

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
Website: www.rosanjose.iom.int

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

Colaboradores: Fabio Jimenéz, 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

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS

SOBRE MIGRACIÓN	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

SECCIÓN 2. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS

SOBRE MIGRACIÓN	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

SECCIÓN 3. FUNCIONES DE LAS VENTANILLAS.....

3.1 FUNCIÓN 1: Asesoría migratoria y referencia a servicios de apoyo	12
3.2 FUNCIÓN 2: Recolección de información.....	25
3.3 FUNCIÓN 3: 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

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

INTRODUCCIÓN

En 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 región¹. 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 América². 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.

¹ 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.

² Organización Internacional para las Migraciones, Missing Migrants Project (Geneva, 2019). Disponible en 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.

1.

INTRODUCCIÓN SOBRE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN



I.1 ¿Qué son las ventanillas informativas sobre migración?

Las ventanillas informativas sobre migración son centros de información y asesoría directa, clara y confiable, operadas por municipalidades, instituciones u organizaciones locales. Contribuyen a una mejor gestión de la migración, a la protección de las personas migrantes y su integración en las comunidades de acogida, a través de los distintos servicios informativos brindados.

Las ventanillas están dirigidas a personas migrantes (potenciales, en tránsito, en destino o retorno) y por su carácter local se adaptan a las necesidades del contexto migratorio de los distintos países y localidades.

Estos centros funcionan además como un mecanismo que permite a los actores locales recolectar información general y actualizada sobre las características y necesidades de la población migrante que recurre a ellos, y, por ende, sobre las tendencias y dinámicas migratorias donde intervienen.

Dependiendo del contexto, son coordinadas por autoridades centrales, actores locales como las municipalidades o en algunos casos organizaciones de la sociedad civil. En todos los casos, han recibido apoyo de parte de la OIM, sea para su creación o fortalecimiento.



I.2 ¿Qué hacen las ventanillas informativas sobre migración?

Es posible distinguir tres grandes áreas en las que trabajan las ventanillas informativas sobre migración: asesoría migratoria, recolección de información y actividades de sensibilización.

1.





Asesoría migratoria y referencia a servicios de apoyo

Ofrecen información verdadera, accesible y directa sobre los trámites migratorios disponibles para las personas, sus derechos y obligaciones.

Refieren a las personas a los distintos programas o servicios de apoyo existentes para migrantes, por ejemplo, servicios de empleo o salud.

Facilitan la identificación de personas migrantes en situaciones de vulnerabilidad para posteriormente referirlas a las instituciones adecuadas.

Brindan otros servicios de acuerdo con las necesidades y alianzas establecidas en el contexto local, de manera que sirven como ventanillas transaccionales*.

<p>2.</p>  <p>Recolección de información</p>	<p>Recolectan y comparten información sobre los flujos y tendencias migratorias de las zonas donde operan, así como de las características y necesidades de la población migrante que recurre a ellas.</p>
<p>3.</p>  <p>Actividades de sensibilización</p>	<p>Brindan información a sus usuarios sobre los riesgos de la migración irregular, y buscan así fomentar la protección de los derechos humanos de las personas migrantes.</p> <p>Desarrollan acciones para sensibilizar a la comunidad sobre migración, en coordinación con otras instituciones locales, esto además bajo la modalidad de ventanilla móvil**.</p> <p>Generan un diálogo con la comunidad que contribuya a superar los estereotipos en torno a la migración.</p>



1.3 Modalidades complementarias de las ventanillas

*VENTANILLA TRANSACCIONAL

Una ventanilla informativa puede convertirse en una ventanilla transaccional, es decir, facilitar además de información, el acceso a servicios y trámites migratorios en coordinación con el ente nacional encargado de estos.




**VENTANILLA MÓVIL

Una ventanilla informativa puede realizar actividades de ventanilla móvil, es decir, movilizarse a espacios públicos, zonas fronterizas o comunidades específicas para realizar actividades de información públicas o de forma individual.




1.4 Lista de verificación de ventanillas informativas


-  A continuación, se presentan algunas características que debe reunir una ventanilla informativa sobre migración:
- 


 El personal a cargo de la ventanilla ha recibido capacitación por parte de la OIM, y/o de la entidad gubernamental encargada sobre migración localmente.

 Cuenta con un espacio físico habilitado para la atención de personas migrantes.


 Cuenta con un directorio de referencia local con las instituciones pertinentes y organizaciones que brindan servicios y asistencia a la población migrante.


 Tiene capacidad de identificar las necesidades y eventuales vulnerabilidades de las personas migrantes.

 Ofrece información confiable y directa sobre mecanismos, trámites migratorios y vías de regularización, así como derechos y responsabilidades de las personas migrantes.

 Lleva un control sobre personas atendidas que le permite entregar reportes mensuales.

 Tiene procedimientos estandarizados, en particular en cuanto a la protección de datos.

 Recolecta información sobre los flujos y tendencias migratorias en el lugar donde operan, así como características de la población migrante, y está en capacidad y disposición de compartirla.

 Realiza actividades con el fin de informar sobre riesgos de la migración irregular, procedimientos de migración segura, la protección de los derechos humanos de las personas migrantes, la reducción de los estereotipos negativos sobre la migración, entre otros.

2.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN

Las ventanillas informativas sobre migración representan una excelente herramienta y una oportunidad para trabajar el tema migratorio a nivel local. A continuación, se sugiere un procedimiento para la apertura de una nueva ventanilla informativa por medio de 5 pasos:



1.

2.1 Identificación de los actores interesados en una determinada localidad



Una localidad estratégica para abrir una ventanilla, en general, cuenta con un constante movimiento migratorio que puede constituirse tanto como comunidad de origen, tránsito, destino o retorno de migrantes. En este sentido, las ciudades y localidades en pasos fronterizos son habitualmente zonas donde ocurren importantes movimientos migratorios y donde, por lo tanto, las ventanillas pueden ser especialmente útiles.

Al identificarse una localidad con interés de ampliar su atención a la población migrante, a través de la instalación de una ventanilla, se recomienda:

- Analizar cómo es impactada por el fenómeno migratorio: se recomienda extender un análisis previo sobre la dinámica comunitaria, características socioeconómicas, culturales y migratorias.
- Determinar las principales problemáticas y necesidades en torno al acceso de información migratoria.
- Hacer un mapeo de actores en el municipio para escoger la institución u organización mejor ubicada para abrir una ventanilla informativa sobre migración.

2.

2.2 Acuerdos de trabajo



La migración puede impactar de forma directa a las localidades, su economía, su dinámica social, su planificación urbana y desarrollo en general. Son los gobiernos locales quienes juegan un papel fundamental en torno a cómo atender este fenómeno en primera instancia. Por esta razón, las ventanillas informativas sobre migración son una oportunidad para que los actores locales establezcan canales de comunicación directa con la población, y promuevan una migración ordenada y segura que beneficie a todos los sectores.

La OIM ofrece capacitación y asistencia técnica a los gobiernos locales y organizaciones sobre gestión migratoria y atención a la población migrante a través de, entre otros, las ventanillas informativas sobre migración.

Por lo tanto, es posible establecer acuerdos de trabajo conjunto entre la OIM y la instancia local interesada para la apertura o el fortalecimiento de las ventanillas informativas sobre migración. Se recomienda formalizar este tipo de cooperación con la OIM y otros actores, por medio de acuerdos de cooperación, políticas o actas municipales para promover la sostenibilidad de las acciones emprendidas.

3.

2.3 Definición y acondicionamiento de un espacio físico adecuado para la ventanilla



El siguiente paso es destinar un espacio físico fijo y adecuado para instalar la ventanilla. Se recomienda en la medida de lo posible que esté en un lugar céntrico o localizado en una ruta migratoria, de fácil acceso e identificación desde el exterior.

Es importante tomar en cuenta que las personas podrían sentir inseguridad o miedo al pedir asistencia o información, por lo que el espacio debe ofrecer garantías y confianza de privacidad y no revictimización, es decir, se deben evitar lugares abiertos o pasillos transitados. Es importante que las personas tengan contacto únicamente con el personal estrictamente necesario.

Se recomienda equipar el espacio físico de la ventanilla con la menor cantidad de barreras posibles, pues estas dificultan la construcción de relación de confianza. Algunas sugerencias son: usar sillones en vez de escritorios, y tener un espacio con iluminación natural y paredes pintadas con un color neutro. Estos factores facilitan que el proceso de entrevista se desarrolle con comodidad y fluidez. Idealmente, debería existir al menos un espacio privado en el cual puedan llevarse a cabo entrevistas más confidenciales como, por ejemplo, aquellas que se realizan para profundizar en factores de vulnerabilidad a la violencia, explotación y abuso.

Además de los recursos básicos, existen algunos recursos que son recomendables para que el funcionamiento de la ventanilla sea el óptimo, tales como:

- ✓ Teléfono fijo y celular.
- ✓ Computadora e impresora.
- ✓ Acceso a internet para el personal y las personas usuarias.
- ✓ Materiales de oficina.
- ✓ Acceso a traductores e intérpretes.
- ✓ Kits de emergencia y asistencia inmediata.
- ✓ Estands móviles y carpas para actividades de ventanilla móvil.
- ✓ Apoyo de personal interdisciplinario, como profesionales en derecho, psicología, comunicación y trabajo social.

4.

2.4 Capacitación y planificación



Una vez establecidos los acuerdos y el espacio de la ventanilla es indispensable iniciar un proceso de capacitación y planificación, para lo que se recomienda proceder con:

- La asignación y capacitación del personal que atenderá la ventanilla.
- La creación preliminar de un directorio local para hacer referencia a instituciones, ministerios, instituciones y organizaciones competentes en procesos migratorios o que brindan servicios y asistencia a la población.
- El desarrollo de un plan de trabajo anual que permita guiar a la ventanilla.

ASIGNACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE ATENDERÁ LA VENTANILLA

A continuación, le presentamos algunas recomendaciones a tomar en cuenta para designar a la(s) persona(s) encargada(s) de la atención al público:

- Es preferible que el personal que atiende la ventanilla hable la lengua materna del lugar como primer idioma, así como el idioma más común de las personas migrantes identificadas en la localidad (mediante el estudio referido en el paso 1), para asegurar una atención con pertinencia cultural.
- Se espera que el personal pueda tener una especial sensibilidad a la hora de asistir a las personas migrantes, comprender su contexto y las posibles situaciones de vulnerabilidad que pueden darse.
- Es de suma importancia que conozca el contexto migratorio de la región y los principales fenómenos relacionados.

Para el proceso de capacitación se recomienda incluir a cualquier funcionario(a) clave del Gobierno local o de la organización que tendrá un rol indirecto en la ventanilla, por ejemplo, oficinas que podrían recibir a migrantes referidos por la misma ventanilla.

Se recomienda que el proceso de capacitación pueda cubrir los siguientes temas:

- Sensibilización, contexto y conceptos relacionados con migración en la localidad.
- Información sobre trámites migratorios: políticas migratorias, visas, vías de regularización y sus respectivos requisitos y procedimientos.
- Identificación de posibles perfiles de personas migrantes vulnerables y derechos de las personas migrantes.
- Eventuales oportunidades de inserción laboral, oportunidades de desarrollo local, atención psicosocial, entre otros servicios según disponibilidad.

CREACIÓN DE UN DIRECTORIO LOCAL

Es indispensable que la ventanilla realice un proceso de identificación de actores y generación de rutas de referencia con entidades tanto locales, como de nivel central o estatal. Esto le permitirá contar con un directorio para referir a las personas migrantes o solicitantes de información de manera más ágil y en diferentes niveles. El directorio puede incluir la siguiente información.

Organización o institución	Dirección	Horario	Teléfono o medio de contacto	Descripción de servicio que brinda
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

Este directorio se irá actualizando y creciendo constantemente, pero se recomienda iniciar incluyendo: instituto, ministerio o dirección encargada de migración, refugio y asilo, niñez, salud, educación, trabajo y mujeres o género, así como los contactos para emergencias. Adicionalmente, se deben incluir organizaciones de sociedad civil y organismos internacionales que brinden asistencia en términos de albergue, alimentación, traducción, inclusión e integración, entre otros.

DESARROLLO DE UN PLAN DE TRABAJO

Antes de comenzar a funcionar es importante que se realice una definición de plan de trabajo basado en el contexto migratorio de la comunidad y/o plan del gobierno local. Es importante que en este plan se defina:

- ¿Cuáles son las particularidades y necesidades en torno a migración de la comunidad?

- ¿Cuáles son las características generales del público meta de la ventanilla?

- ¿Cuáles servicios y actividades de la ventanilla suplirán esas necesidades?

- ¿Cuál será el horario y la modalidad de servicio?

- ¿Cuándo se realizarán actividades o darán servicios adicionales?

- ¿Cómo se evaluará y reportará el trabajo de la ventanilla?

Establecer un plan de trabajo anual por ventanilla informativa es sumamente importante para la sostenibilidad y la búsqueda de aliados estratégicos.

5.

2.5 Difusión y acercamiento a la población migrante



Para que la ventanilla cumpla su objetivo es de vital importancia que sea conocida y cuente con buena reputación dentro de la comunidad y la población migrante. Antes y después de su apertura es importante realizar campañas de promoción de la ventanilla, tanto en lugares públicos (albergues, parques, estaciones de autobús, entre otros) como en internet y redes sociales (Facebook, WhatsApp, otros) para poder informar a la mayor cantidad de personas posible sobre la posibilidad de buscar información y asesoría a través de la ventanilla. Se recomienda involucrar a las diversas organizaciones, actores y líderes comunitarios en el proceso de apertura y promoción de la ventanilla informativa.



3.

FUNCIONES DE LAS VENTANILLAS

Como se mencionó anteriormente, las funciones de las ventanillas se pueden categorizar en tres áreas: **asesoría, recolección de información y sensibilización**, por lo que el presente capítulo contiene los lineamientos generales y recomendaciones para el funcionamiento de las ventanillas en esas tres áreas.

FUNCIONES DE LAS VENTANILLAS



3.1 FUNCIÓN I:

Asesoría migratoria y referencia a servicios de apoyo

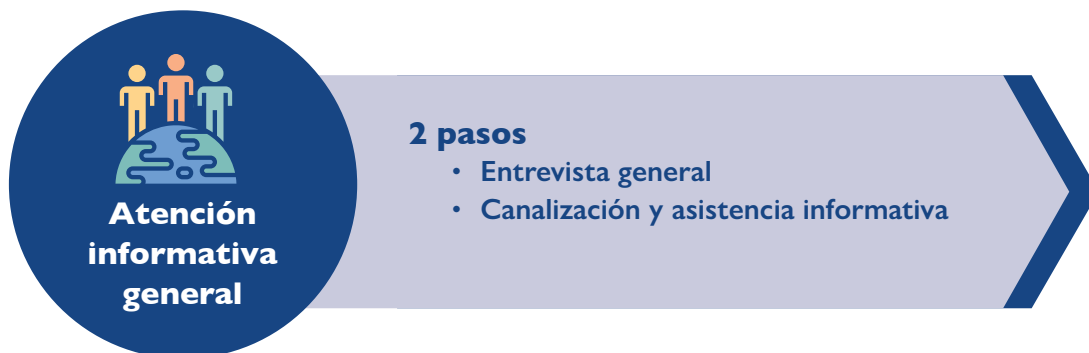
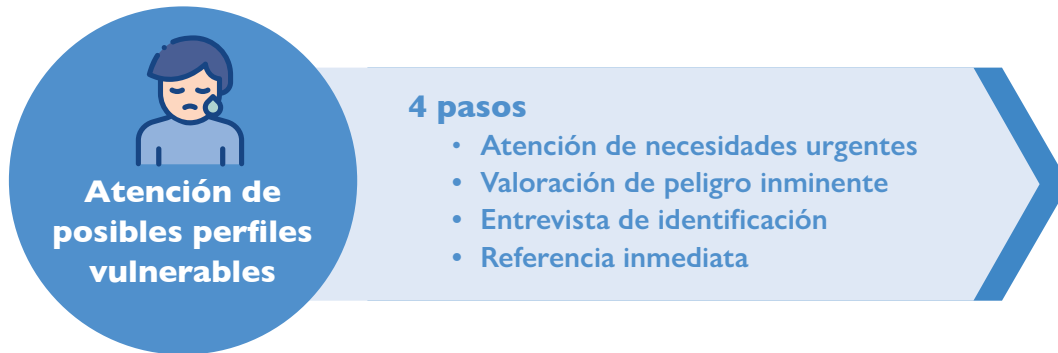
La atención directa a personas migrantes, así como a sus familiares y otras poblaciones interesadas es una de las principales funciones de las ventanillas. Sin embargo, dada la diversidad de perfiles y situaciones relacionadas con la migración en la región, brindar atención directa es una tarea compleja que implica mucha responsabilidad. En consecuencia, en esta sección se abordará un procedimiento marco para la atención informativa general, distinto al que debe seguirse en la atención de personas con posibles perfiles de vulnerabilidad. Por tanto, el primer paso debe ser realizar una identificación general previa por medio de observación, que permita determinar si la persona beneficiaria requiere una atención general o especializada.

