

INFORME REGIONAL ESTADO DE LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS, ANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19. SETIEMBRE, 2020

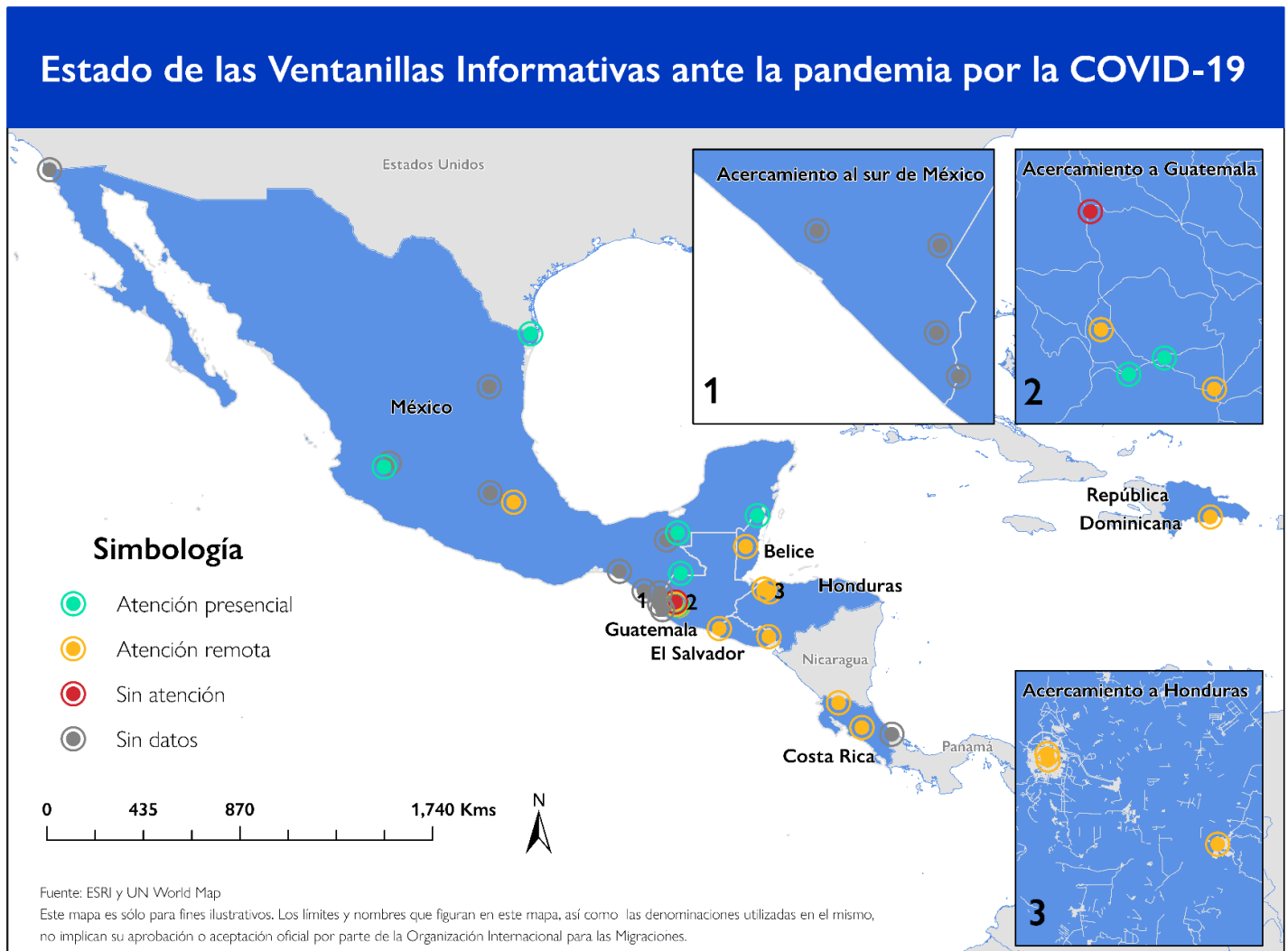
CONTEXTO

El Programa Regional sobre Migración de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) cuenta con una serie de ventanillas que brindan apoyo y asesoría a las personas migrantes o aquellas que quieran obtener información para una migración regular y segura. En América Central y México hay actualmente más de 35 ventanillas informativas a lo largo de la región. La mayoría se encuentran en el sur de México, seguidos por Guatemala, Costa Rica, Honduras, El Salvador y República Dominicana. Hay que considerar que en el presente informe se analizan las ventanillas informativas que han reportado actividad y que se encuentran funcionando de diferentes formas pese a la pandemia por la COVID-19 hasta setiembre, 2019.

PRINCIPALES RESULTADOS

Ante la pandemia por la COVID-19 se realizó el instrumento de consulta sobre la situación en cada ventanilla por país. Al momento de realizar este informe se contó con 21 ventanillas que completaron el formulario satisfactoriamente. De las cuales 19 continúan dando atención al público de forma remota o presencial (90%) y dos están cerradas (10%).

De las ventanillas que continúan brindando servicios de atención ocho dan atención presencial (38%) y doce dan atención vía remota (62%).



