







MÓDULO
.....

2

LA ASISTENCIA PARA LA REINTEGRACIÓN A NIVEL INDIVIDUAL

Ideas principales

	<ul style="list-style-type: none">• Cuando se aplica un enfoque de gestión de casos, la prestación de asistencia individual depende de que se logre entablar una relación abierta y de confianza con las personas que retornan y se las ayude a dirigir su propio proceso de reintegración y superar las dificultades a las que se enfrentan.
	<ul style="list-style-type: none">• La primera prioridad es determinar y abordar las vulnerabilidades de las personas que retornan, pues ello permite reducir los riesgos, evitar más daños y personalizar la asistencia prestada.
	<ul style="list-style-type: none">• Las personas que retornan tienen necesidades, pero también aptitudes y recursos. Comprender este hecho desde el principio del proceso de reintegración ayuda a los gestores de casos a adaptar la asistencia individual para fomentar una reintegración sostenible.
	<ul style="list-style-type: none">• La elaboración de un plan de reintegración es un proceso conjunto. El gestor de casos siempre debe ofrecer a las personas que retornan una visión realista de la asistencia disponible y ayudarlas a prepararse para el momento en que la asistencia llegue a su fin.



Gestores y desarrolladores de proyectos



Gestores de casos y otros miembros del personal



Asociados en la implementación



Proveedores de servicios (capítulos pertinentes)



Gobierno local (de acogida y de origen)



Formuladores de políticas

ASISTENCIA PARA LA REINTEGRACIÓN A NIVEL INDIVIDUAL



- Gestores y desarrolladores de programas
- Gestores de casos y otros miembros del personal
- Asociados en la implementación
- Proveedores de servicios (capítulos pertinentes)
- Gobierno local (de acogida y de origen)
- Formuladores de políticas

INTRODUCCIÓN

La asistencia individual para la reintegración se presta directamente a las personas que retornan y a sus familias y, normalmente, se adapta en función del caso (efectivo, ayuda en especie o una combinación de ambas). La asistencia para la reintegración debe adaptarse a las necesidades específicas de las personas que retornan y reflejar las experiencias migratorias, las aptitudes, los factores de vulnerabilidad y las circunstancias de retorno de cada persona. Esta asistencia personalizada empodera a las personas que retornan y genera las condiciones necesarias para que puedan asumir la responsabilidad de su proceso de reintegración y decidir por sí mismas cuál es el mejor modo de aprovechar la asistencia que reciben.

El tipo y el contenido de la asistencia para la reintegración deben basarse en las necesidades de la persona que retorna. El hecho de proporcionar información y prestar asesoramiento antes y después del retorno ayuda a los gestores de casos a adaptar la asistencia a la situación específica de cada persona. Este tipo de enfoque adaptado es particularmente importante cuando existen vulnerabilidades específicas derivadas de la composición familiar, el sexo o el género, la edad, el estado de salud o el desasosiego mental experimentado durante el proceso migratorio como consecuencia de situaciones de abuso, explotación o violencia.

Este módulo contiene información sobre la asistencia que se presta a nivel individual, que abarca desde el importante papel que desempeñan los gestores de casos a través del asesoramiento y las derivaciones para evaluar las necesidades y competencias de las personas que retornan hasta la elaboración de un plan de asistencia para la reintegración. Tres secciones de este módulo ponen de relieve las mejores prácticas y las intervenciones que permiten prestar apoyo a las personas que retornan en las dimensiones económica, social y psicosocial de su reintegración individual.

Factores individuales que pueden influir en la reintegración

A nivel individual, existen varios factores que condicionan una reintegración exitosa. Entre estos se incluyen las características personales y los factores relacionados con la experiencia migratoria en general, como se indica a continuación:

Cuadro 2.1: Factores individuales que pueden influir en la reintegración

→ Edad	→ Orientación sexual
→ Sexo	→ Redes sociales
→ Género	→ Motivación o motivaciones
→ Identidad étnica y cultural	→ Percepción de la identidad personal
→ Identidad religiosa	→ Seguridad personal
→ Salud y bienestar	→ Situación económica
→ Competencias y conocimientos	→ Características psicosociales (emocionales, cognitivas, de comportamiento)
→ Situación familiar	→ Tiempo en el extranjero
→ (Dis)capacidad	

Las características de la travesía migratoria y las circunstancias del retorno son tan importantes como otros factores. Estas circunstancias comprenden, entre otras, el tiempo que el migrante ha estado ausente; las condiciones en el país de acogida; la exposición a enfermedades u otros problemas de salud pública o mental; las demoras durante el tránsito, como la detención del migrante antes de su retorno; las condiciones del retorno o el grado de preparación para el retorno; y los recursos disponibles o el acceso a información. En cuanto a las vulnerabilidades individuales, se debe tener en cuenta si las personas que retornan tienen necesidades en materia de salud, son víctimas de la trata o de situaciones de violencia, explotación o abuso, o se trata de menores no acompañados o separados. Ante estas vulnerabilidades, es necesario prestar apoyo específico en determinados esferas al principio del proceso de reintegración (por ejemplo, asesoramiento psicosocial para abordar las experiencias angustiosas) y empoderar a las personas afectadas para que desarrollen todo su potencial¹⁶.

¹⁶ Para obtener más información sobre los migrantes en situación de vulnerabilidad, consulte el documento *IOM's Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.

2.1 La función de asesoramiento de los gestores de casos

Una de las maneras más eficaces de prestar asistencia adaptada es hacerlo a través de gestores de casos que acompañan y asesora a las personas que retornan a lo largo del proceso. La gestión de casos es una práctica estándar de trabajo social utilizada para ayudar a los beneficiarios a satisfacer sus necesidades cuando existe una gran variedad de proveedores que prestan servicios. En el contexto del retorno y la reintegración, la gestión de casos puede ayudar a las personas que retornan a lidiar con los servicios de asistencia, que suelen estar fragmentados.

Aunque la gestión de casos se realiza generalmente a nivel individual, los gestores de casos deben comprender que los factores comunitarios y estructurales también influyen en la reintegración. Los gestores de casos constituyen el vínculo entre la persona que retorna y la comunidad de retorno. Por ello, también supervisan las actividades de reintegración a nivel comunitario (*consulte el módulo 3*) y desempeñan un papel esencial en la prestación de una asistencia integrada para la reintegración. Para obtener información detallada sobre la gestión de casos, consulte el documento *IOM's Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.

Este capítulo, que ofrece una descripción general del asesoramiento que prestan los gestores de casos, comprende las siguientes secciones:

- 2.1.1 Fundamentos del asesoramiento para gestores de casos (incluso en el país de acogida)
- 2.1.2 Guía detallada sobre la primera sesión de asesoramiento para la reintegración

2.1.1 Fundamentos del asesoramiento para gestores de casos

El asesoramiento es un paso fundamental para el diseño, la preparación y la prestación de asistencia para la reintegración, que normalmente se encomienda a los gestores de casos. En el ámbito de la reintegración, el asesoramiento tiene por objeto establecer una comunicación con los migrantes que retornan y empoderarlos antes de la partida y después de la llegada al país de origen. El asesoramiento se refiere a:

- la **comunicación** entre una persona con una necesidad y otra persona que ayuda a la primera a satisfacer su necesidad;
- la **escucha activa** y la atención plena a lo que dice una persona;
- la **indagación** como medio para recabar información y mostrar interés;
- la **comprensión** y el **respeto** como medio para intentar ponerse en la perspectiva de la otra persona sin juzgarla;
- el **empoderamiento** que se logra ayudando a la persona a conocer sus fortalezas;
- la **provisión de información** para que la persona pueda decidir por sí misma;
- la ayuda que se presta a una persona para que tome **sus propias decisiones**;
- la **prestación de apoyo** mediante la ayuda y la comprensión; y
- la **ayuda que se ofrece a una persona para que** afronte sus necesidades, evalúe sus opciones y **decida cómo actuar**.

La siguiente sección proporciona orientación sobre el asesoramiento para la gestión de casos de reintegración. El anexo 1.A contiene información más detallada sobre las técnicas de asesoramiento para gestores de casos.

El asesoramiento en el país de acogida

El asesoramiento para la reintegración difiere del asesoramiento para el retorno. El asesoramiento para el retorno sirve para ayudar al migrante a decidir entre regresar a su país de origen o permanecer en el país de acogida. El asesoramiento para la reintegración, en cambio, se centra en el modo en que el migrante puede reintegrarse en su país de origen tras tomar la decisión de regresar. Siempre que sea posible, el asesoramiento para la reintegración debe comenzar antes de que la persona interesada abandone el país de acogida, a fin de fomentar una decisión informada sobre el retorno y preparar a la persona para su reintegración. Durante una sesión de asesoramiento para la reintegración previa a la partida, el gestor de casos debe ser capaz de proporcionar información específica sobre el tipo de asistencia que la persona podrá recibir al regresar a su país, utilizando materiales en un idioma comprensible para ella. El contenido de esta sesión informativa debe coordinarse con el personal presente tanto en el país de origen como en el país de acogida.



INFORMACIÓN
DESTACADA

Para evitar confusiones y frustraciones, los asesores deben concienciar a los posibles migrantes sobre las dificultades y responsabilidades del retorno, utilizando información objetiva y equilibrada sobre el país de origen. Además, solo deben informarles sobre los servicios de reintegración que se encuentran a su disposición en el país de origen y mencionar tanto las limitaciones como las condiciones previas para obtener asistencia, de modo que quienes decidan retornar lo hagan con unas expectativas realistas sobre su retorno y puedan prepararse para ello. Cabe evitar informar a estas personas sobre las actividades de reintegración a las que no pueden optar, ya que existe un alto riesgo de frustración si más adelante se dan cuenta de que no pueden beneficiarse de una asistencia más completa. Asimismo, será preciso aclarar cualquier información incorrecta o rumor que las personas que retornan hayan escuchado sobre la asistencia o el proceso de reintegración.



Asesoramiento presencial con el personal de reintegración en el país de origen

En los últimos años, el personal de retorno voluntario asistido y reintegración de la OIM en el Iraq ha visitado centros de recepción de migrantes en países europeos para realizar sesiones grupales de asesoramiento con migrantes iraquíes y brindar información a las instituciones pertinentes del país de acogida. Los migrantes, los interlocutores en el país de acogida y el personal de la OIM han considerado esta práctica muy positiva. La experiencia ha demostrado que los migrantes iraquíes confían más en la información que proporciona una organización independiente, como la OIM, que en la información procedente de una fuente gubernamental. Esto ocurre sobre todo cuando el personal nacional que trabaja y vive en el Iraq puede proporcionar información de primera mano. Aunque el asesoramiento a distancia es un paso importante en la preparación completa de los migrantes antes de su retorno, las sesiones periódicas de asesoramiento presencial grupal con el personal del país de origen en el país de acogida han tenido un mayor efecto en términos de confianza, aceptación y preparación de los beneficiarios.

2.1.2 Guía detallada sobre la primera sesión de asesoramiento para la reintegración

Aunque pueden comenzar antes de la partida, las sesiones de asesoramiento para la reintegración adquieren una importancia fundamental cuando la persona llega a su país de origen.

En la primera sesión de asesoramiento para la reintegración en el país de origen, el gestor de casos debe proporcionar apoyo emocional básico de primera línea a las personas que retornan y determinar si conviene derivarlas a servicios especializados. La primera sesión de asesoramiento debe abarcar tres elementos principales:

- **Prestación de apoyo psicosocial de primera línea** a la persona que retorna;
- **Recopilación de información** sobre la persona que retorna, lo que comprende una nueva evaluación sobre las posibles situaciones de vulnerabilidad y la determinación de sus necesidades inmediatas; y
- **Transmisión de información sobre el proceso de asistencia para la reintegración.**

A continuación se enuncian los pasos recomendados para llevar a cabo con éxito una primera sesión de asesoramiento:



Los gestores de casos pueden consultar el [anexo 1.A](#) para obtener consejos sobre técnicas de asesoramiento adecuadas para una reunión inicial con una persona que acaba de retornar o un beneficiario que parece angustiado y desasosegado.

Asimismo, quizás sea necesario realizar sesiones de asesoramiento con la familia de la persona interesada. Consulte la [sección 2.6.2](#) para obtener más información.

Figura 2.1: Pasos para la primera sesión de asesoramiento para la reintegración



Paso 1: Prepare la sesión de asesoramiento

Para preparar la sesión de asesoramiento, el gestor de casos de reintegración debe revisar, de haberla, la información enviada por el país de acogida. La información incluirá, entre otras cosas, datos y observaciones sobre la persona que retorna, posibles vulnerabilidades, temas de conversación y un plan de reintegración previo a la partida. El gestor de casos debe centrarse en medidas específicas y en un plan de acción con objetivos claros y alcanzables. Se recomienda que el gestor de casos utilice técnicas de escucha activa ([consulte el anexo 1.A](#)) y prevea tiempo suficiente para conversar y responder a las preguntas que la persona que retorna pueda tener.

- **Elija un lugar adecuado.** La sesión de asesoramiento debe llevarse a cabo en un entorno sin distracciones y con el mínimo número de interrupciones posible. Se debe elegir un lugar en el que se puedan respetar la privacidad y la confidencialidad. Debe tratarse de un lugar acogedor, cómodo y tranquilo, con buena ventilación y luz natural. Si la sesión se va a realizar en línea, los gestores de casos deben quitar todas las distracciones de la oficina y pedir a la persona que se encuentra al otro lado de la pantalla que haga lo mismo, se ponga cómoda y participe en la sesión a solas.

Si el gestor de casos visita a la persona que retorna en su hogar, se recomienda buscar un lugar cómodo y tranquilo, alejado del resto de miembros del hogar, y reducir al mínimo las distracciones apagando las radios y las televisiones.

