

VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN MESOAMÉRICA Y EL CARIBE

SEGUNDA EDICIÓN



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. Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, juicio alguno por parte de la OIM sobre la condición jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona citados, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada al principio de que la migración en forma 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 de América (PRM), bajo el marco del Programa Regional sobre Migración. No obstante, las opiniones expresadas en la misma no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Publicado por: Organización Internacional para las Migraciones
Oficina Regional para América Central, América del Norte y el Caribe
San José, Costa Rica
Tel.: +(506) 22125300
Correo electrónico: rosanjose@iom.int
Sitio web: www.iom.int

Esta publicación no ha sido editada oficialmente por la OIM.

Coordinador de Programa: Andrea Dabizzi.

Coordinadora de la Unidad de Apoyo temático: Juliana Sánchez.

La primera versión ha sido elaborada por: Tatiana Chacón, Graciela Incer e Irene Guzmán.

Esta versión ha sido actualizada por: Marianni Vargas, Juliana Sánchez.

Colaboradores: Oficinas nacionales de la OIM en Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá y la República Dominicana.

Diseño y Diagramación: Tatiana Castro.

Cita obligatoria: Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2024). *Ventanillas Informativas sobre migración: Mesoamérica y el Caribe*. Segunda edición. OIM, San José, Costa Rica.

ISBN 978-92-9268-919-3 (PDF)

© OIM 2024



Algunos derechos reservados. La presente publicación está disponible en virtud de la licencia [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 IGO](#) (CC BY-NC-ND 3.0 IGO).*

Si desea más información, consulte los [derechos de autor y las condiciones de utilización](#).

La presente publicación no podrá ser utilizada, publicada o redistribuida con fines comerciales o para la obtención de beneficios económicos, ni de manera que los propicie, con la excepción de los fines educativos, por ejemplo, para su inclusión en libros de texto.

Autorizaciones: Las solicitudes para la utilización comercial u otros derechos y autorizaciones deberán enviarse a publications@iom.int.

* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>

VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN MESOAMÉRICA Y EL CARIBE

SEGUNDA EDICIÓN



CONTENIDO

SIGLAS Y ACRÓNIMOS	7
INTRODUCCIÓN	8
SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS	
SOBRE MIGRACIÓN	10
1.1 ¿Qué son las ventanillas informativas sobre migración?	10
1.2 ¿Qué hacen las ventanillas informativas sobre migración?	11
1.3 ¿Cuáles son las modalidades complementarias de las ventanillas que existen?	12
1.4 ¿Cuáles son los principios de protección que deben aplicar las ventanillas informativas?	13
1.5 ¿Qué características debe cumplir una ventanilla informativa?	16
SECCIÓN 2. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN	
2.1 Selección de la zona de interés	18
2.2 Acuerdos de trabajo	19
2.3 Definición y acondicionamiento del espacio físico adecuado	20
2.4 Planificación y capacitación.....	21
2.4.1 Elaborar un diagnóstico de necesidades de protección	22
2.4.2 Asignación y capacitación del personal que atenderá la ventanilla	22
2.4.3 Creación de un directorio local y una guía para la referenciación de personas migrantes	23
2.4.4 Desarrollo de un plan de trabajo	24
2.5 Difusión y acercamiento a la población migrante.....	25
SECCIÓN 3. FUNCIONES PRINCIPALES DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS.....	
3.1 Provisión de información relacionada a temas migratorios y referencia para el acceso a servicios de protección	26
3.2 Recolección de información.....	39
3.3 Monitoreo y evaluación	40
3.4 Ejecución de actividades de información y prevención.....	45
3.5 ¡Construya su propio modelo de ventanilla informativa sobre migración!	47

ANEXOS	51
ANEXO 1. Listado de verificación sobre los estándares mínimos para el establecimiento y funcionamiento de las ventanillas informativas	52
ANEXO 2. Seguridad y alivio: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	57
ANEXO 3. Guía para completar el formulario de ventanillas informativas sobre migración.....	63
ANEXO 4. Formulario de consentimiento informado general	71
ANEXO 5. Manual Puntos Focales Comunitarios sobre Migración (PFCM)	74
ANEXO 6. ¿Cómo puedo hacer una estrategia de comunicación para mi Ventanilla en cuatro pasos?	87
ANEXO 7. Breve glosario sobre migración.....	94

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AAP	Rendición de cuentas a Poblaciones Afectadas
ACNUR	Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados
ID	Número de Identificación
MAC	Mapeo de Actores Comunitarios
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OIM	Organización Internacional para la Migración
PAP	Primeros Auxilios Psicológicos
PFCM	Puntos Focales Comunitarios sobre Migración
PSEA	Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual
TdP	Trata de Personas
VBG	Violencia Basada en Género
VIMMIG	Ventanilla Informativa Municipal sobre Migración

INTRODUCCIÓN

En 2022 había alrededor de 281 millones de personas migrantes en el mundo. A pesar de que esta cifra representa solo el 3,6 por ciento de la población mundial, representa un aumento de 60 millones con respecto a 2010. Aunque las proyecciones indican que este número continuará creciendo, 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 31 millones de personas han migrado, mientras más de 11 millones de migrantes viven en esta región. México, la República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras y Costa Rica 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 los de Nicaragua hacia Costa Rica y Panamá; y Guatemala, El Salvador y Honduras hacia Belice. En el Caribe, la situación política y de seguridad nacional en Haití, ha generado un flujo masivo hacia la República Dominicana, provocando que el gobierno tome acciones como la repatriación de estas personas¹.

La migración en condición irregular, que ocurre en esta región, pone en mayor riesgo de explotación, abuso y violencia a las personas migrantes. Más de 1.100 migrantes perdieron la vida en 2023 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.

Las ventanillas informativas contribuyen a la aplicación del Pacto Mundial sobre Migración, específicamente al objetivo 3 relacionado a “proveer información exacta y oportuna en todas las etapas de la migración”³. Satisfacer la necesidad de información de las personas migrantes no solamente garantiza el cumplimiento de su derecho a la información sino que permite que conozcan los riesgos de la migración irregular y los beneficios de hacerlo de manera regular, como ejercer sus derechos y los mecanismos de denuncia ante la violación de estos, entre otros temas vitales en el proceso migratorio.

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 subregión a nivel nacional, así como a la población a atender.** Las modalidades de estos espacios de atención varían según las necesidades identificadas, pueden ser centros que brinden servicios integrales, estructuras móviles o centros de información basándose en un **enfoque de protección**.

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,

¹ McAuliffe, M. y L.A. Oucho (eds)(2024). *Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2024*. OIM, Ginebra.

² OIM (2023). *Missing Migrants Project*.

³ Para más información ver el siguiente enlace.

tránsito y destino. Hasta junio de 2024, se cuenta con **50 Ventanillas** ubicadas en México, Belice, Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Panamá y la República Dominicana, que se han beneficiado de la asistencia técnica de la OIM.

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. Este programa de la OIM ha sido implementado por más de 14 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 los Estados Unidos de América, 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 las 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 centrales, locales, instituciones y organizaciones que deseen implementar el modelo de 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. SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS SOBRE MIGRACIÓN

1.1 ¿Qué son las ventanillas informativas sobre migración?

Las ventanillas informativas sobre migración son centros de información, asesoría directa y referenciación, clara y confiable, operadas por diversos actores claves vinculados a la gestión de la migración tales como gobierno central, gobiernos locales, instituciones u organizaciones locales. Estos espacios son una oportunidad para promover la migración segura, regular e informada, ya que permiten:

- **Identificar las necesidades de información** de las personas locales y de las personas migrantes y facilitar el acceso a dicha información.
- **Identificar las necesidades y riesgos de protección** de las personas usuarias y referir para la respuesta y asistencia requerida.
- **Fortalecer la gobernanza local** en temas migratorios.
- **Generar información valiosa** para efectos de abogacía y toma de decisiones.

Las Ventanillas están dirigidas a personas migrantes potenciales, en tránsito, en destino o retorno y a personas de la comunidad, brindándoles información sobre migración irregular y la prevención de delitos como la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes, así como de oportunidades de empleo y de educación, entre otros. 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, autoridades departamentales o bien actores locales como las municipalidades y las organizaciones de la sociedad civil. En todos los casos, han recibido apoyo de parte de la OIM, sea para su creación, fortalecimiento y/o acompañamiento.

1.2 ¿Qué hacen las Ventanillas Informativas sobre migración?

Es posible distinguir tres grandes áreas en las que se enfoca, el trabajo de las Ventanillas informativas sobre migración: provisión de información relacionada a temas migratorios y referencias para el acceso a servicios de protección, recolección de información y actividades de sensibilización.

1. Provisión de información relacionada a temas migratorios y referencia para el acceso a servicios de protección



Brindan información clara, certera y directa sobre acceso a trámites migratorios, educación, seguridad social, laboral y otros de interés para las personas migrantes potenciales, en tránsito, destino o retorno.



Promueven la inclusión, integración y reintegración de las personas migrantes en distintos programas o servicios de apoyo existentes relacionados a diferentes áreas como servicios de empleo, salud, educación, por ejemplo.



Identifica, gestiona y deriva casos de personas migrantes en situaciones de vulnerabilidad a las instituciones u organizaciones especializadas según corresponda.



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

2. Recolección de información



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.

3. Actividades de sensibilización



Brindan información a las personas usuarias sobre los riesgos de la migración irregular, y buscan así fomentar la protección de los derechos humanos de las personas migrantes.



Desarrollan acciones comunitarias como ferias informativas y espacios educativos para sensibilizar a la comunidad sobre temas relacionados a migración, en coordinación con otras instituciones locales.



Generan un diálogo con la comunidad que contribuye a superar los mitos, estereotipos y la desinformación en torno a temas migratorios.

1.3 ¿Cuáles son las modalidades complementarias de las Ventanillas que existen?



Ventanilla transaccional

Una ventanilla informativa puede convertirse en una Ventanilla transaccional, es decir, facilitar además de información, el acceso a trámites migratorios y otros servicios de acuerdo con las necesidades y alianzas establecidas en el contexto local.



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. ¿Cuáles son los principios de protección que deben aplicar las ventanillas informativas?

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN

ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS



Las personas migrantes vulnerables deben ser empoderadas para que comprendan y reivindiquen sus derechos, al tiempo que se adoptan medidas para aumentar la capacidad de los garantes de derechos de respetar, proteger y hacer efectivos esos derechos y de rendir cuentas al respecto. La protección y asistencia no deben estar supeditadas a la relación de la persona migrante con las fuerzas del orden. Este enfoque es un principio fundamental, y una guía para todos los demás principios.

PRINCIPIO DE NO HACER DAÑO

Ante cualquier medida que se propongan adoptar, las organizaciones encargadas de la asistencia deben de evaluar la posibilidad de que se cause algún daño. Si hay motivos para pensar que las personas migrantes vulnerables podrían quedar en peores condiciones que antes, deben renunciar a prestar la asistencia o aplazarla. El apoyo de las personas migrantes vulnerables a la violencia, explotación y el abuso no debe causar ningún daño a ningún componente de la comunidad en su conjunto, es decir, ni a las personas migrantes ni a la comunidad que la acoge.



PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN

La asistencia a las personas migrantes vulnerables debe prestarse sin ninguna discriminación y sin prejuicio alguno debido a su nacionalidad, género, edad, orientación sexual, identidad de género, capacidad, raza, etnia, religión, idioma, posición social u otra condición.

ASISTENCIA INDIVIDUALIZADA

Las personas migrantes vulnerables a la violencia, la explotación y el abuso tienen experiencias, vulnerabilidades y necesidades particulares y, en medida de lo posible, los servicios que se les preste deben de adaptarse a esas condiciones especiales. Esto significa, entre otras cosas, que los servicios deben de tener en cuenta la edad, el género y la cultura de la persona migrante, ofrecerse en su idioma preferido y ser adecuados a las circunstancias y el contexto.





RENDICIÓN DE CUENTAS

Las personas migrantes vulnerables que utilicen los servicios deberían contribuir activamente a los esfuerzos por medir la calidad de esos servicios. Toda programación de los servicios debería incluir sistemas y procedimientos eficaces de presentación de quejas y salvaguardias que garanticen que el uso de los servicios no redunde en hacer daño para las personas migrantes.

ASISTENCIA COMO PROCESO CONTINUO

El enfoque holístico de la asistencia supone la prestación de un servicio completo que atienda a todas las necesidades conocidas. Para ello se requiere un sistema de gestión de casos muy eficaz, que tenga una clara visión de los servicios de asistencia disponibles y vigile y rastree su prestación durante todo el tiempo en que la persona migrante vulnerable haga uso de ellos. Esto es particularmente importante en el caso de las personas migrantes vulnerables que se trasladan a otros lugares, ya sea que regresen a sus países de origen o que se dirijan a terceros países o a otros lugares.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Antes de recibir asistencia o de utilizar un servicio, las personas migrantes vulnerables deberían dar su consentimiento a ello, con plena libertad y tras haber sido informadas de los posibles beneficios y riesgos. El derecho a dar el consentimiento entraña el derecho a rechazar la asistencia. El consentimiento no es estático y debería evaluarse durante todo el tiempo en que las personas migrantes vulnerables estén recibiendo apoyo. El consentimiento puede ser total o parcial, y el acceso a un servicio en particular no debería estar supeditado al consentimiento respecto de otros.

ACCESO SIN BARRERAS

Los servicios ofrecidos a las personas migrantes vulnerables deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes, ser cultural y socialmente adecuados y físicamente accesibles, y no plantear ningún problema de seguridad. Las personas migrantes vulnerables deben de tener conocimiento de los servicios a los que pueden recurrir, y deberían identificarse y eliminarse todos los obstáculos, incluidas las barreras físicas, económicas, sociales y de seguridad, que pudieran dificultar el acceso.



CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS



No debe solicitarse ni exigirse a las personas migrantes que brinden información alguna que no sea indispensable para la prestación de la asistencia. La información sobre el lugar en que se encuentra una persona migrante vulnerable, su salud y bienestar y su participación en cualquier servicio debe considerarse confidencial y no divulgarse sin su consentimiento informado previo. Cuando las personas migrantes vulnerables utilicen diversos servicios y la comunicación de información pueda mejorar la atención y el apoyo prestados, habrá que establecer los protocolos de intercambio de información adecuados, informar a las personas migrantes interesadas y obtener su consentimiento al uso compartido de la información. Toda información obtenida por divulgación directa o indirecta en el curso de la prestación de los servicios deberá considerarse confidencial.

