesidades de transporte de las personas. El apoyo de transporte no cubre el transporte urbano. Independientemente de la modalidad de transporte que se elija, se seleccionará la opción menos costosa (por ejemplo, si la situación amerita volar, se elegirá el vuelo menos costoso).
* Acompañamiento: Se proporciona a las personas que necesitan que alguien las acompañe para llegar a un determinado proveedor de servicios, o que necesitan asistencia para poder acceder a un servicio específico. Esto se puede vincular a sectores como la salud (por ejemplo, acompañar a alguien a una cita en el hospital) o la educación (por ejemplo, acompañar a un niño para que se matricule en la escuela).
* Traducción (escrita, presencial): No hay restricciones ni limitaciones. Esto incluye el costo de intérpretes jurados que se necesiten para servicios legales, servicios médicos y algunos servicios relacionados con la VSG.
* Provisión de alojamiento/alojamiento de emergencia (SOLO en especie): Se prefiere la remisión a una organización especializada en alojamientos que sea una dependencia de una institución estatal. Sin embargo, si esto no es posible, se puede proporcionar asistencia de alojamiento en especie mediante la IPA. Esto incluye servicios de alojamiento de emergencia que se cubren hasta que las personas con amenazas graves al derecho a la vida, las personas que han estado expuestas a la violencia sexual y de género y las víctimas de la trata de personas logren acceso a los servicios públicos. Además, se proporciona alojamiento temporal a las personas que deben vivir en otra ciudad por distintos motivos, como salud, educación, apoyo legal o de registro, o a las personas que no tienen un lugar donde quedarse y que no pueden pagar alojamiento debido a su situación económica. Deben explorarse las alternativas que ofrecen las instituciones públicas o las autoridades locales (casas de huéspedes de los hospitales, casas de huéspedes municipales, etc.) antes de proporcionar alojamiento temporal. El servicio debe brindarse como último recurso. El alojamiento se proporciona en lugares recomendados por la Media Luna Roja Turca para no exceder el límite de las regulaciones de subsidio. Las personas menores de 18 años deben alojarse con sus familias. El apoyo de alquiler no puede proporcionarse bajo el ámbito de alojamiento.
* Elementos Básicos de Ayuda (en especie): por lo general, en la TRC no hay necesidad de que la IPA apoye a las personas con elementos básicos de ayuda, ya que pueden ser remitidas internamente a filiales de la TRC o a otras ONG. Sin embargo, es importante saber que existe esta opción bajo la IPA si no hay otras alternativas disponibles.
* Tarifas de Emisión de Documentos: Estas tarifas pueden cubrir cualquier costo relacionado con la emisión de documentos, incluyendo, entre otras, honorarios de notarios y tarifas de pasaporte en consulados. Algunas tarifas de emisión de documentos podrían ser cubiertas por el Gobierno de Turquía. Si alguna de estas regulaciones no se ejerce en la práctica, puede usarse la IPA, pero se debe proporcionar una nota.
* Información y asesoría legal: La TRC ofrece asesoría legal gratuita a los refugiados en los Centros Comunitarios o mediante llamadas telefónicas. Pueden hacerse entonces las remisiones al Colegio de Abogados de Turquía para obtener representación gratuita. La asistencia legal para casos civiles (no se cubren casos penales) se proporciona de forma gratuita a las personas bajo Protección Temporal a través de los Colegios de Abogados provinciales. Cualquier costo relacionado con asistencia legal puede ser cubierto por la IPA (transporte a la corte para casos civiles, costos de traducción, asesoría legal especializada cuando el Colegio de Abogados no puede tomar un caso, etc.)
* Apoyo de educación: La IPA puede utilizarse para proporcionar materiales escolares, uniformes o para pagar las colegiaturas durante un período de tiempo específico. Esto puede proporcionarse para eliminar o minimizar los obstáculos que impiden la participación de los niños en la educación. Esto lo puede cubrir la IPA si el niño identificado presenta un riesgo de protección, como un caso de trabajo infantil o de riesgo de matrimonio infantil. Para un apoyo más general a la educación, como para las tarifas para tomar un examen para ingresar a la universidad, el apoyo puede brindarse bajo SNF, ya que esto no está relacionado directamente con la protección sino con la educación.
* Material Médico: Esto incluye equipo médico que se le proporciona a las personas con discapacidad o con problemas de salud, tales como aparatos auditivos, sillas de ruedas, prótesis u órtesis. Se prevé que el apoyo de la IPA podría cubrir el apoyo de dispositivos médicos si los mismos le brindan a las personas la independencia, o les permiten ser menos dependientes, para acceder a derechos y a servicios básicos. Por ejemplo, si un niño necesita dispositivos auditivos para ir a la escuela, la IPA sería la opción adecuada

PASOS A SEGUIR AL USAR LA IPA

Identificación del caso

Remisión a través de los equipos de la Media Luna Roja o del PMA dentro del alcance nacional

Identificaciones dentro del alcance del Componente de Protección Infantil de CCTE

Identificación a través de actividades de extensión.

Remisión por parte de otras ONG (I) y/u organizaciones internacionales

Remisión por parte de instituciones públicas/hospitales y autoridades locales, etc.

Solicitudes individuales a los Centros Comunitarios

Evaluación del caso

Después de la identificación, debe organizarse una visita al hogar para confirmar la evaluación del caso, evitar conflictos de ayudas y realizar una inspección social detallada. (Si el caso fue identificado durante visitas domiciliarias anteriores, no se requiere otra visita domiciliaria relacionada con esta evaluación)

Identifique cuál es la necesidad más urgente y los posibles tipos de apoyo disponibles: SNF, IPA u otras intervenciones.