- **Fije un horario.** La duración de la sesión de asesoramiento para la reintegración dependerá de cuán compleja sea la situación de la persona que retorna. Si la persona necesita más tiempo o se cansa antes de que termine la sesión, las siguientes reuniones deberán reprogramarse. El gestor de casos debe elegir un horario que no se solape con otras actividades y recordar que la celebración de eventos o acontecimientos importantes puede distraer a la persona y evitar que se concentre en la sesión de asesoramiento.
- **Avise a las personas con antelación y envíeles información sobre la sesión** para que puedan prepararse. La información debe incluir instrucciones logísticas, por ejemplo, cómo llegar al lugar, y explicaciones sobre el porqué, el lugar y el momento de la sesión.
- **Contrate los servicios de un intérprete,** si fuera necesario, para facilitar la comunicación y el intercambio de información. Informe al intérprete sobre la sesión y los requisitos de confidencialidad.
- **Recabe y guarde información.** El gestor de casos debe disponer de un sistema para apuntar información importante y guardar documentos relacionados con las sesiones de asesoramiento de una manera confidencial y segura¹⁷.

Al comenzar la sesión, el gestor de casos debe saludar y dar la bienvenida a la persona que retorna, presentarse y luego explicar su papel como profesional y el de la organización para la que trabaja. Algunas personas pueden mostrarse confundidas o desconfiadas, en particular en los casos de retorno forzoso. Es de suma importancia dejar claro el propósito de la sesión de asesoramiento, informando a la persona que retorna sobre la asistencia para la reintegración y explicándole que puede rechazar esta asistencia en todo momento.

Los gestores deben explicar que se trata de una reunión confidencial y que solo se compartirá información específica con otros profesionales si esa información es necesaria para el proceso de reintegración y siempre con el consentimiento de la persona interesada. También deben permitir que la persona que participa en la sesión se presente y formule preguntas. La duración de la sesión de asesoramiento depende de muchos factores, entre ellos, de la salud mental de la persona que retorna, su cansancio y su capacidad de concentración. Observando la comunicación no verbal de su interlocutor, el gestor de casos debe ser capaz de darse cuenta de cuándo conviene proponer una pausa o interrumpir la sesión para programar la siguiente.

Paso 2: Cree un clima de confianza

Los primeros minutos del encuentro son fundamentales para crear una relación de confianza. La sesión de asesoramiento para la reintegración puede comenzar con preguntas genéricas del asesor para saber cómo se siente la persona que retorna y una breve charla trivial (“¿Cómo se encuentra? ¿Ha encontrado fácilmente el lugar?”). Evite empezar preguntando sobre las últimas etapas de la travesía migratoria. Las muestras de respeto también ayudan a crear confianza, lo cual es clave para fomentar el diálogo y las conversaciones productivas. Cada tanto durante la sesión, es conveniente recordar a la persona que retorna qué se está haciendo en ese momento y que se hará para prestarle apoyo, sin crear falsas expectativas sobre lo que la organización es capaz de hacer. Los gestores de casos deben estar preparados para responder adecuadamente a cualquier comentario o revelación de información y evitar aumentar el sufrimiento de la persona. Asimismo, deben facilitar la conversación y animar a la persona a proporcionar información completa.

¹⁷ Es particularmente importante llevar a cabo una evaluación de los riesgos y beneficios y una evaluación de las sensibilidades cuando se utilizan datos personales, así como actuar con transparencia frente a la persona interesada con respecto al tratamiento de los datos personales de la persona interesada. También se deben tomar precauciones razonables y necesarias para preservar la confidencialidad de los datos personales.

En caso de ser necesario, los gestores pueden ofrecer apoyo psicológico de primera línea. Este tipo de apoyo comprende asesoramiento empático para la reintegración (*consulte el anexo 1.A*), primeros auxilios psicológicos a una persona especialmente angustiada o desasosegada durante una sesión de asesoramiento (*consulte el anexo 1.C*) o derivaciones a asesoramiento psicológico u otros servicios psicosociales y especializados en salud mental (*consulte la sección 2.6.3*).

Paso 3: Explique el proceso de asistencia para la reintegración

Los gestores de casos deben explicar el proceso de asesoramiento para la reintegración y el funcionamiento de la asistencia en general. Deben preguntar a las personas que retornan si comprenden lo que se les explica y si están de acuerdo y dan su consentimiento. Asimismo, deben recordarles que pueden interrumpirlos en cualquier momento si tienen preguntas. Estos comentarios ayudan a las personas a tomar sus propias decisiones. La entrevista puede provocar reacciones emocionales, de modo que los gestores deben preguntar regularmente a las personas cómo se sienten y si desean continuar con la sesión o necesitan una pausa.

Aunque más adelante se proporcionará información detallada sobre las opciones de reintegración, es importante que las personas que retornan comprendan cabalmente el proceso. Los gestores de casos deben ofrecer a estas personas una idea realista de las opciones y posibilidades de que disponen y no crear falsas expectativas, que pueden ser perjudiciales para una reintegración eficaz y posiblemente generen frustración e incluso sentimientos de odio.

Paso 4: Evalúe las vulnerabilidades

Los gestores de casos deben haber recibido información sobre las vulnerabilidades y necesidades de la persona antes de su retorno. Sin embargo, debido a que es posible que la información no sea completa o surjan nuevas vulnerabilidades y necesidades tras el retorno, las necesidades, vulnerabilidades y riesgos de la persona deben evaluarse o reevaluarse tras la llegada al país de origen.

Es fundamental reconocer posibles situaciones de vulnerabilidad, ya que esto determina el tipo de asistencia y el momento en que la asistencia debe prestarse en el país de origen. Se deben realizar derivaciones urgentes si se revela información que supone una amenaza para la vida de la persona o exige atención de emergencia. La sección 2.2 contiene información detallada sobre la evaluación de las vulnerabilidades, capacidades y necesidades de las personas que retornan.

Paso 5: Diseñe el plan de reintegración

El objetivo de esta parte de la sesión de asesoramiento es ayudar a las personas que retornan a concebir su futuro de manera positiva y proactiva. El plan de reintegración no debe limitarse a la prestación de asistencia (cuando sea necesaria), sino también ampliar su alcance y abarcar diferentes aspectos y factores de la reintegración para convertirse en una especie de “plan de vida” que incluya los objetivos de la persona que retorna y las acciones que deben realizar tanto el interesado como la organización de asistencia. El plan también debe poner de relieve las fortalezas y los recursos de la persona como elementos fundamentales de su proceso de reintegración. Asimismo, es importante que la persona que retorna hable abiertamente sobre los retos, problemas y obstáculos relacionados con el retorno para poder tratar estas cuestiones, llegado el momento.



Los gestores de casos encontrarán orientación específica sobre cómo abordar estas cuestiones y qué preguntas plantear en el *anexo 1.F*.

Durante la sesión de asesoramiento para la reintegración, no solo se debe reunir información esencial para adaptar el plan de reintegración de las personas que retornan, sino también para ayudar a estas personas a lograr un equilibrio adecuado entre sus expectativas y la realidad. A fin de gestionar las expectativas de las personas que retornan, los gestores de casos deben ser sinceros y transparentes en lo referente al apoyo disponible para la reintegración y los requisitos y límites de admisión a lo largo de todo el proceso de asesoramiento.

Deben invitar a las personas que retornan a expresar sus aspiraciones y expectativas y también a proporcionar información sobre sus aptitudes e intereses. Las personas que retornan deben reflexionar sobre cómo su experiencia migratoria podría beneficiarlas tras regresar a su país de origen.

Paso 6: Cierre la primera sesión y planifique el seguimiento

La elaboración o revisión de un plan individual de asistencia para la reintegración puede consumir mucho tiempo al principio. Si el tiempo lo permite, los gestores de casos deben llevar a cabo las evaluaciones que se describen en la siguiente sección (2.2) y elaborar un plan de reintegración (sección 2.3) antes de concluir la primera sesión de asesoramiento. La sección 2.3 proporciona orientación para elaborar o revisar planes de reintegración específicos y prácticos para las personas que retornan y sus familias.

En algunos casos, sin embargo, la elaboración del plan de reintegración requerirá una sesión de asesoramiento aparte. Si el gestor y la persona que retorna acuerdan programar una reunión independiente para elaborar un plan de reintegración específico, el gestor de casos debe concluir la sesión de asesoramiento resumiendo los puntos más importantes y programando una sesión de seguimiento.

Si, como se recomienda, la persona ha elaborado un plan de reintegración antes de su partida, el plan debe revisarse y examinarse nuevamente durante la primera sesión de asesoramiento consecutiva a la llegada, ya que se pueden haber producido cambios en la situación de la persona desde su retorno.

Durante la primera sesión de asesoramiento, puede ser necesario realizar una derivación inmediata y vital a los servicios pertinentes de atención de la salud, incluso de salud mental (consulte la sección 2.6.2, donde encontrará una lista de casos en que la persona debe ser derivada inmediatamente para ser sometida a un seguimiento especializado).

El asesoramiento para la reintegración no es una actividad puntual, sino un proceso continuo. Incluso después de elaborar un plan de reintegración y tomar las medidas acordadas, los gestores de casos deben mantener un contacto regular con la persona que ha retornado para comprobar si el proceso de reintegración discurre conforme al plan, reducir los posibles obstáculos o situaciones problemáticas y aprovechar las nuevas oportunidades (consulte la sección 2.3.3 para más información sobre el seguimiento del proceso de reintegración).

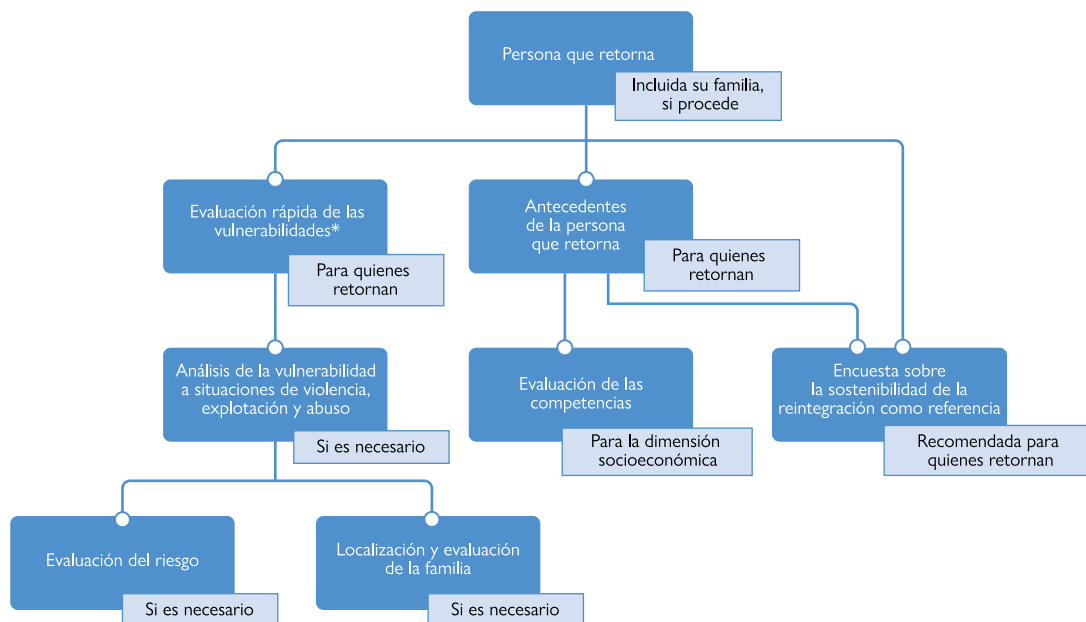
2.2 Evaluación de las necesidades y competencias de la persona que retorna

Las evaluaciones individuales analizan las capacidades y vulnerabilidades de las personas que retornan, así como los factores de riesgo y protección. Estas evaluaciones proporcionan información para adaptar los planes de reintegración a cada persona y deben volver a consultarse si las circunstancias cambian. El siguiente gráfico explica qué evaluaciones deben llevarse a cabo, para qué personas y en qué momento.

Este capítulo ofrece una descripción general de las evaluaciones que se deben llevar a cabo para recabar información antes de elaborar un plan de reintegración:

- 2.2.1 Evaluación de las vulnerabilidades
- 2.2.2 Evaluación del riesgo
- 2.2.3 Evaluación de la familia
- 2.2.4 Evaluación de las competencias
- 2.2.5 Utilización de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración como herramienta de evaluación

Figura 2.2: Evaluaciones que se recomienda llevar a cabo antes de elaborar un plan de reintegración



* Téngase en cuenta que si esta evaluación rápida revela posibles vulnerabilidades, las evaluaciones de seguimiento deben realizarse lo antes posible.

Para diseñar un plan de reintegración que permita prestar asistencia adaptada, las evaluaciones deben llevarse a cabo tan pronto como sea posible, idealmente antes del retorno. Recibir información sobre la persona antes de su retorno permite al personal en el país de origen disponer lo necesario para que la persona reciba una asistencia adecuada tras su llegada. Cuando la persona que retorna llega a su país de origen, el personal de reintegración debe reevaluar la información proporcionada por el país de acogida. Es fundamental que exista una estrecha coordinación entre el personal del país de acogida y el del país de origen para que el proceso de reintegración no plantee problemas. A continuación, el estudio de caso 2 ofrece un ejemplo concreto de esta coordinación entre países.



Estudio de caso 2: Cooperación previa a la partida entre las oficinas de la OIM en el Afganistán y Austria

Las oficinas de la OIM en el Afganistán y Austria llevan cooperando en proyectos de reintegración desde 2012. Una comunicación eficaz, una respuesta rápida y la voluntad de adaptar y mejorar continuamente los enfoques de reintegración han demostrado ser prerequisites esenciales para facilitar el proceso de reintegración de las personas que retornan en contextos que suelen ser complicados.