SENSIBILIDAD A LAS CUESTIONES DE GÉNERO

El impacto del género en las experiencias, vulnerabilidad y necesidades debe reconocerse de forma explícita y tenerse debidamente en cuenta en todo el proceso de prestación de asistencia. Este enfoque reconoce la discriminación por razón de género y promueve la igualdad de género en toda la prestación de servicios. Esto puede incluir la designación de un/a gestor/a de caso del mismo género en toda la prestación de servicios específicos para cada género, o la provisión de servicios destinados a combatir la desigualdad y la discriminación.



ASISTENCIA CENTRADA EN EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE



En el caso de los menores de 18 años, los principios arriba expuestos deben aplicarse conjuntamente con los otros procedimientos pertinentes. Los servicios para los menores migrantes deben ser adecuados a la edad, aplicar las mejores prácticas de protección del niño y estar adaptados a sus necesidades (ser accesibles y adecuados para ellos). Siempre que sea posible, la prestación de protección y asistencia a los menores migrantes vulnerables debería correr a cargo de organismos especializados que utilicen un enfoque centrado en el niño, en que las necesidades y el interés superior de este sean aspectos centrales del servicio prestado. La unidad familiar debe preservarse, a menos que esta sea una opción poco segura o que entrañe un riesgo para el o los niños, niñas y/o adolescentes de la familia. Los organismos que ofrecen protección o asistencia a las personas migrantes vulnerables deben tener políticas y procedimientos de protección y salvaguardia adecuados a los niños, niñas o adolescentes, y los que trabajen en contacto directo con estos deberán contar con un personal debidamente especializado y cualificado.



1.5 ¿Qué características debe cumplir una ventanilla informativa?

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

- 1.** El personal a cargo de la Ventanilla ha recibido capacitación por parte de la OIM, y/o de la entidad gubernamental encargada sobre migración a nivel local.
- 2.** Cuenta con la capacidad de institucionalización de la Ventanilla con base en el marco legal del país.
- 3.** Cuenta con un espacio físico habilitado para la atención de las personas migrantes. El espacio es accesible para las personas con discapacidad, permite mantener la confidencialidad y está ubicado cerca del transporte público y en zonas seguras.
- 4.** Cuenta con un directorio de referencia local con las instituciones pertinentes y organizaciones que brindan servicios y asistencia a la población migrante.
- 5.** El personal que atiende posee la capacidad de identificar las necesidades y eventuales vulnerabilidades de las personas migrantes con base en el Modelo de Determinantes de la Vulnerabilidad de la OIM⁴.
- 6.** Ofrece información confiable y directa sobre mecanismos, trámites migratorios y vías de regularización, así como derechos y responsabilidades de las personas migrantes.
- 7.** Lleva un registro segregado por género sobre personas atendidas que le permite entregar reportes mensuales.
- 8.** Tiene procedimientos estandarizados, en particular en cuanto a la protección de datos y personas informantes.
- 9.** 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.
- 10.** El espacio de Ventanilla debe estar debidamente rotulado y contar con los materiales apropiados para informar a las personas sobre los temas de interés. También debe contar con materiales de visibilidad que permitan difundir la existencia del espacio y sus servicios.
- 11.** Realiza actividades para informar sobre riesgos de migración irregular, procedimientos de migración segura, protección de los derechos humanos de las personas migrantes, reducción de los estereotipos negativos sobre la migración, entre otros.

⁴ Para más información ver: OIM (2021). *Manual de la OIM sobre Protección y Asistencia para Personas Migrantes Vulnerables a la Violencia, la Explotación y el Abuso*. OIM, Ginebra.

2. SECCIÓN 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 cinco pasos:





2.1 Selección de la zona de interés

En general, una localidad estratégica para abrir una Ventanilla cuenta con una constante dinámica migratoria que puede constituirse tanto como comunidad de origen, tránsito, destino, retorno de migrantes o comunidad residente. En este sentido, los territorios 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:

1. Analizar cómo es el impacto del fenómeno migratorio: se recomienda extender un análisis previo a través de un diagnóstico que contenga como mínimo lo siguiente:
 - ✓ **Datos sociodemográficos:** cantidad de habitantes, género y grupos etarios que la componen, viviendas, servicios básicos (agua, electricidad, alcantarillado sanitario, recolección de basura, etc.), salud, educación, actividad económica.
 - ✓ **Contexto sobre la migración en la localidad:** determinar el tipo de migración (de origen, tránsito, destino, retorno), características sociodemográficas de las personas migrantes, incluyendo los factores de riesgo y protección para el acceso a servicios básicos.
2. A partir del diagnóstico, determinar las principales problemáticas y necesidades en torno al acceso de información migratoria.
3. Realizar un mapeo de actores locales para conocer los servicios disponibles, así como las rutas de referencia para servicios especializados.
4. Llevar a cabo un mapeo de posibles instituciones u organizaciones en la zona que cumplan con los criterios necesarios para albergar una ventanilla informativa sobre migración. Estos criterios son: reconocimiento por parte de las personas migrantes como un espacio amigable, seguro y confiable, antecedentes de trabajo con personas migrantes, sensibilidad y capacidades instaladas para brindar la atención, seguridad jurídica y financiera para establecer los acuerdos de implementación requeridos.
5. Confirmar que en la localidad de interés no se esté realizando una labor similar por parte de una organización o institución nacional o local a la de las Ventanillas para evitar duplicación de acciones.

2.2 Acuerdos de trabajo

La migración puede impactar de forma directa a las localidades, su economía, su dinámica social, su planificación urbana y su desarrollo en general. En primera instancia son los gobiernos locales quienes juegan un papel fundamental en torno a cómo atender este fenómeno. 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.

En este sentido, la OIM cuenta con un modelo de acuerdo estándar, el cual se adecua según lo consideren necesario la misión y la contraparte, que firman las partes para formalizar este tipo de cooperación, permitiendo así la promoción de la sostenibilidad de las acciones emprendidas. Para acceder a este documento, la oficina nacional de la OIM realizará las coordinaciones internas con la Oficina de Legal de la OIM. En este acuerdo, según los lineamientos de la Oficina de Legal, se establece de manera general:

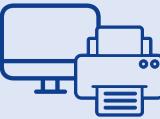
- El rol y las responsabilidades de las partes, tanto de la OIM como de la instancia que gestionará el espacio.
- Los plazos en los que la OIM acompañará el proceso de apertura y fortalecimiento de la Ventanilla.
- El tipo de acompañamiento técnico que brindará la OIM a la instancia interesada.
- La estrategia de sostenibilidad y manejo de la Ventanilla por parte de la instancia responsable.
- El cumplimiento de los principios de protección de datos garantizando la confidencialidad de los datos de las personas usuarias y el uso de la información bajo la firma del consentimiento.

2.3 Definición y acondicionamiento del espacio físico adecuado

El siguiente paso es destinar un espacio físico fijo y adecuado, nuevo o existente (por ejemplo, en espacios como Direcciones Municipales o Casas de Derechos), para instalar la Ventanilla.

- **Espacio céntrico o en ruta migratoria definida:** en la medida de lo posible, se recomienda que esté en un lugar céntrico o localizado en una ruta migratoria, de fácil acceso e identificación desde el exterior.
- **Ser un espacio seguro:** la zona en la que se encuentra la Ventanilla deberá ser una zona segura. Es importante evitar la cercanía a instituciones de control de seguridad (policía, bases militares, etc.) puesto que este puede ser un factor para que las personas migrantes no se sientan seguras debido al temor o amenaza percibida referentes a su estatus migratorio, entre otros. Asimismo, se debe cuidar que sean zonas libres de violencia y criminalidad.
- **Espacios libres de discriminación:** los perfiles de las personas que solicitan información en la Ventanilla son muy variados; personas afrodescendientes, miembros de comunidades indígenas, nativas, campesinas; pueden ser personas con algún tipo de discapacidad; así como personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (personas LGBTIQ+), etc. Se sugiere, siempre y que al hacerlo no se ponga en riesgo al personal ni a las personas beneficiarias, contar con señales de que la Ventanilla es segura para todas las personas sin discriminación de edad, sexo, género o discapacidad.
- **Espacios accesibles para personas con movilidad reducida:** deberán ser accesibles para personas con movilidad reducida, tomar en cuenta que al no implementar espacios inclusivos se dejan de lado a una de las poblaciones que mayor demanda de servicios podrían tener de la Ventanilla por el riesgo a la violencia, la explotación y el abuso a los que están expuestos. Asimismo, es necesario que se tenga en cuenta las necesidades de las madres, bebés, niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, y personas con necesidades específicas.
- **Espacios privados y confidenciales:** la Ventanilla debe contar con privacidad para que las personas beneficiarias tengan la confianza de explicar las situaciones que atraviesan y que se sientan seguras de solicitar asistencia, así como evitar la revictimización. Es importante que las personas tengan contacto únicamente con el personal estrictamente necesario y que lo hagan en un espacio con la menor cantidad de barreras posibles. Algunas sugerencias son: usar sillones en vez de escritorios, 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		Acceso a traductores e intérpretes
	Computadora e impresora		Kits de emergencia y asistencia inmediata
	Acceso a internet para el personal y las personas usuarias		Puestos móviles y carpas para las actividades de Ventanilla móvil
	Materiales de oficina		Apoyo de personal interdisciplinario, como profesionales en derecho, psicología, comunicación y trabajo social



2.4 Planificación y capacitación

Una vez establecidos los acuerdos y el espacio de la Ventanilla, es indispensable iniciar un proceso de capacitación y planificación. Se recomienda proceder con:

- La elaboración de un diagnóstico de necesidades de información y de protección de las personas migrantes, para definir cuáles son las rutas de referencia requeridas, y según el tipo de servicio requerido, a qué entidad se deben derivar los casos para que las personas puedan acceder a los servicios.
- 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.

2.4.1. Elaborar un diagnóstico de necesidades de protección

Es importante que haya un espacio de planificación en el que se establezca una gestión basada en la persona. Este enfoque deberá tomar en cuenta la capacidad del espacio de atención en términos económicos, capacidad del personal, espacio físico y viabilidad de contar con un modelo que promueva la asistencia integral. El diagnóstico permitirá:

- Identificar las principales necesidades de las personas y los factores de riesgo a los que se enfrentan.
- Brindar servicios acordes con las necesidades de la población y que su prestación no represente un riesgo o una acción con daño.
- Contar con mecanismos de referencia para ampliar los servicios que se ofrecen a las personas migrantes a través de alianzas con socios humanitarios, instituciones gubernamentales organizaciones de sociedad civil, redes locales y otros actores relevantes para la asistencia.
- Ser la primera respuesta de casos complejos de protección como aquellos relacionados a la Violencia Basada en Género (VBG), Trata de Personas (TdP), protección a niños, niñas y adolescentes (NNA) y otros casos de personas migrantes vulnerables a la violencia, la explotación y el abuso, y derivarlos a las instituciones competentes.
- Gestionar el espacio desde una mirada de protección, abogando y conociendo los mecanismos de asistencia y referencia para una atención especializadas en el ámbito de la protección; así como por actividades relacionadas “indirectamente” a la protección de las personas.
- Transversalizar el enfoque de protección a todas las actividades que se lleven a cabo desde las Ventanillas informativas.

2.4.2. 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:

- El personal que atienda la Ventanilla debe hablar la lengua materna del lugar como primer idioma, así como el idioma más común de las personas migrantes identificadas en la localidad (mediante el diagnóstico referido en el paso 2.4.1), para asegurar una atención con pertinencia cultural.
- El personal de la ventanilla informativa debe contar con las competencias profesionales y las habilidades intra e interpersonales correspondientes a la implicación del puesto
- 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 la persona responsable de la Ventanilla y/o la persona designada por la contraparte que tendrá un rol directo en la Ventanilla, y las personas funcionarias que tienen un rol indirecto en la Ventanilla, por ejemplo, oficinas o instancias que podrían recibir a personas migrantes referidas por la Ventanilla.

Se recomienda que el proceso de capacitación pueda cubrir los temas que se enumeran a continuación, recordando que esta lista no es exhaustiva y podría capacitarse en temas específicos según el contexto de cada Ventanilla:

1. **Contexto migratorio:** datos, conceptos e informaciones esenciales sobre migración en el país y en la localidad.
2. **Regularización y trámites migratorios:** para todas las dimensiones migratorias (origen, transito, destino retorno), políticas migratorias, visas, vías de regularización y sus respectivos requisitos y procedimientos.
3. **Derechos humanos y marco de protección:** modelo de determinantes de la vulnerabilidad, incluyendo identificación de factores de riesgo y protección de personas migrantes vulnerables, para brindar información y acceso a derechos y servicios básicos.
4. **Servicios básicos y especializados y rutas de referencia para eventuales oportunidades de inserción laboral, oportunidades de desarrollo local, atención psicosocial, entre otros servicios según disponibilidad.**
5. **Protección de datos y herramientas para el levantamiento de información:** principios de protección, enfoque de la OIM en el tema, gestión y manejo de la información, desarrollo, implementación y análisis de las herramientas para la recolección de información y otros temas que se consideren clave por los equipos de gestión de la información.
6. **Monitoreo y evaluación:** directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación de la OIM, herramientas de monitoreo y evaluación, entre otros temas que identifique la Unidad de Monitoreo y Evaluación.
7. **Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA) en las Ventanillas.**
8. **Asistencia humanitaria de emergencia, salud mental y apoyo psicosocial en contextos migratorios y de emergencia.**
9. **Rendición de cuentas a poblaciones afectadas (APP):** Marco de Rendición de Cuentas a Poblaciones Afectadas, modalidades de AAP y retroalimentación.

2.4.3. Creación de un directorio local y una guía para la referenciación de personas migrantes

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.

La guía para la referenciación debe establecer el procedimiento paso a paso de referenciación desde que la persona solicita el servicio en la ventanilla informativa y se identifican las necesidades hasta que se refiere el caso a la entidad que brinda el o los servicios requeridos y de ser posible, establecer el seguimiento del caso para conocer si la persona accedió o no al servicio. Esta guía al igual que el directorio debe establecerse en coordinación con los actores identificados.

Por su parte, el directorio puede incluir la siguiente información:

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

Este directorio se debe actualizar y revisar constantemente; se recomienda iniciar incluyendo el instituto, ministerio o dirección encargada de: migración, refugio y asilo, protección a la niñez y juventud, protección de las mujeres, servicio de salud, educación, trabajo, así como los contactos para emergencias. Adicionalmente, debe contener las organizaciones de la sociedad civil y los organismos internacionales que brinden asistencia en términos de albergue, alimentación, traducción, inclusión, cohesión social, apoyo psicosocial, asistencia humanitaria en casos de emergencia e integración, entre otros.