OBSERVACIÓN DE POSIBLES PERFILES DE MIGRANTES VULNERABLES

Es imprescindible que la primera acción sea prestar atención especial a todas las personas que evidencien una o varias de las siguientes condiciones pues deberán recibir una atención diferenciada al calificar como un posible perfil de migrante vulnerable. Dichos migrantes no pueden gozar de manera efectiva de sus derechos humanos, y, por consiguiente, tienen derecho a reclamar una mayor protección a los garantes de derechos.

- ✓ Niños, niñas y adolescentes (NNA), especialmente si no están acompañados/as o si fueron separados/as.
- ✓ Personas que tengan una discapacidad física o mental y no vengán acompañadas.
- ✓ Personas con muestras evidentes de afectación a su salud física (deshidratación, desnutrición, debilidad extrema, hematomas, golpes, fracturas, mutilaciones, entre otros.).
- ✓ Personas que evidencien estados emocionales alterados o conmoción: desorientación, miedo, ansiedad extrema, llanto.
- ✓ Potenciales víctimas de trata o sujetos de tráfico.
- ✓ Personas que muestren indicios de ser víctimas de alguna forma de violencia, explotación o abuso.
- ✓ Solicitantes de asilo.
- ✓ Personas de identidad de género u orientación sexual diversa, como las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero y/o intersexuales (LGBTI).
- ✓ Sospechas de que la persona se encuentre bajo efectos de alguna droga o fármaco.
- ✓ Personas de origen extracontinental que muestren diferencias culturales evidentes o con quien no es posible comunicarse de manera fluida.
- ✓ Personas que se sospeche están siendo controladas o vigiladas por el o la acompañante, incluyendo las situaciones cuando la comunicación es mediada por una tercera persona.
- ✓ Personas que muestren señales de o expresen que no saben en qué país se encuentran.
- ✓ Personas que expresamente soliciten ayuda o protección (incluyendo solicitantes de asilo).
- ✓ Las mujeres migrantes que presentan alguna de las características o situaciones anteriores o una combinación de ellas, se encuentran en una condición de mayor vulnerabilidad que los hombres migrantes.

Posterior a esta observación existen dos rutas de acción: **ruta de cuatro pasos para la atención de posibles perfiles vulnerables** para las personas que presentaron las condiciones mencionadas a continuación, **y ruta de dos pasos para la atención informativa general** para quienes no.



Si en el proceso de acercamiento se detectó algún indicador de un posible perfil en situación de vulnerabilidad, se debe realizar un proceso de atención de necesidades urgentes y valoración de un peligro inminente. Si la persona se muestra en buenas condiciones físicas y es clara en su solicitud de información, se puede realizar la entrevista y atender su solicitud directamente.

Es importante iniciar el contacto de manera cordial y servicial, presentarse con su nombre y apellidos e informar a la persona sobre el procedimiento de atención, además se debe aclarar cualquier pregunta que la persona haga referente a su situación y crear un clima de confianza y seguridad.

Ejemplo: Se acerca la persona a la ventanilla informativa sobre migración con una voz apenada y pregunta si aquí ayudan a las personas migrantes. Una vez que le respondemos que sí, nos presentamos, la invitamos a pasar y a tomar asiento en el lugar donde la vamos a escuchar para ver cómo le podemos apoyar. Durante este intercambio, observamos si la persona presenta algún tipo de situación de emergencia o vulnerabilidad evidente para determinar cuál ruta de atención seguir.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS ENTREVISTAS

Antes de iniciar con una entrevista, sin importar el perfil de la persona que requiere información, es importante prever lo siguiente:

- ✓ Debe aclararse que toda la información es confidencial y que no será compartida en ninguna circunstancia con terceros. También debe aclararse que la persona puede negarse a contestar algunas preguntas o a interrumpir la entrevista en cualquier momento.
- ✓ Es importante crear un ambiente de confianza, especialmente con los grupos en mayor situación de vulnerabilidad como niños, mujeres, personas LGBTI, en situación de peligro o en aquellos casos donde puedan existir diferencias culturales o religiosas. En la medida de lo posible se debería intentar ofrecer la asistencia por parte de personas que puedan empatizar mejor con la persona migrante o que generen mayor confianza en esta.
- ✓ Trate de contextualizar y de introducir adecuadamente preguntas potencialmente sensibles.
- ✓ Es necesario el uso del intérprete cuando la persona no entiende lo que se le está preguntado o es incapaz de expresar adecuadamente sus respuestas. No es recomendable continuar con el proceso de entrevista hasta que no se cuente con este intérprete. Mientras eso sucede, la persona debe ser asistida y protegida en un lugar apropiado.
- ✓ Es importante tener un lugar donde realizar la entrevista de forma individual y en condiciones de privacidad. Además, es preferible que la persona encargada de la ventanilla que haga la entrevista tenga capacitación en la aplicación de procedimientos y protocolos de identificación y referencia.

Durante la entrevista se aconseja aplicar las siguientes técnicas y procedimientos:



Escuchar de manera activa.



Sentir empatía ¿cómo me sentiría en su lugar?



Reflejar y validar emociones.



Respetar los silencios.

Si la persona atendida muestra signos visibles de inestabilidad emocional, como por ejemplo ansiedad, preocupación evidente, llanto, desorientación, desasosiego o dificultades para respirar, se deben brindar primero auxilios psicológicos, teniendo en cuenta que no todos los que experimentan una situación de crisis necesitarán o querrán asistencia. No se debe forzar la ayuda a aquellas personas que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo. Para más información sobre primeros auxilios psicológicos visite el Anexo 2.



RUTA DE 4 PASOS PARA LA ATENCIÓN DE POSIBLES PERFILES VULNERABLES

› PASO 1: Atención de necesidades urgentes

En cualquier circunstancia y después de presentarse y explicarle a la persona el proceso general, se recomienda iniciar el primer contacto con la pregunta:

“¿Tienes alguna situación de salud urgente o de otro tipo que necesite ser atendida en este momento?”

Si se mencionan o detectan necesidades urgentes, primero se deben atender aquellas necesidades no especializadas para las cuales se pueda ofrecer asistencia, como ofrecer agua en caso de deshidratación; y seguidamente, se debe referir a las instituciones pertinentes, como centros de salud, para las necesidades que deben ser atendidas por personal especializado. Por esta razón es de suma importancia mantener el directorio de contactos locales siempre a mano y actualizado.

› PASO 2: Valoración de peligro inminente

Si la persona se encuentra en una situación de peligro inminente (esto es, que existe una amenaza actual contra su vida, integridad o libertad), se debe actuar de inmediato. Para determinar la existencia de un peligro inminente, se puede preguntar:

¿Tienes miedo? ¿Crees que estás en peligro? ¿Crees que estás siendo perseguido/a o vigilado/a en este momento? ¿Necesitas ayuda?

Para este punto, es importante cerciorarnos de que la persona se siente en un ambiente de confianza, pues es esperable que le provoque temor responder. Por lo tanto, es posible variar la formulación de esta pregunta para que no sea percibida como una interrogante invasiva.

En caso de que la respuesta sea afirmativa o que la persona que entrevista sospeche de la existencia de tal peligro, se debe referir de inmediato a una instancia correspondiente, según sea el caso, que garantice su protección (policía, oficinas de atención y protección a víctimas u otras instancias según se trate). A partir de este momento, este organismo de protección asume la continuidad del proceso de identificación. Por eso, las ventanillas informativas sobre migración deben contar con directorios de contacto para la referencia de casos en los que se requiera protección inmediata de la persona.

En ambos pasos, si la respuesta a la pregunta es afirmativa, se recomienda no continuar con el proceso de entrevista y referir el caso a personal especializado, luego de haber atendido aquellas necesidades básicas para las cuales se puede ofrecer asistencia.

› PASO 3: Entrevista de identificación

Si no hay peligro inminente, el siguiente paso es la realización de una entrevista individual para determinar la eventual existencia de un perfil de vulnerabilidad. Se recomienda utilizar el cuestionario adjunto en el Anexo 1³.

Los perfiles de personas migrantes vulnerables se mencionaron anteriormente bajo el apartado “Observación de posibles perfiles de migrantes vulnerables”. El Manual para la protección y asistencia a migrantes vulnerables a violencia, explotación y abuso⁴ de la OIM incluye guías profundas de entrevista para detectar. Se recomienda aplicar las entrevistas, sobre todo cuando existe la sospecha de que la persona migrante pueda ser víctima de alguna de estas formas de violencia.

Al determinar los perfiles es necesario tomar en cuenta que estos no son mutuamente excluyentes. Las personas pueden calificar para varios perfiles simultáneamente y, por lo tanto, tener necesidades múltiples. Los perfiles de vulnerabilidad incluyen factores de riesgo y de protección, que pueden variar dependiendo del contexto o situación. Es decir, un factor de protección puede ser un factor de riesgo en otro contexto. Por ejemplo, ser mujer suele ser un factor de riesgo en la mayoría de los contextos; sin embargo, puede convertirse en un factor de protección en un contexto en el cual los hombres migrantes son percibidos como peligrosos.

› PASO 4: Referencia inmediata

En todos los casos en que sea identificado uno o varios de los perfiles, la persona encargada de la ventanilla debe gestionar la referencia para garantizar alguna medida que evite el rechazo, la devolución o la deportación, y la atención de necesidades básicas inmediatas en caso de que se requieran alimentos, ropa, albergue, higiene personal y otros.





Se debe recordar que existen principios de asistencia para la atención individual de personas migrantes vulnerables. Algunos de ellos son un enfoque basado en derechos, el principio de acción sin daño, de no discriminación, de participación, de asistencia individualizada, de rendición de cuentas, de consentimiento informado, de confidencialidad, un enfoque género-sensible, entre otros.

³ Organización Internacional del Trabajo, Lineamientos regionales para la protección especial en casos de repatriación de niños, niñas y adolescentes víctimas de trata de personas, Conferencia Regional para las Migraciones (Nueva Orleans, 2017). Disponible en www.migracion.iniciativa2025alc.org/lineamientos-regionales-para-la-proteccion-especial-de-repatriacion-de-ninos-ninas-y-adolescentes-victimas-de-trata-de-personas/.

⁴ Para más información visitar: www.publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse.

En todos los casos la ventanilla debe referir de forma directa e inmediata a las autoridades competentes según sea el caso, como se ve en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Cuadro de ejemplos

CONDICIÓN	LUGAR DE REFERENCIA
<p>Niña, niño y adolescente no acompañado/a, o separado/a.</p> 	<p>Instancia gubernamental encargada de la protección y asistencia de esta población.</p>
<p>Niña, niño y adolescente refugiado/a o solicitante de la condición de refugiado.</p> 	<p>Instancia gubernamental encargada de la protección y asistencia de esta población.</p> <p>Órgano al que le corresponde la determinación de la condición de refugiado.</p>
<p>Persona que se sospeche es víctima del delito de trata de personas.</p> 	<p>Instancia gubernamental competente.</p> <p>En estos casos priorizar la protección ante el riesgo de concreción de amenazas o recaptación por parte de las redes de tratantes. En caso de que la persona además sea refugiada o solicitante de la condición de refugiado, notificar al órgano al que le corresponde la determinación de la condición de refugiado.</p>
<p>Persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado.</p> 	<p>Institución encargada de la determinación de la condición de refugiado en el país.</p> <p>Informar a la persona sobre la existencia de la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) o su agencia implementadora.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Nota: La información dada en este cuadro se basa en los lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de atención de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad de la Conferencia Regional sobre Migración (CRM).



RUTA DE 2 PASOS PARA LA ATENCIÓN INFORMATIVA GENERAL

› PASO 1: Entrevista general

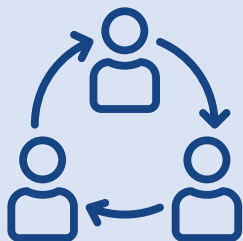
Una vez descartado que existan condiciones urgentes que atender y realizado el primer acercamiento, es posible iniciar con una pequeña entrevista que oriente sobre las necesidades que tiene la persona. Se debe consultar sobre aspectos relacionados con el perfil demográfico y migratorio (sexo, edad, ocupación, condición migratoria, país de procedencia, destino) y la necesidad de atención o información requerida.

› PASO 2: Canalización y asistencia informativa

Cuando se determina la necesidad de la persona atendida, inicia la acción de asistencia, ya sea canalizando a la institución apropiada o facilitando la información correspondiente (escrita o verbal). Esta información puede incluir trámites migratorios y procesos para la regularización del estatus migratorio, servicios para la búsqueda de empleo, canales regulares de migración, programas y proyectos de apoyo a la reintegración social y económica de migrantes, entre otros.

Para hacer la canalización se debe contar con una base de datos para identificar y contactar a las organizaciones e instituciones pertinentes. Esta acción permitirá organizar y atender situaciones de manera eficiente y rápida. Se recomienda incluir en este directorio datos de centros de salud, oficinas de migración, ACNUR, abogados, psicólogos, albergues, iglesias, academias de idiomas, organizaciones de sociedad civil, ministerio o secretaría de trabajo, servicios nacionales de empleo, y cualquier otra organización local que pueda resultar de utilidad.

Para dar información se deben tener actualizados los procedimientos y legislaciones en materia migratoria vigentes: procedimientos de migración, procedimientos de refugio y asilo, programas de regularización (si los hubiera) y otros. Asimismo, se recomienda elaborar o solicitar a la institución competente, material informativo sobre dichos procedimientos.



El personal de la ventanilla informativa deberá mantenerse en coordinación con la Institución Nacional de Migración y la OIM para actualizar la información sobre los procedimientos migratorios locales siempre que sea necesario. Sin embargo, se puede utilizar el portal de información sobre migración (migrantinfo.iom.int) y la aplicación móvil [MigApp](#) como guía para abordar las consultas relacionadas con trámites migratorios.



INFORMACIÓN RECOMENDADA PARA VENTANILLAS INFORMATIVAS

Es de suma importancia que el personal que brinda atención en la ventanilla informativa tenga información clara y actualizada sobre los trámites y temas migratorios relevantes para su comunidad. A continuación, se presentan algunas recomendaciones sobre los tipos de información que se puede brindar, además de los trámites migratorios estándares y consultas sobre servicios para migrantes. Según las necesidades, las ventanillas pueden brindar asesoría sobre servicios para promover la regularización de las personas migrantes, fomentar su inserción laboral en el país de destino o en el exterior. Se recomienda a cada ventanilla desarrollar para su personal un pequeño manual con recursos de información sobre los países y procedimientos más requeridos por la población que atiende.



INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS DE MIGRACIÓN REGULAR

En todas las legislaciones migratorias se establecen procedimientos y requisitos que debe cumplir la persona migrante que quiera obtener un estatus migratorio regular. La definición de cada requisito que se exigirá a la persona migrante puede tener un efecto directo en su decisión de migrar.

