
GUÍA PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE PERSONAS MIGRANTES EN LAS VENTANILLAS INFORMATIVAS

La presente guía constituye un recurso de apoyo para al personal que trabaja en las ventanillas informativas para personas migrantes y/o abogan por su protección. Ha sido desarrollada en respuesta a la manera desproporcionada en que la pandemia causada por el COVID-19 ha afectado a personas migrantes y a la necesidad de contar con lineamientos para su protección.

Se recomienda su complementación con otras herramientas de respuesta al COVID-19 para la protección de personas migrantes elaboradas por el Cluster/Grupo Global de Protección, así como otras guías, declaraciones y alertas desarrolladas por la OIM y grupos interagenciales, las cuales se citan en su mayoría a lo largo de este documento.

También debería consultarse, para mayor información, el **Manual de Ventanillas Informativas sobre Migración en Mesoamérica y El Caribe**, publicado por la OIM.





CONTEXTO Y NECESIDADES

DE PROTECCIÓN

En el contexto de la emergencia del COVID-19, las personas migrantes están expuestas a muchas de las vulnerabilidades que encara el resto de la población y a menudo en mayor medida. Es más probable que las personas extranjeras estén hacinadas en sus viviendas o tengan trabajos precarios o de corta duración, que prácticamente no prevén las licencias por enfermedad. Otras personas migrantes, tanto en situación migratoria regular como irregular, pueden tener un acceso limitado a los servicios de salud pública, o miedo a solicitar tales servicios. Además, pueden tener dificultades en acceder a los programas de información sobre la salud pública o, a pesar de estar informadas, carecer de los medios financieros necesarios para gestionar los períodos de autoaislamiento o cuarentena¹.

Cabe dar prioridad a la incorporación de las preocupaciones relativas a la protección a personas migrantes en la respuesta al COVID-19, para garantizar que los esfuerzos se centren en las personas, sean inclusivos y no causen daños a las poblaciones a las que se presta asistencia. Este empeño se basa en la comprensión de las posibilidades y dificultades para acceder a los servicios y la información de los diferentes grupos migrantes, incluidas las personas con discapacidad, las personas mayores, las familias encabezadas por mujeres y los niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados, e incorpora también las consideraciones de género.

► Consideraciones de género

Las normas de género y las desigualdades preexistentes afectan desproporcionadamente a las mujeres y las niñas en situaciones de emergencia, incluidas las emergencias sanitarias. El género puede cruzarse con otros factores, como la edad, la orientación sexual y la identidad de género, el origen étnico, la discapacidad, la educación, el empleo y la ubicación geográfica, para agravar aún más las experiencias individuales en emergencias.

La evidencia emergente de la respuesta al COVID-19 ya apunta a picos en la violencia doméstica, así como al abuso y violencia hacia las trabajadoras sanitarias. Además, la experiencia de epidemias anteriores sugiere que las restricciones al movimiento y otras medidas de contingencia pueden crear oportunidades

¹ Declaración de la OIM sobre el COVID-19* y la movilidad. Marzo 2020.

para la explotación y el abuso sexual. El apoyo existente para las personas sobrevivientes de la violencia basada en el género (VBG) puede romperse durante una emergencia de salud pública y aumentar la tensión en el hogar debido al aislamiento, la inseguridad alimentaria y financiera. La suspensión de las actividades educativas también puede aumentar los riesgos para las adolescentes de diferentes formas.

► **Niñez migrante**

Los niños, niñas y adolescentes migrantes, especialmente los no acompañados y separados, son particularmente vulnerables durante los brotes de enfermedades infecciosas por una variedad de razones. Más allá de los impactos inmediatos sobre su salud y la de las personas encargadas de su cuidado, las interrupciones sociales y económicas causadas por los brotes también presentan riesgos para su bienestar y protección. Las enfermedades infecciosas pueden alterar los entornos en los que los niños y niñas crecen y se desarrollan. Adicionalmente, las medidas utilizadas para prevenir y controlar la propagación de enfermedades infecciosas pueden exponerles a distintos riesgos².