2.4.4. 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 este plan se base en el diagnóstico de necesidades elaborado previamente, lo que permitirá que se defina de forma anual lo siguiente:

- ¿Cuáles son las particularidades y necesidades en torno a migración de la comunidad?
- ¿Cuáles son las características generales del público meta de la Ventanilla?
- ¿Qué 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. Además de contar con este plan de trabajo, es importante y, a la medida de las posibilidades, crear un plan de trabajo trasversal con otras oficinas municipales con enfoque social en el municipio o comunidad. Esto contribuirá a contar con espacios donde converjan las interseccionalidades de la migración.

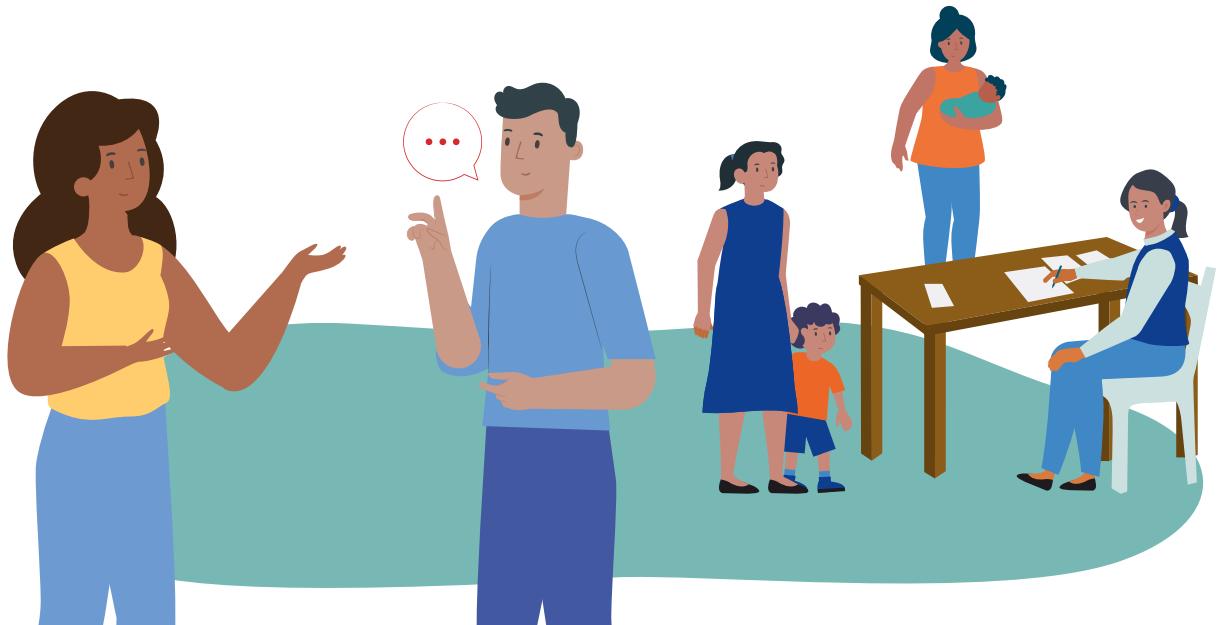


2.5 Difusión y acercamiento a la población migrante

Para que la Ventanilla cumpla su objetivo, es de vital importancia que sea conocida, esté debidamente rotulada 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 informar 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. SECCIÓN 3. FUNCIONES PRINCIPALES DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS



Como se mencionó anteriormente, las funciones de las Ventanillas se pueden categorizar en tres áreas: provisión de información relacionada a temas migratorios y referencia para el acceso a servicios de protección, recolección de información y actividades de sensibilización. En este sentido, en el presente capítulo, se brinda información clave básica que permite visibilizar acciones para la ejecución de las funciones de las ventanillas informativas.

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.

3.1 Provisión de información relacionada a temas migratorios y referencia para el acceso a servicios de protección

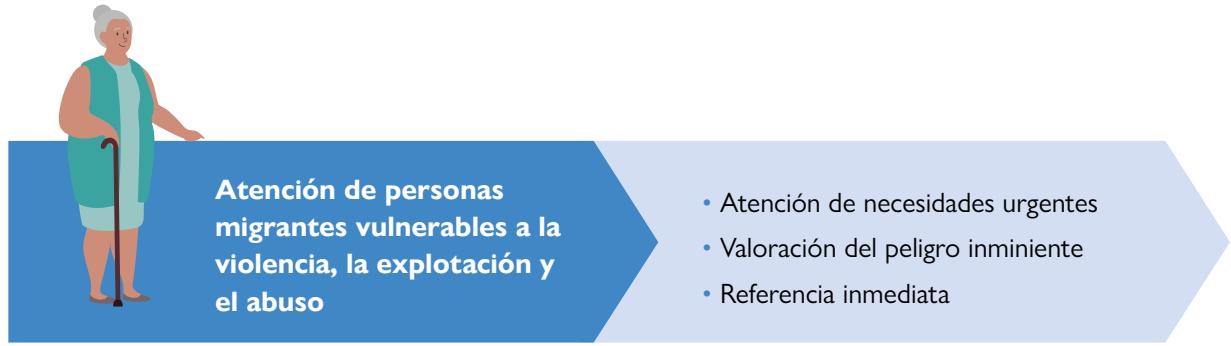
La atención directa para brindar información relacionada, directa o indirectamente, a la migración a las personas migrantes, sus familiares y otras poblaciones interesadas, así como la referencia para el acceso a los servicios básicos, es de las principales funciones de las Ventanillas. Sin embargo, dada la diversidad de factores de riesgo y situaciones relacionadas con la migración en la región, brindar atención directa es una tarea compleja que implica una gran 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 factores de vulnerabilidad. 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 personas migrantes vulnerables

Es imprescindible que la primera acción sea prestar atención especial a todas las personas que evidencien una o varias de las condiciones a continuación, ya que deberán recibir una atención diferenciada debido a que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Dichas personas 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 vengan 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 de personas.
- Personas objeto de tráfico ilícito de migrantes.
- Personas que muestren indicios de ser víctimas de alguna forma de violencia, explotación o abuso.
- Personas solicitantes de protección internacional.
- Personas pertenecientes a pueblos originarios.
- Personas adultas mayores.
- Personas con identidad de género u orientación sexual diversa, como las personas lesbianas, gay, bisexuales, transexuales, transgénero y/o intersexuales, entre otras (LGBTIQ+).
- Personas que se sospeche que se encuentran 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.
- Personas en estado de gestación.
- 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: la ruta de tres pasos para la atención de personas migrantes vulnerables que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, y la ruta de dos pasos para la atención informativa general para quienes no la presentan.



Importante: Si en el proceso de acercamiento se detectó algún factor de riesgo que expone a la persona migrante a una situación de vulnerabilidad, se debe iniciar 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 atender su solicitud directamente y, si es preciso, posteriormente referirla a la institución que corresponda según la necesidad.



¿Cómo iniciar el contacto?

Es clave iniciar el contacto de manera cordial y servicial, presentarse con su nombre y apellidos e informar a la persona sobre el procedimiento de atención para crear un clima de confianza y seguridad. Se debe indicar cuál es el alcance del servicio que se ofrece en la Ventanilla y responder, aclarar y confirmar que la persona haya comprendido la información brindada.

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 tomar en consideración 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 niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas LGBTQ+, 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



Expresar 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 primeros auxilios psicológicos con el objetivo de que la persona sea capaz de ver por sí misma y tomar las decisiones para su mayor bienestar. No se debe forzar a solicitar asistencia a aquellas personas que no la quieren, sino presentar las opciones disponibles para quienes deseen solicitarla. Para más información sobre primeros auxilios psicológicos visite el [Anexo 2](#).



RUTA DE TRES 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 la protección inmediata de la persona.

En ambos pasos, si la respuesta a la pregunta es afirmativa y luego de haber atendido aquellas necesidades básicas para las cuales se puede ofrecer asistencia, se recomienda no continuar con el proceso de entrevista y referir el caso al personal especializado. En caso de que la situación lo permita, realizar un mapeo corto de la información necesaria que permitirá conocer los aspectos relevantes para proceder con la referencia de la persona según los riesgos de vulnerabilidad detectados.

Paso 3: Referencia inmediata

En todos los casos en que sea identificada una necesidad de protección, la persona encargada de la Ventanilla debe gestionar la referencia para garantizar alguna medida que evite el rechazo, la devolución o la deportación; además, atender a las necesidades básicas inmediatas en caso de que se requieran alimentos, ropa, albergue, higiene personal y otros.

Todas las acciones que se realicen deben estar en concordancia con los principios de asistencia para la atención individual de personas migrantes vulnerables. Es decir, se debe evitar hacer daño, discriminar o imponer algún tipo de respuesta a la necesidad de la persona, por ejemplo.

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
	Niña, niño y adolescente no acompañado/a, o separado/a Instancia gubernamental encargada de la protección y asistencia de la niñez y juventud.
	Niña, niño y adolescente refugiado/a o solicitante de la condición de refugiado Instancia gubernamental encargada de la protección y asistencia de esta población. Órgano al que le corresponde la determinación de la condición de refugiado.
	Persona que se sospeche es víctima del delito de TdP y/o delitos conexos Instancia gubernamental competente. 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.
	Persona objeto de tráfico ilícito de migrantes y/o delitos conexos Instancia gubernamental competente. En estos casos priorizar la protección ante el riesgo de concreción de amenazas por parte de las redes de traficantes.
	Persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado Institución encargada de la determinación de la condición de refugiado en el país. Informar a la persona sobre la existencia de la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) o su agencia implementadora.
	Persona que se sospeche es víctima de VBG y/o delitos conexos Instancia gubernamental competente. En estos casos priorizar la protección ante el riesgo de concreción de amenazas por la parte agresora. 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.

Fuente: Ventanillas informativas sobre migración: Mesoamérica y el Caribe, 2020.

Nota: La información dada en este cuadro se basa en los lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de recencia 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 descartada la existencia de condiciones urgentes que atender y realizado el primer acercamiento, es posible iniciar con una breve 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. Para ello, ver el [Anexo 3](#). debe gestionar la referencia para garantizar alguna medida que evite el rechazo, la devolución o la deportación; además, atender a las necesidades básicas inmediatas en caso de que se requieran alimentos, ropa, albergue, higiene personal y otros.



Paso 2: Canalización y asistencia informativa

Cuando se determina la necesidad de la persona atendida, se 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, servicios legales y psicológicos, albergues, iglesias, academias de idiomas organizaciones de sociedad civil, ministerio o secretaría de trabajo y de educación, 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.

Importante: 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 | Portal sobre migración \(iom.int\)](#)) como guía para abordar las consultas relacionadas con trámites migratorios.

Información recomendada para las ventanillas informativas

El personal que brinda atención en la ventanilla informativa debe contar con la información oficial, clara y actualizada sobre los trámites y temas migratorios relevantes para su comunidad. Algunos de los temas más recurrentes que deben ser manejados por las Ventanillas son:

- Paso a paso de los procedimientos para migrar de manera regular y cómo aplicar a los programas de migración laboral.
- Procedimientos e información detallada del paso a paso para la regularización en el país donde está instalada la ventanilla informativa.
- Oportunidades de desarrollo en la comunidad (bolsa de empleo, becas, programas culturales y deportivos, etc.).



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:

- La imposibilidad de integrarse al país de acogida.
- Dificultades en la inserción en el mercado laboral y mayor riesgo de la violación de derechos humanos.
- La imposibilidad de obtener la documentación 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 la cantidad de personas y de los antecedentes básicos de las personas extranjeras que se encuentran en situación de irregularidad viviendo 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 con mayor riesgo de explotación.

No obstante, es preciso tener en cuenta los beneficios de la regularización de las personas migrantes y de las partes involucradas como son el Estado de origen y de acogida y el sector privado. Redireccionando la atención a los beneficios contribuye a mitigar los prejuicios que rodean a esta población.

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, visas que solicitan los países de la región 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 sobre requisitos, documentación, gestiones administrativas y todo aquello que propicie una migración segura e informada y establecer mecanismos de referencia en coordinación con entes gubernamentales responsables de dichos procesos. Las personas migrantes que acudan 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. Asimismo, es importante que el personal pueda orientar sobre el acceso a los documentos requeridos para aplicar a las vías regulares de migración (por ejemplo, cómo conseguir los documentos de identidad o tal otro justificativo).

Recuerde que puede utilizar el portal de información sobre migración ([MigrantInfo | Portal sobre migración \(iom.int\)](#)) como guía para abordar las consultas relacionadas con trámites migratorios. Esta herramienta puede serle útil para el personal de Ventanillas para reforzar los conocimientos en materia migratoria.



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.

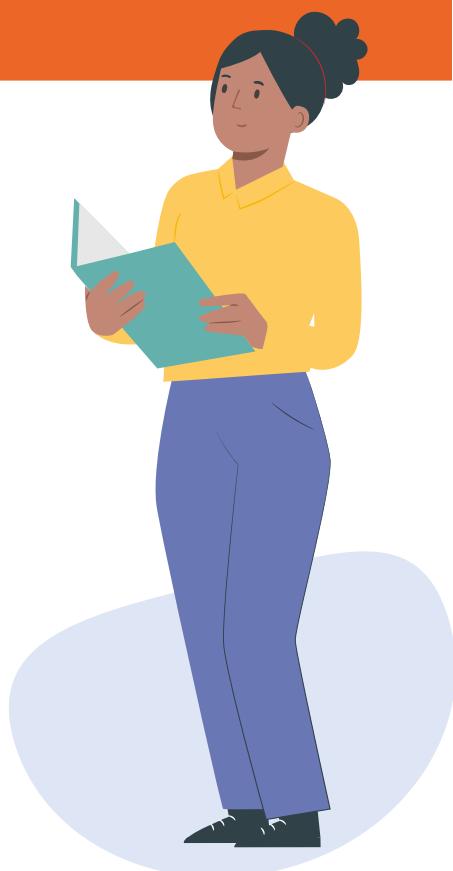
6. Revisar los documentos para la regularización del migrante o el cambio migratorio, en caso de que fuese necesario.
7. Entregar documentos informativos con los requisitos correspondientes a cada categoría elegida por la persona migrante.
8. Orientar en la entrega de los documentos requeridos ante el ente migratorio gubernamental al que competía.
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.



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. Orientar y referir a las personas 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 migrantes 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 las personas trabajadoras 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 el uso de canales regulares de movilidad que protejan los derechos laborales de las personas 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:

- Programas relacionados a migración laboral.
- 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.



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 o en el exterior (atención a personas nacionales que quieren trabajar en el extranjero).

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* (ACNUR, OIM y UNCTAD) y el *Sistema Internacional de Integridad en el Reclutamiento* (IRIS).

