

# VENTANILLAS INFORMATIVAS

SOBRE MIGRACIÓN

MESOAMÉRICA Y EL CARIBE





# VENTANILLAS **INFORMATIVAS**

SOBRE MIGRACIÓN

MESOAMÉRICA Y EL CARIBE



Las opiniones expresadas en las publicaciones de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), corresponden a los autores y no reflejan necesariamente las de la OIM, el Departamento de Inmigración, Refugiados y Ciudadanía de Canadá o la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América. Las denominaciones empleadas en este informe y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la OIM, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los países, territorios, ciudades o zonas citadas o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada al principio que la migración en forma segura y ordenada, y en condiciones humanas beneficia a los migrantes y a la sociedad. En su calidad de organismo intergubernamental, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad internacional para ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Esta publicación fue posible gracias al apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos (PRM), bajo el marco del Programa Regional sobre Migración, Mesoamérica-Caribe. Los puntos de vista expresados en este documento no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno de los Estados Unidos.

**Publicado por:**

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)  
Oficina Regional para América Central, América del Norte y el Caribe  
San José  
Costa Rica  
Tel: +(506) 2212-5300  
Email: [rosanjose@iom.int](mailto:rosanjose@iom.int)  
Website: [www.rosanjose.iom.int](http://www.rosanjose.iom.int)

**Elaborado por:** Tatiana Chacón, Graciela Incer e Irene Guzmán.

**Colaboradores:** Fabio Jiménez, Khalid Khattabi, Emmanuel Sáenz, Justin Scharf, Karla Picado, Claudette Walls, Alex Rigol, Yasna Mimbela, Vanesa Vaca.

Esta publicación no ha sido editada oficialmente por la OIM.

**Coordinadora de Programa:** Alexandra Bonnie.

**Oficial de Comunicación:** Tatiana Chacón.

**Diseño:** Tatiana Castro.

**Revisión filológica:** Lizeth Vega.

© 2019 Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Quedan reservados todos los derechos. La presente publicación no podrá ser reproducida, íntegra o parcialmente, ni archivada o transmitida por ningún medio (ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabado u otro), sin la autorización previa del editor.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS</b>                        |    |
| <b>SOBRE MIGRACIÓN</b> .....   | 3  |
| 1.1 ¿Qué son las ventanillas informativas sobre migración?.....                          | 3  |
| 1.2 ¿Qué hacen las ventanillas informativas sobre migración?.....                        | 3  |
| 1.3 Modalidades complementarias de las ventanillas.....                                  | 4  |
| 1.4 Lista de verificación de ventanillas informativas.....                               | 5  |
| <br>   |    |
| <b>SECCIÓN 2. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS</b>              |    |
| <b>SOBRE MIGRACIÓN</b> .....   | 6  |
| 2.1 Identificación de los actores interesados en una determinada localidad.....          | 7  |
| 2.2 Acuerdos de trabajo .....  | 7  |
| 2.3 Definición y acondicionamiento de un espacio físico adecuado para la ventanilla..... | 8  |
| 2.4 Capacitación y planificación .....   | 9  |
| 2.5 Difusión y acercamiento a la población migrante .....                                | 11 |
| <br>   |    |
| <b>SECCIÓN 3. FUNCIONES DE LAS VENTANILLAS</b> .....                                     | 12 |
| 3.1 <b>FUNCIÓN 1:</b> Asesoría migratoria y referencia a servicios de apoyo .....        | 12 |
| 3.2 <b>FUNCIÓN 2:</b> Recolección de información.....                                    | 25 |
| 3.3 <b>FUNCIÓN 3:</b> Ejecución de actividades de información y prevención.....          | 28 |
| 3.4 ¡Construya su propio modelo de ventanilla informativa sobre migración! .....         | 30 |
| 3.5 Recomendaciones generales para las ventanillas .....                                 | 33 |

|   |    |
|---|----|
| <b>ANEXOS</b> .....   | 34 |
| <b>Anexo 1:</b> Guía para la entrevista de identificación de perfiles vulnerables .....                 | 35 |
| <b>Anexo 2:</b> Seguridad y alivio: Primeros auxilios psicológicos (PAP) .....                          | 41 |
| <b>Anexo 3:</b> Guía para completar el formulario de ventanillas informativas sobre migración.....      | 46 |
| <b>Anexo 4:</b> ¿Cómo puedo hacer una estrategia para comunicación para mi ventanilla en 4 pasos? ..... | 51 |
| <b>Anexo 5:</b> Manual consejera comunitaria migratoria.....  | 59 |
| <b>Anexo 6:</b> Breve glosario sobre migración .....  | 69 |

# INTRODUCCIÓN

**E**n 2019 había 272 millones de personas migrantes en el mundo. A pesar de que esta cifra representa solo el 3,5 por ciento de la población mundial, el número ha aumentado en 51 millones con respecto a 2010. Las proyecciones a futuro indican que esta cifra continuará creciendo, aunque la migración internacional ha sido la variable más inestable en el pasado y, por lo tanto, la más difícil de prever con precisión. Este panorama ha colocado la migración como uno de los grandes retos del siglo a nivel mundial.