SERVICIO DE ATENCIONES Y ASISTENCIAS PRESENCIAL

En detalle de las 21 ventanillas encuestadas, ocho continúan dando atención presencial (38%) en horarios especializados principalmente entre las 9:00 am y 3:00 pm, bajo las condiciones sanitarias pertinentes. Estas corresponden con: Salcajá y La Esperanza en Guatemala, y con Las Margaritas, Balacán, Tlajomulco de Zúñiga, Ciudad Victoria, Nuevo Laredo y Othón P. Blanco de México.

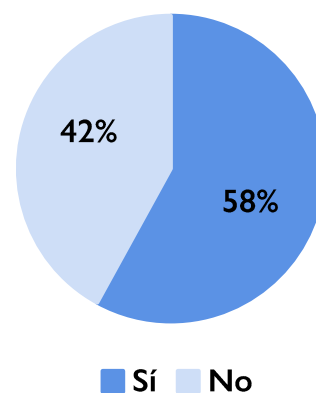
Estas ventanillas están brindando servicios informativos y de orientación principalmente sobre regularización, estatus migratorio, servicios institucionales, consultas de información y orientación sobre requisitos migratorios, impresión de documentos, apoyo con alimentos y apoyo de consulta médica gratuita.

SERVICIO DE ATENCIONES Y ASISTENCIAS VÍA REMOTA

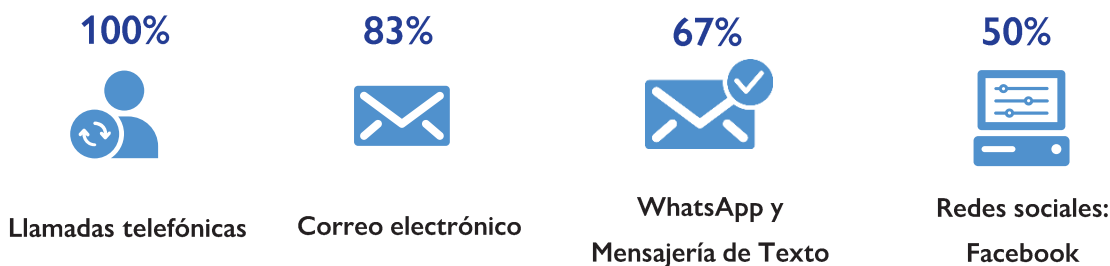
Doce ventanillas están dando atención remota (62%) por medio de correo electrónico, WhatsApp, Facebook, llamadas telefónicas y mensajería de texto. Estas corresponden con Child Foundation en Belice, Upala y Desamparados en Costa Rica, La Unión y Ahuachapán en El Salvador, Santo Domingo en República Dominicana, Quetzaltenango y San Miguel Sigüilá en Guatemala, El Progreso, Defensoría de la Niñez y Oficina de la Mujer en Honduras, y Puebla en México.

De las 12 ventanillas que atienden al público vía remota, siete afirmaron contar con un protocolo específico para sus atenciones. Este protocolo corresponde con: la verificación de la identidad de la persona, mayor seguimiento debido al control de llamadas y de mensajes de texto, funcionamiento de citas por correo y por llamadas y registro de todas las funciones para consulta de las contrapartes.

Ventanillas que cuentan con un protocolo de atención virtual



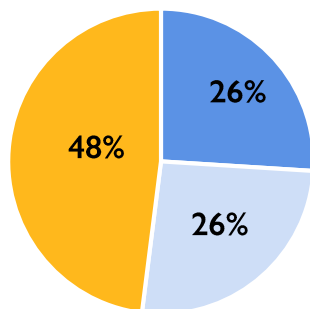
FORMAS DE ATENCIÓN VÍA REMOTA



De las 12 ventanillas que atienden al público vía remota, todas atienden por medio de llamadas telefónicas, diez atienden por correo electrónico, ocho prestan atención por mensajería de texto y/o WhatsApp y seis atienden por medio de redes sociales como Facebook.

SERVICIO DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS COMUNIDADES

Ventanillas que realizan actividades en las comunidades



■ Sí, presencial ■ Sí, vía remota ■ No

Respecto a las actividades, del total consultado el 48 por ciento restante cerraron actividades desde el 16 de marzo y no cuentan con una fecha aproximada de reapertura de actividades. Y diez ventanillas están haciendo actividades en las comunidades (52%), todas afirmaron que están siguiendo las normas sanitarias establecidas y cumpliendo con el protocolo a seguir.

De estas cinco lo realizan de forma presencial (26%): Upala en Costa Rica, Santo Domingo en República Dominicana, Defensoría de la Niñez en Honduras y Nuevo Laredo y Othón P. Blanco en México. Y otras cinco lo realizan de forma remota (26%): Quetzaltenango en Honduras, Child Foundation en Belice, El Progreso en Honduras y La Unión y Ahuachapán en El Salvador como capacitaciones en línea, webinars y sesiones de concientización

Además, del total de ventanillas encuestadas dos no realizan actividades como parte de sus funciones.

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 o de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos (PRM). 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 o PRM 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 (PRM), bajo el marco del Programa Regional sobre Migración, Mesoamérica-Caribe. Sin embargo, los puntos de vista expresados no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno de los Estados Unidos.



Información de contacto

OIM Oficina Regional para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe
Edificio Sabana Business Center
Boulevard Ernesto Rohrmoser
San José, Costa Rica.

Teléfono:
+506 2212-5300

Página web:
<https://programamesoamerica.iom.int/>