En el caso de personas migrantes que buscan oportunidades de empleo a nivel local o nacional, se procederá con los pasos a continuación:

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 a la persona 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, por ejemplo, a través de bolsas de empleo.
4. Referir a las instituciones u organizaciones gubernamentales o nogubernamentales que brindan capacitaciones en temas de empleo o emprendimiento.
5. Referir a la persona 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 interesadas en buscar oportunidades laborales en el exterior, se procederá con lo siguiente:



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

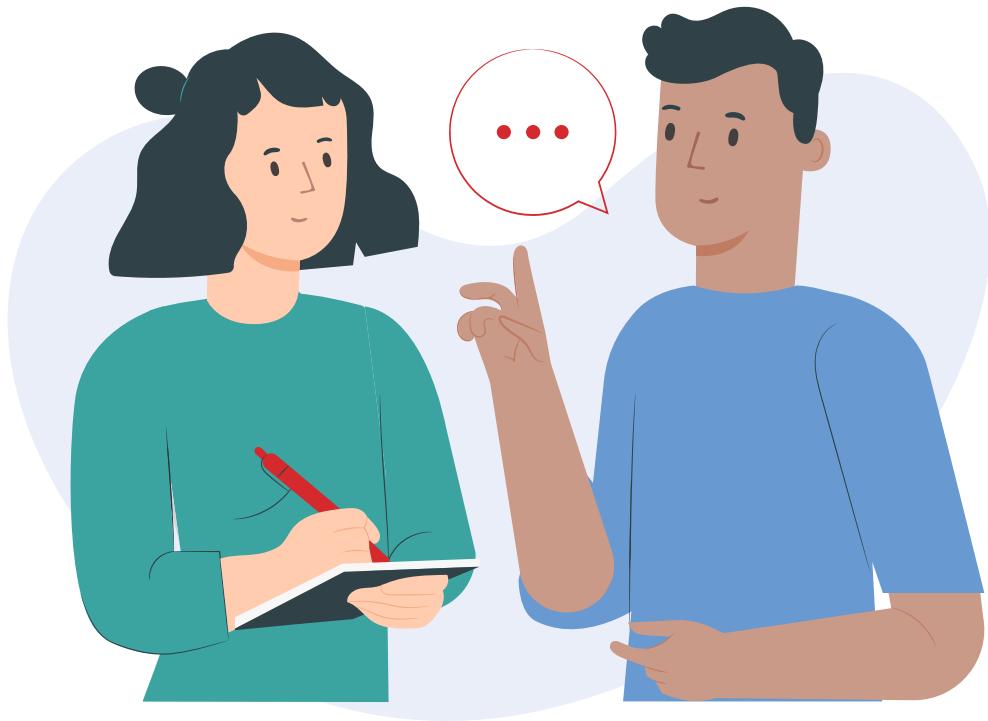


Consultar al migrante sobre su interés en cuanto a países de destino, sector de empleo, y temporalidad del proceso (migración temporal o permanente).



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.

3.2 Recolección de información



Como parte del proceso de atención de las personas usuarias de las ventanillas informativas, de manera paralela, se debe realizar la recolección de la información mediante las entrevistas con el objetivo de generar datos sobre sus necesidades y posibles acciones de respuesta y referencia. Como parte de todo proceso de recolección de información que involucre a las personas migrantes, es necesario trabajar desde una serie de principios de protección que la OIM ha delimitado en el [Manual de protección de datos](#)⁶. Estos principios incluyen aspectos clave 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.

Si bien el fin último de la recolección de información es garantizar la mejor atención posible a la persona usuaria, es posible recolectar otros datos en relación con su experiencia migratoria, siempre y cuando no perjudique el acceso de la persona al servicio que busca, se haga bajo consentimiento informado y respetando todos los principios de protección de datos e informantes.

Un buen manejo de los datos le permitirá garantizar el respeto por los derechos de las personas que brindan su información, así como la sostenibilidad de la Ventanilla en el tiempo, establecer alianzas, buscar donantes o socios, presupuesto y mejorar los servicios de acuerdo con las necesidades de la población que se atiende. Por ejemplo, la Ventanilla puede elaborar informes sobre la población migrante en la localidad y proveer, con datos de casos atendidos (incluyendo información relevante como desagregaciones por género o sexo), insumos a los gobiernos locales para sustentar la asignación de fondos.

⁶ Esta sección presenta un resumen de algunas de las recomendaciones de la 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 más información sobre monitoreo y evaluación, se recomienda consultar las políticas de la OIM al respecto.

Como parte del procedimiento para la recolección de la información sobre la atención de la persona usuaria en la ventanilla informativa, la metodología consiste en lo siguiente:

1. Se debe de contar con un espacio en el que la persona se sienta segura de brindar su información personal sin la intervención de terceros en los procesos.
2. Posteriormente, es obligación de la persona funcionaria de la Ventanilla hacer saber a la persona usuaria que la información que brindará es de uso oficial y confidencial; además, de que puede brindar la información con la que se sienta cómoda y que se cuenta con los principios de protección de datos⁷. Antes de recolectar cualquier tipo de información, es preciso que la persona brinde su consentimiento informado y en caso de no hacerlo no se debe proceder con la acción. Este consentimiento informado deberá ser ajustado según el contexto y las necesidades de las Ventanillas según corresponda (ver [Anexo 4](#)).
3. Una vez obtenido el consentimiento informado, se procede con la aplicación de la entrevista según el formulario del [Anexo 3](#). Este formulario es un ejemplo estándar que recopila la información relevante para la gestión de la información y para el debido monitoreo y evaluación. Es por esto que, si es necesario, cada persona responsable de la gestión de información de la OIM de cada país será quien modifique el instrumento agregando las preguntas adicionales para la recolección de la información según sus necesidades o las de la contraparte que asume la Ventanilla. Este documento será validado por la Unidad de Gestión de la Información de la Oficina Regional de la OIM.
4. En el caso de que se detecte alguna necesidad de protección y la persona sea referenciada a alguna institución u organización, esta información será incluida en el formulario mencionado anteriormente. No se recolecta información detallada y sensible a las necesidades de protección ya que no es sustancial ni relevante para efectos de activar mecanismos de referencia.

3.3 Monitoreo y evaluación

El manejo correcto de los datos es posible a través de las acciones de monitoreo y evaluación. El monitoreo es una práctica de seguimiento interno que permite a las personas de un equipo recopilar información clave sobre las acciones implementadas e identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

De acuerdo con las [Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación](#), el monitoreo o seguimiento es importante porque genera continuamente la información necesaria para medir el progreso en la consecución de los resultados, permitiendo la adopción de decisiones en tiempo oportuno. Por su parte, los procesos de evaluación permiten analizar si la intervención es adecuada y pertinente para generar los cambios deseados y abordar el problema planteado.

Un sistema completo de monitoreo y evaluación se conforma de dos partes; un conteo del alcance de las actividades y la verificación de los resultados de estas⁸. En este sentido, la información que se genera desde los

⁷ Esta sección presenta un resumen de algunas de las recomendaciones de la 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 más información sobre monitoreo y evaluación, se recomienda consultar las políticas de la OIM al respecto.

⁸ *Ibid.*

procesos de monitoreo y evaluación, permite a las personas encargadas de la toma de decisiones anticiparse a situaciones que pueden ser difíciles de controlar o que requieran ajustes para alcanzar los resultados deseados. En el caso específico de las Ventanillas, los procesos de monitoreo y evaluación tienen como objetivos:



Visibilizar y rendir cuentas sobre los resultados de las acciones de las Ventanillas ante donantes, contrapartes, personas beneficiarias y otras.



Identificar tendencias y determinar acciones para responder oportunamente a ellas.



Identificar cambios en las tendencias migratorias a nivel local, nacional y regional para informar la toma de decisiones sobre las intervenciones implementadas desde las Ventanillas.



Monitorear la implementación de las actividades programadas, garantizando la recopilación de evidencias que permitan visibilizar los alcances de éstas.



Promover y medir el alcance de los resultados obtenidos como parte de las acciones de la Ventanilla.

¿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 el número de casos atendidos y de personas a quienes llegan las 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 que incorporen elementos de evaluación de las personas responsables sobre los logros, retos, lecciones aprendidas y buenas prácticas que permitirán tomar decisiones informadas 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.

¿Qué 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 (ver [Anexo 2](#)). Cada Ventanilla puede utilizar la herramienta que más le funcione, no obstante, deberá cumplir con los lineamientos de Protección de Datos de la OIM y las respuestas serán facilitadas en el formato Excel para reportes internos en la Matriz de Monitoreo y Evaluación internos de la OIM. 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, 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 la OIM. Verificación: personal a cargo de las Ventanillas y la 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 la OIM. Verificación: personal a cargo de las Ventanillas y la 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 la OIM. Verificación: personal a cargo de las Ventanillas y la OIM.
Pertinencia/Relevancia	Valorar la percepción de la pertinencia/relevancia de las acciones implementadas en las Ventanillas para responder a las necesidades de las personas beneficiarias.	Monitoreo: aplicación de encuestas de satisfacción; diario. Verificación de resultados: mensual.	Conteo: reportes diarios. Verificación: informe mensual.	Conteo: personal a cargo de las Ventanillas y la OIM. Verificación: personal a cargo de las Ventanillas y la OIM.

Fuente: Ventanillas informativas sobre migración: Mesoamérica y el Caribe, 2020.

Por su parte, es muy importante contar con canales de retroalimentación eficaces para cumplir a cabalidad la rendición de cuentas a poblaciones afectadas (AAP)⁹ en cuanto a la retroalimentación. Para crear las vías de remisión claras se debe de tener en cuenta:

- Antes de proporcionar herramientas para la retroalimentación (buzones de quejas físicos o virtuales, entre otros) es importante que se establezcan los procesos y procedimientos apropiados para brindar una respuesta oportuna.
- Para ello, se debe tener en cuenta un principio básico relacionado a que las quejas y sugerencias no pueden ser analizadas por los mismos espacios de atención de los cuales proviene esta retroalimentación, de manera que se pueda asegurar la imparcialidad y el debido proceso.
- Una vez definidos los procedimientos para una respuesta oportuna, se deberá elegir la mejor forma de establecer un mecanismo, tomando en cuenta la accesibilidad, la privacidad, la contextualización y el acceso.

La herramienta para la retroalimentación será definida según el contexto y el tipo de población que hace uso de la Ventanilla; de esa forma se podrá valorar el canal de recolección de quejas, sugerencias y comentarios que mejor se adapte.



⁹ Para más información ver el *Marco de Rendición de Cuentas a Poblaciones Afectadas*.

3.4 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.

Se propone que las Ventanillas puedan trabajar también en la modalidad de Ventanillas móviles, especialmente pensadas para trasladarse a comunidades cercanas y asistir en crisis migratorias o a lugares estratégicos con un flujo migratorio muy alto y donde no hay oficinas establecidas para la atención. Esta modalidad es proactiva en la búsqueda de alcanzar potenciales personas usuarias y usualmente permite un mayor alcance al realizar actividades públicas de información y sensibilización. Esta modalidad de Ventanilla dependerá de la capacidad de recursos económicos, de movilidad y de personal para realizarlo.

A continuación, se enumeran las acciones que pueden potenciar el alcance de las ventanillas informativas sobre migración mediante 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 temas relevantes para la comunidad. Estas jornadas suelen alcanzar a personas que tienen miedo o desconfianza de asistir a una oficina y les permite recibir orientación en un espacio público.

 **Festival informativo:** la Ventanilla puede impulsar la creación de un evento social donde se desarrollen actividades como conciertos, cine foros, talleres, pasacalles, entre otras, para transmitir mensajes clave en un espacio público de fácil acceso para la comunidad. También se recomienda aprovechar los espacios de carácter cultural, social y/o religioso para dar información sobre migración segura e inclusión de las personas migrantes y promocionar la ventanilla informativa.

 **Promover una Ventanilla digital:** implementar medios digitales para fortalecer la atención que brinda la Ventanilla puede multiplicar el alcance. Puede ser útil una plataforma interactiva de consultas o atención. 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, y los protocolos para protección de datos.

 **Red de Puntos Focales Comunitarios sobre Migración:** 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 Puntos Focales Comunitarios sobre Migración (PFCM) en los barrios, aldeas, localidades 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](#).

 **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 qué 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 de las personas migrantes, la promoción del acceso a servicios educativos, de salud y de identidad legal y la prevención de delitos como la trata de personas y el tráfico ilícito de 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 [MigrantInfo](#).
- Promover la inclusión social y la diversidad.



La ventanilla informativa deberá contar con una estrategia de comunicación con el fin de que se promocionen tanto los servicios que se ofrecen como las actividades que se ejecutarán. Para conocer cómo elaborar una estrategia de comunicación visite el [Anexo 6](#).

3.5 ¡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. Algunas buenas prácticas del trabajo realizado en las Ventanillas en su proceso de adaptabilidad y ampliación de servicios son las siguientes:

Ejemplos prácticos de la innovación de servicios en las ventanillas informativas



VENTANILLA DE SAN MIGUEL XOXTLA, PUEBLA, MÉXICO.

La Regiduría Especializada en Migración del Ayuntamiento de San Miguel Xoxtlá, Puebla, se incorporó a la red de ventanillas informativas de la OIM en noviembre de 2023. En la intersección con los estados de Veracruz, Oaxaca, Tlaxcala y Guerrero, este Estado y municipio hace parte de las rutas migratorias que conducen hacia Estados Unidos desde el sur de México, por lo que tiene una posición estratégica como espacio de atención y difusión de información confiable.

Como parte del trabajo que realiza, de forma notable la Regiduría ha reforzado los vínculos al interior de su propio municipio y también con comunidades aledañas, incluyendo la capital del Estado (Puebla) a través de alianzas con organizaciones de sociedad civil, agencias internacionales (ACNUR y GIZ) y otras municipalidades del Estado. En este último caso, la Regiduría es pionera en la organización de mesas intermunicipales de coordinación sobre asuntos migratorios. Se han organizado nueve de ellas entre 2022 y 2023, en las que se han formalizado mecanismos de coordinación y vinculación entre gobiernos municipales y organizaciones de sociedad civil, para la mejor atención de personas migrantes.

En el aspecto comunitario la Regiduría ha organizado actividades para la sensibilización e involucramiento de la comunidad de San Miguel Xoxtlá en la asistencia de personas migrantes que, a su vez, buscan recolectar insumos en especie para albergues que dan alojamiento a personas migrantes, las que han tenido resonancia más allá de sus límites territoriales. Una de las actividades organizadas fue una carrera de 5 km en la que participaron las personas de la comunidad, y en el transcurso de los dos últimos años, durante un día de la semana llamado el martes ciudadano se convoca a las personas habitantes del municipio a donar insumos para el albergue.



VENTANILLAS INFORMATIVAS EN SAN PEDRO SULA Y OMOA, CORTÉS, HONDURAS.