► **Trata de personas en contextos de crisis**

Las personas que antes corrían menos riesgo de trata de personas pueden ser víctimas como resultado de la pandemia, mientras que las vulnerabilidades de las personas que ya corren el riesgo de trata pueden exacerbarse aún más. Además, las víctimas pueden tener dificultades para acceder a la atención médica, la información, la protección y el apoyo, durante y después de su experiencia con la trata.

La trata de personas ocurre antes, durante y después de las crisis. Puede ocurrir en cualquier etapa del desplazamiento y en cualquier lugar. Las redes de trata aprovechan las pérdidas humanas, materiales, sociales y económicas generalizadas y las consecuentes vulnerabilidades causadas por emergencias. Varios factores hacen que las personas en tales circunstancias sean aún más vulnerables a la trata, incluida la capacidad obstaculizada de los gobiernos, las familias y las comunidades para satisfacer sus necesidades básicas, opciones limitadas para buscar protección nacional o internacional de manera segura y regular, mecanismos de afrontamiento negativos adoptados por los afectados por la crisis, erosión del Estado de derecho y la segregación de las redes de seguridad social y otros sistemas de protección social. Estos factores pueden verse agravados por marcos legales débiles, aplicación de la ley de manera inadecuada, control fronterizo deficiente y discriminación de género, lo que lleva a violaciones de los derechos humanos³.

² IOM, Migrant Protection and Assistance Division. COVID-19 Information Brief-Issue 1. 3 April 2020.

³ IASC, Global Protection Cluster. Trafficking in Persons (TIP) considerations in internal displacement contexts. March 2020.

► **Personas trabajadoras migrantes**

En el ámbito laboral aumenta el riesgo a la explotación y el abuso cuando los sistemas nacionales se saturan o dejan de funcionar. Evidencia anecdótica sugiere que personas trabajadoras migrantes han sido despedidas sin que se les pague su salario pendiente, han sido forzadas a trabajar en condiciones de riesgo por miedo a perder sus trabajos o se han encontrado en estado migratorio irregular o sin trabajo durante la pandemia. Las mujeres migrantes son especialmente vulnerables a esta forma de explotación. Las personas trabajadoras migrantes también están en mayor riesgo de ser obligados a seguir trabajando, contrario a las recomendaciones médicas. Trabajadores migrantes también han reportado haber sido expulsados de sus lugares de residencia, como hoteles, hostales o u otros sitios alquilados, llevándolos a una situación de calle.

► **Personas migrantes varadas**

Debido a la alta probabilidad de que los países sigan restringiendo la movilidad a nivel internacional y nacional durante un período prolongado, las personas migrantes varadas seguirán aumentando y es probable que queden desprovistas de su estatus o en condición irregular, ya que se verán forzadas a quedarse más tiempo del previsto⁴.

La sobrepoblación y las estadías prolongadas en centros de tránsito y recepción, así como en albergues o asentamientos informales, pueden conducir a las personas migrantes a experimentar estrés psicológico y mayores probabilidades de contraer COVID-19.



⁴ IOM, Migrant Protection and Assistance Division. COVID-19 Information Brief-Issue 2. 21 April 2020.



ACCIONES SUGERIDAS

DESDE LAS VENTANILLAS

A continuación, se describen algunas acciones recomendadas que las ventanillas pueden adoptar en su respuesta a la crisis:

- Implemente asesoramiento virtual para personas migrantes y sesiones de capacitación virtual para las asociaciones de migrantes. Establezca mecanismos de comunicación a distancia para informar a las personas migrantes, especialmente a las que estén interesadas en regresar a sus países, sobre la situación general y las restricciones de movimiento en vigor⁵.
- Continúe brindando asesoría migratoria y referencia a servicios de apoyo de manera virtual, siguiendo las recomendaciones estipuladas en el [Manual de Ventanillas Informativas sobre Migración en Mesoamérica y El Caribe](#). Identifique el peligro inminente y a poblaciones vulnerables y referencie adecuadamente los casos que necesitan ser canalizados.
- Garantice el acceso a todas las personas migrantes, en situación regular o irregular, incluidas aquellas en situación de explotación, sobre sus procesos de retorno, y manténgales informadas sobre la situación actual. Establezca canales digitales de difusión de información y tenga al alcance materiales de comunicación, como el [repositorio de guías e instrumentos de protección frente al COVID-19 de la Oficina Regional de la OIM en América Central, Norteamérica y El Caribe](#). Se debe tener especial cuidado con los mensajes que se transmitan para garantizar que el COVID-19 no conduzca a la exclusión de las personas más vulnerables o la estigmatización de individuos o grupos enteros.
- Suministre información precisa en el idioma de las personas migrantes, así como formas culturalmente sensibles y atractivas (aplicaciones, radio mensajes, talleres en línea) para reducir el estrés.