Una cooperación sólida comienza en la fase de diseño del proyecto, en la que ambas oficinas contribuyen en la misma medida en la elaboración de materiales y presupuestos. Para favorecer una gestión eficaz y uniforme de los casos, las oficinas comparten procedimientos operativos estándar. Estos procedimientos contienen información sobre el personal del proyecto, así como detalles sobre ambas oficinas, y describen las funciones y responsabilidades de todos los interlocutores que intervienen en el proceso de retorno y reintegración. Juntas, las oficinas elaboran material informativo para las personas que retornan y lo traducen a los idiomas locales.

Durante la implementación del proyecto, las oficinas mantienen una comunicación constante e intercambian información a través de correos electrónicos y reuniones periódicas por Skype. También examinan temas específicos, como las cuestiones de supervisión, a través de webinarios. El personal de la OIM en el Afganistán contribuye periódicamente a las sesiones informativas previas a la partida que la oficina de la OIM en Austria organiza para las personas que retornan a su país de origen. Esto fomenta confianza, brinda una visión realista de las oportunidades y las dificultades del retorno y ayuda a gestionar las expectativas.

Las visitas de coordinación tanto en el Afganistán como en Austria refuerzan la cooperación establecida porque permiten comprender mejor la realidad en las que se trabaja, los requisitos procedimentales y las circunstancias de los migrantes previas a la partida y tras su llegada. Además, estas visitas ofrecen al personal de la OIM la oportunidad de reunirse con los asociados y demás organizaciones para intercambiar información y crear confianza. También sirven para ampliar las redes de derivación y, por ende, mejorar la sostenibilidad de la reintegración, por ejemplo, en los ámbitos de la salud o la educación y formación técnica y profesional. Asimismo, las reuniones de coordinación en Austria permiten al personal de la OIM en el Afganistán proporcionar a sus principales interlocutores información actualizada sobre la situación en el Afganistán.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Fortalezca la capacidad del personal para facilitar la comunicación y la cooperación interculturales;
- Recabe la opinión de las personas que han retornado para ayudar a crear expectativas realistas para otras personas en la misma situación.

2.2.1 Evaluación de las vulnerabilidades

Todas las personas que retornan deben ser sometidas a una evaluación de las vulnerabilidades, idealmente antes de la partida y luego nuevamente al llegar al país de origen (*consulte el paso 4, más arriba*).

Las vulnerabilidades de las personas y los hogares deben determinarse en una etapa temprana para saber si es posible que obstaculicen el proceso de reintegración. La pronta determinación de estas vulnerabilidades también ayuda al personal a preparar medidas protectoras y preventivas adecuadas, ello es crucial para concebir un plan de reintegración eficaz.



La definición de “migrante en situación de vulnerabilidad”

Los migrantes en situación de vulnerabilidad son aquellos migrantes que no pueden gozar de manera efectiva de sus derechos humanos, que corren un mayor riesgo de sufrir violaciones y abusos y que, por consiguiente, tienen derecho a reclamar una mayor protección a los garantes de derechos. Las situaciones de vulnerabilidad a las que se enfrentan los migrantes surgen como consecuencia de diversos factores que pueden converger o coexistir simultáneamente, influirse y exacerbarse mutuamente y también evolucionar y variar con el tiempo, a medida que cambian las circunstancias. Los factores que generan vulnerabilidad pueden motivar, en primer lugar, que un migrante abandone su país de origen, pueden producirse durante el tránsito o en el país de destino (con independencia de que el desplazamiento inicial se haya decidido libremente) o pueden estar relacionados con la identidad o las circunstancias del migrante. Por consiguiente, la vulnerabilidad en este contexto debe entenderse como una realidad a la vez situacional y personal.

Fuente: Texto adaptado de la versión oficial provisional del nuevo glosario sobre migración de la OIM (*Glosario de la OIM sobre Migración*, 2019).

Los formularios relativos a la evaluación rápida de las vulnerabilidades y el análisis de la vulnerabilidad de los migrantes a situaciones de violencia, explotación y abuso son herramientas que deben utilizarse tanto antes de la travesía como al llegar al país de origen. Estas herramientas, que pronto estarán disponibles en línea, deben ser utilizadas por personal capacitado. La utilización conjunta de ambos formularios permite determinar todas las posibles fuentes de vulnerabilidad del migrante y su familia.

Algunas vulnerabilidades requieren una intervención directa para satisfacer las necesidades inmediatas de la persona antes y después de su llegada. Los adultos que pueden ser objeto de violencia infligida por la pareja u otros tipos de violencia pueden necesitar medidas especiales de protección y seguridad. Otros factores de vulnerabilidad requieren respuestas a más largo plazo que deben incluirse en el plan de reintegración del migrante (por ejemplo, asegurarse de que se traten las enfermedades crónicas). Los resultados de las evaluaciones de las vulnerabilidades solo deben entregarse al personal en el país de origen antes de la travesía si el migrante ha dado su consentimiento para ello.



Para obtener información detallada sobre la identificación y la prestación de asistencia a migrantes en situación de vulnerabilidad, consulte los documentos *Manual de la OIM sobre asistencia directa a víctimas de la trata* y *Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*¹⁸.

¹⁸ El presente manual se ocupa específicamente de un subgrupo de migrantes vulnerables, a saber, los migrantes vulnerables a situaciones de violencia, explotación y abuso, de modo que el término "migrantes vulnerables" debe entenderse aquí como "migrantes vulnerables a situaciones de violencia, explotación y abuso".

Consideraciones relativas a la vulnerabilidad en materia de salud

Antes de partir, todas las personas que retornan deben ser sometidas a una evaluación básica de la salud o, como mínimo, a un examen de sus necesidades específicas de salud como parte de la evaluación de las vulnerabilidades. Si hace falta y el migrante otorga su consentimiento, a continuación se deben realizar una exploración física. Si el migrante presenta necesidades en el ámbito de la salud, se debe advertir a los gestores de casos de que existe una vulnerabilidad en materia de salud. Se debe disponer de un amplio conocimiento sobre los servicios de salud disponibles en el país de origen para poder preparar un plan de transición antes de que el migrante emprenda el viaje. Esta información ayudará a determinar, por ejemplo, si un migrante podrá seguir tomando la misma medicación o continuar su tratamiento tras regresar al país de origen (especialmente si existe un trastorno autoinmune y de salud mental).

En los contextos en que las necesidades de salud (necesidad de diagnósticos, médicos o medicamentos, por ejemplo) de las personas que padecen enfermedades crónicas (como el asma, la insuficiencia renal, la diabetes o el VIH) no se pueden satisfacer en el país de origen, se debe estudiar la posibilidad de reubicar a estas personas en colaboración con los proveedores de servicios de salud tanto del país de acogida como del país de origen. Las opciones, que comportan todas ellas un asesoramiento extensivo, son las siguientes:

1. **Interrumpir el retorno.** El retorno no debe producirse si la persona que desea retornar está recibiendo un tratamiento para salvar o prolongar su vida en el país de acogida y no puede recibir dicho tratamiento en el país de origen. Es posible que la persona quiera retornar incluso en estas circunstancias. Sin embargo, el retorno no debe facilitarse si la falta de servicios básicos (como la diálisis) puede provocar la muerte de la persona interesada.
2. **Continuar con el retorno.** El paciente quizás se encuentre en estado terminal y prefiera recibir cuidados paliativos menos sofisticados en compañía de su familia y sus seres queridos en lugar de hacerlo solo en un hospital con más recursos. Cuando los servicios de atención de la salud en el país de origen existen pero son limitados, se deben redoblar los esfuerzos para que la persona interesada pueda acceder a esos servicios.
3. **Reubicar a la persona en otra zona.** La reubicación no siempre es posible, pero la opción debe evaluarse.

Es complicado ofrecer orientación a los gestores de casos para enfrentarse a estos casos. Lo importante es que sus decisiones se basen en la colaboración con expertos, colegas de confianza y, más importante si cabe, las personas que han decidido retornar.

Cuando se trabaja con migrantes en situación de vulnerabilidad, se debe dar prioridad a la continuidad de los cuidados, en especial si existen necesidades de salud. La persona que retorna debe ser informada de cualquier cambio en su medicación o tratamiento, los cuales solo pueden realizarse con su plena participación y consentimiento.

2.2.2 Evaluación del riesgo

Si se considera que la persona que retorna se encuentra en una situación de vulnerabilidad, los gestores de casos deben llevar a cabo una evaluación del riesgo y poner en marcha un plan de seguridad personalizado. Encontrará orientación al respecto en el *Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.



Consideración especial: Las víctimas de la trata

Las personas que intentan reintegrarse en su comunidad de origen después de haber sido víctimas de la trata pueden presentar necesidades especiales que deben tenerse en cuenta durante su reintegración. Una de ellas es recibir apoyo adicional para reunirse con su familia y restablecer sus redes sociales. Para que la reintegración sea satisfactoria y la persona pueda regresar a su comunidad de origen, tal vez sea necesario localizar a la familia de la víctima antes de su retorno. Quizás también sea preciso explicar a la familia a qué estuvo sometida la víctima durante su ausencia. Si existe el riesgo de que la víctima sea rechazada o aislada socialmente debido al estigma asociado con la trata de personas, los gestores de casos deben recurrir a una ONG local, proveedores de servicios locales o personal capacitado para obtener asesoramiento sobre cómo facilitar la aceptación familiar. Además, es posible que las víctimas de la trata necesiten en mayor medida que otras personas un albergue temporal y servicios médicos y psicológicos o medidas especiales de seguridad si existen riesgos durante el retorno. Es fundamental prever estas necesidades adicionales durante la etapa previa al retorno y la reintegración. El *Manual de la OIM sobre asistencia directa a víctimas de la trata* (2007) y el *Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* proporcionan orientación detallada sobre cómo prestar servicio a las víctimas de la trata.

2.2.3 Evaluación de la familia

Los miembros de la familia pueden desempeñar un papel importante en el proceso de toma de decisiones de un migrante. La evaluación de la situación familiar de la persona que retorna, especialmente en el caso de las personas consideradas vulnerables, puede aportar información valiosa sobre los factores que podrían facilitar —o dificultar— la satisfactoria reintegración de la persona en cuestión. Esta evaluación también recibe el nombre de “evaluación del hogar”. Para obtener más información sobre este tipo de evaluación, consulte el *Manual de la OIM sobre asistencia directa a víctimas de la trata* y el *Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.

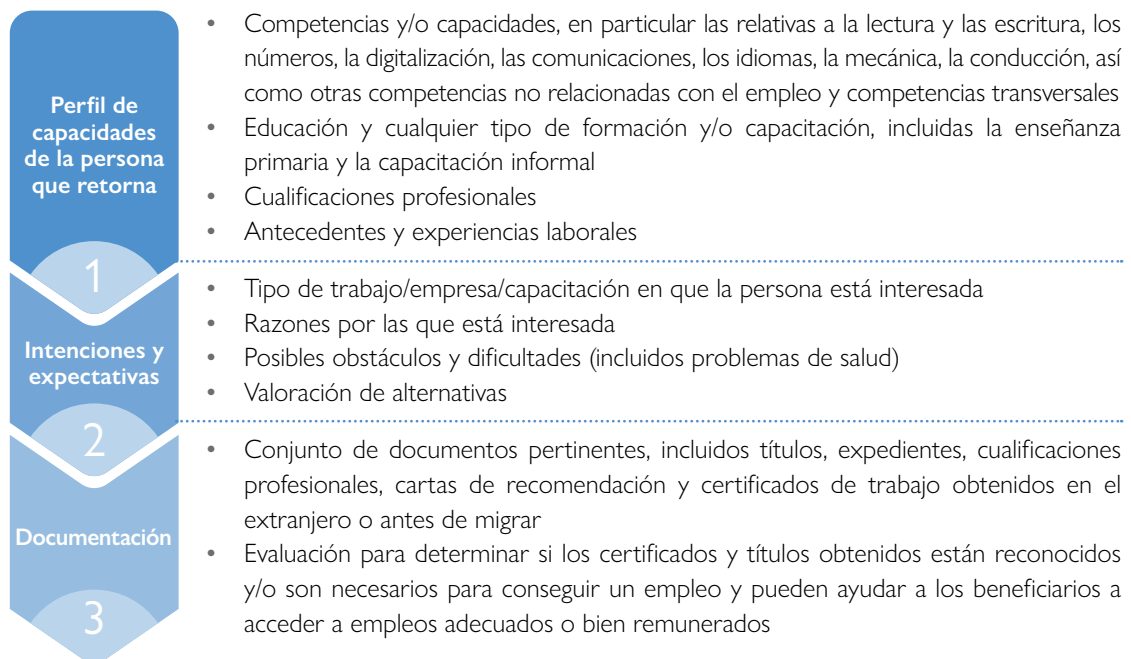
2.2.4 Evaluación de las competencias

La elaboración del plan de reintegración debe ir precedido de una evaluación de las competencias. La recopilación de información sobre las competencias, la educación y las aspiraciones de la persona que retorna es importante para:

- adaptar la asistencia para la reintegración, especialmente la ayuda económica;
- reconocer y abordar el posible desequilibrio entre las competencias de la persona, las actividades de capacitación y la demanda de competencias en el país de origen;
- mostrar a la persona que retorna que la asistencia para la reintegración se apoya en sus necesidades y fortalezas específicas y existen posibilidades de éxito; y
- crear un factor de confianza y fomentar la asunción de responsabilidades en el proceso de reintegración.

La siguiente figura ilustra los pasos que pueden seguirse para evaluar las competencias de una persona que retorna.

Figura 2.3: Pasos para evaluar las capacidades de una persona que retorna



Existen numerosas herramientas para evaluar las competencias individuales:

- La [herramienta de la UE para crear el perfil de capacidades de los nacionales de terceros países](#), que ha sido concebida para su utilización por organizaciones que ofrecen asistencia a nacionales de terceros países en su integración al mercado de trabajo e incluye una opción de configuración que permite a las organizaciones crear cuestionarios a medida.
- El [Skills Health Check](#) (Reino Unido), que permite determinar las competencias y cualificaciones de los solicitantes de empleo para ayudar a las personas que retornan a orientar sus proyectos profesionales.
- La [clasificación internacional normalizada de la educación](#) (UNESCO).