Las dos Ventanillas de Honduras situadas en la zona norte del país (San Pedro Sula y Omoa, Cortés) logran efectuar jornadas móviles en las que se desplazan a comunidades alejadas del casco central para brindar información e identificar casos con necesidades de derivación a otros servicios. Entre septiembre de 2023 y enero de 2024, las Ventanillas alcanzaron de manera directa a 1.708 personas, entre las que se encontraban líderes y lideresas comunitarias, así como estudiantes y núcleos familiares.

Estas jornadas son de enorme interés no solo porque generan espacios de confianza para hablar abiertamente sobre migración y brindar información confiable a través de los recursos de la campaña “Piénsalo 2 Veces”, sino también porque las Ventanillas coordinan con las entidades correspondientes para la facilitación de acceso a servicios según las necesidades identificadas: acompañamiento legal, reposición de documentos de identidad, prevención de violencia, promoción del liderazgo comunitario, prevención del ausentismo escolar, entre otros. La prioridad de la campaña “Piénsalo 2 veces” es proporcionar información de manera segura para que las personas puedan reconocer tanto los engaños como la información falsa relacionada con la migración irregular, explotación laboral y trata de personas. Además, se brinda información sobre alternativas más seguras, como la migración regular u oportunidades de estudio y trabajo en los países de la región¹⁰.

En cuanto a la ampliación de los servicios a raíz de la detección de una necesidad como lo es la identidad legal, mediante estas jornadas móviles la Ventanilla Informativa de San Pedro Sula, coordinada por la Oficina Municipal de la Niñez, logró identificar a 12 personas (tanto adultas como niñas y niños) que no contaban con su documento nacional de identidad y, posteriormente, brindar respuesta, acompañándolos en la gestión del trámite. Esto incluyó la coordinación con los hospitales o centros de salud y el Registro Nacional de las Personas, el acompañamiento legal, solicitudes de constancia y oficialía civil.

¹⁰ Para más información ver: Piénsalo 2 Veces - Internacional | Somos Colmena



OFICINA MUNICIPAL DE ASUNTOS MIGRATORIOS DE SAN MARCOS, GUATEMALA.

La Oficina Municipal de Asuntos Migratorios de San Marcos ha tenido un rol vital en el liderazgo y promoción de la migración regular por medio del gobierno local a nivel del municipio. La Oficina Municipal que trabaja conforme al modelo de las ventanillas informativas ha propiciado y promovido la creación de la Mesa Técnica Municipal de Asuntos Migratorios con el fin de involucrar otros actores del municipio y de la Comisión Municipal de Migración del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) con el propósito de involucrar a lideresas y líderes comunitarios en los temas relacionados a la migración.

Además, se ha implementado el modelo de Puntos Focales Comunitarios sobre Migración. Las personas, de manera voluntaria, contribuyen a la Oficina Municipal con la promoción de la ventanilla informativa y con el fortalecimiento de capacidades sobre migración a lideresas y líderes comunitarios para formar parte de la red de Puntos Focales Comunitarios sobre Migración, los cuales realizan a nivel comunitario un trabajo de información y coordinación con la Oficina Municipal de Atención al Migrante.



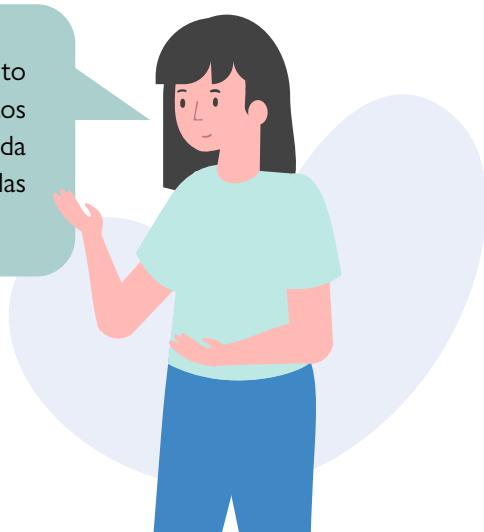
Recomendaciones generales para las Ventanillas

Para el adecuado funcionamiento de las ventanillas informativas sobre migración es trascendental establecer líneas de coordinación, tanto entre las 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:

1. Hacer revisión constante del espacio físico de la Ventanilla ya que puede requerir mejoras con el paso del tiempo.
2. Actualizar constantemente el directorio de contactos y números de referencia, así como la información sobre trámites migratorios.
3. Propiciar espacios de capacitación y formación continua para el personal de las Ventanillas y de toda la organización o institución.
4. 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.
5. Monitorear que la Ventanilla esté generando datos actualizados de su trabajo y de las tendencias migratorias de la zona.
6. Impulsar la participación comunitaria y voluntaria de personas por medio de pasantías o voluntariados.
7. Propiciar la realización de actividades y productos de información conjuntos con otras organizaciones.
8. Proveer continuamente a la Ventanilla de materiales informativos pertinentes, actualizados y claros.
9. Participar activamente en el diálogo comunitario sobre migración.

Se aporta el listado de verificación ([Anexo 1](#)) como un instrumento que se puede aplicar para verificar los puntos descritos anteriormente. El listado permitirá sistematizar el estado de cada ventanilla informativa, identificar las áreas de mejora, si es que las hay, y proveer una base para solventarlas.





ANEXOS

1. ANEXO 1. LISTADO DE VERIFICACIÓN SOBRE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS

OPCIONES			ÍTEMES PARA EVALUAR
MANEJO Y GESTIÓN DEL CENTRO			
Sí	No	En proceso	Las instituciones que manejarán el espacio de atención cuentan con las políticas internas y la solvencia económica que permitan la sostenibilidad del espacio, o la estrategia cuenta con acciones destinadas a fortalecer a las instituciones gestoras del espacio de manera que sea sostenible su traspaso en términos económicos, de personal y de capacidades para la gestión de un espacio seguro que brinde servicios de acuerdo con las necesidades de la población migrante.
Sí	No	En proceso	La OIM tiene un rol de financiador establecido en un acuerdo previo con la institución gestora que administrará el espacio, firmado por representantes relevantes, y parte del interés y la necesidad mutua de establecer un trabajo para atender a la población migrante.
Sí	No	En proceso	Se tienen claros los roles y las responsabilidades de las instituciones que gestionarán el espacio.
Sí	No	En proceso	Si es una segunda institución la que gestionará el espacio, se han abordado los principios humanitarios, el enfoque de protección y se han establecido mecanismos de consulta y referencia sobre casos de protección a la OIM u otros actores relevantes.
Sí	No	En proceso	Se tiene la seguridad de que, si el espacio es gestionado por la OIM, no se está supliendo la actuación del gobierno nacional, o gobierno local en su mandato por brindar atención y protección a las personas migrantes vulnerables.
Sí	No	En proceso	Si el espacio será gestionado por la OIM y no se traspasará a una segunda institución, se hace el esfuerzo para brindar todos los servicios posibles con los que cuenta la misión para la atención y protección de las personas migrantes.
ESPACIO FÍSICO			
Sí	No	En proceso	El espacio de atención está localizado de manera que los beneficiarios pueden acceder a él de manera segura sin temor a represalias por su condición migratoria o temores relacionados a la inseguridad y violencia.
Sí	No	En proceso	Los espacios son espacios seguros libres de discriminación a cualquier persona independiente de su edad, sexo, género, identidad o discapacidad y los beneficiarios pueden notarlo.
Sí	No	En proceso	El espacio es un espacio accesible para personas con movilidad reducida y cuenta con servicios para atención a madres, bebés, niñas, niños, adultos mayores y hombres con necesidades específicas.
Sí	No	En proceso	El espacio cuenta con ser un espacio seguro y privado para la realización de entrevistas y contacto con beneficiarios con necesidades de protección.

OPCIONES			ÍTEMES PARA EVALUAR
GESTIÓN DE LAS VENTANILLAS DESDE UN ENFOQUE BASADO EN LA PERSONA			
Sí	No	En proceso	Las personas que manejan los espacios de atención cuentan con herramientas validadas y oportunas que les permite colectar información sobre las necesidades de las personas, la situación social y económica y los factores de riesgo que la hacen vulnerable a la explotación, al abuso y a la violencia.
Sí	No	En proceso	En el espacio de atención existen “gestores de casos” con capacidad de identificar, asistir y/o activar mecanismos de referencia para necesidades específicas, que incluyen necesidades de protección.
Sí	No	En proceso	Los servicios que se proveen en el espacio de atención son acordes a las necesidades que expresan las personas.
Sí	No	En proceso	Existen procedimientos específicos de actuación de las personas que trabajan en los espacios de atención para hacer frente a situaciones de violencia, explotación y abuso.
Sí	No	En proceso	La misión cuenta con la posibilidad de proveer un punto focal en la misión que permita acompañar al personal de los espacios de atención para el abordaje de protección a casos complejos.
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN			
Sí	No	En proceso	Existe una línea de base o estudio que permite conocer de primera mano qué información es relevante para las personas migrantes en los contextos en los que se implementan los espacios de atención.
Sí	No	En proceso	La misión tiene la capacidad de generar contenido actualizado en el idioma adecuado para apoyar los espacios de atención.
Sí	No	En proceso	Las dinámicas en las cuales se brinda la orientación y la información es adecuada al contexto y sirve para que la persona migrante esté informada de aquello que desconoce o que le preocupa.
Sí	No	En proceso	La estrategia de información y orientación es parte del trabajo de las unidades programáticas de la misión.

OPCIONES			ÍTEMES PARA EVALUAR
ASISTENCIA HUMANITARIA DE EMERGENCIAS			
Sí	No	En proceso	Se tiene claridad en las asistencias de emergencia que puede brindar la OIM de manera directa en los espacios de atención; ya sea el mismo personal de la OIM en dichos espacios o en coordinación con personal de otros proyectos y programas (estos servicios pueden ser: transporte humanitario, asistencia en renta, albergue temporal, insumos no alimentarios, alimentación, entre otros).
Sí	No	En proceso	Se cuenta con un mapeo de actores de la localidad que permita una referencia de casos de necesidades de asistencia humanitaria de emergencias.
Sí	No	En proceso	En la herramienta de gestión de casos, se consigna información sobre las necesidades de sobrevivencia de las personas que se entrevistan.
Sí	No	En proceso	Las asistencias humanitarias de emergencia con las que se cuenta son adecuadas al contexto y no representan un daño o riesgo a la persona que las recibirá.
Sí	No	En proceso	El personal que atiende los espacios es personal capacitado para brindar asistencias humanitarias de emergencia y cuenta con un punto focal de la misión para pedir asesoría y retroalimentación.
SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE PROTECCIÓN			
Sí	No	En proceso	El personal en los espacios de atención está capacitado para el abordaje (identificación, atención y/o derivación y seguimiento) de casos que son materia de protección.
Sí	No	En proceso	Se cuenta con un mapeo de actores locales para derivación de casos de protección.
Sí	No	En proceso	Se tiene claridad de qué servicios puede o no brindar la OIM en casos de: violencia basada en género, trata de personas, niñez separada y no acompañada, personas LGBTIQ+ vulnerable a la explotación y el abuso, personas con necesidades de protección internacional, personas objeto de tráfico, entre otros.
Sí	No	En proceso	Se han generado acuerdos y espacios de trabajo con otras instituciones locales para la derivación de casos de protección especializada con enfoque en la privacidad, dignidad y protección de datos.
Sí	No	En proceso	Existe un punto focal en la misión para pedir asesoría y retroalimentación en el abordaje de casos de protección especializada.

OPCIONES			ÍTEMES PARA EVALUAR
ATENCIÓN PSICOSOCIAL			
Sí	No	En proceso	El personal de los espacios de atención está capacitado para proveer primeros auxilios psicológicos.
Sí	No	En proceso	La misión ha generado estrategias y actividades de cuidado al cuidador del personal que trabaja en los espacios de atención.
Sí	No	En proceso	Dentro de la estrategia de los espacios de atención se trabaja a nivel comunitario y se identifica claramente a las comunidades con quienes se trabajará.
Sí	No	En proceso	El personal de los espacios de atención tiene facilidad de llegar a las comunidades para desarrollar trabajo comunitario y brindar información y orientación sobre la labor que desarrollan y los servicios que ofrecen.
Sí	No	En proceso	Se tiene información sobre líderes y/organizaciones comunitarias aliadas con las que se puede trabajar el tema migratorio desde un enfoque de protección.
Sí	No	En proceso	Los espacios itinerantes de atención, o móviles son una estrategia articulada a los espacios de atención físicos, se da seguimiento a las personas identificadas en las rutas itinerantes y cuenta con todos los insumos necesarios para brindar los servicios con los que cuentan los espacios de atención.
INTEGRACIÓN SOCIOECONÓMICA Y COHESIÓN SOCIAL			
Sí	No	En proceso	Los espacios de atención cuentan con información y acceso a los servicios ofrecidos por la OIM y otras organizaciones sobre el acceso a programas de integración socioeconómica, fortalecimiento de capacidades técnicas, entre otros.
Sí	No	En proceso	La OIM cuenta con información válida y coherente sobre acceso a derechos (empleo, salud, educación) de adultos y NNA.
Sí	No	En proceso	La misión toma en cuenta a los espacios de atención para la focalización de potenciales beneficiarios de proyectos de integración socioeconómica y cohesión social.
SERVICIOS DE SALUD FÍSICA Y SALUD MENTAL ESPECIALIZADA			
Sí	No	En proceso	En la localidad los servicios de salud están abiertos a la atención de emergencia, primaria y sostenida de las personas migrantes más allá de su estatus migratorio.
Sí	No	En proceso	Se cuenta con mapeo de actores, rutas de referencia y compromisos establecidos con actores locales de salud para la atención a casos referidos.
SERVICIOS QUE SE ACTIVAN EN DESASTRES Y OTRAS AFECTACIONES			
Sí	No	En proceso	La misión toma en cuenta los espacios de atención dentro de las estrategias de respuesta en la gestión de riesgo de desastres.
Sí	No	En proceso	El personal conoce el mandato de la OIM en la respuesta humanitaria a los retos del desplazamiento por desastres.