Así, el monto de las tasas, los costos de visado y legalización de la documentación exigida, la acreditación formal de la contratación laboral, la imposibilidad de tramitar radicación encontrándose en el territorio del país de recepción y otros tantos requisitos que suelen incorporarse en las normas migratorias, pueden ser factores que influyan en las posibilidades de quienes buscan información para gozar de un estatus migratorio regular.

La situación de irregularidad tiene perjuicios para la persona migrante y para los países de tránsito o destino. Entre los problemas que acarrea para las personas migrantes pueden citarse:

- Imposibilidad de integración al país de acogida.
- Dificultades en la inserción en el mercado laboral y mayor riesgo de la violación de derechos humanos.
- Imposibilidad de obtener documentación que resulta indispensable para acceder a servicios sociales o educativos.

En relación con los perjuicios para el país de tránsito o destino, deben destacarse:

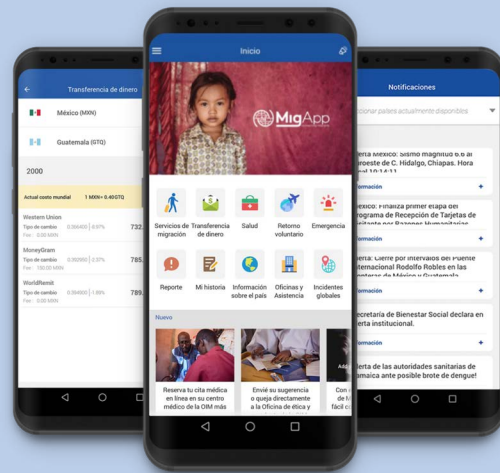
- Desconocimiento por parte del Estado de los antecedentes básicos de los extranjeros que se encuentran en situación de irregularidad en su territorio.
- Desde el punto de vista económico, pérdida de contribuyentes.
- En cuanto al mercado laboral, falta de transparencia y prácticas fraudulentas de reclutamiento.

En atención a lo anterior, el personal de las ventanillas informativas sobre migración debe contar con información actualizada y relevante sobre trámites para la migración regular, o en caso de que existiera, en los países de destino, programas de regularización migratoria que permitan a personas inmigrantes con estatus migratorio irregular, acceder a una categoría migratoria regular.

Las ventanillas pueden brindar apoyo sobre los procesos relacionados con los trámites migratorios y establecer mecanismos de referencia en coordinación con entes gubernamentales responsables de dichos procesos. Las personas migrantes que acuden a las ventanillas pueden tener consultas respecto a solicitudes de asilo o refugio, cambios de categoría migratoria, revisión de documentos y consultas sobre requisitos para laborar en el país, o en otro país.



Recuerde que puede utilizar el portal de información sobre migración (migrantinfo.iom.int) y la aplicación móvil **MigApp** como guía para abordar las consultas relacionadas con trámites migratorios.



Para apoyar a la persona migrante a entrar en un programa de regularización, cuando exista, es fundamental realizar las siguientes acciones:

1. Verificar la condición migratoria actual de la persona migrante que solicita información en la ventanilla. Por ejemplo, saber si es solicitante de refugio, solicitante de residencia (temporal o permanente), entre otras.

2. Consultar, durante la entrevista, si la persona migrante conoce la variedad de categorías migratorias contempladas en la legislación del país, especialmente aquellas que se ajustan a su perfil migratorio.

3. Aclarar dudas sobre la situación migratoria de la persona que solicita información. Asimismo, asesorarle para que esté en capacidad de elegir qué condición migratoria va a solicitar.

4. Hacer preguntas socioeconómicas complementarias con el objetivo de poder completar la orientación migratoria según los artículos de ley y los reglamentos de migración y extranjería vigentes en el país.

5. En caso de que exista un servicio de asesoría legal en la ventanilla informativa, se debe brindar asesoría migratoria legal conforme a las categorías migratorias establecidas en la normativa vigente, o referir la persona a la institución correspondiente.

6. Revisar los documentos para la regularización del migrante o el cambio migratorio, en caso de que fuese necesario.

7. Entregar documentos informativos con los requisitos correspondientes a cada categoría elegida por la persona migrante.

8. Orientar en la entrega de los documentos requeridos ante el ente migratorio gubernamental al que compete.

9. De ser posible, colaborar en el seguimiento del expediente migratorio de la persona solicitante en el ente gubernamental después de presentados los documentos, hasta obtener resolución y proceder con pasos finales de obtención del documento de identificación para extranjeros o permiso correspondiente solicitado.

10. En caso de rechazo o no aprobación por parte de las entidades competentes, se puede apoyar a la persona migrante a revisar las causas de este resultado y proceder con la presentación de los documentos que califiquen positivamente el permiso de regularización migratoria. En caso de que la persona migrante califique o se escoja para ser solicitante de la condición de refugiada, iniciar la coordinación correspondiente para referirla al punto focal del ACNUR.



ACCESO A LA EDUCACIÓN

Un tema de especial atención para las personas migrantes que se movilizan con su familia es el relacionado con servicios educativos. Al respecto, es recomendable que el personal de las ventanillas pueda:

1. Definir el perfil educativo del grupo familiar para así proveer información sobre centros de estudio, costos, y requisitos de ingreso.



2. Referir a migrantes que desean convalidar sus títulos universitarios, maestrías y demás títulos académicos a la institución a cargo de este trámite.



PROMOCIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EN EL PAÍS DE ACOGIDA O EN EL EXTRANJERO⁵

La movilidad de personas trabajadoras hacia otros países puede contribuir al crecimiento económico, tanto de su país de origen como de los países de destino. Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos. Algunos de estos desafíos tienen que ver con los procesos de contratación, la regularización de los trabajadores migrantes, los prejuicios y estigmas asociados a la migración en las comunidades de acogida, así como la falta de información confiable para empleadores, formadores de políticas, entidades regulatorias, agencias reclutadoras y migrantes.

Para afrontar estos desafíos y lograr que los beneficios de la migración laboral lleguen a las personas migrantes y las comunidades de origen y destino, es necesario promover una gestión ordenada, segura y humana de la migración, impulsando el uso de canales regulares de movilidad que protejan los derechos laborales de los migrantes y combatan el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas.

Por lo anterior, es recomendable que el personal cuente con información actualizada sobre oportunidades relacionadas con migración laboral, esto implica conocimientos sobre:

- Acuerdos bilaterales o multilaterales existentes en la materia.
- Información de contacto de entidades gubernamentales, entidades regulatorias, organizaciones no gubernamentales que promueven la inclusión laboral de las personas migrantes.
- Información sobre bolsas de empleo y agencias reclutadoras públicas y privadas.
- Información sobre prácticas fraudulentas de contratación y reclutamiento.
- Información sobre posibles falsas ofertas de empleo y riesgos relacionados con la trata de personas.

⁵ Para promover el emprendimiento de las personas migrantes, así como promover su reclutamiento ético, la OIM y otros actores han desarrollado una serie de herramientas que el personal de las ventanillas puede consultar o en las que puede solicitar una capacitación. Entre otros, se puede mencionar la Guía de políticas sobre emprendimientos para migrantes y refugiados (OIM, ACNUR y UNCTAD), y el Sistema Internacional de Integridad en el Reclutamiento (IRIS).

Durante la entrevista general, se valora si la persona que solicita información puede empezar un emprendimiento personal, familiar o una sociedad con otras personas, o si está en búsqueda de oportunidades de empleo en la localidad de la ventanilla (atención a inmigrantes) o en el exterior (atención a nacionales que quieren trabajar en el extranjero).

Con base en esta información se procederá a, en el caso de inmigrantes:

1. Analizar la documentación del perfil socioeconómico y laboral de la persona migrante. El perfil se incluye en una base de datos o archivo de la ventanilla, y se le solicita a la persona su autorización para compartir esta información con bolsas de empleo del sector privado.

2. Consultar al migrante sobre su interés en realizar un emprendimiento o si ya está desarrollando alguno. En caso de que tenga interés en iniciar un emprendimiento, identificar oportunidades de asesoría y/o financiamiento para microemprendimientos.

3. En caso de que solicite información sobre oportunidades de trabajo, identificar oportunidades de inclusión en el mercado laboral.

4. Referir la persona migrante a las instituciones u organizaciones gubernamentales o no-gubernamentales que brindan capacitaciones en temas de empleo o emprendimiento.

5. Referir al migrante a las instituciones que le permitirán legalizar su microemprendimiento, o a las instituciones que ofrecen servicios de microcrédito para iniciar o expandir su emprendimiento.

En el caso de personas nacionales interesadas en buscar oportunidades laborales en el exterior:



Analizar la documentación del perfil socioeconómico y laboral de la persona migrante.



Consultar al migrante sobre su interés en cuanto a países de destino, sector de empleo, y temporalidad del proceso (migración temporal o permanente).



Brindar información y datos de contacto de las instancias encargadas de la vinculación de trabajadores en el exterior, incluyendo si aplica, agencias de reclutamiento autorizadas.

Independientemente del servicio o información que busca la persona, durante la entrevista y la asistencia es imprescindible recolectar información de la persona atendida, almacenar correctamente los datos obtenidos y registrarlos en una base de datos o sistema de monitoreo. Esto nos lleva a la función de las ventanillas que explicaremos en la siguiente sección.



3.2 FUNCIÓN 2: Recolección de información

La información obtenida en las entrevistas a las personas migrantes debe ser recopilada para generar datos más precisos y confiables sobre el fenómeno migratorio y las necesidades de las personas migrantes. Esto permitirá entender cómo la migración impacta a la comunidad y qué acciones se necesitan para promover que ese impacto sea positivo y permita mejorar las condiciones de las personas migrantes y de la localidad.

Es necesario destacar que, para este proceso, se recomienda trabajar bajo el marco que provee el *Manual de protección de datos*⁶ de la OIM, en el cual se establecen una serie de principios clave que incluyen aspectos sobre recolección, niveles de sensibilidad de acuerdo con los tipos de datos, manejo seguro de bases de datos, confidencialidad, procedimientos legales para intercambio de datos, entre otros temas.

Un buen manejo de los datos le permitirá a la ventanilla garantizar su sostenibilidad en el tiempo, establecer alianzas, buscar donantes o socios, presupuesto y mejorar los servicios de acuerdo con las necesidades de la población que atiende. Por ejemplo, la ventanilla puede elaborar informes sobre la población migrante en la localidad y proveer, con datos de casos atendidos, insumos a los congresos locales para sustentar la asignación de fondos.

El correcto manejo de los datos es posible a través de acciones de monitoreo y evaluación (M&E). El **monitoreo** es una práctica de seguimiento interno que permite a las personas de un equipo recopilar información clave e identificar áreas de mejora y oportunidades. Un sistema completo de monitoreo se conforma de dos partes; un conteo de alcance de las actividades, y de la verificación de los resultados de estas⁷. El M&E tiene como objetivos:

- **Visibilizar** los resultados de las acciones de las ventanillas ante donantes, contrapartes, beneficiarios y otros.
- **Identificar tendencias y determinar acciones** para responder a ellas.
- **Identificar** cambios en las tendencias migratorias a nivel local, nacional y regional.
- **Monitorear** la implementación de actividades programadas.
- **Promover y medir** el alcance de los resultados obtenidos como parte de las acciones de la ventanilla.



⁶ Para más información visitar: www.publications.iom.int/books/iom-data-protection-manual.

⁷ Esta sección presenta un resumen de algunas de las recomendaciones de OIM en materia de monitoreo y evaluación, adaptado en este manual para que se puedan aplicar en el contexto del trabajo de las ventanillas. Para mayor información sobre monitoreo y evaluación, se recomienda consultar las políticas de la OIM al respecto.

▶ **¿Qué vamos a monitorear y evaluar de las ventanillas?**

Las ventanillas informativas deben monitorear dos diferentes áreas; los resultados de sus acciones y las tendencias migratorias presentes en la comunidad. En primer lugar, los resultados de sus acciones se miden de manera cuantitativa por cantidad de casos atendidos y personas alcanzadas en actividades.

Por su parte, el monitoreo de manera cualitativa permite registrar las características de la población y experiencias particulares sobre la dinámica local para formar un registro sobre las tendencias migratorias que afectan a la comunidad. Esta información se puede sistematizar por medio de reportes narrativos sobre los logros, retos, lecciones aprendidas y buenas prácticas que permitirán tomar decisiones basadas en la evidencia.

▶ **¿Cuándo se debe monitorear?**

El monitoreo de las acciones debe darse diariamente y registrarse por los medios que la organización decida. En el caso de las ventanillas que colaboran directamente con la OIM, la verificación de los resultados se da de manera mensual, a través de los reportes que genera la OIM que recopilan la información suministrada por cada ventanilla.

▶ **¿Cuáles instrumentos vamos a utilizar para monitorear las acciones?**

Para el monitoreo de las acciones se pone a disposición un formulario para la recopilación de la información en ventanillas en dos opciones de formato (ver Anexo 3). Los resultados de estos reportes se resumen en un informe mensual. Para verificar el alcance de las acciones, se recomienda que el personal de las ventanillas tenga una reunión mensual para analizar los resultados y establecer acciones de respuesta y seguimiento.

▶ **¿Quién es responsable de monitorear las acciones?**

El monitoreo diario de las acciones de las ventanillas es responsabilidad del personal a cargo de su operación, en el reporte de las acciones y casos atendidos. La verificación de los resultados resumidos en los reportes es una tarea conjunta entre el personal de las ventanillas que debe utilizar esta información como insumo, y la OIM que puede proveer recomendaciones para su mejora.

Cuando una institución o gobierno establece una ventanilla, debe definir los lineamientos e instrumentos que utilizará para monitorear y evaluar su trabajo. En el caso de las ventanillas, que trabajan en coordinación con la OIM y el Programa Regional sobre Migración Mesoamérica - Caribe, se trabaja bajo la estrategia que se describe a continuación.

Tabla 2: Estrategia de monitoreo y evaluación de las ventanillas informativas sobre migración

Qué	Objetivo	Frecuencia	Cómo	Quién
Casos asistidos	Medir el alcance de las ventanillas y monitorear los perfiles de personas migrantes atendidas.	Monitoreo: conteo de acciones; diario. Verificación de resultados: mensual.	Conteo: reportes diarios. Verificación: informe mensual.	Conteo: personal a cargo de las ventanillas y OIM. Verificación: personal a cargo de las ventanillas y OIM.
Actividades	Medir el alcance de las ventanillas e identificar necesidades de información y seguimiento.	Monitoreo: conteo de acciones; diario. Verificación de resultados: mensual.	Conteo: reportes diarios. Verificación: informe mensual.	Conteo: personal a cargo de las ventanillas y OIM. Verificación: personal a cargo de las ventanillas y OIM.
Tendencias migratorias	Identificar cambios en las tendencias migratorias que afectan a la comunidad y acciones de seguimiento a estos cambios.	Monitoreo: conteo de acciones; diario. Verificación de resultados: mensual.	Conteo: reportes diarios.	Conteo: personal a cargo de las ventanillas y OIM. Verificación: personal a cargo de las ventanillas y OIM.

Fuente: Elaboración propia.



3.3 FUNCIÓN 3:

Ejecución de actividades de información y prevención

Las ventanillas informativas sobre migración son centros de información estables ubicados en un lugar físico fijo, usualmente las instalaciones del gobierno local, una institución o una organización. Trabajan con un horario de atención definido y medianamente limitado al funcionamiento de la institución.

Sin embargo, se propone que las ventanillas puedan trabajar también en la modalidad de ventanillas móviles, las cuales están especialmente pensadas para movilizarse a comunidades cercanas y asistir en situaciones de crisis migratorias o a lugares estratégicos con un flujo migratorio muy alto y donde no existen oficinas establecidas para la atención. Esta modalidad es proactiva en la búsqueda de alcanzar potenciales usuarios y usualmente permite un mayor alcance de personas al realizar actividades públicas de información y sensibilización.