Las [pruebas de competencias o capacidades](#) evalúan las competencias específicas de los beneficiarios independientemente de dónde y cuándo las adquirieron. Las competencias pueden haberse adquirido a

través de diferentes medios, por ejemplo, a través de una combinación de formación profesional y educación formal o informal, o experiencias laborales o generales de vida.

Si una o más de las siguientes entidades están presentes en el país de origen y se muestran dispuestas a cooperar en el marco de derivación del programa de reintegración, los gestores de casos pueden derivar a las personas que retornan a estas instituciones para ser sometidas a pruebas de competencias:

- **Los institutos para el reconocimiento del aprendizaje previo** realizan evaluaciones y expiden certificaciones que acreditan la capacidad adquirida por una persona, sobre la base de normas profesionales, independientemente del modo de adquisición. El reconocimiento del aprendizaje previo es importante para los trabajadores autónomos que buscan empleo, los trabajadores interesados en ascender profesionalmente, los trabajadores del sector informal de la economía que quieren acceder al sector formal y los especialistas sin formación que quieren acceder a educación. Asimismo, este reconocimiento es muy importante en el contexto de la migración de retorno, ya que permite que las competencias adquiridas en el extranjero sean reconocidas en el país de origen del migrante.
- Entre **las entidades para la realización de pruebas generales de competencias** se incluyen los centros de educación y formación técnica y profesional. Estas entidades generalmente utilizan diversos métodos o estrategias de evaluación para medir el desempeño, las capacidades y las competencias de una persona y ofrecen una variedad de pruebas para diferentes competencias profesionales.
- **Las oficinas públicas de empleo y las agencias privadas de empleo** son organismos que generalmente ayudan a poner en contacto a candidatos y empleadores idóneos y a menudo prestan otros servicios como asesoramiento y orientación profesional, imparten cursos de búsqueda de empleo y ofrecen formas relacionadas de asesoramiento reforzado a personas que tienen dificultades para encontrar empleo. En los países en que existen oficinas públicas o agencias privadas de empleo que realizan evaluaciones de competencias a nivel interno, considere la posibilidad de derivar a estas oficinas a las personas que ya poseen las competencias y capacidades necesarias para el puesto previsto en el plan de reintegración. Cuando las personas ya reúnen las condiciones para la inserción laboral, la evaluación de las competencias debe vincularse directamente con el proceso de búsqueda e intermediación laboral previsto por la oficina pública o la agencia privada de empleo.
- **Los empleadores que ofrecen medios de verificación de competencias y capacitación en el empleo** permiten a las personas que retornan trabajar para demostrar su nivel de competencias o ejercer su profesión de manera limitada. Dependiendo del sistema normativo del país de origen, la persona que retorna puede obtener un permiso provisional o condicional, que puede transformarse en permanente tras verificar sus competencias a través de su desempeño laboral.

Si ninguna de las entidades anteriores está presente en el país de origen, el gestor de casos debe coordinarse con las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales pertinentes para poner en marcha un servicio que permita realizar evaluaciones de competencias en relación con el marco de cualificaciones del país de origen.

Si bien algunos proveedores (como los servicios públicos de empleo, en la mayoría de los casos) realizan evaluaciones de competencias de manera gratuita, otros pueden cobrar a las personas que retornan un precio variable que dependerá del proveedor y del conjunto de competencias y capacidades evaluadas.

2.2.5 Utilización de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración como herramienta de evaluación

Una manera de llevar a cabo una evaluación completa de la situación de reintegración de la persona que retorna es utilizar el sistema de puntuación de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración¹⁹. Este sistema evalúa la capacidad de la persona de lograr una reintegración sostenible en las dimensiones económica, social y psicosocial (*consulte la sección 1.3 para más información sobre las tres dimensiones*).

La utilización de la encuesta en la fase de evaluación puede servir para:

- ofrecer un enfoque estandarizado y holístico para adaptar la asistencia para la reintegración;
- establecer un conjunto común de indicadores para crear valores de referencia con los que supervisar el progreso de la persona hacia una reintegración sostenible;
- ayudar a los gestores de casos a determinar qué personas tienen más necesidades de reintegración, ya que es probable que las personas con una puntuación baja necesiten más apoyo y seguimiento que otras.

Cuando la herramienta se utiliza a lo largo del proceso de reintegración, la información recopilada puede emplearse para responder a la siguiente pregunta: ¿en qué medida las personas que retornaron han logrado un nivel de reintegración sostenible en sus comunidades de retorno? Es importante tener en cuenta que la utilización de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración como herramienta de evaluación no pretende sustituir a otras evaluaciones (como las indicadas anteriormente), que deben continuar utilizándose para determinar las esferas específicas de intervención.

Interpretación de los resultados de la encuesta

El sistema de puntuación genera:

- Una puntuación combinada que permite medir la sostenibilidad general del proceso de reintegración y, por lo tanto, resulta útil como valor general de referencia; y
- Tres puntuaciones dimensionales independientes que miden la sostenibilidad en cada dimensión del proceso de reintegración (económica, social y psicosocial) y permiten poner de relieve las discrepancias entre la situación y el progreso en estas tres dimensiones, así como las esferas en las que sería conveniente prestar más asistencia. Dos migrantes con una puntuación combinada similar podrían presentar puntuaciones dimensionales muy diferentes, lo cual indicaría que sus experiencias y necesidades de reintegración son distintas.



Para obtener información detallada sobre la utilización de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración, incluidos los indicadores y el sistema de puntuación, *consulte el anexo 4*.

Utilización de los resultados para la gestión del caso y el plan de reintegración

Las puntuaciones van de 0 a 1 y los gestores de casos pueden utilizar la calculadora que se incluye entre los materiales de la encuesta para procesar automáticamente las respuestas de los participantes y calcular sus puntuaciones de reintegración. Los gestores pueden ajustar el alcance de la gestión del caso y la asistencia para

¹⁹ El sistema fue desarrollado en 2017 a partir de las conclusiones del proyecto de la OIM sobre reintegración sostenible en la zona del mediterráneo (el proyecto "MEASURE", por sus siglas en inglés), financiado por el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido. El diseño de la encuesta se probó a través de actividades cualitativas y cuantitativas sobre el terreno en cinco países de origen: el Afganistán, Etiopía, el Iraq, el Senegal y Somalia. Para más información, consulte [Samuel Hall/OIM, 2017](#).

la reintegración en función de los resultados obtenidos. Sería recomendable aplicar un enfoque reforzado si las personas que retornan presentan una puntuación combinada o dimensional inferior a 0,33. En cambio, si la puntuación es superior a 0,66, los gestores pueden aplicar un enfoque más relajado, que conllevaría un menor apoyo en general o en la dimensión de la reintegración en que la persona ha alcanzado una puntuación alta. La utilización de esta puntuación para comprender las necesidades de reintegración de los beneficiarios permite a los gestores de casos concentrar sus esfuerzos y servicios o recursos allí donde más se necesitan.



Tenga cuidado al interpretar las puntuaciones generadas a partir de un alto porcentaje de respuestas del tipo “No sé”/“No quiero responder”. Si un participante utiliza este tipo de respuestas más de siete veces (en más del 20% de los indicadores), se recomienda indicar el número de respuestas del tipo “No sé”/“No quiero responder” junto a la puntuación final de reintegración. Esto indicará que el grado de exactitud de la puntuación obtenida es menor.

2.3 Planificación y seguimiento de la reintegración

Un plan de reintegración es una herramienta que las personas que retornan pueden utilizar para definir los objetivos de su proceso de reintegración y decidir, con la ayuda del gestor de casos, qué apoyo necesitan y cómo conseguirlo. El plan se elabora reuniendo información sobre las competencias, las necesidades y las motivaciones de la persona y el contexto de retorno, en particular sobre las dificultades, las oportunidades y los servicios disponibles. Se debe elaborar un plan de reintegración para cada persona que recibe asistencia a través de una organización de reintegración.

La elaboración y aplicación de un plan de reintegración exitoso comprende cuatro pasos principales:

- Revisar y analizar los objetivos y las motivaciones de reintegración de la persona que retorna (*identificados en el paso 6 de la primera sesión de asesoramiento; consulte la sección 2.1.2*), así como los resultados de las evaluaciones individuales (*consulte la sección 2.2*) e información sobre las evaluaciones del contexto (*consulte la sección 1.4.2*);
- Utilizar la cuadrícula de viabilidad, o cualquier otra herramienta, para definir actividades de apoyo adecuadas, como se explica en la *sección 2.3.1 (consulte la sección 1.4.3 para más información sobre la elaboración de cuadrículas de viabilidad)*;
- Redactar el plan de reintegración completo, que se aborda en la *sección 2.3.2 (el anexo 3 contiene una propuesta de plan)*;
- Establecer un seguimiento periódico, como se explica en la *sección 2.3.3*.

Aunque es preferible que los planes de reintegración se elaboren o ultimen en un plazo de un mes desde el retorno del migrante a su país de origen, también es conveniente disponer de cierto margen en términos de plazos y límites. Cada migrante presenta diferentes necesidades y no todos pueden valerse de la misma estructura de asistencia para la reintegración, especialmente los migrantes vulnerables. Este hecho puede plantear problemas cuando las fuentes de financiación imponen normas estrictas de admisibilidad y colocan toda la carga de la responsabilidad sobre las personas que retornan. Por ello, es importante promover

excepciones a la regla y plazos flexibles, de ser necesario.

Este capítulo ofrece información detallada sobre la elaboración y aplicación de un plan de reintegración, que se complementa con la orientación adicional que se proporciona en los anexos:

- 2.3.1 Utilización de la cuadrícula de viabilidad
- 2.3.2 Componentes de un plan de reintegración individual
- 2.3.3 Seguimiento de la reintegración

2.3.1 Utilización de la cuadrícula de viabilidad

La sección 1.4.3 describe a grandes rasgos el proceso de elaboración de cuadrículas de viabilidad para programas de reintegración. En esta sección, se explica a los gestores de casos cómo utilizar las cuadrículas una vez elaboradas.

La cuadrícula de viabilidad es una herramienta que los gestores de casos pueden utilizar para ayudar a una persona que retorna a diseñar su propio plan de reintegración. En ella se proponen varias alternativas para abordar las necesidades económicas, sociales y psicosociales de la persona que retorna y las condiciones óptimas de intervención en estos ámbitos. Puede consultar un ejemplo completo de cuadrícula de viabilidad en el [anexo 5](#).

La cuadrícula de viabilidad orienta el foco de la asistencia, esto es, ayuda a seleccionar los servicios de reintegración adecuados para las personas que retornan, sus familias o sus comunidades sobre la base de las circunstancias individuales y los obstáculos para la reintegración.

Los gestores de casos deben adaptar las medidas de asistencia para la reintegración de manera modular. En la práctica, esto significa adaptar el tipo, la duración y la intensidad de los servicios de reintegración a las necesidades, capacidades e intenciones de la persona que retorna y su familia. Por ejemplo, si bien una evaluación de las competencias y un programa de educación y formación técnica y profesional de tres meses puede ser útil para una persona que retorna, otra persona tal vez solo necesite que la deriven a una oficina local de servicio público de empleo para su inserción laboral y su satisfactoria reintegración en el mercado de trabajo.

2.3.2 Componentes de un plan de reintegración individual

El formato de cada plan de reintegración individual varía en función del contexto y la organización. Sin embargo, puede elaborarse a partir del modelo propuesto en el [anexo 3](#). En general, se deben abordar los siguientes componentes, que abarcan los aspectos económicos, sociales y psicosociales de la reintegración:

- Asignaciones financieras (efectivo o asistencia en especie; [consulte el cuadro 2.2](#))
- Actividades de generación de ingresos
- Formación profesional o formación de aprendices
- Vivienda, alimentación y nutrición
- Necesidades jurídicas y de documentación
- Educación y desarrollo de competencias

- Necesidades médicas y de salud
- Transporte
- Seguridad
- Necesidades psicosociales
- Necesidades y asesoramiento familiares

El plan de reintegración debe incorporar la información recabada durante la evaluación de las necesidades y ofrecer una descripción general de los servicios a los que las personas que retornan necesitarán acceder, incluidos los datos de contacto de los proveedores de servicios pertinentes. También debe incluir información sobre cómo y cuándo se realizará el seguimiento del caso, cómo se incorporarán las opiniones de la persona que retorna y cómo se intercambiará información entre la persona interesada, el gestor del caso y otros proveedores de servicios, teniendo en cuenta las cuestiones de privacidad y confidencialidad.

Asimismo, los planes de reintegración deben incorporar cálculos sobre el tiempo requerido para que la persona que retorna acceda a servicios y, siempre que sea posible, deben incluir información sobre la estrategia de salida o cierre de la gestión del caso. Si procede, también se debe evaluar el proceso de transición e incorporación de la persona que retorna a los servicios básicos de la comunidad (por ejemplo, de personas con necesidades médicas o psicosociales a largo plazo). Los formularios de consentimiento deben incluir todos los elementos correspondientes y actualizarse cada vez que se modifique el plan.



Consulte los capítulos pertinentes de este módulo para obtener orientación detallada sobre las modalidades de asistencia en las dimensiones económica (2.4), social (2.5) y psicosocial (2.6).

La derivación a los servicios existentes

La gestión eficaz de un caso depende en gran medida de la existencia de vínculos fuertes y mecanismos de derivación en el lugar de retorno. Los mecanismos de derivación son medios formales o informales que se utilizan para establecer o restablecer redes de colaboración con organizaciones, organismos y proveedores. El establecimiento de vínculos con asociados tiene por objeto ofrecer a los beneficiarios una gama completa de servicios, pues es bien sabido que una sola organización no suele ser capaz de satisfacer todas las necesidades de una persona o no es conveniente que lo haga.