OPCIONES			ÍTEMES PARA EVALUAR
LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GOBERNANZA LOCAL DE LA MIGRACIÓN			
Sí	No	En proceso	Los espacios de atención cuentan con una estrategia para el fortalecimiento de la gobernanza local sobre la migración.
Sí	No	En proceso	El personal tiene capacidad para relacionarse y promover el abordaje de la temática migratoria con las autoridades locales.
GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN			
Sí	No	En proceso	El espacio de atención cuenta con herramientas de gestión acordes con la capacidad del espacio según niveles.
Sí	No	En proceso	Las herramientas son acordes al contexto en la que se levantan, han sido piloteadas y validadas por personal de gestión de información y el personal de primera línea en el territorio.
Sí	No	En proceso	Las herramientas se encuentran alojadas en servidores protegidos y cuentan con la seguridad necesaria para que no se pueda acceder a información sensible por parte de terceros.
Sí	No	En proceso	Si el espacio de atención gestiona casos, la herramienta que usa permite identificar riesgos que hace a la persona entrevistada vulnerable al abuso, la violencia y la explotación.
Sí	No	En proceso	El personal del espacio de atención está capacitado para colectar información sensible e identificar posibles riesgos de protección.
Sí	No	En proceso	Todas las preguntas de las herramientas son funcionales al objetivo principal que es el de poder brindar atención y protección a las personas beneficiarias de los espacios de atención.
RENDICIÓN DE CUENTAS A POBLACIONES AFECTADAS (AAP): RETROALIMENTACIÓN			
Sí	No	En proceso	El espacio de atención conoce la ruta específica para la implementación de un mecanismo de retroalimentación.
Sí	No	En proceso	En el espacio se promueve la retroalimentación de los servicios por parte de beneficiarios en los mecanismos de retroalimentación establecidos.
Sí	No	En proceso	El mecanismo de retroalimentación es accesible a la población que participa de los espacios de atención.
Sí	No	En proceso	El mecanismo de retroalimentación se ha establecido en un lugar adecuado que permita a las personas usarlo de manera segura.
Sí	No	En proceso	La misión cuenta con procedimientos que permiten una respuesta rápida y adecuada a las quejas y sugerencias.

2. 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, deben 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”¹¹. 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.



¹¹ Organización Panamericana de la Salud (2016). Primera Ayuda Psicológica (PAP): en respuesta a emergencias y desastres.

Los PAP no incluyen las siguientes acciones

- 
- Asesoramiento profesional.
 - Debriefing¹² psicológico, 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 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 angustiadas, las cuales han estado recientemente expuestas a eventos críticos. Se puede proporcionar ayuda tanto a niños, niñas y adolescentes como a personas adultas. Pueden darse situaciones en la 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.

Preparación



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

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

¹² "OMS (2010) y Esfera (2011) describen el debriefing psicológico como promoción de la ventilación pidiendo a la persona que describa breve pero sistemáticamente sus percepciones, pensamientos y reacciones emocionales durante un acontecimiento traumático. No se recomienda esta intervención. Es diferente al 'debriefing' operativo de rutina de las personas trabajadoras humanitarias utilizado por algunas organizaciones al final de sus misiones o tareas de trabajo". Fuente: OMS, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). *Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo*.

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:



1. 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 urgentes como, por ejemplo, no estar a resguardo de las inclemencias del tiempo o portar 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:

- 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 ayúdale 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 ayudarle 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 desenvolvió 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 entiende 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; 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 preséntele 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.



3. 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 atendidas 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 Excel, aunque es posible que cada Ventanilla tenga su propia herramienta adicional de registro apoyada a este formulario. La siguiente guía tiene como objetivo explicar detalladamente el llenado del formulario de ventanillas informativas sobre migración y resolver las dudas que puedan surgir en este proceso.

El formulario contiene tres apartados principales:

1. REGISTRO

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

	Número de identificación (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 Agregar la fecha en la que se realiza la actividad y la fecha en la que realiza el registro.
	Ventanilla Especificar el nombre de la Ventanilla y el lugar físico y geográfico en el que se ubica.
	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.



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	Descripción
A.0 Nombre de la persona atendida	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.
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. Especificar el filtro para niños, niñas y adolescentes.
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	Las categorías suministradas son: <ol style="list-style-type: none">1) No realizó estudios: no ha recibido ningún tipo de educación.2) Primaria incompleta: inició estudios académicos básicos, pero no fueron terminados antes de llegar a sexto grado de primaria.3) Primaria completa: logró concluir su educación básica, alcanzó sexto grado de primaria.

Campo	Descripción
A.8 Nivel de escolaridad	<p>4) Secundaria incompleta: no logró alcanzar hasta undécimo grado de la educación superior básica.</p> <p>5) Secundaria completa: logró finalizar la educación superior básica y alcanzó el título de bachillerato en educación superior.</p> <p>6) Superior no universitaria incompleta: ha cursado estudios técnicos en instituciones técnicas o educación superior técnica pero no ha finalizado sus estudios.</p> <p>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.</p> <p>8) Superior universitaria incompleta: ha iniciado estudios universitarios, pero no ha finalizado una carrera específica.</p> <p>9) Superior universitaria completa: ha finalizado sus estudios universitarios en una carrera determinada.</p> <p>10) Postgrado universitario: ha finalizado sus estudios universitarios y continuó estudios a nivel de maestría o doctorado.</p>
A.9 Sector de ocupación	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.
A.10 Servicios solicitados	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.
A.11 Acciones ejecutadas	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.

Campo	Descripción
A.12 Al finalizar el registro del servicio brindado y de la acción realizada, se pedirá indicar si se proporcionó otro servicio o no. 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.	Los apartados relativos a los tres servicios posiblemente brindados se encuentran uno junto a otro en la misma ventana. En caso de que no exista más de un servicio brindado, seleccione “no aplica” en los apartados que corresponda.
A.14 Detección de vulnerabilidades	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.



Aplicación de indicadores para determinación de la necesidad de protección

Determine las necesidades de protección especializadas a partir de la constatación de los indicadores. Se debe tomar en cuenta que las figuras de protección (por ejemplo: víctimas de trata, niños, niñas y adolescentes no acompañados/as o separados/as, entre otros) no son mutuamente excluyentes. Las personas pueden calificar para varias categorías simultáneamente y, por lo tanto, tener necesidades múltiples.

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

Personas con necesidades de protección especializada	Indicadores de vulnerabilidad	
 Possible víctima de trata	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.	
	Hubo aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad por parte de un tercero (pobreza, marginación, falta de oportunidades o desempleo).	
	Fue secuestrada en su lugar de origen y luego trasladada y explotada.	

 Possible persona refugiada / solicitante de la condición de refugiado	<p>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.</p> <p>Solicita la condición de refugiado.</p> <p>Manifiesta tener temor de regresar a su país o de ser perseguida.</p>	
	<p>Su tránsito migratorio ha sido largo y de riesgo para su integridad física y emocional.</p>	
	<p>Ha sufrido asaltos, robos, violencia sexual, maltratos, secuestros, extorsiones, entre otros.</p>	
	<p>No conoce ni el idioma ni las costumbres locales.</p>	
 Persona migrante en situación de riesgo	<p>Esta varada, en condición de desarraigo, sin posibilidad de comunicarse y sin recursos.</p>	
	<p>Ha sido desplazada forzosamente por razones de desastre natural o factores climáticos.</p>	
	<p>Mujer sola, en estado de embarazo y sin recursos de apoyo, especialmente adolescentes.</p>	
	<p>Sufre desnutrición, insolación, heridas graves producto de las condiciones riesgosas del viaje.</p>	
	<p>Está enferma o herida, es persona con discapacidad o adulta mayor viajando no acompañada que requiere protección.</p>	
	<p>Ha estado a expensas de una red de tráfico ilícito de migrantes.</p>	
 Niño, niña y adolescente no acompañado, separado o con otras condiciones de riesgo¹⁴	<p>Viaja solo o separado.</p>	
	<p>Viaja o se encuentra con una persona adulta a quien no le corresponde el cuidado o la tutela.</p>	
	<p>Ha sido víctima de violaciones a sus derechos (robo, violación sexual, maltrato, explotación u otros).</p>	

¹⁴ Organización de las Naciones Unidas (2000). Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

A partir de la aplicación de los indicadores, se concluye que la persona entrevistada califica para:



Possible víctima de trata de personas.



Persona migrante o refugiada en condiciones de riesgo.



Possible persona refugiada / solicitante de la condición de refugiado.



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

RECUERDE: las personas pueden calificar para una o más categorías de necesidades de protección especializada ya que una no es excluyente de las otras.

Registro de acciones realizadas

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

Situación que presenta la persona (puede marcar varias opciones)	Asistencia suministrada (descripción breve de acciones realizadas)	Instancia de referencia
 Persona migrante en situación de riesgo		Nombre de la instancia: Persona que atendió la referencia: Teléfono y dirección electrónica: Fecha:



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 o visitas a centros de educación entre otras.

Campo	Descripción
B.1 Lugar donde se llevó a cabo la actividad	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).

4. ANEXO 4. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO GENERAL

Yo, [Nombre del sujeto de datos], por la presente autorizo a la Organización Internacional para las Migraciones (en adelante, OIM) y a cualquier persona o entidad autorizada que actúe en nombre de la OIM, a recopilar, utilizar, divulgar y disponer de mis datos personales y, cuando corresponda, los datos personales de mis dependientes [Nombre de los hijos/miembros de la familia] con los siguientes fines:

PROPOSITOS	DESCRIPCIÓN	CONSENTIMIENTO	
Especificados y definidos antes de la recopilación de datos	Para ser completado por los controladores de datos/entrevistadores	SI	NO
a) Por el propósito original especificado		
b) Continuidad de la asistencia		
c) Por un propósito adicional de investigación		
d) Por otros propósitos previsibles		

Acepto que mis datos personales puedan ser divulgados a los siguientes terceros para los fines mencionados anteriormente:

	NOMBRE DEL TERCERO	CONSENTIMIENTO	
	Para ser completado por los responsables de datos/entrevistadores	SI	NO
Personal autorizado por la OIM	Completar con el personal autorizado de diferentes proyectos de la OIMsi se prevé un flujo interno dentro de la OIM.....		
Terceras partes autorizadascompletar con todos los terceros previsibles.....por ejemplo, donantes, socios de proyectos, etc.		

Declaración de la persona de datos sobre el consentimiento informado

He sido informado sobre el/los propósito(s) especificado(s) para el/los que mis datos personales serán recopilados, utilizados, divulgados y procesados de otra manera como se ha descrito anteriormente.

Entiendo que mis datos personales pueden utilizarse y divulgarse para fines secundarios que sean necesarios para lograr los propósitos especificados descritos anteriormente.

Comprendo que puedo acceder y corregir mis datos personales mediante una solicitud a la OIM.

Entiendo que la retirada de mi consentimiento puede dar lugar a que la OIM no pueda prestarme un servicio en mi beneficio.

Declaro que la información que he proporcionado es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.

Por la presente libero y eximo a la OIM, sus funcionarios, empleados y agentes de toda responsabilidad o daño causado, directa o indirectamente, a mí, a mi familia o a mis parientes en relación con esta autorización en virtud de la utilización o divulgación de mis datos personales para el propósito o los propósitos específicos descritos anteriormente.

Hago esta declaración voluntariamente y consiento libremente que la OIM recopile y procese mis datos personales.

Firmado en (sitio) _____ en el día (fecha) _____

Firma de la persona traductora

Firma de la persona interesada
(padre/madre/tutor/tutora)

Nota: Este formulario de consentimiento de muestra es para uso general al recopilar datos personales de las personas. Destaca los elementos necesarios para garantizar que se obtenga el consentimiento para fines específicos, fines previsibles y divulgación a terceros. Es solo un ejemplo y se puede adaptar, según sea necesario para cada misión, para cumplir con los objetivos de las Ventanillas. Si el formulario de consentimiento se convierte en un formato electrónico al cargarlo en una herramienta de base de datos con fines de almacenamiento, se podría utilizar el siguiente cuadro de consentimiento para registrar con precisión la forma de consentimiento obtenida.

Cuadro de consentimiento			
Forma de obtener el consentimiento de la persona beneficiaria:			
Explícito	Implícito	Responsable	
Escrito	Oral		

Lista de categorías

Propósito original específico:

Asistencia continua:

Investigación adicional / otros propósitos específicos

Divulgación al personal de diferentes proyectos de la OIM

Transferencia a terceros previsibles



5. ANEXO 5. MANUAL PUNTOS FOCALES COMUNITARIOS SOBRE MIGRACIÓN (PFCM)

El manual incorpora la figura del Punto Focal Comunitario sobre Migración, representada por personas con capacidad de liderazgo para vincular el trabajo de las ventanillas informativas con las comunidades. Su objetivo es fortalecer las acciones de prevención y atención para una migración segura ordenada y regular, lideradas por las ventanillas informativas en distintas localidades.

En dicho sentido, la figura del PFCM se posiciona como la respuesta a las necesidades inmediatas en materia de información y prevención de la migración en situación de riesgo. El propósito del Punto Focal Comunitario sobre Migración es acercar o vincular a la Ventanilla Informativa Municipal sobre Migración (VIMMIG) con la dinámica comunitaria, es decir, con su población en apoyo a los objetivos de informar de manera confiable, prevenir la migración en riesgo, identificar casos de vulnerabilidad y referir los servicios de la VIMMIG de la localidad. Por su naturaleza también puede ser considerado como Ventanilla móvil.

OBJETIVO



Establecer las funciones y perfil de los Puntos Focales Comunitarios sobre Migración o PFCM, quienes a través de una labor voluntaria y permanente fortalecen el trabajo de las VIMMIG para la consolidación de iniciativas en materia migratoria desde lo comunitario a lo municipal.

Definición de Punto Focal Comunitario sobre Migración

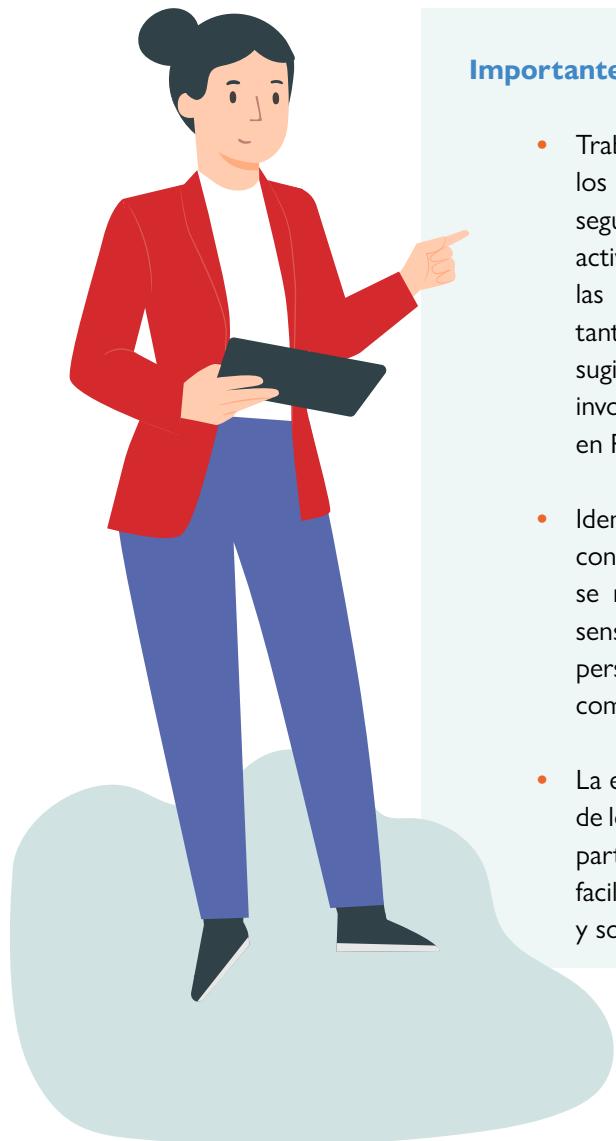
Es la persona que desempeña un liderazgo en un territorio definido, con capacidad de informar a la población sobre los riesgos y peligros de la migración irregular y vincular la labor de la Ventanilla Informativa Municipal sobre Migración, con las personas integrantes de la comunidad para promover alternativas a la migración irregular y oportunidades a nivel local.