En América Latina y el Caribe más de 39 millones de personas han migrado, mientras más de 11 millones de migrantes viven en esta región<sup>1</sup>. México, Guatemala, El Salvador y Honduras son países que poseen un alto número de personas migrantes y son territorios de gran flujo migratorio hacia Norteamérica. En América Central existen otros corredores migratorios, como Nicaragua hacia Costa Rica y Panamá; y Guatemala, El Salvador y Honduras hacia Belice. En el Caribe se observa un importante flujo migratorio entre Haití y la República Dominicana, al tiempo que se ha incrementado la población venezolana residente en la región, y ha cobrado interés el significativo número de ciudadanos viviendo como parte de la diáspora. La migración de ciudadanos de América del Sur sigue siendo una tendencia relevante, en particular en los últimos años, de la población venezolana hacia varios países de América del Sur, y en menor medida hacia Panamá, Costa Rica, México y ciertos países del Caribe. Finalmente, tanto desde el Caribe como desde África o Asia, ha incrementado el flujo de migrantes extrarregionales de tránsito en América Central, con cerca de 20 mil personas registradas en 2019.

La migración en condición irregular, que ocurre en esta región, convierte a las personas migrantes en personas vulnerables a la explotación, abuso y violencia. Más de 659 migrantes perdieron la vida en 2019 en América<sup>2</sup>. Por el contrario, la migración regular, al ser bien gestionada, promueve la protección de los derechos humanos y facilita el desarrollo económico y social de las personas migrantes, sus familias, y de las comunidades y los estados, tanto de origen como de destino.

El acceso a la información es de suma importancia para promover una migración regular, ordenada y segura. Las ventanillas informativas sobre migración (referidas luego en este manual como ventanillas informativas, o solamente como ventanillas) son un mecanismo de información y servicios sobre migración desarrollado, entre otros actores, por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Las ventanillas se adaptan al contexto de cada país o región, así como a la población a atender. Pueden ser centros que brinden servicios integrales, estructuras móviles o centros de información y por tanto, pueden recibir otros nombres tales como: centros municipales o direcciones de atención.

---

<sup>1</sup> Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Organización de las Naciones Unidas, International migrant stock (Nueva York, 2019). Disponible en [www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp](http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp).

<sup>2</sup> Organización Internacional para las Migraciones, Missing Migrants Project (Geneva, 2019). Disponible en [www.missingmigrants.iom.int/region/americas](http://www.missingmigrants.iom.int/region/americas).

En la región de América Central, México y la República Dominicana, la principal función de las ventanillas es proporcionar a la población migrante actual, potencial o retornada, acceso a información confiable sobre canales de migración regular y servicios para facilitar su integración o reintegración en comunidades clave de origen, tránsito y destino. En 2019, se cuenta con más de 30 ventanillas que se han beneficiado de la asistencia técnica de la OIM, ubicadas en México, Belice, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y la República Dominicana.

A continuación, la OIM presenta el *Manual para ventanillas informativas sobre migración* que tiene como base principal el modelo promovido por el Programa Regional sobre Migración Mesoamérica - Caribe, programa de la OIM implementado por más de 10 años con el fin de propiciar en los países de la región la gobernanza migratoria de una manera humana y sostenible. Financiado por el Departamento de Estado de Estados Unidos, dicho programa tiene como uno de sus cuatro ejes principales mejorar el acceso a la información de las personas migrantes, marco desde el cual se brinda el apoyo a ventanillas informativas.

Este manual tiene el objetivo de ofrecer una guía de fácil acceso para la apertura, mantenimiento y fortalecimiento de estos centros de información. Está dirigido al personal de los gobiernos locales, instituciones y organizaciones que deseen servir como ventanillas, en colaboración con la OIM. Se espera que este documento sirva para proveer a los actores comunitarios e institucionales herramientas para la promoción de una migración regular, ordenada y segura en pro de los derechos humanos, por medio del modelo de ventanillas informativas sobre migración.

Si quiere acceder al documento completo de esta buena práctica puede contactar al correo: [kmhubregional@iom.int](mailto:kmhubregional@iom.int)