En el contexto del retorno, las derivaciones tienen lugar cuando el gestor de casos remite a una persona que retorna a un servicio específico con el objetivo de satisfacer sus necesidades de reintegración. El proceso de derivación requiere:

- Documentación sobre la derivación;
- Consideraciones relativas a la privacidad, la protección de datos y la confidencialidad, especialmente para compartir datos personales; y
- Un seguimiento.

Para más información sobre el establecimiento y fortalecimiento de mecanismos de derivación en los países de origen, [consulte la sección 4.1.3](#).

La asistencia en efectivo y en especie

En algunos programas, la entrega directa de efectivo es una manera de satisfacer las necesidades de las personas que retornan y, al mismo tiempo, reforzar su capacidad para tomar decisiones sobre el mejor modo de hacerlo. Sin embargo, las transferencias de efectivo presentan riesgos e inconvenientes. El siguiente cuadro contiene preguntas y criterios fundamentales para decidir entre prestar asistencia en efectivo, asistencia en especie o una combinación de ambas.

Cuadro 2.2: Criterios de decisión para elegir entre asistencia en efectivo y asistencia en especie

Nivel	Consideraciones
Diseño del programa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El programa de reintegración prevé apoyo en efectivo?
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se producirán ahorros tangibles o mejoras en la eficiencia si se utiliza apoyo en efectivo frente a otras opciones de respuesta como los paquetes de subvenciones en especie? • Si la opción preferida no es la más eficiente en función de los costos, ¿cómo se justifica el aumento de los costos?
Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La entrega de efectivo incentivará la toma de decisiones entre los migrantes o posibles migrantes, incluso para migrar de manera irregular?
Evaluación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los posibles riesgos y beneficios de utilizar apoyo en efectivo (por ejemplo, las dinámicas individuales, domésticas y comunitarias; la inseguridad; el fraude o la malversación; y la protección de datos) en comparación con otras opciones? ¿El contexto de seguridad permite realizar pagos directos en efectivo a los beneficiarios (teniendo en cuenta tanto la seguridad de los beneficiarios como del personal)? • ¿En qué se diferencian estos riesgos de los de otras opciones de respuesta como los paquetes de subvenciones en especie? • ¿Es posible gestionar estos riesgos?
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesario imponer condiciones para alcanzar los objetivos? • ¿Los bienes, los servicios y la asistencia técnica necesarios están disponibles en calidades y cantidades adecuadas como para condicionar la utilización o la prestación de asistencia en efectivo?
Asociados	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las posibles asociaciones y los escenarios de implementación? • ¿Algún asociado es capaz de realizar pagos directos en efectivo de una manera eficaz en función del costo (experiencia, control de riesgos, disposición)? • ¿Qué capacidad adicional se necesita? ¿Dónde y que tan rápido se puede conseguir?
Decisión final	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué criterios se utilizarán para tomar la decisión? • ¿Cuál será el monto de los pagos? • ¿En cuántos tramos o plazos se realizarán los pagos? • ¿Cómo se supervisarán los riesgos? • ¿Cómo se medirá la eficacia de los pagos?

Fuente : Adaptado de ACNUR, 2017.

La asistencia para la reintegración cuando no hay servicios disponibles

En ocasiones, los servicios no están disponibles, no son adecuados, no se puede acceder a ellos o no se ajustan a las fortalezas y necesidades de la persona que retorna. Aun así, el gestor de casos desempeña un papel importante en estas situaciones. Todos los casos en que el personal no es capaz de satisfacer las necesidades de las personas que retornan deben quedar registrados y ser sometidos a un seguimiento. Esta información puede utilizarse más adelante en iniciativas de promoción o extensión en los niveles comunitario y estructural.

Cuando los servicios que necesita la persona que retorna no están disponibles, el gestor de casos puede promover la creación de servicios adecuados o la derivación de la persona interesada a otros servicios, si procede. Por ejemplo, una mujer víctima de la trata podría acceder a albergues reservados a mujeres que han sido víctimas de violencia contra la pareja. Si se toma esta decisión, no se deben introducir riesgos ni causar daño al resto de la población que ya disfruta del servicio existente.

Cuando no hay ningún servicio disponible, los gestores de casos deben llevar a cabo actividades de planificación de la seguridad con las personas que retornan. Ello consiste en trabajar juntos para determinar los riesgos que afrontan estas personas y elaborar estrategias de mitigación para evitar o reducir los daños, así como estrategias de respuesta en el caso de que un riesgo se materialice. Si existen servicios de emergencia, como fuerzas y cuerpos de seguridad, atención médica de urgencia o parques de bomberos, y estos no conllevan riesgos para la persona que retorna, se debe proporcionar información sobre cómo acceder a ellos.

Si las necesidades no se pueden satisfacer o son urgentes, se deben considerar otras opciones de asistencia. Entre ellas cabe incluir la reubicación a otras zonas en las que los servicios necesarios sí estén disponibles.

2.3.3 Seguimiento de la reintegración

Cuando el gestor de casos y la persona que retorna llegan a un acuerdo, el plan de reintegración debe ponerse en marcha. Ello consiste, entre otras cosas, en ayudar a la persona que retorna a lidiar con los procedimientos administrativos, acompañarla a las citas de servicios, concertar reuniones con los responsables de determinados servicios para ayudar a la persona con la inscripción o el acceso al servicio (por ejemplo, con el director de un colegio) y realizar un seguimiento del caso.



Los planes de reintegración deben revisarse periódicamente con la persona interesada y modificarse cuando proceda, en especial si las necesidades, los riesgos o los objetivos de la persona cambian. La persona que retorna debe poder renunciar al apoyo para la reintegración en todo momento y siempre debe disponer de una copia actualizada de su propio plan. Además, los planes de reintegración siempre deben incluir una estrategia de salida en la que se explique a grandes rasgos cuándo concluirá la gestión del caso y cómo se producirá la transición.

Reuniones de seguimiento

Se deben organizar reuniones de seguimiento periódicamente a lo largo del proceso de reintegración e idealmente durante los 12 a 18 meses posteriores a la puesta en marcha del plan de reintegración, a fin de registrar cualquier cambio significativo en la vida de la persona durante ese período. La frecuencia de las reuniones dependerá de la voluntad y las necesidades de la persona que retorna, aunque lo óptimo es preparar un informe de seguimiento de mitad de año (seis meses después de la puesta en marcha del plan de reintegración) y un informe de seguimiento final (aproximadamente 12 meses después) en todos los casos de retorno.

Los seguimientos deben llevarse a cabo preferiblemente en persona. Sin embargo, si no es posible realizar seguimientos en persona, se puede optar por la vía telefónica o el correo electrónico. Una manera de reducir al mínimo el riesgo de perder el contacto con una persona tras su retorno es colaborar con las empresas locales de telecomunicaciones para que proporcionan un kit de comunicación a las personas que reúnan determinados requisitos.

También es útil aprovechar cualquier oportunidad de contacto para vigilar y realizar un seguimiento de la persona, por ejemplo, al hacer entrega de cada tramo de asistencia en efectivo o en especie.

Si las circunstancias de una persona cambian radicalmente, puede ser necesario repetir determinadas evaluaciones individuales. Si el sistema de puntuación de la encuesta sobre la sostenibilidad de la reintegración se ha utilizado como referencia, las evaluaciones deben repetirse de manera periódica, idealmente cada tres meses, para realizar un seguimiento de los progresos y, si fuera necesario, ajustar el plan de reintegración en consonancia.

Las personas en situación de vulnerabilidad deben ser objeto de un seguimiento más frecuente. Se recomienda que las víctimas de la trata sean evaluadas una vez al mes durante los tres primeros meses posteriores al retorno, luego dos veces entre el tercero y el noveno mes y, por último, una vez más durante el duodécimo mes. Si por alguna razón la persona necesita asistencia ampliada, la supervisión debe prolongarse más allá del duodécimo mes. Consulte el módulo 5 para obtener más información sobre la supervisión y evaluación de la asistencia para la reintegración.

Una herramienta útil para las sesiones de seguimiento es el modelo W, que permite identificar las principales dificultades y oportunidades de la persona que retorna y los enfoques complementarios pertinentes que conviene aplicar. El modelo W ayuda al gestor de casos y a la persona interesada a examinar la progresión natural de los altibajos de la experiencia de reintegración. En términos generales, este modelo puede ayudar a la principal organización encargada de la reintegración a detectar tendencias en las experiencias de los beneficiarios y determinar qué competencias, capacidades y redes sociales únicas posee cada beneficiario dentro de una comunidad dada.

Figura 2.4: Ejemplo de modelo W



Fuente: OIM/Samuel Hall, 2017a.

El anterior ejemplo de modelo W se preparó durante una sesión de grupos focales con varias personas que habían regresado a su país (cada persona está representada con un color diferente). La sesión se centró en la dimensión económica de la reintegración. Como puede observarse en el gráfico, el modelo W ofrece una visión general de las diferentes dificultades (“La empresa fracasa debido al elevado costo del alquiler”) y oportunidades (“Abre una papelería con amigos de la iglesia”) que pueden presentarse durante el proceso de reintegración. El modelo W puede resultar útil en las visitas individuales de seguimiento que se realizan durante las diferentes etapas del retorno, ya que permite determinar y abordar las necesidades que surgen durante el proceso de reintegración y requieren una respuesta diferente de la prevista inicialmente. El modelo permite actualizar periódicamente el plan de reintegración a partir de las principales dificultades y oportunidades detectadas.



En el *anexo 1.G*, los gestores de casos encontrarán instrucciones para elaborar y utilizar el modelo W en las sesiones de asesoramiento con migrantes que retornan.

2.4 Asistencia económica para la reintegración

La asistencia económica para la reintegración ayuda a las personas que retornan a lograr una autosuficiencia económica tras el retorno. Muchos programas de reintegración incluyen apoyo económico, ya que la primera razón por la que las personas que retornan suelen marcharse es la falta de ingresos adecuados. Este tipo de asistencia sirve para ayudar a las personas que carecen de competencias o recursos a establecer o restablecer una fuente de generación de ingresos suficiente y continua para ellos mismos y sus familias.

Esta sección presenta diferentes modalidades de asistencia económica a nivel individual. Este tipo de asistencia también puede prestarse a nivel colectivo o comunitario (*consulte la sección 3.2*), ya que la prestación de asistencia en un nivel no necesariamente excluye la prestación de asistencia en el otro. Por ejemplo, las personas que retornan pueden recibir asistencia individual para satisfacer necesidades específicas, como un alto nivel de deuda improductiva, pero también ser beneficiarias de asistencia económica como parte de un proyecto colectivo para poner en marcha una actividad que les proporcione un ingreso a largo plazo.

Si las personas que retornan están en condiciones de trabajar²⁰, el proceso de reintegración económica puede consistir en su incorporación al mercado de trabajo local como emprendedoras, copropietarias de sociedades colectivas, incluidas cooperativas, o trabajadoras asalariadas.

²⁰ Esto debe determinarse a través de un proceso de evaluación individual, en particular a través de los resultados de las evaluaciones de las vulnerabilidades y los riesgos y cualquier otra evaluación de las necesidades. También se deben tomar en consideración las normas laborales nacional y locales, puestas de relieve a través de la evaluación del mercado de trabajo.

Para ayudar a las personas que retornan a aprovechar estas oportunidades, conviene que la asistencia económica individual comprenda medidas de:

- **creación o fortalecimiento de actividades de generación de ingresos** (por ejemplo, apoyo para la creación de empresas, acceso a la banca y concesión de microcréditos);
- **inserción laboral** (formación de aprendices/capacitación en el empleo, pasantías remuneradas); y
- **apoyo formativo o educativo** (formación profesional, desarrollo de competencias, asesoramiento financiero y presupuestario).

Las medidas de reintegración económica deben ajustarse a las necesidades específicas de la persona que retorna, el mercado de trabajo local, el contexto social y los recursos disponibles.

- Cada beneficiario debe recibir asesoramiento individual, y sus **competencias, conocimientos, aspiraciones y limitaciones** deben examinarse teniendo en cuenta las **condiciones estructurales**. Por ejemplo, ni todas las personas que retornan poseen las competencias y capacidades necesarias para iniciar con éxito su propio negocio ni el emprendimiento es una estrategia óptima en los contextos en que se producen notables cambios estructurales. En estos casos, la utilización del apoyo para el desarrollo empresarial como forma de asistencia no solo puede provocar el fracaso del negocio, sino también acarrear consecuencias negativas para la persona, como deudas, pérdidas de capital social y repercusiones negativas tanto emocionales como psicológicas. Puede incluso incentivar un nuevo proceso de migración irregular. Encontrará orientación para la evaluación del mercado de trabajo y las competencias de las personas que retornan en las secciones 1.4.2 y 2.2.4, respectivamente.
- Los **factores sociales**, incluidas las normas sociales de género y edad, también deben tenerse en cuenta al determinar cuál es el mejor tipo de apoyo económico para la persona que retorna. Es posible que las personas que se decantan por una opción económica que cuestiona las normas sociales de su comunidad tengan problemas y requieran apoyo adicional para superarlos. Si las aspiraciones de un beneficiario no se ajustan a las oportunidades disponibles o habituales, se deben buscar alternativas y cumplir sus objetivos de reintegración económica de otra manera.
- Algunas personas deben hacer frente a **obstáculos que les impiden trabajar fuera del hogar durante largos períodos de tiempo**, como el cuidado de niños u otras responsabilidades familiares o una movilidad limitada. En estos casos, se deben buscar actividades de generación de ingresos en el hogar o en las inmediaciones o considerar la posibilidad de ofrecer servicios de cuidado de niños para que la persona pueda asistir a sus cursos de formación o capacitación.
- El **bienestar psicológico y emocional** de la persona que retorna también es importante. Varios estudios sobre la repercusión de las actividades de medios de vida en diferentes poblaciones de todo el mundo tienden a sugerir que las personas que retornan y han vivido una experiencia migratoria muy estresante o están muy angustiadas por el retorno a veces no aprovechan plenamente las oportunidades de medios de vida que se les ofrecen.