El trabajo informativo no se debe limitar al espacio destinado a las ventanillas informativas sobre migración, la complejidad del tema migratorio y el contexto a abordar requieren esfuerzos que complementen el trabajo por medio de actividades de ventanilla móvil.

A continuación, se enlistan una serie de acciones que pueden potenciar el alcance de las ventanillas informativas sobre migración por medio de actividades. Sin embargo, se aconseja que la ventanilla sea proactiva con la propuesta de actividades adaptadas a las necesidades y posibilidades de la comunidad.

✓ **Jornadas de información:** el objetivo es que la ventanilla se pueda trasladar a algún lugar estratégico (como una comunidad específica o la frontera) para divulgar materiales y brindar información sobre migración segura. Una jornada se puede acompañar de actividades comunitarias que inviten a las personas a acercarse o en el marco de situaciones de emergencia y flujos masivos. Por ejemplo, se puede aprovechar la organización de ferias comunitarias para que la ventanilla establezca un stand de información en estas ocasiones, en coordinación con los organizadores de dichas ferias.

✓ **Festival informativo:** la ventanilla puede impulsar la creación de un evento social donde se puedan desarrollar varias actividades como conciertos, cine foros, talleres, pasacalles, entre otras; con el fin de transmitir mensajes clave en un espacio público de fácil acceso para las personas de la comunidad. Un festival requiere de una organización detallada, se debe definir el objetivo y público meta, espacio a utilizar y presupuesto. Con el fin de fortalecer este tipo de eventos se recomienda organizarlos con alianzas estratégicas y así generar mejores resultados. También se recomienda aprovechar fiestas patronales y otros espacios existentes para dar información sobre migración segura e inclusión de las personas migrantes.

✓ **Promover una ventanilla digital:** implementar medios digitales para fortalecer la atención que brinda la ventanilla puede multiplicar el alcance. Una plataforma interactiva de consultas o atención por medio de WhatsApp o redes sociales puede ser útil. Si desea implementar una iniciativa como esta recuerde la importancia de capacitar al personal y validar con las autoridades todo el contenido que se brindará por esa vía.

✓ **Red de consejeras comunitarias:** la ventanilla informativa puede crear una red de personas con capacidad de informar a la población sobre los riesgos y peligros de la migración irregular y los procesos de migración regular. Estas funcionan como consejeras en los barrios y espacios más personales, y vinculan el trabajo de las ventanillas informativas sobre migración con la comunidad. Para más información sobre este modelo implementado en Guatemala, consulte el Anexo 5: Manual de consejera comunitaria migratoria.

✓ **Campañas de información:** la ventanilla puede iniciar un proceso de comunicación para transmitir mensajes clave. Una campaña exitosa debe tener claro su objetivo y público meta. Es importante tener claro cuál canal de comunicación es el más efectivo para difundir los mensajes (afiches, visitas, radio, televisión, prensa, entre otros.). Por otro lado, se recomienda trabajar en campañas en conjunto con las instituciones aliadas con las ventanillas para contar con mayor trascendencia, alcance e impacto. Esto mediante la invitación, apoyo o ejecución entre ambas partes.

Estos son algunos ejemplos de campañas de las ventanillas informativas sobre migración:

- Dar a conocer los servicios de las ventanillas.
- Informar sobre los derechos humanos de las personas migrantes.
- Dar a conocer los procesos y requisitos migratorios más comunes.
- Dar a conocer información sobre los derechos laborales, reclutamiento ético, documentación necesaria para poder trabajar y beneficios del trabajo formal.
- Divulgar oportunidades de empleo, educación o alternativas de desarrollo presentes en la comunidad en coordinación con las diferentes instituciones correspondientes.
- Promover el uso de herramientas como MigApp y el portal de información sobre la migración.
- Promover la inclusión social y la diversidad.
- Capacitaciones con la Maleta pedagógica sobre migración de la OIM⁸: la ventanilla puede iniciar un proceso de alianzas con escuelas, colegios y centros de formación de la comunidad para incluir actividades sobre temas relacionados con migración para niños, niñas y adolescentes. Para apoyar esta iniciativa puede hacer uso de la maleta y de la metodología de Comunicación para el Desarrollo.
- Participar y apoyar la inclusión de personas migrantes en ferias de empleo o coorganizar, con la instancia rectora en la materia, ferias específicas para personas migrantes.

⁸ Para más información sobre estas herramientas puede revisar el Anexo 4: ¿Cómo puedo hacer una estrategia de comunicación para mi ventanilla en 4 pasos?



3.4 ¡Construya su propio modelo de ventanilla informativa sobre migración!

Este manual presenta generalidades sobre la apertura y funcionamiento de una ventanilla informativa. Sin embargo, el modelo puede adaptarse a las diferentes necesidades del contexto local. Algunos ejemplos de ello son los siguientes:



CENTRO MUNICIPAL PARA PERSONAS MIGRANTES. UPALA, COSTA RICA

Upala es un cantón fronterizo de Costa Rica con Nicaragua, por lo que es una región importante de tránsito de migrantes. Según el último censo nacional casi el 13% de la población residente en el cantón de Upala es migrante. Upala cuenta con una ventanilla informativa que además realiza trámites directos aprobados por la autoridad migratoria del país.



La OIM dando apoyo al Gobierno de Upala, desarrolló una ventanilla informativa, o centro municipal para personas migrantes que, desde agosto 2019, además de brindar información segura y confiable sobre migración, da asistencia con la programación de citas con la Dirección General de Migración y Extranjería de Costa Rica (DGME), revisión de su expediente en línea y verificación del estatus de trámites de regularización migratoria, entre otros.

“Ahora las personas migrantes de esta región podrán pedir sus citas de servicios en esta ventanilla, para luego ser transferidas a la DGME. Es, en definitiva, uno de los mejores proyectos de la región” indicó Raquel Vargas, directora general de la DGME.



VENTANILLA INFORMATIVA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA PARA LA RENOVACIÓN DE ESTATUS MIGRATORIO

El Plan Nacional de Regularización de Extranjeros (PNRE) fue un régimen especial en la República Dominicana para dotar de documentos de identidad y permiso de estadía a personas extranjeras. El PNRE tuvo una vigencia de 18 meses y entre 2013 y 2015 alcanzó un total de 288,467 personas inscritas. Para el 2020 se calcula que un aproximado de 200,000 personas migrantes necesitarán renovar su estatus.



El proceso de renovación del estatus migratorio de las personas beneficiarias del PNRE se compone de 13 pasos, que principalmente deben hacerse en línea y suponen conocimiento de las plataformas digitales. Este proceso se puede convertir en un reto para que muchas personas migrantes logren renovar sus documentos, ya sea por falta de acceso o desconocimiento.

Por ello, la ventanilla informativa está activa en la sede principal de la Dirección General de Migración (DGM) con el apoyo de la OIM. El personal que trabaja en esta ventanilla apoya todo el proceso de registro en línea, de forma que las personas migrantes solo deben asegurarse de obtener los documentos requeridos y realizar los pagos contemplados por la DGM de la República Dominicana.

VENTANILLA CON SERVICIOS DE VINCULACIÓN LABORAL EN TIJUANA, MÉXICO

La OIM en 2019 apoyó a la Dirección de Atención a Personas Migrantes y Refugiadas, ventanilla del Ayuntamiento de Tijuana. Esta ventanilla se posiciona como espacio donde las personas migrantes pueden acudir en búsqueda de información y asistencia, pero también con el fin de integrarse exitosamente al mercado laboral mexicano.

Esta función de la ventanilla, de apoyo en la vinculación laboral, surgió debido al aumento del número de personas inmigrantes en búsqueda de empleo, por un lado, y por el otro, a la necesidad de personal por parte de las empresas en la zona. En este contexto, la ventanilla, al recibir a personas migrantes, puede asistir en vincular los perfiles laborales de las personas migrantes interesadas en establecerse en México con las ofertas de empleo.

De la mano con el Servicio Nacional de Empleo Estatal, la ventanilla ha realizado diferentes actividades como ferias de empleo para personas en contexto de migración, y esfuerzos de comunicación mensual para divulgar las vacantes disponibles.





La información veraz y oportuna sobre migración se convierte en nuestros tiempos en una poderosa herramienta política y de cambio social. La OIM insta a que los actores locales tengan participación en la promoción de una migración regular, ordenada y segura que beneficie a las comunidades. Se propone el modelo de ventanillas informativas sobre migración como una herramienta y mecanismo para lograrlo, y este manual, como instrumento para su ejecución.



3.5 Recomendaciones generales para las ventanillas

Para el adecuado funcionamiento de las ventanillas informativas sobre migración es trascendental establecer líneas de coordinación tanto entre ventanillas, como con los gobiernos centrales y otras instituciones involucradas en la gestión de asuntos migratorios y asistencia a las personas migrantes.

Adicionalmente, velar constantemente por el buen funcionamiento, los recursos y las necesidades de la ventanilla es vital para que funcione de forma adecuada y pueda convertirse en un actor local relevante en la localidad, por lo que se recomienda:

- ✓ Hacer revisión constante del espacio físico de la ventanilla ya que puede requerir mejoras con el paso del tiempo.
- ✓ Actualizar constantemente el directorio de contactos y números de referencia, así como la información sobre trámites migratorios.
- ✓ Propiciar espacios de capacitación y formación continua para el personal de las ventanillas y de toda la organización o institución.
- ✓ Impulsar la promoción y posicionamiento de la ventanilla a lo largo del tiempo: es importante que la ventanilla informativa sea conocida y se convierta en un referente del tema migratorio en la comunidad.
- ✓ Monitorear que la ventanilla esté generando datos actualizados de su trabajo y de las tendencias migratorias de la zona.
- ✓ Impulsar la participación comunitaria y voluntaria de personas por medio de pasantías o voluntariados.
- ✓ Propiciar la realización de actividades y productos de información conjuntos con otras organizaciones.
- ✓ Proveer continuamente a la ventanilla de materiales informativos pertinentes, actualizados y claros.
- ✓ Participar activamente en el diálogo comunitario sobre migración.



ANEXOS

ANEXO I:

Guía para la entrevista de identificación de perfiles vulnerables⁹

I. Datos generales de la entrevista

Nombre de la persona que realiza la entrevista, institución, cargo, teléfono y correo electrónico:

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre del intérprete (si hay), e idioma en el que se realiza la entrevista:

2. Datos de la persona migrante

1.	Nombre completo: Conocido como:
2.	Sexo Hombre () Mujer () Identidad de género ¹⁰ :
3.	Fecha de nacimiento (dd/mm/aa) Menor de 18 años (niño, niña o adolescente) () ¹¹ Adulto Mayor ()
4.	Lugar de nacimiento
5.	Nacionalidad ¹²
6.	Lugar de residencia habitual
7.	Religión
8.	Grupo étnico
9.	Idioma
10.	Estado civil
11.	Datos de contacto

⁹ Organización Internacional para las Migraciones, Lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de referencia de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad, Conferencia Regional para las Migraciones (San José, 2013). Disponible en www.crmsv.org/sites/default/files/publicaciones/lineamientos_esp_disco.pdf. Para mayor información y capacitación, y para tener acceso a herramientas de entrevista más profundas, el personal de las ventanillas puede contactar a la OIM o consultar el manual sobre la protección y asistencia a personas migrantes vulnerables a la explotación, abusos y violencia (OIM, 2020).

¹⁰ En caso de que el documento de identificación que porta la persona no corresponda a su presentación personal, señalar el género elegido por la persona (femenino o masculino).

¹¹ Si es separado o no acompañado, inmediatamente se deberá llamar y referir el caso a la institución de protección de la niñez en el país.

¹² Si indica que no tiene nacionalidad, podría ser apátrida y deberá señalarse así en el cuestionario.

12.	¿Viaja solo o con familiares u otras personas? Indicar nombres y parentesco	
a.		
b.		
c.		
13.	Documento de identidad (indique el tipo, país emisor, número, fecha de expiración)	a. Pasaporte b. Otro (especifique) c. No cuenta (señale por qué)
14.	Estado de salud aparente o comunicado por la persona: (deshidratación, quemaduras, golpes, heridas, ansiedad, nervios u otros) Otras condiciones: (mujer embarazada, persona con discapacidad, otros) ¿Padece alguna enfermedad crónica o terminal? ¿Toma medicamentos?	

3. Determinación del perfil y de las necesidades específicas de protección y asistencia¹³

15. ¿Cuándo salió de su lugar de origen o residencia? _____

16. ¿Dónde inició la ruta migratoria? _____

17. Mencione los lugares o países por los que ha transitado desde su salida.

País	Días	Medio de transporte
1.		
2.		
3.		
4.		

18. ¿Sabe en qué país está? ¿Cuándo llegó y por dónde ingresó? _____

19. ¿Por qué salió de su lugar de origen? Encierre en un círculo la opción pertinente (puede marcar más de una)¹⁴

Oportunidad educativa / Búsqueda de trabajo y mejor vida / Promesa u oferta laboral por un tercero[†] / Visita a familia o amigos / Reunificación familiar / Matrimonio / Engaño[†] / Promesa de tercera persona ligada a país de destino[†] / Persecución* / Su vida, libertad o integridad personal corren peligro* / Violencia generalizada* / Violencia intrafamiliar* / Conflicto armado* / Alteración del orden público* / Desastre natural o situación climática / Discriminación* / Otros

Especifique: _____

¹³ En el caso de víctimas de trata, tomar en cuenta que podrían estar acompañadas de sus tratantes, por lo que tendrán más temor a que se les pregunte, pueden estar sumamente angustiadas o incluso expresar mucho enojo, desconfianza o resistencia.

* Indicación de que la persona podría ser refugiada o ser solicitante de la condición de refugiado por lo que se debe referir al proceso nacional respectivo e informarle sobre la existencia del ACNUR.

[†] Indicación de que puede tratarse de una víctima de trata y se debe iniciar el mecanismo nacional de protección.

20. ¿Cómo salió de su lugar de origen o residencia? Encierre en un círculo la opción pertinente (puede marcar más de una)

Por sus propios medios / Con ayuda de alguien[†] / Le pagó a alguien[†] / En forma involuntaria (secuestro, coacción, vendido por alguien)[†] / Otro

Especifique: _____

21. ¿Sufrió amenazas, malos tratos, golpes, extorsión, violencia psicológica o sexual, por parte de la persona que lo contactó, ayudó, transportó o albergó?

22. ¿Tenía documentación al iniciar su proceso de migración? Indique si alguna persona o autoridad se la quitó o retuvo.

23. ¿Ha sufrido algún abuso o maltrato por parte de alguna autoridad nacional?

24. ¿Ha interpuesto alguna queja o denuncia al respecto?

25. ¿Este país era su destino final cuando inició su viaje? Sí _____ No _____

En caso de no serlo, indique cuál es y por qué:

26. ¿Quiere regresar a su país de origen o residencia?

Sí _____ No _____ Por qué: _____



Detención * / Enjuiciamiento / Violencia física[†] * / Violencia sexual o por motivos de género^{†*} / Miedo a represalias[†] / Persecución * / Discriminación* / Otros (por favor especifique)

Observaciones generales



4. Aplicación de indicadores para determinación del perfil:

Determine el perfil a partir de la constatación de los indicadores. Se debe tomar en cuenta que los perfiles (por ejemplo: víctimas de trata, personas menores de edad no acompañadas o separadas, entre otros) no son mutuamente excluyentes. Las personas pueden calificar para varios perfiles simultáneamente y, por lo tanto, tener necesidades múltiples.


Marque con un *check* cada uno de los indicadores que aplican.