Metodología

Basándose en los mecanismos institucionalizados, es decir en los acuerdos o compromisos municipales que apertura la VIMMIG en la oficina o dependencia municipal previamente identificada, se recomienda que la institución brinde apoyo técnico para la identificación e incorporación de los Puntos Focales Comunitarios sobre Migración, incluido lo siguiente:

- Sostener reuniones técnicas con las personas funcionarias a cargo de las VIMMIG para la identificación de necesidades inmediatas en materia de fortalecimiento de la Ventanilla.
- Las personas funcionarias a cargo de las VIMMIG y de otras oficinas municipales participan en la realización de un Mapeo de Actores Comunitarios (MAC) para identificar la presencia de grupos organizados y otros sectores. El resultado de la matriz MAC permite la identificación sectorial de lideresas y líderes comunitarios comprometidos con su vecindario, barrio y comunidad.

- Organizar grupos focales para la lluvia de ideas con participación del personal técnico municipal y sus equipos en aras de viabilizar una propuesta y crear una metodología propia para la identificación, elegibilidad de las personas a las que se les propondrá ser PFCM.
- Convocar a cada una de las personas líderes de los grupos ya existentes para proponerles si aceptan ser PFCM como un servicio de voluntariado a su comunidad.
- Plantear o sugerir la incorporación y capacitación de lideresas y líderes comunitarios que actúen como PFCM en apoyo a la labor y difusión de los servicios que ofrece la VIMMIG, tomando en cuenta que la iniciativa de implementación de los PFCM como proceso de fortalecimiento posibilita ampliar la cobertura de los servicios de las VIMMIG en las comunidades de origen y tránsito.

**Importante:**

- Trabajar con grupos existentes puede facilitar y agilizar los procesos, además de representar un mecanismo seguro para la comunicación, eficacia y eficiencia de las actividades ya que los grupos están familiarizados con las personas funcionarias a cargo de la VIMMIG. En tanto se vaya fortaleciendo la experiencia primaria, se sugiere ir identificando y conformando nuevos liderazgos, involucrando a toda aquella persona que desee convertirse en PFCM.
- Identificar al recurso comunitario organizado y familiarizado con las dependencias municipales facilita los procesos y se recomienda promover acercamientos o reuniones de sensibilización con el propósito de generar una lista de personas aliadas dentro del sistema comunitario que actúen como PFCM.
- La elaboración y redacción del perfil y manual de funciones de los PFCM se adaptó a la dinámica social local, por lo que la participación y aportaciones de los liderazgos comunitarios facilitan la construcción de un manual aplicable a la realidad y sobre todo, práctico.

Pasos de implementación de PFCM a nivel técnico

A continuación, se enumeran las acciones que se sugieren se lleven a cabo para la implementación del modelo de PFCM:

1. Reuniones con actores vinculantes a nivel técnico y comunitario
2. Identificación de actores, grupos y personas líderes comunitarias organizadas
3. Visita de campo, grupos focales, técnicas de recolección de información
4. Sensibilización, mesas de diálogo con representantes y grupos organizados vinculantes
5. Talleres de inducción y capacitación
6. Socialización, enriquecimiento y validación de la estrategia de PFCM
7. Planificación de actividades VIMMIGP-FCM
8. Sistematización de las experiencias y actividades

Acciones para la identificación y selección del Punto Focal Comunitario sobre Migración

El proceso de identificación, selección e implementación del PFCM como agente vinculante entre la comunidad y la VIMMIG en los municipios priorizados 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 la VIMMIG y la intención de impulsar la figura del PFCM como un 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.
- Espacios de diálogo en ambientes con los cuales los grupos y personas líderes ya están familiarizadas (salón municipal, oficinas municipales, salones de mercado, casas de personas vecinas, por ejemplo) en presencia de los o las técnicos, promotoras, practicantes profesionales o personas con quienes ya hayan entablado algún tipo de relación social.
- Promover un ambiente con el cual los grupos estén familiarizados es altamente estratégico. Así mismo, es importante que la información que sea compartida la reciban por parte de personas que ya conocen; sensibilizar sobre migración sin antes haber fomentado un ambiente seguro para la persona y de confianza puede atrasar el proceso.
- Sensibilizar sobre migración, en este espacio se descubren emociones y pensamientos, ideas y preguntas que deben ser manejados por el equipo que conduzca la reunión con empatía y escucha activa como herramientas metodológicas. Es probable que, en las comunidades, para hablar de migración, primero se tenga que hablar de la vida cotidiana, las necesidades y las experiencias familiares.

- Breve inducción sobre migración y los servicios de la VIMMIG, se enfoca en la socialización y conceptos comunes entorno a la realidad y el tema migratorio en la comunidad; y se comparten los servicios de la VIMMIG invitándoles a ser parte de ella en los procesos informativos y preventivos.
- 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.

Importante:

- El quehacer del PFCM 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 por citar algunos).
- El método PFCM 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 aprovechar todos aquellos espacios de participación y para que pueda compartir sus conocimientos sobre migración segura y ordenada.
- El PFCM tiene conocimientos sobre migración, conoce *tips* migratorios, socializa mensajes clave sobre migración y tiene la capacidad y buena disposición para orientar. Además, cuenta con un directorio para referir casos directamente a la VIMMIG u otras instituciones que tienen relación con el tema.

PERFIL Y FUNCIONES DEL PUNTO FOCAL COMUNITARIO SOBRE MIGRACIÓN

¿Quiénes pueden ser Puntos Focales Comunitarios sobre Migración?

Pueden ser PFCM todas aquellas personas que, siendo parte de una comunidad, sean sensibles a la realidad de sus integrantes y que a partir de la dinámica comunitaria y de las relaciones sociales, se sientan familiarizadas para percibir e identificar señales, signos y necesidades en el día a día; los PFCM tienen vocación de servicio y se sienten comprometidos de manera voluntaria para apoyar a otras personas de su comunidad para prevenir sobre los riesgos y peligros de la migración irregular o referir casos a la VIMMIG.

Los PFCM son actores comunitarios de confianza, aquellos que motivados por el bien de su comunidad saben escuchar y pueden orientar a las familias, al campesinado, a quienes se dedican a la agricultura o al comercio, a las personas estudiantes y cualquier integrante de su comunidad que presente o no una situación de 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.

Funciones

Las funciones del PFCM incluyen:

- Acerca o vincular a la VIMMIG con la dinámica comunitaria para el desarrollo de actividades que permitan informar sobre los servicios institucionales que la misma brinda.
- Difundir información sobre la importancia de la migración segura y regular, así como los riesgos de la migración irregular.
- Ser un referente confiable sobre la cuestión migratoria en su localidad para orientar sobre los riesgos y peligros que conlleva 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 VIMMIG de su localidad para recibir la atención y protección necesaria.
- Apoyar las actividades planificadas de la VIMMIG y generar actividades propias en su barrio, zona o vecindario con el fin de informar a la población sobre la importancia de la migración regular ordenada y segura.
- Apoyar a prevenir sobre los fraudes y engaños en materia migratoria.
- Compartir su conocimiento migratorio con personas líderes comunitarias, líderes y lideresas religiosas, educadoras, educadores y núcleos familiares para la protección de las personas de la comunidad.
- Comunicar y reportar a la persona a cargo de la VIMMIG sobre las actividades e iniciativas a desarrollar en la comunidad.
- El PFCM participa con carácter de voluntariado en el marco de la VIMMIG por medio de la carta de aceptación que firma por el tiempo y plazo que determinen las partes por períodos prorrogables de acuerdo con la decisión que tome la persona.
- La VIMMIG debe invitar a que los PFCM puedan socializar la información y ventajas con otras personas de las comunidades para despertar el interés de nuevos PFCM.

Información clave para la persona PFCM

- La información de las personas es confidencial, y es importante que no olvide referirla a la VIMMIG de la comunidad cuando el caso necesite atención específica, protección y canalización.
- Un PFCM no puede cobrar por la información que proporcione o por las actividades que realice, ni confundir su labor con servicios de trámite de visas.

Fomento de la participación para Punto Focal Comunitario sobre Migración

La identificación, convocatoria, sensibilización, voluntariado y seguimiento de los PFCM está a cargo de las personas encargadas de la VIMMIG, quienes impulsarán la participación comunitaria y voluntaria de personas para que colaboren con la Ventanilla como PFCM.

Así mismo 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 involucrando a los PFCM, dándoles acompañamiento y monitoreo, registrando las comunicaciones, acciones y los casos que se atiendan en conjunto.

¿Qué perfil debe tener un Punto Focal Comunitario sobre Migración?

- 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, en su 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 demostrando buena interacción interpersonal a partir de valores como el respeto, tolerancia, solidaridad y responsabilidad.
- Tener disposición e interés para aprender conocimientos específicos en materia migratoria y atender el tema.
- Estar consciente que su trabajo es voluntario y gratuito.

¿Qué habilidades y buenas prácticas se busca en un Punto Focal Comunitario sobre Migración?

- Que sea integrante activo(a) de su comunidad, reconocido(a) 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.
- Que tenga facilidad para interactuar y comunicar en comunidad. La comunicación verbal es altamente valorada.
- Que sea amigable, dinámico(a), participativo(a) y proactivo(a), proyectando altos niveles de confianza para el resguardo de la información que obtenga de las personas.

- Que sea tolerante, paciente, respetuoso(a) y esté dispuesto(a) a trabajar con grupos diversos, integrados, por ejemplo, por personas de diferentes edades, etnias, géneros orientaciones sexuales, nacionalidades, religiones, condiciones de salud, entre otras características.
- Conocedor(a) de las dinámicas comunitarias y culturales, de las unidades lingüísticas maternas, de proyección amigable y familiarizado(a) con la comunidad.
- Agente comunitario(a) capaz de sensibilizar, informar, prevenir y convocar, en tanto que sea un promotor(a) de la organización comunitaria con enfoque migratorio.
- Apertura al trabajo en equipo y comunicación con distintas entidades y organizaciones locales, municipales, departamentales, nacionales e internacionales.
- Generador(a) de ideas, iniciativas y con capacidad de recibir las sugerencias colectivas.
- Voluntad y disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, talleres y capacitaciones vinculados al tema migratorio.

¿Cuáles son los requisitos para ser un Punto Focal Comunitario sobre Migración?

- Para ser PFCM se debe tener más de 18 años.
- Saber leer o escribir no es requisito. No haber ido a la escuela no será impedimento. Por el contrario, se valora altamente el espíritu de solidaridad, respeto, tolerancia, comunicación y deseo de colaborar con la comunidad sin importar la condición educativa, socioeconómica, religiosa, o la orientación sexual.
- Ser sensible a las necesidades de las otras personas, disfrutar de la convivencia comunitaria, ser participativo(a), comunicativo(a) y comprometido(a) con los fenómenos sociales que impactan su comunidad o a integrantes de esta.
- 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 VIMMIG sobre los grupos o colectivos en donde participa, en tanto que informarle sobre los mensajes compartidos y actividades con enfoque migratorio para su registro.
- Mantener informada y actualizada a la persona encargada de la VIMMIG sobre sus datos domiciliares (dirección) y número de teléfono.
- No requiere de un horario específico de atención, las actividades fluyen con el ritmo de la vida diaria, a excepción de aquellas actividades que haya planificado en conjunto con la VIMMIG y/o con grupos organizados que si requieran su presencia en un horario puntual.



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL ROL DE PFCM

► Quiero ser PFCM pero no tengo 18 años. ¿Qué hago?

- Si tienes 16 años puedes hacer una solicitud siempre y cuando esté acompañado y tenga la anuencia de un adulto que tenga su tutela (padre, madre, abuelos, tíos o hermanos mayores de 18 años u otros(as) si fuera el caso) debidamente justificada.
- La solicitud debe ir dirigida a la persona encargada de la VIMMIG con los datos y aprobación de la persona responsable del joven o la joven.
- La persona que autorice deberá acompañar al joven o la joven a las inducciones, talleres y capacitaciones cuando se le convoque.

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

- La participación incluyente, participativa y equitativa es importante, principalmente en las comunidades de origen. El manual reconoce los idiomas locales como derechos individuales y colectivos, por ende, se motiva la inclusión de agentes comunitarios cuyos idiomas maternos no sea 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, abarcando los riesgos y peligros de la migración irregular.
- La transmisión de la información en los idiomas locales es considera fundamental para el fortalecimiento de las acciones de las VIMMIG.

► Quiero ser PFCM pero tengo poco tiempo. ¿Puedo serlo?

- ¡Claro que sí! Ser PFCM no requiere de un horario específico. Mientras realizas tus actividades diarias puedes compartir la información de manera directa o identificar casos para referir a la VIMMIG.

► **Quiero ser PFCM y soy una persona con orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o características sexuales diversas. ¿Puedo participar?**

- ¡Por supuesto que sí! La participación incluyente, participativa y equitativa es fundamental para la vinculación de las comunidades con las VIMMIG.
- Una de las principales funciones de los PFCM es brindar un canal abierto y confiable de comunicación para aquellas personas en situaciones de vulnerabilidad.
- En este sentido, la persona PFCM que tiene una orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o características sexuales diversas podrá crear una mejor vinculación con otras personas con las mismas características.

► **Soy estudiante universitario y no pertenezco a ninguno de los municipios que cuentan con una VIMMIG. ¿Aun así puedo ser PFCM?**

- ¡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 VIMMIG.

¿Qué compromisos adquiere un Punto Focal Comunitario sobre Migración?

Las personas que colaboren como PFCM se comprometerán ante la VIMMIG por medio de una carta de compromiso por tiempo determinado con posibilidad de ampliación cuando así lo manifestaren las partes.

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

Por parte de la VIMMIG

- Proveerá las inducciones, talleres y capacitaciones necesarias para facilitar la comprensión del fenómeno migratorio en tanto que la promoción de herramientas útiles para el desarrollo del quehacer del PFCM.
- El equipo de la VIMMIG brindará a los PFCM todo el apoyo humano y técnico que el desarrollo de las actividades requiera, impulsando 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 del PFCM.
- El personal a cargo de la VIMMIG deberá resguardar la información que reciba por parte del PFCM. El principio de confidencialidad debe ser transversal en todas sus acciones para la protección de las personas.