⁵ Declaración de la OIM sobre el COVID-19* y la movilidad. Marzo 2020.



- Recomiende a las personas migrantes la instalación de **MigApp** en sus dispositivos móviles, para consultar la información oficial que se publica respecto a la pandemia, así como medidas sanitarias y migratorias, consejos para salud mental y protección.

- Facilite el contacto con embajadas, consulados y servicios, cuando esté a su alcance hacerlo.

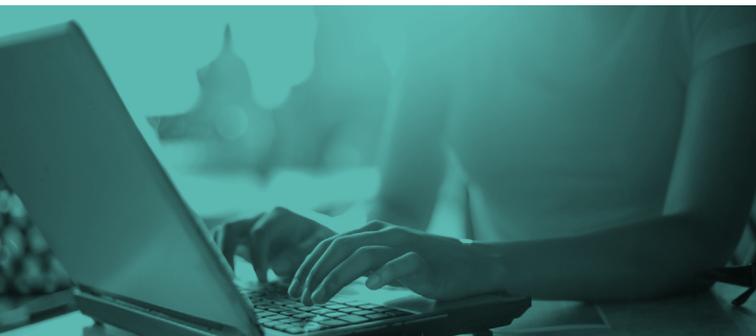
- Transmita información sobre servicios de respuesta a la violencia basada en el género disponibles, incluidas modalidades remotas, como líneas directas, si es necesario. Si no hay servicios de respuesta disponibles en su área, siga las pautas descritas en la **Guía de Bolsillo para VBG** (disponible en PDF y como aplicación de teléfono inteligente)⁶.



Si sospecha que una persona pueda ser víctima de trata de personas, considere los riesgos de seguridad y salud involucrados, para la persona víctima y su familia, la organización que responde y el personal y la comunidad en general, y adapte las modalidades de trabajo, antes de actuar⁷. Refiera a la persona de acuerdo con los lineamientos usuales.

⁶ IASC, Global Protection Cluster. Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response. Last updated: 6th April 2020.

⁷ IASC, Global Protection Cluster. Trafficking in Persons (TIP) considerations in internal displacement contexts. March 2020.



GUÍA OPERATIVA PARA

DIGITALIZAR UNA VENTANILLA

Con el objetivo de mantener el servicio informativo de manera personalizado en el contexto de emergencia, se recomienda “digitalizar la ventanilla informativa”; es decir, utilizar medios digitales para brindar atención. Esto puede realizarse por medio de plataformas interactivas de consulta o atención por medio del teléfono, WhatsApp o redes sociales, dependiendo de los recursos existentes. Es importante recordar que, aunque son medios digitales y menos personales, se debe asegurar la protección de datos de las personas migrantes y la integridad de la información compartida. Por tanto, se presenta una guía operativa de 4 etapas para digitalizar los servicios de las ventanillas:



ETAPA I

ACUERDOS DE TRABAJO Y ACTUALIZACIÓN DE INSUMOS

- Actualice los acuerdos de trabajo y los nuevos lineamientos en conjunto con las instancias locales que posibilitan el accionar de la ventanilla, incluyendo el teletrabajo de las personas a cargo.
- Actualice la información sobre trámites para la migración regular o, en caso de que existieran en los países de destino, programas de regularización migratoria que permitan a personas con estatus migratorio irregular acceder a una categoría migratoria regular. Verifique si los procesos están vigentes o se han paralizado por la emergencia.
- Revise los mecanismos de referencia existentes y vea cómo la provisión de referencias y servicios, y la comunicación actualizada sobre estos pueden continuar considerando las medidas de distanciamiento social y la posible reducción de las actividades. Asegúrese de que las listas actualizadas de las vías de referencia estén disponibles para todas las personas, incluidos los nuevos servicios en línea / remotos, como la gestión de casos debido a la crisis de COVID-19⁸.