Si la IPA se considera la opción preferida, identifique cómo la persona se beneficiará con la IPA, cuál sería el resultado de protección y qué riesgos se abordarán.

La primera solicitud debe ser evaluada por el Comité de IPA, y debe tomarse una decisión sobre si el caso cumple con los criterios de la IPA. Se acepta y se continúa con el proceso o se rechaza.

Si hay más de un riesgo de protección, asegúrese de que se le dé seguimiento al caso bajo manejo de casos.

Todo esto debe ser presentado en la evaluación y acordado en el equipo de protección en el CC. Se preparará toda la documentación y los formularios necesarios.

Presentación del caso para aprobación

Si la solicitud es aceptada, se reúnen los documentos necesarios y se prepara un expediente completando el formulario de aprobación de la IPA y recibiendo cotizaciones de precios cuando sea necesario (para todas las ofertas superiores a 2,000 TRY).

El mismo expediente incluye el formulario de evaluación y otros documentos/formularios, si los hay. El expediente se prepara y se envía a la Oficina Central de Protección para su aprobación.

Aprobación del caso

El Equipo Central de Protección realiza una inspección preliminar mediante un control de formularios y documentos adicionales.

Algunas solicitudes pueden ser rechazadas si no cumplen con los criterios, o pueden requerir correcciones o documentos adicionales del Centro Comunitario.

La aprobación final se obtiene presentando al Coordinador del Programa. Información sobre si se obtuvo la aprobación, la cual es proporcionada a los Centros Comunitarios por la Oficina Central de Protección.

Provisión de la IPA

 La IPA se proporciona de acuerdo con el tipo de asistencia requerida.

El usuario del servicio firma un acuse de recibo que indica que se ha recibido la IPA. Si es posible, se toma una fotografía al momento de la entrega. Sin embargo, esta foto se usa como evidencia, no como un medio de comunicación (las fotos se toman con aprobación).

Seguimiento, remisión o cierre del caso

Se realiza una visita de seguimiento después de la entrega de la IPA para asegurarse de que el riesgo se redujo/eliminó.

Si es necesario, el caso se remite para el manejo del caso.

El caso de IPA se cierra, pero no se archiva. De hecho, el caso puede ser transferido a manejo de casos o sencillamente puede volver a abrirse si se llegase a necesitar otra intervención de IPA.

Los casos de IPA se guardan en el documento Excel relacionado y se comparten regularmente con el equipo de presentación de informes y de protección.

# EXPLICACIONES ADICIONALES SOBRE EL USO DE LA IPA

* La TRC no tiene limitaciones presupuestarias definidas para el apoyo de IPA. Cada caso es evaluado de manera única mediante las visitas domiciliarias, y se evalúan las necesidades, las amenazas, los riesgos, los recursos de los clientes y los recursos de la TRC.
* La TRC proporciona apoyo de alojamiento a los sobrevivientes de VSG. Sin embargo, de manera similar a todos los otros tipos de asistencia, esta se brinda en la fase de emergencia y mientras el beneficiario logra acceder a los servicios gubernamentales.
* Debido a las regulaciones nacionales, la TRC no puede dar alojamiento a los menores no acompañados, sin excepción.
* La regulación de subsistencia (Harcırah Yönetmeliği) define los límites para los viáticos y para el alojamiento, y los límites de alojamiento pueden cambiar. Puede ser posible una mayor cobertura en los casos donde la TRC no pueda encontrar ninguna alternativa de alojamiento dentro de la regulación de subsistencia.
* La TRC no tiene limitaciones específicas para brindar asistencia a las familias que se benefician del ESSN y del CCTE. Sin embargo, las familias que no se benefician del ESSN y del CCTE pueden ser priorizadas para recibir asistencia.
* Los miembros permanentes y suplentes del comité de SNF deben ser evaluados y monitoreados regularmente de ser necesario.

# documentaCIÓN

* Asegúrese de que los documentos a continuación sean incluidos en el expediente del caso:
	+ El dictamen del comité administrativo
	+ El formulario de aprobación firmado
	+ El formulario de consulta social
	+ Los informes médicos
	+ Las recetas médicas
	+ Una copia de la identificación
	+ Cotizaciones de precios (de ser necesario)
	+ El informe de entrega
	+ Una fotografía que muestra la entrega
	+ Cualquier otro documento pertinente relacionado con el proceso de evaluación o de entrega,
* Asegúrese de que no se dejen documentos sin supervisión encima o dentro del escritorio o en la sala de asesoría.
* Guarde todos los documentos en duro mencionados anteriormente en el expediente del caso, y guarde todos los expedientes de caso en gabinetes cerrados con llave.

# PRESENTACIÓN DE INFORMES

Los servicios prestados se mantienen en documentos Excel, que se comparten con los equipos y que son actualizados por el equipo de presentación de informes. Dichos documentos de Excel se comparten con el equipo de presentación de informes y del centro de protección cada 15 días (a mediados y a finales de cada mes).

# aNEXOS DE DOCUMENTOS DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR

Anexo 1: Formulario de aprobación

Anexo 2: Muestra de dictamen del comité administrativo

Anexo 3: Criterios rectores

Anexo 4: Cuadro de seguimiento de casos

Anexo 5: Códigos de vulnerabilidad

1. Política de protección del IASC, septiembre de 2016 [↑](#footnote-ref-1)