Por parte del PFCM

- Asistir y participar en las actividades formativas que sean necesarias para su preparación como PFCM.
- Deberán cumplir con el compromiso adquirido manteniendo comunicación con el personal de la VIMMIG.
- No pueden cobrar por la información ni por la labor que desempeñan. Todo conocimiento adquirido en inducciones, talleres o capacitaciones debe ser transmitido de manera gratuita y voluntaria.
- Evitar intervenir directamente en casos que requieran acciones específicas; en su lugar, deberán ser remitidos a la VIMMIG.

Beneficios de ser Punto Focal Comunitario sobre Migración

- Adquieren conocimientos específicos sobre migración y sobre los diferentes temas con los que tiene relación; además, aportan conocimiento sobre la realidad comunitaria, misma que generará incidencia política, por lo que son considerados como personas líderes portavoces de las necesidades y agentes de cambio.
- El conocimiento y las relaciones sociales con distintos grupos fortalecen las capacidades de la persona generando más seguridad en sí misma, alta autoestima y mayor criterio para la toma de decisiones, aspecto que impacta su vida a nivel personal.
- Expande los servicios de la VIMMIG, posibilitando impactar a comunidades lejanas y aisladas de los servicios centrados en las zonas urbanas, 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 en base al interés común.
- Descubre e impulsa nuevos liderazgos. Fortalece su dinamismo como líder o lideresa e impulsa el trabajo de equipo posicionándose como una persona referente confiable, respetuosa y tolerante capaz de orientar en situaciones de emergencia.

Reporte de actividades o casos

Comunicación entre PFCM y personal de la VIMMIG es indispensable para el seguimiento de las acciones emprendidas y el registro de casos referidos y atendidos.

La comunicación y el registro de las acciones en conjunto permitirá evidenciar tanto la labor de la VIMMIG como la del PFCM.



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LAS FUNCIONES DEL PFCM

► ¿Cómo y cada cuanto debo informar de mis actividades a la persona encargada de la VIMMIG?

- Se recomienda registrar los resultados de las comunicaciones o actividades en un cuadro de información simple incluyendo: el tipo de información dada, la fecha, el lugar, número de personas que escucharon la información.
- En caso de ser referidos a la VIMMIG, 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, el PFCM deberá trasladar esta información a la persona encargada de la VIMMIG dando aviso.
- Se recomienda que cada 8 a 10 días la VIMMIG monitoree a los PFCM para consultar sobre su experiencia, la información dada o canalización de casos con el objetivo de dar seguimiento y/o acompañamiento en caso de fortalecer las acciones del PFCM.

► ¿Cómo registro la información si no sé escribir?

- Se recomienda acercarse a la VIMMIG para comunicar las experiencias de manera verbal procurando que la persona encargada registre la información trasladada en la plataforma digital o en formato físico.

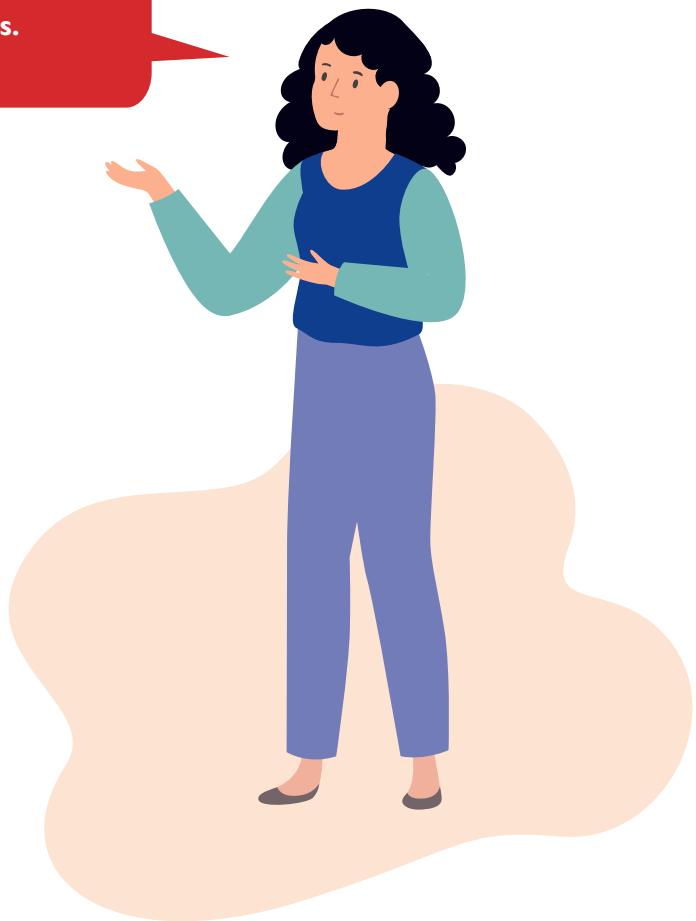
► Soy la persona encargada de la VIMMIG y veo muy poco al PFCM. ¿Cómo puedo enterarme de sus acciones?

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

► **Soy la persona encargada de la VIMMIG. Salí a trabajo de campo, pero no tengo las herramientas electrónicas conmigo. ¿Cómo registro los casos que me reporten los PFCM en el campo?**

- De acuerdo con el manual de funciones de la Ventanilla Informativa Municipal sobre Migración “toda persona involucrada, sea en atención directa de la ventanilla como equipo de la oficina que haya recibido inducción, son considerados como Ventanillas móviles 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 porque la realidad así lo demanda y 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.



6. ANEXO 6. ¿CÓMO PUEDO HACER UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA MI VENTANILLA EN CUATRO PASOS?

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:

- 1. 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 las autoridades migratorias y la policía local, pues son los que pueden tener más poder e interés en este tema en particular.

- 2. 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 transmite 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?



3. FODA: esta herramienta permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades 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 se elija al público prioritario, es vital conocer sus gustos, particularidades y hábitos de consumo de información. Para campañas para toda la localidad, se recomienda segmentar el público meta según edad, género y otras variables para poder tener mayor efectividad.

- 3. Definir los 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, uso de vos, usted o tú) de acuerdo con el público objetivo.
- 4. Diseñar las tácticas:** se debe detallar las actividades, materiales, productos o herramientas que se utilizarán para la comunicación.
- 5. Establecer los recursos** y el presupuesto necesario para su ejecución.
- 6. Generar los productos:** esta es la etapa en la que, si es necesario imprimir materiales o grabar videos, debemos crearlos.
- 7. Validar los productos:** busque a alguien que comparta el nivel educativo y socioeconómico de su público meta y muéstrelle 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, las personas que recibieron la información o cuántos solicitaron 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 preparar siempre los mensajes clave. Estos son frases cortas, concisas y fáciles de recordar, que se repiten a lo largo de la estrategia de comunicación por diversos canales.

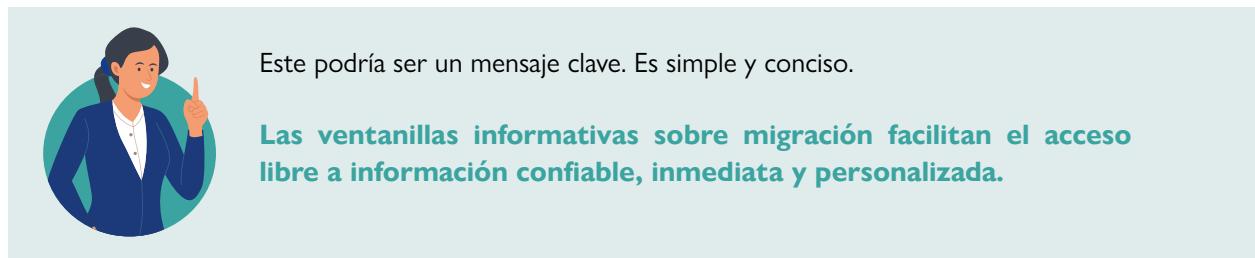
Para establecer los mensajes clave se puede iniciar preguntando qué es lo que queremos decir, y generar una jerarquía para establecer cuáles son los mensajes más importantes que responden al objetivo de comunicación y que son atractivos para el público meta.

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?



Paso 3: IMPLEMENTACIÓN

¡Para esta etapa no existe una hoja de ruta! Es momento de poner en práctica las tácticas que ha planificado, 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 al plan original, para tener oportunidad de corregir los mensajes o materiales que no estén funcionando como se planeó, o impulsar los que tienen más éxito.

Paso 4: EVALUACIÓN: ¿CUÁL HA SIDO EL TIPO DE CONTRIBUCIÓN QUE HEMOS TENIDO AL PÚBLICO META Y A LAS COMUNIDADES?

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 ordenada, regular y digna. Cada una puede ser de utilidad para que las Ventanillas cuenten con información actualizada y desarrollos sus propios materiales, fortalezcan sus funciones y que sean sostenibles en el tiempo.



ECAMPUS

ECampus 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 ECampus 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 ECampus 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/.





The image shows a laptop and a smartphone side-by-side. Both devices are displaying the official website for migrant services, which is part of the UN Migration Agency (OIM). The laptop screen features a large photo of a smiling man and woman, with the text 'PORTAL DE MIGRACIÓN' and 'MIGRANTINFO'. Below this, there is a subtitle in Spanish: 'Tener información nos ayuda a tomar mejores decisiones para nuestra vida.' The smartphone screen shows a simplified version of the website's interface, specifically the 'SERVICIOS PARA MIGRANTES' section, with dropdown menus for 'Estoy en' and 'Qué tipo de servicio requiero'.

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.

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/maletaeducativa.

7

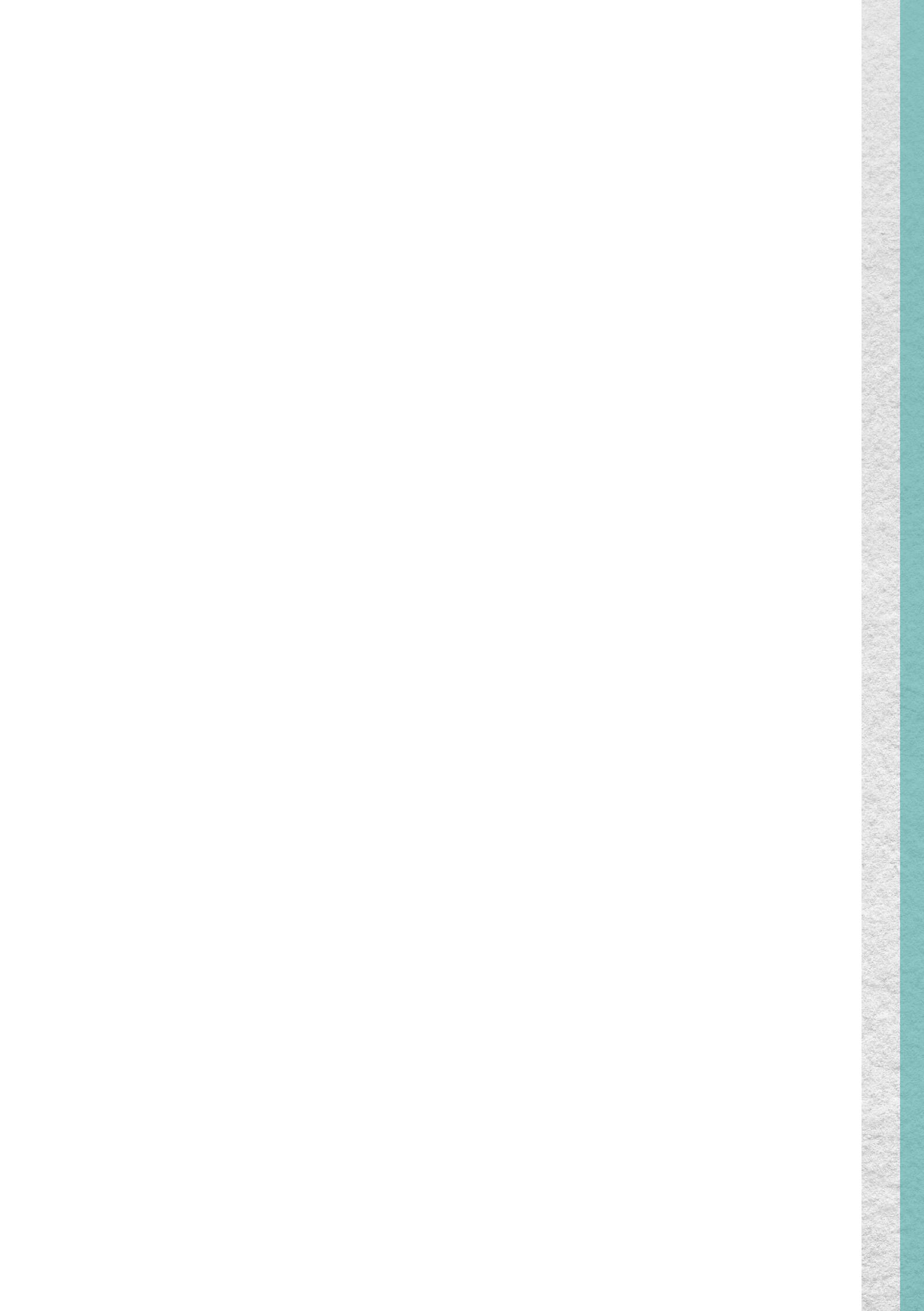
● ANEXO 7. BREVE GLOSARIO SOBRE MIGRACIÓN

A continuación, se 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.

- **Migración:** movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país.
- **Movilidad humana:** término genérico que abarca todas las diferentes formas de movimiento de personas.
- **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.
- **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 destino de una persona o un grupo de personas, independientemente de si migran de manera regular o irregular.
- **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 protección internacional.
- **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 las personas 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.

- **Vulnerabilidad:** en el contexto de la migración, capacidad limitada para evitar, resistir y afrontar un daño, o recuperarse de él. Esta capacidad limitada es el resultado de una confluencia de características y condiciones individuales, familiares, comunitarias y estructurales.
- **Protección:** conjunto de actividades destinadas a conseguir el pleno respeto de los derechos de las personas, de conformidad con la letra y el espíritu de las ramas del derecho pertinentes (esto es, el derecho de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho de los refugiados).



**VENTANILLAS
INFORMATIVAS**
SOBRE MIGRACIÓN
MESOAMÉRICA Y
EL CARIBE



VENTANILLAS INFORMATIVAS

SOBRE MIGRACIÓN MESOAMÉRICA Y EL CARIBE

SEGUNDA EDICIÓN