La falta de un medio de vida es una de las principales fuentes de estrés de estas personas, por lo que un empleo puede ayudarlas a aliviar los sentimientos de negatividad. No obstante, para que la reintegración sea satisfactoria y completa, los medios de vida deben acompañarse de una vida social sana, y redes y conexiones sólidas. Asimismo, algunos estados psicológicos caracterizados por niveles tóxicos de estrés, ansiedad profunda y estigma social pueden dificultar la participación de la persona en intervenciones de medios de vida o el aprovechamiento de este tipo de oportunidades. Por ello, las medidas de reintegración económica descritas en esta sección deben aplicarse en combinación con las medidas individuales de apoyo social y psicológico que se detallan en los capítulos 2.5 y 2.6.

Este capítulo, que se complementa con la información contenida en los anexos, ofrece una descripción general de los siguientes tipos de asistencia económica que generalmente se recomienda tener en cuenta a nivel individual:

- 2.4.1 Desarrollo de competencias y formación profesional
- 2.4.2 Inserción laboral
- 2.4.3 Apoyo para el desarrollo empresarial
- 2.4.4 Acceso a la banca y los micropréstamos
- 2.4.5 Asesoramiento presupuestario y financiero

2.4.1 Desarrollo de competencias y formación profesional

Ayudar a las personas que retornan a desarrollar competencias para empleos específicos, por ejemplo, a través de programas de educación y formación técnica y profesional, puede ser una manera eficaz de favorecer su incorporación o reincorporación a la fuerza de trabajo. La mayoría de los programas de reintegración incluyen actividades de desarrollo de competencias y educación y formación técnica y profesional en el país de origen después del retorno, pero estas actividades también pueden resultar beneficiosas si se ofrecen como parte de la asistencia previa a la partida en los países de acogida (*consulte el estudio de caso 3, que se presenta a continuación*).



Estudio de caso 3: Capacitación previa a la partida sobre competencias profesionales y aptitudes interpersonales en Marruecos

Muchos migrantes desamparados en Marruecos optan por acogerse a programas de retorno voluntario asistido y reintegración, pero la falta de competencias y cualificaciones a menudo dificulta su empleabilidad tras el retorno.

FORAS, cuyo significado en árabe es “oportunidades”, es un proyecto que presta asistencia adicional previa al retorno a los migrantes que regresan a ocho países de África occidental desde Marruecos. A través de este proyecto, y en coordinación con una empresa consultora (Samuel Hall), la OIM llevó a cabo estudios detallados sobre los perfiles y las necesidades de los beneficiarios y elaboró un mapa socioeconómico de los ocho países participantes. Sobre la base de los resultados, la OIM diseñó seis cursos de capacitación adaptados que ahora se ofrecen a las personas que retornan antes de su partida.

Estos cursos forman parte de un conjunto integral de cursos de ocho semanas de duración para beneficiarios de programas de retorno voluntario asistido y reintegración. El objetivo de los cursos es reforzar la preparación y las competencias de las personas en el país de acogida con el fin de mejorar su reintegración socioeconómica tras el retorno. También permiten a los migrantes aprovechar al máximo el tiempo de que disponen antes de regresar a su país de origen. Los cursos abarcan temas como las aptitudes interpersonales, la preparación para la vida, el emprendimiento, la comercialización, la agricultura y las artesanías y ayudan a fomentar la confianza de los beneficiarios en el proceso de reintegración.

Para establecer contacto con posibles beneficiarios de programas de retorno voluntario asistido y reintegración, la oficina de la OIM en Marruecos, en colaboración con la Sociedad Nacional de Ayuda Mutua, creó tres puntos de orientación de migrantes en tres importantes zonas de tránsito. A través de materiales de comunicación impresos, digitales y audiovisuales, se concienció a los beneficiarios sobre el proceso de reintegración y la existencia del proyecto FORAS.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Compruebe que las competencias adquiridas sean transferibles y puedan utilizarse en los países de origen.
- Al decidir dónde ubicar los puntos de orientación de migrantes, anticipe los aspectos del contexto local que podrían reducir el interés y la participación activa de los migrantes.
- Proporcione apoyo directo (alojamiento, transporte, alimentación) a los beneficiarios, ya que su participación en el curso probablemente les impida generar ingresos mientras dure la capacitación.

Además de mejorar las perspectivas de empleo, los programas de desarrollo de competencias y educación y formación técnica y profesional pueden fortalecer la resiliencia de los beneficiarios e impulsar su progreso económico, personal y social.

Después de llevar a cabo una evaluación de las competencias durante la fase de planificación de la reintegración, el gestor de casos puede incluir un componente de desarrollo de competencias en el plan individual, basándose en el nivel de competencias, la experiencia, la educación, las intenciones y las necesidades de la persona interesada. Las capacitaciones sobre competencias, si se ofrecen antes del retorno, pueden reforzar la confianza de la persona en su capacidad para alcanzar o recuperar su autosuficiencia económica en su lugar de origen. Aunque se debe tener en cuenta la composición por sexos de la mano de obra de los diferentes sectores de trabajo, las capacitaciones en sectores específicos no se deben limitar en función del sexo o género de las personas que retornan, sino que todas ellas deben tener las mismas opciones y oportunidades independientemente de ese factor. Cada persona debe decidir por sí misma qué oportunidades le interesan.

Sobre la base de las evaluaciones de factores individuales y familiares (*consulte las secciones 1.4.2 y 2.2.4 Evaluación de las competencias*), los servicios de apoyo disponibles y el contexto socioeconómico y estructural más amplio del país de origen, las personas que retornan y los gestores de casos pueden elaborar juntos un plan específico de desarrollo de competencias. Este plan puede incluir uno o varios de los siguientes componentes:

- **Programas de formación técnica y profesional** y **programas de aprendizaje basado en el trabajo**, incluidos programas de formación de aprendices, pasantías, capacitaciones en el empleo, mentorías, y servicios de planificación y orientación profesional;
- **Capacitaciones sobre desarrollo empresarial**, incluidas capacitaciones sobre alfabetización financiera o capacitaciones cortas sobre elaboración de planes empresariales, que pueden complementarse con otras ayudas para el desarrollo empresarial como las subvenciones o los activos;
- **Becas y matriculación en estudios primarios, secundarios o terciarios** en el sistema educativo del país de origen; y
- **Programas educativos para adultos** que pueden incluir cursos de alfabetización, aritmética y habilidades digitales, así como **capacitaciones en aptitudes interpersonales** en temas como el trabajo en equipo, competencias comunicativas, conocimientos para la vida o **cursos de idiomas**.

Para que los programas de desarrollo de competencias favorezcan la reintegración socioeconómica de las personas que retornan, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las personas que retornan pueden estar interesadas en completar su formación profesional y dispuestas a aplicar las competencias prácticas adquiridas durante la formación para generar ingresos en el sector formal o trabajar por cuenta ajena al finalizar el curso de formación.
- Los obstáculos socioculturales (especialmente el género) en la comunidad de retorno pueden impedir su incorporación y participación en la educación. Las responsabilidades familiares y comunitarias también pueden influir en ello.
- Las personas que retornan deben poseer las cualificaciones y competencias necesarias para el nivel o tipo de educación o formación solicitada. Por ejemplo, si una persona quiere realizar estudios terciarios, los gestores de casos deben comprobar que la persona haya completado satisfactoriamente sus estudios secundarios.
- Idealmente, el desarrollo de competencias y la formación profesional deben vincularse a una estrategia previa de inserción laboral (*consulte la sección 2.4.2 Inserción laboral*), una vacante o un conjunto de

vacantes específicas, o una asociación con un empleador (*consulte el estudio de caso 4, más adelante, para obtener un ejemplo de capacitación vinculada a obras estacionales de construcción en Burkina Faso*). De no ser así, la experiencia demuestra que la formación profesional y las capacitaciones en competencias básicas corren el riesgo de crear falsas expectativas que pueden ir en detrimento del proceso global de reintegración.

- ¿Pueden las personas que retornan ocuparse de su manutención económica mientras participan en un programa de formación? En algunos casos, es necesario prestarles apoyo financiero o de otro tipo (por ejemplo, para el cuidado de niños o el traslado al lugar de la formación) para que puedan completar la formación.
- Los programas de competencias también pueden vincularse a proyectos e intervenciones de base comunitaria para facilitar la participación en proyectos e iniciativas futuros o actuales de carácter colectivo (*consulte la sección 3.2*). Esto puede mejorar la reintegración social y económica de las personas que retornan y beneficiar a las comunidades de origen.

El plan de reintegración debe especificar el tiempo aproximado durante el cual el beneficiario participará en actividades de desarrollo de competencias y, cuando sea posible, incorporar información sobre la estrategia de salida, transición y cierre del caso.

La cuadrícula de viabilidad relativa al desarrollo de competencias y la formación profesional puede consultarse en el *anexo 5*.



Los proyectos de reintegración llevados a cabo en el pasado generalmente muestran que, puestas a escoger, la gran mayoría de las personas que retornan eligen el apoyo para el desarrollo empresarial en lugar de las opciones de desarrollo de competencias y educación y formación técnica y profesional. La principal razón parece ser el “breve” plazo en que se puede poner en marcha una empresa y la mayor rapidez con que se obtiene un retorno de la inversión. Pese a ello, las personas que retornan tienen grandes problemas para mantener sus negocios operativos después de un breve período de tiempo, lo que sugiere que los programas de educación y formación técnica y profesional y colocación de trabajadores podrían constituir una opción más adecuada.



Estudio de caso 4: Desarrollo de competencias en Burkina Faso

En Burkina Faso, las celebraciones del día de la independencia generan cada año una gran demanda de mano de obra para varios proyectos de construcción como la rehabilitación de carreteras, la construcción de viviendas nuevas y la renovación de tiendas. Así pues, las zonas en obras ofrecen oportunidades a muchos ciudadanos de Burkina Faso que retornan a su país tras adquirir experiencia en el sector de la construcción durante su travesía migratoria, en particular en Libia y Argelia.

Para que estas personas consoliden sus competencias en el ámbito de la construcción y las adapten a las necesidades del mercado local, la oficina de la OIM en Burkina Faso organizó una capacitación de un mes de duración en Tenkodigo para 40 trabajadores del sector de la construcción, facilitada por un capacitador local. Debido a que los materiales de construcción pueden ser limitados y caros en las zonas rurales, la capacitación técnica también incluyó información sobre cómo fabricar ladrillos y adoquines.

La capacitación estaba dirigida a migrantes que habían regresado al país, pero también a miembros de la comunidad local seleccionados por la Oficina de Servicios Sociales regional. Las sesiones de capacitación tenían un carácter participativo y en ellas se alentaba a los participantes a compartir con el resto del grupo las técnicas de construcción aprendidas en el extranjero. Este aspecto también reforzó los lazos sociales entre participantes.

Asimismo, la capacitación incluyó actividades de concienciación sobre salud sexual y sesiones de orientación para reforzar la autoestima. Los capacitadores también impartieron sesiones sobre emprendimiento y ayudaron a los beneficiarios a elaborar planes de empresa para presentarlos ante fondos de desarrollo local que apoyan las iniciativas de jóvenes. Los beneficiarios luego recibieron ayuda para inscribir oficialmente sus empresas y poder participar así en licitaciones públicas para proyectos locales de rehabilitación.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Fomente la participación a través de asistencia en efectivo o pequeñas subvenciones.

2.4.2 Inserción laboral

Facilitar la integración de las personas que retornan en empleos remunerados y asalariados depende principalmente de la economía local. Por ello, es fundamental que las intervenciones de inserción laboral se ajusten a la capacidad de las empresas locales de crear empleos sostenibles. La viabilidad de cada estrategia de inserción laboral debe determinarse teniendo en cuenta los análisis más recientes del mercado de trabajo, como se explica en la [sección 1.4.3](#).

En el marco del apoyo para la inserción laboral, tres actividades son particularmente útiles para prestar asistencia a las personas que retornan: la orientación y el asesoramiento profesionales, los programas de formación de aprendices, y las iniciativas de obras públicas o efectivo por trabajo.

Orientación y asesoramiento profesionales

Para que una persona que retorna se incorpore al mercado de trabajo, es necesario proporcionarle orientación y asesoramiento sobre su carrera profesional y sus opciones de empleo. Esta tarea generalmente recae en el gestor de casos o, de haberlo, en un especialista en reintegración económica. El asesoramiento puede ayudar a la persona que retorna a:

- comprender el espectro de oportunidades realistas de conseguir un empleo asalariado como parte de un proceso de reintegración viable;
- tomar las medidas necesarias para ajustar su perfil profesional a las ofertas de empleo del mercado de trabajo local, lo que comprende adquirir aptitudes interpersonales y participar en actividades de formación y reciclaje profesional.

Independientemente de que la inserción laboral se realice a través de un asociado de derivación externo o la principal organización encargada de la reintegración, es fundamental contar con información precisa y actualizada sobre el mercado de trabajo para poder ofrecer servicios eficaces de inserción laboral. Tras examinar las necesidades locales de mano de obra y competencias, los gestores de casos deben proporcionar orientación profesional a las personas que retornan, incluida información realista sobre oportunidades y retos.

La orientación y el asesoramiento profesionales se basan en el perfil de competencias y la experiencia laboral de la persona que retorna para identificar empleos adecuados y determinar si la persona requiere formación adicional para conseguir esos empleos. Los gestores de casos deben ayudar a las personas que retornan a presentar candidaturas para puestos vacantes, programas de formación de aprendices y/o programas de desarrollo de competencias.

Si existe información de dominio público sobre el mercado de trabajo en el país de origen, especialmente bases de datos sobre ofertas de empleo, la principal organización encargada de la reintegración debe estudiar opciones para crear espacios de trabajo con recursos digitales sobre la búsqueda de empleo y el asesoramiento profesional. Dependiendo del contexto, algunas competencias también pueden adquirirse a través del aprendizaje a distancia, como las relativas a la búsqueda de empleo, la redacción de currículums (CV) o la preparación de entrevistas de trabajo.