Perfil	Indicadores de vulnerabilidad	✓
1) Posible víctima de trata. ¹⁴ 	Recibió oferta de trabajo o estudio, pero desconoce el lugar donde va a trabajar o a estudiar o a las personas que la contrataron o le hicieron la oferta.	
	La persona que le hizo el ofrecimiento le facilitó los medios para su traslado, además de la documentación de viaje.	
	La persona que la traslada o la acoge le quitó sus documentos de identificación y viaje.	
	Ha estado sometida a control o vigilancia.	
	Se le ha mantenido bajo amenazas constantes contra ella o sus familiares.	
	Se ha visto obligada a trabajar en una actividad diferente a la que le prometieron o en condiciones diferentes a las prometidas y contra su voluntad.	
	Se le tiene obligada a trabajar hasta saldar una deuda.	
	Ha estado sometida a situación de explotación.	
	Ha estado coaccionada a participar en actividades ilícitas.	
	Ha recibido maltrato físico, sexual o psicológico con el propósito de mantener su sometimiento y coaccionar su libertad.	
2) Posible persona refugiada / solicitante de la condición de refugiado. 	Tuvo que salir forzadamente de su lugar de origen por persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, o porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.	
	Solicita la condición de refugiado.	
	Manifiesta tener temor de regresar a su país o de ser perseguida.	


¹⁴ Organización de las Naciones Unidas, Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente de Mujeres y Niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Palermo, 2000). Disponible en www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ProtocolTraffickingInPersons_sp.pdf.


3) Persona migrante en situación de riesgo. 	Su tránsito migratorio ha sido largo y de riesgo para su integridad física y emocional.	
	Ha sufrido asaltos, robos, violencia sexual, maltratos, secuestros, extorsiones, entre otros.	
	No conoce el idioma ni las costumbres locales.	
	Esta varada, en condición de desarraigo, sin posibilidad de comunicarse y sin recursos.	
	Ha sido desplazada forzosamente por razones de desastre natural o factores climáticos.	
	Mujer sola, en estado de embarazo y sin recursos de apoyo, especialmente adolescentes.	
	Sufre desnutrición, insolación, heridas graves producto de las condiciones riesgosas del viaje.	
	Está enferma o herida, es persona con discapacidad o adulta mayor viajando no acompañada que requiere protección.	
	Ha estado a expensas de una red de tráfico ilícito de migrantes.	
4) Niño, niña y adolescente no acompañado, separado o con otras condiciones de riesgo 	Viaja solo o separado.	
	Viaja o se encuentra con una persona adulta a quien no le corresponde el cuidado o la tutela.	
	Ha sido víctima de violaciones a sus derechos (robo, violación sexual, maltrato, explotación u otros).	

A partir de la aplicación de los indicadores, se concluye que la persona entrevistada califica para el siguiente perfil (puede calificar para más de uno):





1. Posible víctima de la trata de personas. 

2. Posible persona refugiada / solicitante de la condición de refugiado. 

3. Persona migrante o refugiada en condición de riesgo. 

4. Niño, niña o adolescente no acompañado, separado o con otras condiciones de riesgo. 

5. Registro de Acciones Realizadas

Situación que presenta la persona (puede marcar varias opciones)	Asistencia suministrada (descripción breve de acciones realizadas)	Instancia de referencia
<p>Possible víctima de trata de personas.</p> 		<p>Nombre de la instancia:</p> <p>Persona que atendió la referencia:</p> <p>Teléfono y dirección electrónica:</p> <p>Fecha:</p>
<p>Persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado.</p> 		<p>Nombre de la instancia:</p> <p>Persona que atendió la referencia:</p> <p>Teléfono y dirección electrónica:</p> <p>Fecha:</p>
<p>Niño, niña o adolescente no acompañado, separado o con otras condiciones de riesgo.</p> 		<p>Nombre de la instancia:</p> <p>Persona que atendió la referencia:</p> <p>Teléfono y dirección electrónica:</p> <p>Fecha:</p>
<p>Persona migrante en situación de riesgo.</p> 		<p>Nombre de la instancia:</p> <p>Persona que atendió la referencia:</p> <p>Teléfono y dirección electrónica:</p> <p>Fecha:</p>

ANEXO 2:

Seguridad y alivio: Primeros auxilios psicológicos (PAP)

En ocasiones, la situación de vulnerabilidad y las experiencias de las personas migrantes con quienes se interactúa pueden generar situaciones de estrés emocional que tengan una expresión física. Si la persona atendida muestra signos visibles de inestabilidad emocional, como por ejemplo ansiedad, preocupación evidente, llanto, desorientación, desasosiego o dificultad para respirar, se deben brindar primeros auxilios psicológicos. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que no todos los que experimentan una situación de crisis necesitarán o querrán primeros auxilios psicológicos. No se debe forzar la ayuda a aquellas personas que no la quieren, sino estar disponible para aquellos que puedan desear apoyo.

En estos casos, debe brindarse primeros auxilios psicológicos antes de iniciar el proceso de entrevista. Cualquier persona puede brindarlos, siempre y cuando haya llevado un entrenamiento para ello. No es necesario ser profesional en el área de la salud mental.

Las vivencias o acontecimientos angustiantes pueden afectar de maneras diferentes a las personas migrantes. Algunas personas experimentan reacciones leves, mientras que otras pueden reaccionar de forma más grave. Esto depende de muchos factores como, por ejemplo, la naturaleza y gravedad de los acontecimientos que han experimentado; el apoyo de otras personas en su vida; su salud física; su historia personal y familiar de problemas de salud mental; su cultura y tradiciones, y su edad.

A continuación, se abordan las generalidades y los tres principios de acción de los primeros auxilios psicológicos; sin embargo, se recomienda capacitar al personal de campo en este proceso.



¿Qué son los primeros auxilios psicológicos? (PAP)

Los PAP se pueden definir como “una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda”.¹⁵ Los PAP incluyen las siguientes acciones:

- Brindar ayuda y apoyo de manera no invasiva.
- Evaluar las necesidades y preocupaciones.
- Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información, entre otros.).
- Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen.
- Reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmadas.
- Ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales.
- Proteger a las personas de peligros ulteriores.

¹⁵ Organización Panamericana de la Salud. (2016). Primera Ayuda Psicológica (PAP): en respuesta a emergencias y desastres. Disponible en www.paho.org/hq/dmdocuments/2016/Carmen-Martinez.pdf.



Los PAP no incluyen las siguientes acciones:

- Asesoramiento profesional.
- *Debriefing* psicológico¹⁶, puesto que los PAP no entran necesariamente en la discusión de los detalles del acontecimiento que ha causado la angustia.
- Pedir a alguien que analice lo que le ha sucedido o que ordene los acontecimientos.
- Aunque los PAP suponen estar disponible para escuchar las historias de las personas, no se trata de presionarlas para que cuenten sus sentimientos y reacciones ante la situación.



¿A quiénes se dirigen los PAP?

Los PAP se dirigen a personas muy angustiadas, las cuales han estado recientemente expuestas a eventos críticos. Se puede proporcionar ayuda tanto a niños y niñas como a personas adultas. Pueden darse situaciones en las que la persona necesite apoyo mucho más especializado, por lo que es importante conocer los propios límites y buscar la ayuda de especialistas, como personal sanitario, autoridades locales o líderes comunitarios.



¿Cuándo y dónde se proporcionan?

Se centra en ayudar a personas que han sido afectadas recientemente por una situación de crisis, pero algunas personas los pueden seguir necesitando mucho tiempo después de este evento. Se pueden ofrecer en cualquier lugar seguro para hacerlo, preferiblemente en un lugar privado.

Los PAP deben proporcionarse de manera responsable y para ello se requiere de cuatro aspectos principales:

- Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas atendidas.
- Adaptar la propia acción a la cultura de las personas y otras diferencias (como el género u orientación sexual).
- Considerar otras medidas de respuesta a la emergencia o situación.
- El autocuidado y velar por la propia seguridad.



Preparación

Antes de prestar PAP, debe prepararse con los siguientes aspectos:

- Informarse acerca de lo ocurrido, sobre todo cuando los PAP se dan en contexto de emergencia o crisis.
- Informarse acerca de los servicios y apoyos disponibles.
- Informarse acerca de los posibles riesgos de seguridad.

¹⁶ OMS (2010) y Esfera (2011) describen el “debriefing psicológico” como promoción de la ventilación emocional pidiendo a la persona que describa breve pero sistemáticamente sus percepciones, pensamientos y reacciones emocionales durante el acontecimiento traumático. No se recomienda esta intervención. Es diferente al “debriefing” operativo de rutina de los trabajadores humanitarios utilizado por algunas organizaciones al final de sus misiones o tareas de trabajo. Fuente: Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo. OMS, 2012.

Principios de acción de los primeros auxilios psicológicos:

Los PAP se dividen en tres principios de acción. A continuación, se enumeran tales principios y las principales acciones que engloban:



I. OBSERVAR

- Comprobar la seguridad.
- Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.

► PREGUNTAS GUÍA PARA OBSERVAR DE MANERA ADECUADA:

- ¿Hay alguien con evidentes necesidades básicas urgentes como, por ejemplo, no estar a resguardo de las inclemencias del tiempo o ropa desgarrada?
- ¿Quiénes pueden requerir ayuda para acceder a servicios básicos o atención especial y pueden sufrir discriminación o violencia por ello?
- ¿Quién más en la zona está disponible para ayudar?
- ¿Hay personas muy alteradas que no puedan moverse por sí mismas, que no respondan o que estén en estado de *shock*?
- ¿Dónde se encuentra el mayor número de personas angustiadas y quiénes son?



2. ESCUCHAR

- Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda.
- Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse: esto incluye ayudarles a calmar su respiración.

► DIRÍJASE A LAS PERSONAS QUE PUEDAN NECESITAR AYUDA:

- Diríjase a la persona con respeto y teniendo en cuenta su cultura.
- Preséntese con su nombre y el de su organización.
- Pregúntele si puede ser de ayuda.

- Dentro de lo posible intente encontrar un lugar tranquilo y seguro para hablar.
- Ayude a la persona a que se sienta cómoda; por ejemplo, ofrézcale agua si fuera posible.
- Intente mantener a la persona a salvo.
- Aleje a la persona de peligros inminentes, si resulta seguro hacerlo.
- Intente proteger a la persona de los medios de comunicación para salvaguardar su privacidad y su dignidad.
- Si la persona está muy angustiada, intente acompañarla o buscarle una compañía segura.

▶ **PREGUNTE QUÉ NECESITAN LAS PERSONAS Y QUÉ LES PREOCUPA:**

- Pregunte por las necesidades, aunque algunas parezcan evidentes.
- Averigüe qué es más importante para la persona en ese momento y ayúdele a establecer sus prioridades.

▶ **ESCUCHE A LAS PERSONAS Y AYÚDELES A TRANQUILIZARSE:**

- Permanezca cerca de la persona.
- No la presione para que hable.
- Escuche si decide contarle lo ocurrido.
- Si la persona está muy angustiada, ayúdele a calmarse e intente asegurarse de que no está sola.

3. CONECTAR



- Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda.
- Ayude a las personas a resolver sus problemas.
- Pregunte sobre qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.
- Conecte a las personas con familiares, personas conocidas y servicios.
- Brinde información.

▶ **AYUDE A LAS PERSONAS A RESOLVER SUS PROBLEMAS**

- Ayude a la persona a identificar apoyos en su vida, como amigos y parientes, que puedan ayudarlo en la situación en la que se encuentra.
- Haga sugerencias prácticas para que la persona pueda atender sus propias necesidades (por ejemplo, explique cómo se puede registrar para recibir ayuda alimentaria o asistencia material).
- Pida a la persona que recuerde cómo se desarrolló en situaciones difíciles en el pasado, y reafirme su capacidad para hacer frente a la situación actual.
- Pregunte a la persona qué le ayuda a sentirse mejor. Anímele a aplicar estrategias de respuesta positivas y a evitar las negativas.

▶ **BRINDE INFORMACIÓN**

Informe sobre lo sucedido, la situación de sus seres queridos y de otros que han sido afectados, su seguridad, sus derechos y sobre cómo acceder a los servicios que las personas necesitan en general.

Al dar información a las personas afectadas:

- Notifique la fuente de información que está transmitiendo.
- Diga únicamente lo que se sabe, y nunca invente información ni dé falsas esperanzas.
- Mantenga los mensajes simples y precisos, y repítalos para asegurarse de que la persona escucha bien y se entera de la información.
- Puede ser conveniente dar la información a grupos de personas afectadas, para que todos reciban el mismo mensaje.
- Hágales saber si les va a seguir dando noticias, y en caso afirmativo, dónde y cuándo.

▶ **¿Cuándo termina la ayuda y cómo finalizar los PAP?**



Esto dependerá del contexto y es importante juzgar la situación, así como las necesidades de la persona y las propias. Explique a la persona que su ayuda ha terminado y presénteles a las personas que le seguirán ayudando (en caso de necesitar ayuda más especializada). Si ya ha puesto en contacto a la persona con otros servicios, hágales saber a éstos con qué se van a encontrar, y asegúrese de darles los detalles necesarios para un adecuado seguimiento. Despídase de la persona siempre de manera positiva y deséale lo mejor.

ANEXO 3:

Guía para completar el formulario de ventanillas informativas sobre migración





El formulario de ventanillas es el instrumento utilizado para registrar los casos de atención y las actividades que realizan las ventanillas informativas sobre migración que reciben asistencia técnica del Programa Regional sobre Migración de la OIM, en los países donde este opera. Los casos de atención son todas las asesorías que la persona encargada de la ventanilla brinde a quienes la visiten. Las actividades son todas aquellas acciones que la ventanilla realice para alcanzar a un número significativo de personas en las comunidades donde la ventanilla se encuentra.

El registro de casos de atención y actividades que lleva a cabo la ventanilla es un elemento muy importante para la evaluación del impacto de cada ventanilla y de las necesidades de la población atendida. El formulario de registro está disponible en dos versiones: una en Excel y otra en KoBo¹⁷. La siguiente guía tiene como objetivo explicar detalladamente el llenado del formulario de ventanillas informativas sobre migración en ambos formatos y resolver dudas que puedan surgir en este proceso.

El formulario contiene tres apartados principales:

I. REGISTRO

En esta sección se proporciona información básica relativa a la ventanilla, la persona encargada de esta y las actividades llevadas a cabo.

ID	 Este ID se facilita previamente a realizar los registros por parte de la Unidad de Gestión de Información del Programa Regional de la OIM. Cada persona cuenta con un ID diferente.
Fecha	 Esta no se refiere a la fecha en que se está realizando el registro, sino a la fecha en que fue realizada la actividad.
Ventanilla	 Es necesario indicar en cuál ventanilla se realizó la actividad. La opción “otra” se usa para registrar una nueva ventanilla que no aparezca en el listado de opciones.
Tipo de ventanilla	 La ventanilla fija es la que realiza el registro dentro de una instalación fija. En el caso de la ventanilla móvil es el personal de ventanilla quien sale al campo a realizar sus funciones.

¹⁷ KoBo Toolbox es un sistema de recolección y análisis de datos de código abierto.

2. FORMULARIO DE CASOS

En esta sección se proporcionan datos relativos a la persona que recibió atención y al tipo de servicios que se le brindaron. El objetivo es recopilar información sobre el perfil migratorio de las personas atendidas, así como información de su perfil laboral, los servicios solicitados y las acciones realizadas por parte de la ventanilla. Se debe recordar que es necesario completar un formulario por cada persona atendida.