⁸ IASC, Global Protection Cluster. Trafficking in Persons (TIP) considerations in internal displacement contexts. March 2020.

- Muchos gobiernos han modificado o suspendido temporalmente los servicios y programas de inmigración y asilo –incluida la tramitación de visados y el registro de solicitudes de asilo, así como los servicios de retorno voluntario. La OIM destaca la necesidad de velar por que tales decisiones no marginen aún más a los grupos móviles vulnerables, incluidas las personas mayores, las personas con discapacidad y los niños y niñas, así como de asegurar la continuidad de servicios de apoyo básicos, a pesar de las restricciones. Infórmese constantemente con respecto a los servicios que aún se están brindando y de qué manera.
- Traduzca material informativo relevante al idioma nativo de las personas migrantes que acuden a la ventanilla de manera frecuente.



ETAPA 2

PLANIFICACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO

- Identifique la tecnología necesaria para el soporte remoto y prepare un plan de adquisición y distribución si es necesario (por ejemplo: atención vía línea celular, creación de cuenta en redes sociales).
- Establezca el protocolo de atención digital: defina los canales, el tipo de información, el tono de atención, los horarios, las limitaciones, los mecanismos de reporte de casos, etc.
- Tenga en cuenta las medidas adoptadas a nivel de país y recomendaciones internacionales.
- Cree un sistema de supervisión técnica y apoyo del equipo de respuesta en las ventanillas informativas.



ETAPA 3

CAPACITACIÓN

- Capacite de manera virtual al personal de ventanillas en los nuevos lineamientos y formas de atención e información a personas migrantes.
- Asegúrese de que todo el personal esté plenamente informado sobre el virus, el lavado de manos y las prácticas de distanciamiento social, los protocolos nacionales y cómo llevar a cabo referenciacines específicas.
- Mapee los servicios disponibles y la ruta de referencia, asegurando que todo el personal tenga acceso a los contactos e información relevante⁹.

⁹ OIM, Guía operativa de Gestión de Campamentos. Preguntas frecuentes, BORRADOR 20 de marzo 2020.

- Si está dentro de sus posibilidades, prepare a una persona que pueda brindar sesiones cortas de primeros auxilios psicológicos y/o escucha, para la contención de emociones y alivio del estrés.



ETAPA 4

DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO

- Prepare materiales sencillos (imágenes o audios) que puedan compartirse en redes sociales, o en grupos de Whatsapp de la comunidad, o bien, con organizaciones y albergues para dar a conocer el servicio de atención en línea. Puede solicitar apoyo a la OIM para el diseño, de ser necesario.
- Coloque información sobre los nuevos canales de comunicación de manera visible en el espacio físico de la ventanilla.
- Recuerde monitorear diariamente los cambios y decisiones gubernamentales para actualizar la respuesta brindada.
- Dé seguimiento a los resultados y necesidades que surjan.

CONSIDERACIONES FINALES

- Toda atención informativa con personas migrantes debe realizarse bajo estándares de protección de datos. Por ejemplo, en el marco que provee el **Manual de protección de datos de la OIM**, en el cual se establecen una serie de principios clave que incluyen aspectos sobre recolección, niveles de sensibilidad de acuerdo con los tipos de datos, manejo seguro de bases de datos, confidencialidad y procedimientos legales para intercambio de datos, entre otros temas.
- Toda comunicación generada a través de estos medios debe seguir un protocolo de atención y respuesta que permita:
 - a. Establecer tono y estilo de manejo de la cuenta
 - b. Crear un banco de las respuestas validadas que puedan brindarse
 - c. Tener una hoja de ruta para brindar información oficial y un directorio de referencia
- Tenga en cuenta que toda información brindada en medios digitales quedará respaldada y puede ser compartida públicamente o reenviada.