Los gestores de casos encontrarán orientación detallada sobre el asesoramiento profesional en el [anexo 1.G](#).

En los contextos de reintegración en que los mercados de trabajo locales son dinámicos y existe un número significativo de retornos a una misma zona, la principal organización encargada de la reintegración puede crear una lista o base de datos de empleadores y organizaciones de empleadores de confianza, incluidas cámaras de comercio. Si existe un servicio público de empleo o una red de centros de empleo, estas actividades deben emprenderse en asociación con las autoridades competentes. Las asociaciones pueden aumentar la empleabilidad de las personas que retornan y actuar como intermediarias para conseguir oportunidades de empleo.

Para ello, la principal organización encargada de la reintegración debe contactar con asociaciones nacionales o locales de empleadores, así como con asociaciones sectoriales cuyas actividades sean especialmente pertinentes para el perfil de competencias de las personas que retornan. Al contactar con los empleadores, el personal de reintegración debe destacar las ventajas comparativas de las personas que retornan, incluidas sus competencias lingüísticas y otras competencias adquiridas en el extranjero. Consulte el estudio de caso 5 que se presenta a continuación para averiguar cómo se actuó en el Iraq.



Estudio de caso 5: Enfoque conjunto en materia de asistencia para la inserción laboral de migrantes iraquíes (Kurdistán iraquí)

Un estudio encargado por la Oficina de la OIM en el Iraq en 2010 reveló que en el sector privado iraquí existía una cierta demanda de migrantes que retornan. Para mejorar la conexión entre las personas que habían retornado al país y sus posibles empleadores en la región del Kurdistan iraquí, el Fondo Europeo para el Retorno (Community Actions, 2013), al que contribuyeron varios Estados Miembros de la Unión Europea, financió el proyecto MAGNET II.

El proyecto tenía por objeto establecer un plan armonizado de apoyo a la inserción laboral y la formación de trabajadores en el que se prestara asistencia compatible y coordinada a las personas que retornaran de Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, los Países Bajos y el Reino Unido a través de información homogénea y previa a la partida sobre asistencia en materia de inserción laboral, el contexto socioeconómico del Kurdistan iraquí y las oportunidades específicas de empleo y formación en la región.

Un equipo de reintegración específico se encargó del asesoramiento y las derivaciones posteriores a la llegada. Las derivaciones se apoyaron en un estudio amplio de mercado y en información sobre los centros de formación pertinentes (en competencias laborales, tecnología de la información e idiomas), así como en evaluaciones sobre las competencias y la experiencia de los beneficiarios.

Para colocar a los candidatos idóneos en los puestos vacantes identificados en el Kurdistan iraquí, se creó una base de datos común, que contenía una relación de los perfiles profesionales de las personas que habían retornado de los seis países de acogida participantes. La base de datos también ayudó a los beneficiarios a aprovechar oportunidades de empleo concretas. Se organizaron ferias de empleo y formación para que las personas que retornaban se reunieran con posibles empleadores, se informaran sobre las oportunidades de empleo y recibieran ayuda y consejos para crear redes de contactos y redactar CV. Asimismo, se creó un sitio web y una página de Facebook para mejorar la visibilidad del proyecto y mantener la comunicación con los posibles beneficiarios.

A fin de fomentar la asunción local de responsabilidades respecto de la inserción laboral como enfoque de reintegración socioeconómica a largo plazo para personas retornadas, se reforzaron los vínculos con las autoridades locales. Esto se consiguió mediante la organización de talleres de seguimiento en las tres gobernaciones del Kurdistan iraquí y la realización de una visita de estudio de las autoridades locales a los Estados Miembros participantes de la Unión Europea. Asimismo, las visitas de organismos nacionales de empleo de varios países europeos al Kurdistan iraquí contribuyeron a reforzar la cooperación y el fortalecimiento de la capacidad.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Organice periódicamente pequeños eventos sociales y de creación de redes y fomente la participación de beneficiarios en activo para que actúen como mentores.

Cuando se trata de un grupo de personas que retornan, puede ser útil colaborar con empleadores estratégicos y organizaciones de empleadores para conseguir colocar a varios trabajadores a la vez. Las visitas a ferias de trabajo (o foros de empleo) ofrecen la posibilidad de elegir estratégicamente a los empleadores. Las principales organizaciones encargadas de la reintegración pueden optar por organizar sus propias ferias y combinarlas con actividades de formación en aptitudes interpersonales, redacción de CV y entrevistas de trabajo para personas que retornan²¹.



Formación de aprendices

La asistencia para la inserción laboral puede ofrecerse junto a programas de formación de aprendices que incluyan capacitación en el empleo, a veces en combinación con métodos tradicionales de aprendizaje en el aula, para adquirir competencias y conocimientos profesionales.






Los programas de formación de aprendices varían considerablemente de un país a otro. Por esta razón, los gestores de casos necesitan conocimientos específicos sobre el impacto previsto de cada tipo de programa de formación de aprendices en la empleabilidad de las personas interesadas y el tipo de actividad que se desea realizar una vez finalizado el programa (empleo por cuenta propia o ajena). Los programas de formación de aprendices deben incluir una descripción clara del puesto de trabajo, ofrecer una remuneración a los participantes y facilitarles un contrato de trabajo.

Si una zona con una alta tasa de retorno no cuenta con un programa de formación de aprendices adecuado, la principal organización encargada de la reintegración, con un presupuesto suficiente, puede considerar la posibilidad de crear un programa propio en colaboración con organizaciones de empleadores, cámaras de comercio y proveedores de formación. Antes de diseñar programas de formación de aprendices, la principal organización encargada de la reintegración debe buscar posibles empleadores interesados en participar en ellos. El cuadro 2.3 ofrece una visión general de los principales pasos que se deben seguir para elaborar un programa de formación de aprendices orientado al mercado.

Cuadro 2.3: Preparación de un programa de formación de aprendices

Paso	Actividades
1. Análisis 	<input type="checkbox"/> Evalúe los programas de formación de aprendices como una estrategia para cumplir los objetivos de reintegración de las personas que retornan y necesitan formarse o reciclarse o como una manera de prestar ayuda a estas personas durante la transición desde la formación profesional hasta un empleo estable. Se deben preseleccionar sectores e industrias utilizando los resultados de las evaluaciones del mercado de trabajo realizadas anteriormente (<i>consulte la sección 1.4.2</i>).
2. Promoción 	<input type="checkbox"/> Promueva los programas de formación de aprendices entre las organizaciones de empleadores, las cámaras de comercio y otros asociados industriales y de formación, subrayando los posibles beneficios de participar en estos programas, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> → Los programas oficiales de formación de aprendices constituyen un enfoque de eficacia comprobada para preparar a los trabajadores para empleos futuros y satisfacer la necesidad de los empleadores de contar con una mano de obra cualificada que se renueva y adapta continuamente a las necesidades de los mercados.

21 Consulte el documento *How to Design, Plan, Implement and Evaluate an Employment Fair. Manual for Public Employment Service Offices and local career guidance taskforces in Egypt* (OIT, 2017).

	<ul style="list-style-type: none"> → Las empresas que recurren a estos programas reducen la rotación de personal, pues logran una mayor lealtad entre sus trabajadores y aumentan su productividad. → Los programas de formación de aprendices ofrecen a los trabajadores la posibilidad de emprender nuevas carreras profesionales con buenos salarios.
<p>3. Asociación</p> 	<p><input type="checkbox"/> Asíciase con los principales interlocutores en la región para elaborar el programa de formación de aprendices. Identifique a los posibles empleadores y proveedores de formación cuyos planes de estudio y métodos estén respaldados por organizaciones de empleadores.</p>
<p>4. Preparación</p> 	<p><input type="checkbox"/> Prepare los componentes esenciales del programa de formación de aprendices: cursos presenciales; selección; capacitación en el empleo.</p>
<p>5. Registro</p> 	<p><input type="checkbox"/> Registre el programa para que forme parte de una red nacional de programas de formación de aprendices²².</p>
<p>6. Puesta en marcha</p> 	<p><input type="checkbox"/> Ponga en marcha el nuevo programa oficial de formación de aprendices.</p>
<p>7. Mejoras</p> 	<p><input type="checkbox"/> Mejore la estrategia de formación con un experto local o sectorial y fomente la asunción de responsabilidades entre los empleadores y asociados de formación.</p>

Obras públicas o efectivo por trabajo

Las obras públicas o el efectivo por trabajo son tipos de asistencia económica que permiten ofrecer a las personas que retornan un empleo de corta duración, generalmente remunerado por días o semanas, que gestiona la principal organización encargada de la reintegración con el objetivo de mejorar espacios o bienes colectivos o públicos. Este tipo de programas de intervención activa en el mercado de trabajo son fundamentales en los contextos de reintegración económica con una alta tasa de retornos y una estrecha colaboración con las autoridades locales.

Las obras públicas pueden ser muy eficaces para restablecer los lazos entre las personas que retornan y sus comunidades y al mismo tiempo proporcionar a las primeras unos ingresos inmediatos. La participación en los programas de efectivo por trabajo suele durar entre uno y tres meses. Entre las actividades más habituales se encuentran la construcción de infraestructuras, la limpieza de espacios públicos, la jardinería y otros servicios comunitarios elegidos por la oficina de reintegración de común acuerdo con la autoridad local (*consulte el estudio de caso 6* para obtener un ejemplo de cómo se utiliza el efectivo por trabajo en Guinea). Es posible que existan oportunidades interesantes para aplicar este tipo de enfoque en el ámbito de

²² Una red nacional de programas de formación de aprendices engloba todos los programas acreditados y regulados por el ministerio u organismo gubernamental competente a cargo del sistema nacional de formación de aprendices.

la infraestructura comunitaria de adaptación al cambio climático. Las obras públicas relacionadas con el riego, las inundaciones o la conservación de aguas, por ejemplo, generalmente requieren mucha mano de obra y una formación mínima. En algunos casos, también se pueden ofrecer empleos de larga duración relacionados con el mantenimiento de la infraestructura o el proyecto en el que se centraron inicialmente las obras.



Estudio de caso 6: Efectivo por trabajo en Guinea

Desde 2017, Guinea ha registrado una tasa inesperadamente alta de retorno de nacionales desde Libia y el Níger. Este hecho ha puesto a prueba la capacidad del personal de reintegración de prestar asistencia en este ámbito.

Las intervenciones de efectivo por trabajo sirven como herramienta para satisfacer las necesidades a corto plazo de las personas que retornan proporcionándoles un ingreso digno durante las primeras semanas en el país de origen, así como para infundir confianza en el proceso de reintegración. Como normalmente consisten en actividades cortas de rehabilitación, como limpiar zonas públicas, estas intervenciones fortalecen la implicación de las personas que retornan en el cuidado de sus comunidades y las ayudan a restablecer el contacto con sus miembros. Las iniciativas están dirigidas tanto a personas que retornan como a miembros de la comunidad local y se conciben como un medio para reforzar la cohesión social y evitar posibles tensiones.

Las prioridades de rehabilitación en zonas con una alta tasa de retorno se determinan en estrecha colaboración con las comunidades locales y las autoridades municipales. En Guinea, los beneficiarios trabajan 45 días durante un período de nueve semanas. Los salarios se pagan cada semana, pero el 30% del total se transfiere a una cuenta bancaria abierta por los propios beneficiarios como parte de un plan de ahorro. Debido a que en algunas zonas puede ser complicado acceder a efectivo y transportarlo, la OIM se ha asociado con Orange Money para asegurarse de que los beneficiarios puedan percibir pagos regulares directamente a través de sus teléfonos móviles.

La oportunidad que ofrece el efectivo por trabajo es solo una parte del proceso de reintegración. También se dedica tiempo a sesiones sobre responsabilidad civil y planificación de futuro.

Si al finalizar los 45 días de trabajo los beneficiarios deciden invertir sus ahorros en un proyecto colectivo de reintegración, reciben apoyo adicional de la OIM a través de formación y asistencia para poner en marcha dicho proyecto. En Guinea, la mayoría de los beneficiarios de efectivo por trabajo eligen esta opción. El proyecto refuerza el sentimiento de apropiación y responsabilidad respecto de la actividad colectiva de generación de ingresos y los hace más conscientes de la importancia del ahorro.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Aproveche la colaboración con las autoridades locales.
- Explique a las personas que retornan que esta intervención a corto plazo solo constituye un paso de su plan de reintegración.