CAMPO	KOBO	EXCEL
A.0. Nombre de la persona atendida	No se requiere este dato.	Se requiere este dato.
A.1. Nacionalidad de la persona atendida	Se facilita una lista con distintas nacionalidades. Si la nacionalidad de la persona no está en la lista, se deberá seleccionar “otra” y especificar. En caso de que la persona cuente con segunda nacionalidad, esta deberá especificarse.	
A.2. ¿Reside en el país o se encuentra en tránsito?	Especificar si la persona está transitando o si reside en el país donde se están llevando a cabo las actividades de la ventanilla.	
A.3. Residencia habitual	Especificar país, departamento (o cantón / estado / provincia), municipio (o distrito) y comunidad.	Especificar departamento y municipio, o cantón y distrito en el caso de Costa Rica, estado y municipio en el caso de México, provincia y distrito en el caso de Panamá.
A.4. ¿Es una persona migrante?	Seleccionar sí o no.	
A.5. Edad de la persona atendida	No se requiere la edad precisa. Se brinda una lista con distintos rangos de edades entre los cuales el funcionario de ventanilla tendrá que escoger.	
A.6. Género de la persona atendida	Se facilita una lista con distintos géneros. En caso de que la persona atendida se identifique con otro género, se debe indicar la opción “otro” y especificar.	
A.7. Estado civil de la persona atendida	Se facilita una lista con distintos estados civiles.	
A.8. Nivel de escolaridad	<p>Las categorías suministradas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> No realizó estudios: no ha recibido ningún tipo de educación. Primaria incompleta: inició estudios académicos básicos, pero no fueron terminados antes de llegar a sexto grado de primaria. Primaria completa: logró concluir su educación básica, alcanzó sexto grado de primaria. 	

	<ol style="list-style-type: none"> 4) Secundaria incompleta: no logró alcanzar hasta undécimo grado de la educación superior básica. 5) Secundaria completa: logró finalizar la educación superior básica y alcanzó el título de bachillerato en educación superior. 6) Superior no universitaria incompleta: ha cursado estudios técnicos en instituciones técnicas o educación superior técnica pero no ha finalizado sus estudios. 7) Superior no universitaria completa: ha finalizado sus estudios técnicos en alguna institución de educación superior técnica, y ha alcanzado el título de técnico o especialización en un área determinada. 8) Superior universitaria incompleta: ha iniciado estudios universitarios, pero no ha finalizado una carrera específica. 9) Superior universitaria completa: ha finalizado sus estudios universitarios en una carrera determinada. 10) Postgrado universitario: ha finalizado sus estudios universitarios y continuó estudios a nivel de maestría o doctorado. 	
<p>A.9. Sector de ocupación</p>	<p>Se refiere a la situación laboral en la cual se encuentra la persona al momento del registro, no a la situación vivida anteriormente o en su país de origen (en caso de tratarse de una persona migrante). En caso de seleccionar las opciones “trabaja” o “estudia y trabaja”, sería necesario especificar el sector de ocupación y formalidad laboral.</p>	
<p>A.10. Servicios solicitados</p>	<p>Se pueden registrar como máximo tres servicios. En caso de que el servicio no esté en la lista se debe seleccionar la opción “otro” y especificar el servicio proporcionado.</p>	
<p>A.11. Acciones ejecutadas</p>	<p>Las acciones ejecutadas por la ventanilla van en función del servicio que brindaron a la persona atendida. En caso de que se seleccione “otra” será necesario especificar. En caso de que seleccione “referencia a organizaciones” será necesario especificar la organización en el siguiente apartado.</p>	
<p>A.12 y A.13</p>	<p>Al finalizar el registro del servicio brindado y de la acción realizada, se pedirá indicar si se proporcionó otro servicio o no.</p>	<p>Los apartados relativos a los tres servicios posiblemente brindados se encuentran uno junto a otro en la misma ventana.</p>

Continúa >

	<p>En caso de que sea necesario agregar información sobre más servicios, se desplegarán nuevamente las preguntas acerca de los servicios brindados y sus respectivas acciones. En caso de que no exista más de un servicio brindado, seleccione “no aplica” en los apartados que corresponda.</p>	<p>En caso de que no exista más de un servicio brindado, seleccione “no aplica” en los apartados que corresponda.</p>
<p>A.14. Detección de vulnerabilidades</p>	<p>Al seleccionar “sí”, se pedirá escoger entre las opciones de un listado de vulnerabilidades. En caso de que seleccione “otra” será necesario especificar el tipo de vulnerabilidad.</p>	

3. FORMULARIO DE ACTIVIDADES

En esta sección se proporcionan datos relativos a las actividades realizadas por la ventanilla informativa en beneficio de la población migrante y las comunidades, como jornadas de información, talleres y visitas a centros de educación, entre otras.

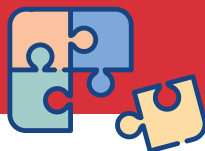
CAMPO	KOBO	EXCEL
B.1. Lugar donde se llevó a cabo la actividad	Especificar país, departamento (o cantón/estado/provincia), municipio (o distrito) y comunidad.	Especificar departamento y municipio, o cantón y distrito en el caso de Costa Rica, estado y municipio en el caso de México, provincia y distrito en el caso de Panamá.
B.2. Acciones o temas abordados en la actividad	En caso de que se escoja “taller de capacitación”, se requiere indicar el número de personas que obtuvieron nota superior a 70 durante dicha capacitación. Al escoger “otra” será necesario especificar.	
B.3. Explique en forma breve la actividad realizada	Se solicita un resumen breve y conciso de la actividad realizada.	
B.4. Número aproximado de personas alcanzadas con la actividad	Se debe seleccionar el rango aproximado relacionado con el número de personas alcanzadas por la actividad.	
B.5. Indique el porcentaje de participantes mujeres	Teniendo en cuenta el número aproximado de participantes, indicar el porcentaje aproximado (por ejemplo 20%, 50%, 80%) de participantes mujeres.	
B.6. Edad promedio del público meta	Se requiere escoger el rango con el promedio de edades de las personas alcanzadas con la actividad realizada por la ventanilla.	
B.7. Porcentaje de participantes menores de 18 años	Teniendo en cuenta el número aproximado de participantes, indicar el porcentaje aproximado (por ejemplo 20%, 50%, 80%) de participantes menores de edad.	
B.8. Detección de necesidad de información no cubierta en la actividad	Al seleccionar “sí” será necesario especificar las necesidades identificadas de manera concisa y breve.	
B.9. Acciones de seguimiento de la actividad realizada	Finalizada la actividad, se pide especificar cuáles fueron las acciones de seguimiento por parte de la ventanilla (por ejemplo “se enviará cuestionario por correo electrónico”, “se realizará una segunda jornada informativa” entre otros).	

ANEXO 4:

¿Cómo puedo hacer una estrategia de comunicación para mi ventanilla en cuatro pasos?

La comunicación es una herramienta esencial para crear vínculos y generar mayor impacto. Para que su ejecución sea efectiva, la comunicación debe trabajarse de forma planificada y estratégica. Esta sección propone cuatro pasos para realizar un proceso de comunicación basado en el pensamiento estratégico. El propósito de esta sección es facilitar una guía que pueda ser replicada y adaptada en los distintos países y contextos, y a su vez generar mayor impacto positivo mediante las acciones de las ventanillas informativas sobre migración.

CUATRO PASOS PARA GENERAR ACCIONES DE COMUNICACIÓN



Mediante el pensamiento estratégico se busca establecer acciones en un plazo definido para lograr mejores resultados. Como se muestra a continuación, este puede ser representado por un ciclo de cuatro pasos que incluye actividades de investigación, planificación, implementación y evaluación continua. A continuación, se explica cada uno de los pasos del proceso.



> PASO 1. Investigación

Antes de proponer materiales o actividades es necesario definir la situación actual y la necesidad que se desea trabajar. Algunas herramientas de investigación recomendadas son:

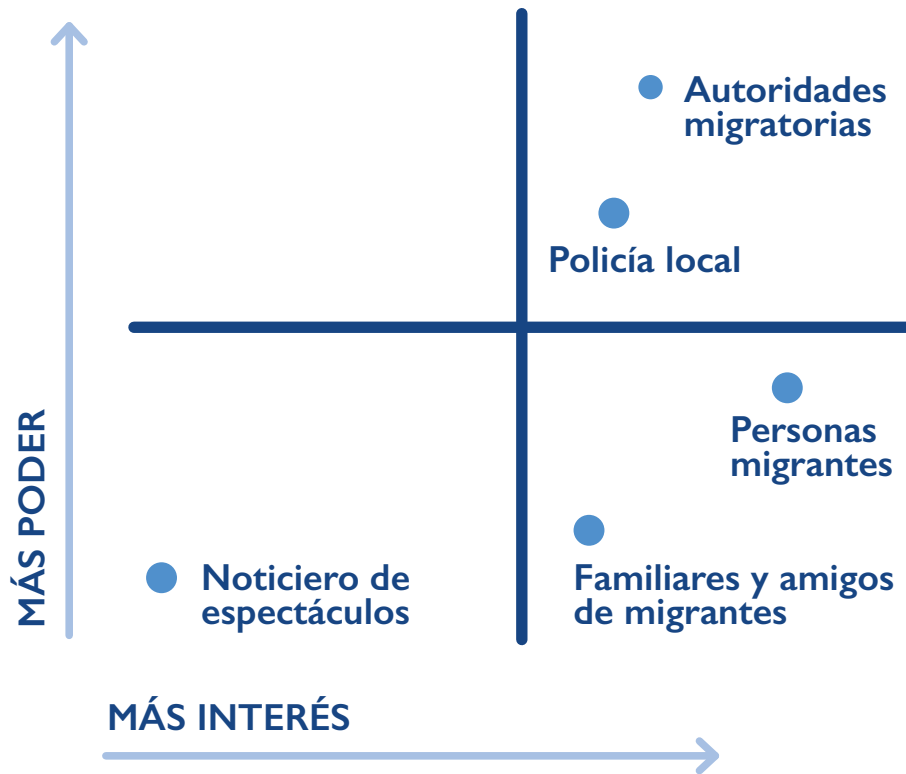
- **El mapa de públicos de interés:** es importante identificar no solo el público meta (aquellas personas prioritarias a quienes desea que llegue su mensaje), sino también los públicos que puedan ejercer una influencia significativa, positiva o negativa, en la comunidad. A estos los llamaremos públicos bienvenidos y pueden incluir, por ejemplo, autoridades locales, líderes de la comunidad o visitantes de otras comunidades.

Una manera muy útil de decidir en cuáles públicos enfocarse es dibujar una matriz y ubicarlos a todos según su interés y el poder que tienen para incidir en la situación. Así, el cuadrante superior derecho agruparía a los públicos prioritarios, como se puede ver en el ejemplo a continuación. En este caso, deberíamos dirigir nuestra campaña hacia autoridades migratorias y policía local, pues son los que pueden tener más poder e interés en este tema en particular.

- **Diagnóstico situacional y comunicacional:** recopila y analiza los datos para entender de manera global el problema. El primero nos permite analizar la situación actual para determinar cómo se desea cambiar, y el segundo nos permite conocer cómo se trasmite información actualmente.

Queremos conocer con todo detalle la situación actual, por lo que es fundamental realizar preguntas como: ¿qué piensa nuestro público respecto a este problema? ¿Cuáles son sus actitudes? ¿A qué personas considera confiables? ¿Cuáles son sus temores? ¿Cómo recibe información? ¿Tiene acceso a internet?

Mensaje: se ha detectado una nueva forma de captación de víctimas de trata



- **FODA:** esta herramienta permite conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, tal y como se muestra en el siguiente esquema:

El análisis interno hace referencia a nuestra propia organización. Es decir, las fortalezas y debilidades se buscarían en nuestras ventanillas. Por ejemplo, una fortaleza podría ser “tener personal local que conoce los problemas de la zona”, mientras que una debilidad identificada podría ser “no tenemos posibilidad de atender 24/7”.

El análisis externo, por su parte, se debe pensar con respecto a los factores del entorno: el gobierno local, la comunidad, otras instituciones y organizaciones que atienden personas migrantes.



› PASO 2. Planificación: ¿qué se va a hacer al respecto?

Una vez realizado el análisis, se cuenta con mucha información. Esta debe sistematizarse en una estrategia por medio de la planificación, para lo que le recomendamos seguir los siguientes pasos:

- 1. Establecer una serie de objetivos cuantificables, realistas, temporalizados, específicos y medibles.**
Al redactar el objetivo se recomienda contemplar el público meta, categoría de impacto (cognitivo, afectivo, de acción o producción), efecto, medición y período de tiempo.
- 2. Definir el público meta y sus características:** una vez que eligió a su público prioritario, es vital conocer sus gustos, particularidades y hábitos de consumo de información. Para campañas para toda la localidad, se recomienda segmentar sub-públicos según edad, género y otras variables para poder tener mayor efectividad.
- 3. Definir mensajes clave:** son frases cortas y directas que responderán al objetivo de lo que se quiere comunicar. Además, se debe determinar el tono del mensaje (formal, informal, cálido, técnico, sencillo, vos, usted, tú) de acuerdo con el público objetivo.

En la sección siguiente se aborda con más detalle el tema de mensajes clave, además de información que puede ser de utilidad para las ventanillas informativas sobre migración.

- 4. Diseñar tácticas:** se deben detallar las actividades, materiales, productos o herramientas que se utilizarán para comunicar.
- 5. Establecer recursos** y presupuesto necesario para ejecución.
- 6. Generar los productos:** esta es la etapa en la que, si es necesario imprimir materiales o grabar vídeos, debemos crearlos.

7. **Validar los productos:** busque a alguien que comparta el nivel educativo y socioeconómico de su público meta y muéstrole el producto. Su opinión puede ayudar a identificar y corregir errores, o bien identificar puntos de mejora para que el producto final sea más eficiente.
8. **Establecer métodos para evaluar cada táctica:** se recomienda buscar métricas cuantitativas. Por ejemplo, personas que recibieron la información o cuánta gente consultó por un nuevo servicio después de que se divulgó en diferentes medios.
9. **Definir cronograma:** tiene el objetivo de planificar con anticipación y medir los tiempos para ejecutar las tareas.

• ¿Cómo construir mensajes clave?

Uno de los errores más comunes en materia de comunicación es dar demasiada información a la vez. Esto confunde al público e impide que se alcancen los objetivos de comunicación.

Para evitar esta situación y comunicar de manera efectiva se deben elaborar siempre mensajes clave. Estas son frases cortas, concisas y fáciles de recordar, que se repiten a lo largo de la estrategia de comunicación por diversos canales.

Para establecer los mensajes clave se puede iniciar preguntando qué es lo que queremos decir, y generar una jerarquía para establecer cuáles son los mensajes más importantes que responden al objetivo de comunicación y que son atractivos para el público meta.

• Temáticas para ventanillas informativas sobre migración

La experiencia de las ventanillas permite definir y construir materiales con contenido asertivo y esencial en ellas. Sin embargo, se debe resaltar que cada localidad tiene necesidades distintas y ese contenido se debe ajustar de forma efectiva, por medio del pensamiento estratégico y la comunicación.

A continuación, se muestran las principales temáticas que pueden usarse para desarrollar materiales:

- Migración segura, ordenada y regular.
- Promoción de derechos humanos de las personas migrantes.
- Inclusión y arraigo.
- Migración laboral y derechos humanos.
- ¿Cómo llevar a cabo los trámites migratorios?
- ¿Cuál es el proceso para acceder a servicios institucionales?
- ¿Dónde recibir ayuda para la localización de familiares?
- ¿Qué servicios ofrecemos?

Este podría ser un mensaje clave. Es simple y conciso.



Las ventanillas informativas sobre migración facilitan el acceso libre a información confiable, inmediata y personalizada.

➤ PASO 3. Implementación

¡Para esta etapa no existe una ruta! Es momento de poner en práctica las tácticas que ha planeado, utilizar los recursos disponibles y procurar apegarse al presupuesto y el cronograma.

Es muy importante prestar atención al desempeño de cada uno de los productos con respecto a la planeación original, para tener oportunidad de corregir mensajes o materiales que no estén funcionando como se planeó, o impulsar los que tienen más éxito.

➤ PASO 4. Evaluación: ¿se ha logrado llegar al público o públicos meta? ¿Cuál ha sido el efecto?

Una vez que se hayan implementado acciones y distribuido los materiales se recomienda:

1. Analizar los resultados, a fin de replantear o reforzar las tácticas y acciones. Esto mejora el rendimiento, previene cometer los mismos errores en el futuro y promueve una inversión más efectiva de los recursos.
2. Redactar un informe final para crear una base de datos que se convierta en un mecanismo de consulta y análisis para crear nuevas estrategias.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ha creado herramientas de comunicación para promover la migración segura, regular y digna. Cada una puede ser de utilidad para que las ventanillas cuenten con información actualizada y desarrollen sus propios materiales, fortalezcan sus funciones y que sean sostenibles en el tiempo.

MIGRANTINFO

El portal web migrantinfo.iom.int/ es un sitio web que ofrece información sobre servicios para personas migrantes y procesos requeridos para migrar de manera segura y regular. La persona encargada de una ventanilla puede verificar en el portal información migratoria para compartir con las personas usuarias.



MIGAPP

MigApp es la aplicación móvil mundial de la OIM que brinda información sobre migración regular y segura para las personas migrantes. Contiene datos sobre requisitos migratorios, consulados y embajadas, servicios de salud, alertas de emergencia y noticias, entre otros.

En este caso, las ventanillas pueden obtener información respaldada y relevante desde la aplicación para compartir con las personas migrantes; asimismo, pueden mantenerse actualizadas sobre el contexto migratorio y emergencias regionales, y promover el uso de la aplicación para que quienes migren cuenten con datos confiables y seguros.



MALETA EDUCATIVA SOBRE MIGRACIÓN

Esta es una caja de herramientas digital creada para quienes deseen implementar dinámicas relacionadas con los siguientes tres pilares del contexto migratorio:

- Migración.
- Riesgos de la migración irregular.
- Inclusión y arraigo.



Cada una de estas secciones cuenta con una serie de materiales (vídeos, juegos, documentales, fotografías, desplegables, campañas, entre otros) para distintos públicos meta. Estos han sido probados por distintas autoridades y especialistas en el tema.

Antes de utilizar la maleta se recomienda realizar un análisis de la audiencia, el conocimiento que esta tiene, actitud, comportamiento y contexto migratorio. Después, se deben crear mensajes clave y objetivo principal, con el fin de generar un impacto eficiente. En el siguiente enlace puede encontrar la maleta pedagógica con todos los materiales mencionados: www.programamesoamerica.iom.int/es/maleta-educativa.

E-CAMPUS



E-Campus es la plataforma gratuita y virtual de cursos y materiales de formación sobre migración de la OIM.

Es un espacio de capacitación de fácil y rápido acceso con contenido variado que incluye temas de gestión de la migración, atención psicosocial a migrantes, poblaciones vulnerables, entre otros. Esta herramienta es esencial porque permite capacitar y actualizar a quienes trabajan en las ventanillas.

Para ingresar al E-Campus de la OIM, solo necesita conectarse a internet y registrarse a la plataforma de autoaprendizaje. Los cursos tienen una duración de entre 3-5 horas y una vez que se concluyen se entrega una certificación. Asimismo, en E-Campus se pueden descargar materiales de apoyo, como manuales y guías temáticas específicas sobre migración. Estos cursos le ayudarán a la persona encargada de la ventanilla a mantenerse actualizada sobre diversos temas para la atención a personas migrantes (por ejemplo asistencia psicosocial, migración de niñas, niños y adolescentes, prevención de la trata de personas, entre otros). En el siguiente enlace puede acceder a la plataforma: www.ecampus.iom.int/.

SOMOS COLMENA

Somos Colmena es una comunidad virtual en redes sociales que tiene como fin divulgar información que promueva la migración regular y segura, así como los derechos humanos y la integración de las personas migrantes. Las ventanillas informativas sobre migración pueden utilizar los materiales y campañas que se realizan en Somos Colmena, ya que son materiales diseñados por la OIM por medio de procesos participativos de Comunicación para el Desarrollo. Somos Colmena se encuentra en Facebook, Instagram y Twitter como [@enlacolmena](#).



ANEXO 5:

Manual consejera comunitaria migratoria

Con el objetivo de acercarse a las comunidades de forma más personal, se ha desarrollado el modelo de persona consejera comunitaria migratoria (CCM), en respuesta a las necesidades inmediatas en materia de información y prevención de la migración. El propósito de la persona CCM es acercar o vincular a las ventanillas informativas con la dinámica comunitaria, en apoyo a los objetivos de informar de manera confiable, prevenir la migración en riesgo, identificar casos de vulnerabilidad y referir los servicios de las ventanillas.

En este anexo se presenta la metodología y acciones desarrolladas por el equipo nacional del **Programa Mesoamérica en Guatemala**, para implementar la figura de CCM, la cual, a través de una labor voluntaria y permanente, fortalece el trabajo de las ventanillas informativas sobre migración.



1. DEFINICIÓN DE LA PERSONA CONSEJERA COMUNITARIA MIGRATORIA (CCM)

La persona CCM es un agente comunitario, líder o lideresa en un territorio definido con capacidad de informar a la población sobre temas relacionados con migración, y vincular el trabajo de las ventanillas informativas sobre migración con la comunidad.

El método CCM se basa en la tradición oral, ¿qué quiere decir esto? Que la proyección de su labor utiliza la comunicación oral como herramienta principal. Fluye al ritmo de la cotidianidad y de los encuentros interpersonales que pueda tener en un día común, en un día laboral, una celebración de vecindad o una fiesta local, es decir aprovecha todos aquellos espacios de participación para poder compartir sus conocimientos sobre migración segura y ordenada.

El quehacer de la persona CCM y su éxito requiere que la estrategia comprenda nociones antropológicas del contexto y de las dinámicas comunitarias (se recomienda tomar en cuenta aspectos históricos, geográficos, culturales, étnicos, sociales y económicos).

La CCM debe tener conocimientos sobre migración, y debe tener la capacidad y buena disposición para orientar y para referir casos directamente a la ventanilla u otras instituciones que tienen relación con el tema.



2. IMPLEMENTACIÓN

Tras la experiencia en las distintas ventanillas que cuentan con personas CCM, se recomienda primeramente sostener reuniones técnicas con el personal a cargo de las ventanillas para sugerir la incorporación y capacitación de lideresas y líderes comunitarios que actúen como personas CCM en apoyo a la labor y difusión de los servicios que ofrece la ventanilla informativa.

Se recomienda utilizar distintas herramientas de **trabajo grupal** que faciliten el surgimiento de **ideas, iniciativas y nuevas actividades** para la integración de las personas CCM en las ventanillas, por ejemplo: realizar **grupos focales** con la participación de personas clave de las instituciones para construir una propuesta y una metodología propia.

Es importante trabajar con grupos existentes ya que puede facilitar y agilizar los procesos, además representa un mecanismo seguro para la comunicación, eficacia y eficiencia de las actividades pues los grupos ya están familiarizados con las personas encargadas de las ventanillas. Conforme se fortalezca la experiencia primaria se sugiere ir identificando y conformando nuevos liderazgos, involucrando a todo aquel que quiera convertirse en persona CCM.

► IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAS CCM

El proceso de identificación, selección e implementación del rol de CCM como agente vinculante entre comunidad y ventanillas tiene como base las siguientes acciones, las cuales son replicables y adaptables a diferentes contextos regionales:

- Convocatoria de grupos organizados, lideresas y líderes organizados para socializar el quehacer de las ventanillas informativas sobre migración y la intención de impulsar la figura de CCM como actor altamente vinculante a nivel comunitario, haciéndoles la invitación para compartir ideas y conocer más sobre el tema migratorio dentro de un esquema de sensibilización.
- Facilitar espacios de diálogo en ambientes en los cuales los grupos y líderes ya están familiarizados (salón municipal, oficinas municipales, salones de mercado, casas de personas vecinas, por ejemplo) en presencia de las o los técnicos, promotores, practicantes profesionales o personas con quienes ya hayan entablado algún tipo de relación social.
- Garantizar que la información que sea compartida con las personas migrantes y otros usuarios de las ventanillas la reciban por parte de personas que ya conocen. Sensibilizar sobre migración sin antes haber fomentado un ambiente seguro y de confianza para la persona puede atrasar el proceso.
- Sensibilizar sobre migración: en este espacio se descubren emociones y pensamientos, ideas y preguntas que deben ser manejadas por el equipo que presida la reunión con paciencia y escucha activa como herramientas metodológicas. Es posible que, en comunidades, para hablar de migración primero se tenga que hablar de la vida cotidiana, las necesidades, las emociones, las experiencias familiares, las realidades, entre otros. En este proceso se recomienda el uso de la Maleta pedagógica sobre migración de la OIM.
- Brindar una breve inducción sobre migración y los servicios de la ventanilla: se socializan y crean conceptos comunes entorno a la realidad y el fenómeno migratorio en la comunidad; y se comparten los servicios de la ventanilla informativa invitándoles a ser parte de ella como parte de una labor informativa, preventiva, voluntaria y comprometida.
- La pregunta ¿quién quiere participar? identifica a las personas de manera directa y voluntaria. Se procede a registrar sus datos y consultar sobre la disponibilidad de tiempo para recibir inducciones, talleres y capacitaciones.

PERFIL Y FUNCIONES DE LA PERSONA CCM



▶ ¿Quién puede ser CCM?

Pueden ser CCM todas aquellas personas que, siendo parte de una comunidad, sean sensibles a la realidad de sus vecinos/as y que a partir de la dinámica comunitaria y de las relaciones sociales, se sientan familiarizadas para percibir e identificar señales, signos y necesidades a diario. Las personas CCM tienen vocación de servicio y tienden a contar con un compromiso de manera voluntaria para apoyar a otras personas, en este caso para prevenir en su comunidad sobre los riesgos y peligros de la migración, y referir casos a la ventanilla más cercana.

Las personas que funjan como CCM son actores comunitarios de confianza, aquellos que motivados por el valor de la vida y por el bien de su comunidad saben escuchar y pueden orientar a cualquier miembro de su comunidad que presente o no vulnerabilidad. Se caracterizan por ser personas responsables, honestas, respetuosas de los pensamientos, de las emociones y de las diferencias, intuitivas con altos deseos de colaboración por mencionar algunas de las cualidades más relevantes.

▶ ¿Qué perfil debe tener una CCM?

- Ser una persona sensible a los fenómenos sociales y estar dispuesta a trabajar de manera voluntaria para garantizar la comunicación y colaboración en equipo.
- Lideresa o líder en su municipio, comunidad, vecindario, barrio, aldea o caserío.
- Representante o miembro de entidades o colectivos que reúnan a diversos sectores de la población a nivel municipal o comunitario.
- Contar con experiencia en grupos organizados y demostrar buena interacción con las demás personas a partir de una cadena de valores tales como respeto, tolerancia, solidaridad y responsabilidad.
- Tener disposición para aprender conocimientos específicos en materia migratoria y atender el tema.

▶ Funciones de la CCM

Las funciones de las personas que funjan como consejeras comunitarias migratorias son:

- Acercar o vincular a las ventanillas informativas sobre migración con la dinámica comunitaria para el desarrollo de actividades que permitan informar sobre los servicios institucionales de las ventanillas y difundir información sobre la prevención de la migración irregular.
- Ser referente confiable sobre migración en su localidad para orientar sobre los riesgos y peligros de la migración irregular.
- Identificar casos en riesgo o en situación de vulnerabilidad que necesiten consejos sobre migración, para brindar información de manera directa, o bien referirlos a la ventanilla informativa de su localidad para recibir la atención y protección necesaria.

- Apoyar las actividades planificadas por las ventanillas informativas sobre migración y generar actividades propias en su barrio, zona o lugar de residencia, con el fin de informar a la población sobre la importancia de la migración regular, ordenada y segura.
- Apoyar en la localización de personas y prevenir sobre los fraudes y engaños en materia migratoria.
- Compartir su conocimiento migratorio con otros líderes, lideresas, líderes religiosos, educadores y núcleos familiares para la protección de la vida y de la familia de la persona migrante.
- Comunicar y reportar a la persona a cargo de la ventanilla sobre las actividades e iniciativas a desarrollar en la comunidad.
- El o la CCM participa como voluntario(a) por medio de la carta de voluntad por el tiempo y plazo que determinen las partes, por periodos prorrogables de acuerdo con la voluntad de CCM y a criterio de la persona a cargo de la ventanilla informativa.
- Las ventanillas informativas deben invitar a que quienes son CCM puedan socializar la información y ventajas con nuevos agentes comunitarios para despertar el interés de nuevos voluntarios.

▶ **Las personas que funjan como CCM deben recordar que:**

- *La información de las personas migrantes es confidencial, y recordar referir a las personas a la ventanilla informativa de su comunidad cuando el caso necesite atención específica, protección y canalización.*
- *Una persona CCM no puede cobrar por la información que proporciona o por las actividades que realice ni confundir su labor con servicios de trámite de visas.*

▶ **Fomento de la participación de CCM**

La identificación, convocatoria, sensibilización, voluntariado y seguimiento de los y las CCM está a cargo de las personas a cargo de la ventanilla informativa de cada localidad.

El o la directora/coordinadora de la oficina municipal que atiende la ventanilla informativa sobre migración en la localidad está a cargo de impulsar la participación comunitaria y voluntaria de personas para que colaboren con la ventanilla como CCM. Asimismo, es quien deberá asumir el liderazgo para proveer inducciones y talleres que capaciten a las personas voluntarias en materia migratoria; y quien de manera coordinada planifica actividades que involucren a las personas CCM, les da acompañamiento y monitoreo, y registra las comunicaciones, acciones y los casos que se atiendan en conjunto.

▶ **¿Qué habilidades y buenas prácticas se buscan en una CCM?**

- Persona que se mantenga activa en su comunidad, reconocida por su compromiso social, con alto sentido de identidad y pertenencia comunitaria.
- La experiencia en participación y convocatoria comunitaria es altamente valorada.

- Que busque integrar grupos y proponga actividades o iniciativas comunitarias.
- Facilidad para interactuar y comunicar en comunidad. La buena expresión oral es altamente valorada.
- Persona amigable, dinámica, participativa y proactiva, que proyecte altos niveles de confianza para el resguardo de la información que obtenga de las personas.
- Persona tolerante, paciente, respetuosa y que esté dispuesta a trabajar con grupos integrados por niños, niñas, jóvenes, mujeres, migrantes, grupos LGBTI y población vulnerable.
- Persona conocedora de las dinámicas comunitarias y culturales, de las unidades lingüísticas maternas, de proyección amigable y familiarizada con la comunidad.
- Agente comunitario capaz de sensibilizar, informar, prevenir, convocar y promover la organización comunitaria con enfoque migratorio.
- Apertura al trabajo en equipo y comunicación con distintas entidades y organizaciones locales, municipales, departamentales, nacionales e internacionales.
- Persona generadora de ideas, iniciativas y buena receptora de sugerencias colectivas.
- Voluntad y disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, talleres y capacitaciones vinculadas al tema migratorio.

Se motiva la participación de mujeres, jóvenes, educadores, líderes sociales y religiosos.

► **¿Cuáles son los requisitos para ser CCM?**

- Debe ser mayor de edad (18 años o más).
- Saber leer o escribir NO son requisitos. No haber ido a la escuela no será impedimento.
- Se valora altamente el espíritu de solidaridad, respeto, tolerancia, comunicación y deseo de colaborar con la comunidad sin importar la condición educativa, socioeconómica, religiosa, ni orientación sexual, o de cualquier otra índole.
- Sensible a las necesidades de las demás personas, disfrutar de la convivencia comunitaria, participación, comunicación y compromiso con los fenómenos sociales que impactan su comunidad.
- Asistir a inducciones, talleres y capacitaciones cuando se le convoque. Generalmente serán actividades de duración corta, prácticas y periódicas.
- Mantener informada y actualizada a la persona encargada de la ventanilla informativa sobre los grupos o colectivos en donde participa, así como informarle sobre los mensajes compartidos y actividades con enfoque migratorio para su registro.

- Mantener informada y actualizada a la persona encargada de la ventanilla informativa sobre sus datos domiciliarios (dirección) y número de teléfono.
- No requiere de un horario específico. Las actividades fluyen con el ritmo de la vida diaria, a excepción de aquellas actividades que haya planificado en conjunto con la ventanilla o con grupos organizados que sí requieran su presencia en un horario puntual.

PREGUNTAS FRECUENTES



► Quiero ser CCM pero no tengo más de 18 años, ¿qué hago?

- Si es menor de edad puede hacer una solicitud aquel que tenga 16 años, siempre y cuando esté acompañado del adulto que tenga su tutela (padre, madre, abuelos, tíos o hermanos mayores de 18 años u otros si fuera el caso).
- La solicitud debe ir dirigida a la persona encargada de la ventanilla informativa con los datos y aprobación de la persona responsable del menor.
- La persona que autorice deberá acompañar al menor a las inducciones, talleres y capacitaciones cuando se le convoque.
- Ser CCM menor de 18 años representa una oportunidad para informar y prevenir sobre los riesgos y peligros de la migración no segura en escuelas, colegios, campos de fútbol, entre otros. Los adolescentes son creativos y enérgicos.

► Quiero ser CCM y mi idioma materno no es el español

La participación incluyente, participativa y equitativa es importante, principalmente en las comunidades de origen. Se reconocen los **idiomas locales como derechos individuales y colectivos**, por ende, se motiva la inclusión de agentes comunitarios cuyos idiomas maternos no sean el español. **Se motiva la ubicación y reclutamiento de intérpretes locales**, que de manera voluntaria puedan transmitir en los idiomas maternos la información sobre el fenómeno migratorio, y abarquen los riesgos y peligros de la migración. La transmisión de la información en los idiomas locales es considerada fundamental para el fortalecimiento de las acciones de las ventanillas informativas sobre migración.

► Quiero ser CCM pero tengo poco tiempo, ¿puedo serlo?

¡Claro que sí! Ser CCM no requiere de un horario específico. Mientras realiza las actividades diarias puede compartir información de manera directa o identificar casos para referir a la ventanilla informativa. Por ejemplo:

TABLA DE CASOS NO. 1

 Lugar	 Consejo CCM	 Tiempo empleado
<p>En el mercado Una madre va a comprar alimentos para su familia. Está en el mercado en un puesto de verduras esperando que le despachen, mientras tanto platica y la persona que está atendiéndola le cuenta que se siente muy afligida porque su hija fue víctima de violencia familiar y está desesperada porque aún está en peligro ya que su esposo sigue ingiriendo alcohol. La madre es CCM.</p>	<p>Demuestra interés en su situación y le cuenta sobre los servicios de la ventanilla informativa sobre migración para que obtenga la atención y asistencia necesaria para la protección de su hija y para toda la familia.</p>	<p>Tiempo utilizado: 2 a 3 minutos. Tipo de intervención: canalización. Seguimiento: informar a la ventanilla para la atención y registro del caso.</p>
<p>En la escuela Un profesor está impartiendo su clase de ciencia y tecnología. De pronto un estudiante comparte en clase que él quiere tener todo tipo de electrónicos en casa. El maestro le aplaude y le insta a estudiar mucho para conseguir sus metas. Por el contrario, el estudiante le dice que él se irá a otro país a trabajar para lograrlo, así como lo han hecho otras personas de su barrio. El profesor es CCM.</p>	<p>Interviene compartiéndole la importancia de la educación y hace énfasis sobre los riesgos y peligros de la migración no segura. Aprovecha para dar un mensaje a todos sus estudiantes sobre este tema. Y puede replicar el tema de manera periódica, ya que se ha detectado un factor de atracción en clase.</p>	<p>Tiempo utilizado: 2 a 5 minutos. Tipo de intervención atención directa. Seguimiento: informar a la ventanilla para el registro del caso.</p>
<p>En el vecindario Pedrito y Juan han jugado por la tarde. Al volver a casa Pedrito le cuenta a su hermana mayor que Juan le contó que su mamá se irá a otro país a trabajar porque le ofrecieron un excelente salario, aunque no podrá comunicarse con él por mucho tiempo porque esas son algunas de las condiciones del trabajo, pero le prometió que en unos meses ahorraría y mandaría por él. Mientras tanto Juan vivirá con los abuelos. La hermana mayor de Pedrito es CCM.</p>	<p>Dos posibilidades: a) visita a la mamá de Juan para compartirle sobre la trata de personas y los peligros de la migración no segura b) informa a la persona a cargo de la ventanilla informativa para que programe una visita para la prevención siempre y cuando la madre esté de acuerdo y quiera escuchar la información.</p>	<p>Tiempo utilizado: 5 a 15 minutos. Tipo de intervención: atención directa o canalización. Seguimiento: informar a la ventanilla para la atención y registro del caso.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Los casos anteriores representan un ejemplo sencillo de la vida diaria y las oportunidades de intervención de una persona CCM, sea de manera directa para informar y orientar haciendo uso del conocimiento que se ha adquirido en las inducciones, talleres y capacitaciones, o bien, referir los casos a la ventanilla informativa sin olvidar informar a la persona encargada sobre las realidades y casos que se han atendido, o sobre la información brindada en la comunidad.

▶ **Quiero ser CCM y pertenezco a la comunidad LGBTI, ¿puedo participar?**

¡Por supuesto que sí! Una de las principales funciones de las ventanillas informativas sobre migración es brindar atención y asistencia directa a aquellas personas más vulnerables en lugares de origen y esto incluye a la población LGBTI.

En este sentido, personas CCM que pertenezcan a la comunidad LGBTI son valoradas para fortalecer sus capacidades y que sean agentes de promoción de respeto y tolerancia en las comunidades.

▶ **Soy estudiante universitario/a y no pertenezco a ninguno de los municipios que cuentan con una ventanilla informativa aun así ¿puedo ser CCM?**

¡Por supuesto que sí! Los y las estudiantes pueden vincularse al fortalecimiento de los procesos de información y prevención tanto a nivel técnico como operativo con modalidad de práctica supervisada, pasantía o voluntariado temporal a convenir con la persona encargada de la ventanilla más cercana.

▶ **¿Qué compromisos adquiere una persona CCM?**

Las personas que colaboren como consejeras comunitarias migratorias se comprometerán ante la ventanilla informativa por medio de una carta de compromiso por tiempo indefinido, el cual podrá ser terminado o renovado cuando una de las partes así lo solicite.

La carta de compromiso mutuo podrá hacer referencia a las siguientes actividades:

▶ **Por parte de la ventanilla informativa**

- Proveerá las inducciones, talleres y capacitaciones necesarias para facilitar la comprensión del fenómeno migratorio, así como las herramientas útiles para el desarrollo del quehacer CCM.
- El equipo de la ventanilla brindará a las personas CCM todo el apoyo humano y técnico que el desarrollo de las actividades requiera e impulsará la comunicación y orientación permanente para fortalecer su quehacer en la comunidad. El seguimiento y la retroalimentación es indispensable.
- Inclusión y fortalecimiento de la participación en espacios que evidencien la labor CCM.
- El personal a cargo de la ventanilla deberá resguardar la información que reciba por parte de CCM. El principio de confidencialidad debe ser transversal en todas sus acciones para la protección de las personas.

▶ **Por parte de CCM**

- Asistir y participar en las actividades formativas que sean necesarias para su preparación como CCM.
- Deberá cumplir con el compromiso adquirido manteniendo comunicación con el personal de la ventanilla informativa.

- No puede cobrar por la información ni por la labor que desempeña. Todo conocimiento adquirido en inducciones, talleres o capacitaciones debe ser transmitido de manera gratuita y voluntaria.
- Evitar asistir, de manera directa, casos que merezcan acciones específicas. Deberá referirlos a la ventanilla informativa.

► Beneficios CCM

Adquiere conocimientos específicos sobre migración y sobre los diferentes temas con los que tiene relación, y aporta conocimiento sobre la realidad comunitaria, misma que generará incidencia política. Por esto son considerados como líderes, lideresas, portavoces de las necesidades y agentes de cambio.

- El conocimiento y las relaciones sociales con distintos grupos fortalecen las capacidades de CCM y generan más seguridad en sí mismo, alta autoestima y mayor criterio para la toma de decisiones, aspecto que impacta su vida a nivel personal.
- Expande los servicios de la ventanilla informativa y posibilita el impacto a comunidades lejanas y vulnerables, lo cual produce gran satisfacción personal tras apoyar, informar y vincular.
- Desarrolla y fortalece la empatía social y el liderazgo, en tanto que posibilita a la persona incursionar en nuevos espacios o círculos sociales que permitan impulsar la organización comunitaria con base en el interés común.
- Descubre e impulsa nuevos liderazgos. Fortalece su dinamismo como líder e impulsa el trabajo de equipo posicionándose como referente confiable, respetuoso y tolerante capaz de orientar y liderar en situaciones de emergencia.

REPORTE DE ACTIVIDADES O CASOS



La comunicación entre CCM y personal de la ventanilla es indispensable para el seguimiento de las acciones emprendidas y registro de casos referidos y atendidos.

Comunicar y registrar las acciones en conjunto permitirá evidenciar tanto la labor de la ventanilla informativa como la de la persona consejera comunitaria migratoria. Las principales consultas son respondidas a continuación.

► ¿Cómo y cada cuánto debo informar de mis actividades a la persona encargada de la ventanilla informativa?

- Se recomienda registrar los resultados de las comunicaciones o actividades en un cuaderno simple e incluir: el tipo de información dada, la fecha, el lugar, número de personas que escucharon la información.
- En caso de ser referidos a la ventanilla informativa, se recomienda registrar el nombre de la persona y algún contacto (siempre y cuando la persona lo comparta de manera voluntaria) para que desde la ventanilla informativa se le pueda dar seguimiento. En este caso, CCM deberá trasladar esta información a la persona encargada de la ventanilla para dar aviso.

- Se recomienda que de cada 8 a 10 días la ventanilla informativa monitoree a CCM para consultar sobre su experiencia, la información dada o canalización de casos con el objetivo de dar seguimiento o acompañamiento en caso de fortalecer las acciones de CCM, y para registrar las acciones en la plataforma virtual de las ventanillas informativas, la cual representa una herramienta vital en el proceso del abordaje del tema migratorio en la comunidad.

▶ **¿Cómo registro la información si no sé escribir?**

- Se recomienda acercarse a la ventanilla informativa para comunicar las experiencias de manera verbal y procurar que la persona encargada registre la información necesaria en la plataforma digital o en formato físico.

▶ **Soy la persona encargada de la ventanilla informativa, veo muy poco a CCM, ¿cómo puedo enterarme de sus acciones?**

- Se recomienda contar con una base de datos de las personas CCM como número de teléfono, dirección, lugar de trabajo, contacto de alguna referencia personal con el fin de dar seguimiento de manera telefónica, programar una visita, o rastrear a la persona en caso de extravío del número telefónico.
- El empoderamiento de las lideresas y líderes comunitarios en materia migratoria es importante, pero también lo es el seguimiento, mismo que se sugiere sea planificado y acordado con cada CCM.

▶ **Soy la persona encargada de la ventanilla informativa, tengo computadora, pero no tengo internet, ¿cómo registro los casos de CCM?**

- Se recomienda la creación de un formato único que deberá ser llenado a mano y foliado. Mensualmente podrá ser trasladado en copia a la Organización Internacional para las Migraciones, entidad que podrá apoyar en el registro virtual siempre y cuando se corrobore que la ventanilla informativa no cuenta con servicio de internet.
- En caso de contar con internet, pero de manera intermitente, se sugiere el uso del mismo formato, y agendar el ingreso de la información al contar con el restablecimiento del servicio.

▶ **Soy la persona encargada de la ventanilla informativa, salí a trabajo de campo, pero no tengo las herramientas electrónicas conmigo, ¿cómo registro los casos que me reporten CCM en campo?**

- Toda persona involucrada, sea en atención directa de la ventanilla o como equipo de la oficina que haya recibido inducción, es considerada como ventanilla móvil al momento de encontrarse en movimiento.
- Ser ventanilla móvil representa una gran oportunidad, por lo que se recomienda imprimir y llevar consigo los formatos únicos con el fin de registrar los casos atendidos o las actividades que pudieran surgir sin planificación, o si fuera necesario compartir información con una persona, grupo o población en general.

Posterior a las acciones, se enfatiza en trasladar los datos del formato único a la plataforma digital de las ventanillas informativas sobre migración.

ANEXO 6:

Breve glosario sobre migración¹⁸

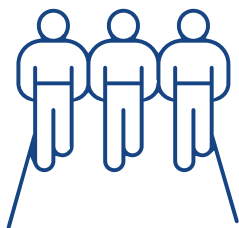
A continuación, esta sección explica algunos términos básicos sobre migración, con el fin de que las personas encargadas de las ventanillas informativas sobre migración puedan ofrecer un mejor servicio a las personas migrantes y demás usuarios.

► **Emigración:** Movimiento, considerado desde la perspectiva del país de salida, que realiza una persona desde el país de nacionalidad o de residencia habitual hacia otro país, a raíz del cual el país de destino se convierte efectivamente en el nuevo país de residencia habitual.

► **Inmigración:** Desde la perspectiva del país de llegada, el acto de trasladarse a un país distinto del país de nacionalidad o de residencia habitual, de manera que el país de destino se convierta efectivamente en el nuevo país de residencia habitual.

► **Integración:** Proceso bidireccional de adaptación mutua entre los migrantes y las sociedades en las que conviven, por el cual los migrantes se incorporan a la vida social, económica, cultural y política de la comunidad receptora. Ello conlleva una serie de responsabilidades conjuntas para los migrantes y las comunidades, y comprende otras nociones conexas como la inclusión y la cohesión social.

► **Migración:** Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país.



► **Migración interna:** Movimiento de personas dentro de un país que conlleva el establecimiento de una nueva residencia temporal o permanente.

► **Migración internacional:** Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual y a través de una frontera internacional hacia un país del que no son nacionales.

► **Migración irregular:** Movimiento de personas que se produce al margen de las leyes, las normas o los acuerdos internacionales que rigen la entrada o la salida del país de origen, de tránsito o de destino.

► **Migración ordenada:** Movimiento de personas de su lugar de residencia a otro, respetando la legislación que regula la salida y el viaje del país de origen, el tránsito y el ingreso en el territorio del país de tránsito o receptor.

► **Migración regular:** Movimiento de personas que se produce de conformidad con las leyes del país de origen, de tránsito y de destino.

► **Migración laboral:** Movimiento de personas de un país a otro, o dentro del mismo país de residencia, con fines laborales.

¹⁸ Organización Internacional para las Migraciones, Glossary on Migration. Traducción no oficial (San José, 2019). Disponible www.publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf.

La traducción oficial de este glosario al español estará disponible próximamente.

► **País de origen:** En el contexto de la migración, país de nacionalidad o anterior residencia habitual de una persona o grupo de personas que han migrado al extranjero, independientemente de si lo hacen de forma regular o irregular.

► **País de tránsito:** En el contexto de la migración, país por el que pasa una persona o un grupo de personas, en cualquier viaje hacia el país de destino, o bien desde el país de destino hacia el país de origen o de residencia habitual.

► **País de destino:** En el contexto de la migración, un país que es el destino de una persona o un grupo de personas, independientemente de si migran de manera regular o irregular.



► **Persona migrante:** Término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones. Este término comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas de personas, como los trabajadores migrantes; las personas cuya forma particular de traslado esté jurídicamente definida, como los migrantes objeto de tráfico; así como las personas cuya condición o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales.

► **Retorno:** En un sentido general, es el acto o proceso de retroceder o ser llevado de vuelta al punto de partida. Esto podría estar dentro de las fronteras territoriales de un país, como en el caso de desplazados internos que regresan y desmovilizados combatientes; o entre un país de destino o tránsito y un país de origen, como en el caso de los trabajadores migrantes, refugiados o solicitantes de asilo.

► **Reintegración:** Proceso que permite a las personas restablecer los vínculos económicos, sociales y psicosociales necesarios para valerse por sus propios medios y preservar su subsistencia, dignidad e inclusión en la vida cívica.