Los programas de efectivo por trabajo deben diseñarse de manera que las personas que están en condiciones de trabajar y necesitan ayuda para conseguir un medio de vida inmediato no solo logren un ingreso estable inicial, sino también participen en actividades de fortalecimiento de la capacidad y rehabilitación que incrementen su empleabilidad y sus perspectivas de obtener un ingreso sostenible cuando finalice el programa. El salario puede pagarse por días o por semanas, de manera íntegra o con un porcentaje de ahorro obligatorio, que puede utilizarse para complementar otras formas de asistencia para la reintegración, como las microsubvenciones para emprendimientos.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la inserción laboral puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.4.3 Apoyo para el desarrollo empresarial

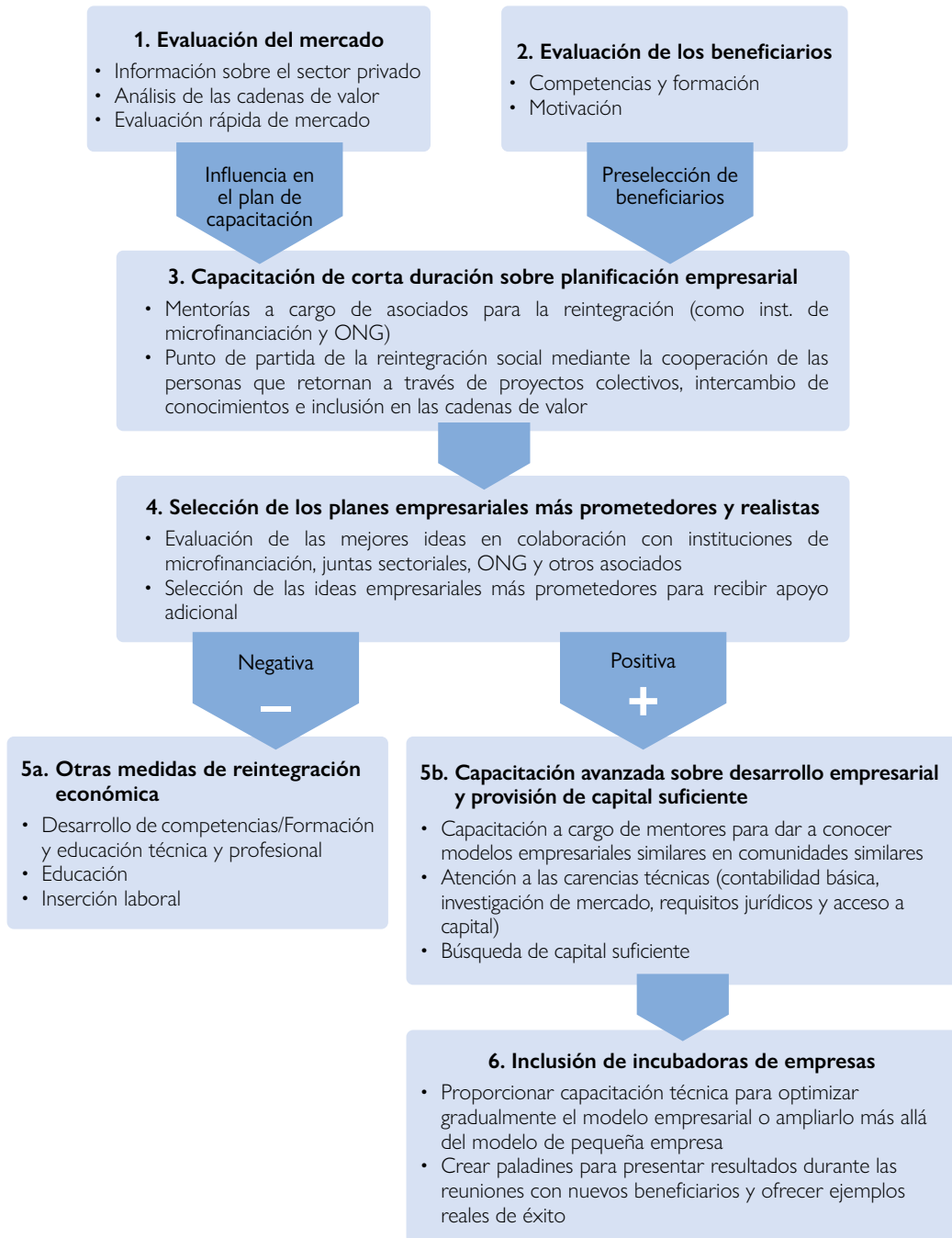
El apoyo para desarrollar y poner en marcha pequeñas empresas es generalmente un tipo de asistencia económica para la reintegración popular entre las personas que retornan. Cuando el apoyo para el desarrollo empresarial se traduce en medios de vida duraderos, este enfoque puede tener una gran repercusión en términos de sostenibilidad general de la reintegración. Sin embargo, las empresas de nueva creación pueden malograrse si las personas que retornan no están plenamente comprometidas o capacitadas, o carecen de conocimientos sobre cómo diseñar y gestionar una empresa. Por lo tanto, el apoyo para el emprendimiento solo debe prestarse en determinadas circunstancias y acompañarse de un plan empresarial coherente y un seguimiento adaptado al sistema de mercado y las cadenas de valor pertinentes.

El apoyo para el desarrollo empresarial puede prestarse a través de la organización que gestiona el programa global de reintegración o, en su defecto, un asociado nacional o local en el país de origen, como una cámara de comercio o un organismo nacional de desarrollo. El [anexo 2](#) contiene más información sobre cómo concertar asociaciones para la prestación de apoyo para el desarrollo empresarial.

El acceso de las personas que retornan al apoyo para el desarrollo empresarial debe supeditarse a una evaluación de la capacidad, las competencias, la motivación y la visión de negocio, que debe basarse en criterios claros, un proceso de selección competitivo y un componente optimizado de capacitación y apoyo sobre desarrollo empresarial para los grupos relativamente reducidos de solicitantes que finalmente son admitidos. La puesta en marcha de un proceso de selección para que las personas que retornan puedan acceder a apoyo para el desarrollo empresarial es fundamental para gestionar las expectativas de los migrantes durante la etapa inicial de asesoramiento en el país de acogida.

A partir de experiencias anteriores y mejores prácticas, la figura 2.5 presenta un ejemplo de proceso de selección, capacitación y ampliación con el que ofrecer apoyo para el desarrollo empresarial a los migrantes que retornan. Este enfoque prevé un proceso de selección en dos pasos que los solicitantes deben superar; en el cual se establece un umbral relativamente alto tanto en cuanto a los requisitos de competencias, capacidad y motivación de los solicitantes para crear su propia empresa (paso 2) como en relación con la viabilidad de sus planes empresariales en el contexto específico de la comunidad, el sistema de mercado y la cadena de valor locales (paso 4). Los procesos de selección son especialmente útiles cuando un gran número de migrantes retorna a un país y se debe asignar una prioridad a los proyectos de desarrollo empresarial. Asimismo, sirven para promover la calidad de las empresas que las personas que retornan pondrán en marcha. Este proceso puede adaptarse al contexto específico de cada país.

Figura 2.5: Proceso integrado de selección, capacitación y ampliación para ofrecer apoyo para el desarrollo empresarial





INFORMACIÓN
DESTACADA

El análisis de los programas de apoyo para el desarrollo empresarial ha demostrado que muchas empresas de nueva creación son insostenibles y solo suelen mantenerse operativas durante un breve período de tiempo. En la mayoría de los casos de fracaso empresarial, las empresas, o bien cierran directamente después de recibir el primer módulo de apoyo (antes de su apertura inicial, tras apropiarse indebidamente de la asistencia en efectivo o vender los activos proporcionados en especie), o bien después de recibir el segundo tramo de apoyo, si está previsto que la prestación de asistencia se realice en varios plazos. En el [anexo 2](#), se examinan varios métodos para incrementar la sostenibilidad empresarial.

La cuadrícula de viabilidad relativa al apoyo para el desarrollo empresarial puede consultarse en el [anexo 5](#).



El [anexo 2](#) contiene orientación detallada sobre la prestación de apoyo para el desarrollo empresarial.

2.4.4 Acceso a la banca y los micropréstamos

El acceso a servicios bancarios y crediticios puede ayudar a las personas que retornan a planificar su futuro y realizar inversiones para mejorar su situación económica. Aunque muchos países probablemente cuenten con servicios básicos de banca (como programas de ahorro e inversión), los servicios que revisten particular importancia para los migrantes que retornan, como los proveedores de microcréditos, los programas de microahorro, las asociaciones de crédito y ahorro y otras instituciones de microfinanciación, no siempre están presentes u operativos en todos los contextos²³. En muchos países de origen, los servicios bancarios y financieros se limitan a las zonas urbanas. La posibilidad de facilitar el acceso a servicios bancarios y microfinancieros depende de los proveedores de servicios financieros existentes en el país de origen, en particular en los lugares con una gran afluencia de personas que retornan.

El acceso a servicios bancarios y microfinancieros generalmente depende de los criterios de admisión y concesión de préstamos. Debido a que muchas instituciones crediticias no están dispuestas a correr riesgos, los obstáculos con que tropiezan las personas que retornan (falta de documentación, historial crediticio, comprobante de ingresos y dirección de residencia) les impiden acceder a servicios bancarios y crediticios. Por ello, la principal organización encargada de la reintegración desempeña un papel importante en la facilitación del contacto con proveedores de servicios financieros, la evaluación de la admisibilidad y capacidad de la persona que retorna para acceder a servicios específicos, la promoción de su inclusión en los sistemas bancarios y crediticios existentes y el asesoramiento de estas personas en cuanto a las dificultades y oportunidades que se les presentan.

→ Las principales organizaciones encargadas de la reintegración deben **recabar información sobre los proveedores de servicios bancarios y microfinancieros existentes en zonas con una alta tasa de retorno y concienciarlos sobre las necesidades y capacidades de las personas que retornan**. En la mayoría de los casos, la principal organización encargada de la reintegración puede facilitar el acceso de las

²³ La microfinanciación es una categoría de servicio bancario que se presta a las personas que de otro modo no tendrían acceso a estos servicios a través de los medios convencionales. Abarca los microcréditos, los rendimientos del ahorro, los seguros y los servicios conexos y normalmente se ofrece a personas con bajos ingresos o desempleadas.

personas que retornan a servicios bancarios y microfinancieros i) documentando su participación en un programa de apoyo a los medios de vida (como los programas de apoyo para el desarrollo empresarial) y ii) proporcionando subvenciones en efectivo o paquetes de subvenciones en especie con un claro valor monetario que se pueda utilizar como garantía. En otros casos, dependiendo de las características del programa, la principal organización encargada de la reintegración puede ofrecer una garantía real a los proveedores externos de servicios bancarios para la concesión de un préstamo, o incluso conceder micropréstamos directamente. Otra opción es crear grupos de prestatarios en los que varias personas que han retornado ofrecen una garantía real de manera colectiva actuando como avales las unas de las otras (*consulte la sección 3.3.3*).

- Asimismo, si se trata de programas de reintegración amplios, se debe estudiar la posibilidad de aprovechar las economías de escala que proporciona un gran número de posibles clientes para negociar con los bancos y las instituciones de microfinanciación un acceso preferente a servicios bancarios y préstamos. Dependiendo de las dimensiones del programa de reintegración, la organización principal también puede dialogar con proveedores de servicios financieros para examinar opciones que permitan complementar los productos financieros con servicios de asesoramiento financiero. Antes de incluir a una institución externa de banca o microfinanciación en la red de derivación, los gestores de programas siempre deben realizar una comprobación de antecedentes de la entidad, en particular sobre la idoneidad de los tipos de interés, el posible apoyo a los beneficiarios de préstamos en caso de impago y cualquier asesoramiento y apoyo empresarial general que la institución pueda proporcionar.
- Se debe prestar especial atención al acceso de las personas que retornan a servicios de microcrédito. **Los microcréditos no son una solución para todas las personas que retornan y no todas ellas son capaces o están dispuestas a asumir la responsabilidad de un micropréstamo.** Por ello, no se recomienda utilizar los microcréditos como solución general para las personas que necesitan medios financieros al retornar, sino como una solución puntual para casos aislados. Antes de ofrecer acceso a instituciones de banca o microfinanciación para que las personas que retornan soliciten líneas de crédito, los gestores de casos deben:
 - **Proporcionar a los beneficiarios información sobre los riesgos** asociados con la solicitud de un préstamo, subrayando que, si la persona no cumple el calendario de reembolso, una deuda implicará una carga adicional, en lugar de un medio de autosuficiencia.
 - **Impartir capacitación adecuada** en combinación con los préstamos. Aunque algunos proveedores de microcréditos ofrecen asesoramiento, formación en materia de alfabetización financiera y capacitación empresarial, es responsabilidad de la organización encargada de gestionar el proceso de reintegración comprobar que los futuros prestatarios han recibido la capacitación necesaria.
 - **Evaluar el riesgo de apropiación indebida** a través de otros miembros del hogar o la comunidad. De esto puede encargarse tanto el personal de protección como el personal especializado en medios de vida.
 - **Comprobar los requisitos básicos y la documentación de la persona que retorna**, independientemente de que el crédito sea concedido por la organización que gestiona el programa de reintegración o un proveedor de servicios externo. Entre estos requisitos cabe mencionar los siguientes:
 1. Documentación sobre el capital individual y las garantías reales;
 2. Verificación de la necesidad de un micropréstamo, teniendo en cuenta los activos del solicitante, otras fuentes de apoyo proporcionadas (como apoyo para la reintegración en efectivo o en especie) y los requisitos de capital detallados en el plan de reintegración, la evaluación de las necesidades, el plan empresarial o el libro de registro;

3. Existencia de un buen historial crediticio del futuro prestatario;
4. Otros requisitos estipulados en el programa de reintegración, como información sobre la cualificación profesional, el capital individual, los activos que pueden ser utilizados como garantía real, la existencia de empresas o las relaciones previas con clientes.

La cuadrícula de viabilidad relativa a los microcréditos puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.4.5 Asesoramiento presupuestario y financiero

Muchas personas que retornan, en particular los jóvenes y las personas sin cualificaciones o conocimientos financieros, no tienen experiencia en gestionar presupuestos a largo plazo. Tras una larga experiencia migratoria, los migrantes que retornan a veces tienen una percepción errónea de cuánto dinero hace falta para vivir en el país de origen y pueden tener dificultades para adaptar su plan financiero y su presupuesto a su nuevo nivel de ingresos. Esto es particularmente peligroso cuando las personas que retornan piden prestado dinero a instituciones de microfinanciación o familiares, por ejemplo, si se sienten presionadas para saldar sus deudas migratorias u otras obligaciones financieras. Ante estas situaciones, la principal organización encargada de la reintegración puede proporcionar a las personas que retornan asesoramiento e información financiera sobre gestión responsable de presupuestos, que se adapte a los mecanismos existentes y los costos de vida de sus respectivos países de origen.

El asesoramiento financiero y el apoyo a la planificación presupuestaria son medidas generales que benefician a la mayoría de los hogares de personas que retornan, independientemente de que los beneficiarios ya participen en otras intervenciones económicas. Este asesoramiento, por lo tanto, debe prestarse para complementar las subvenciones para la reintegración y también para ayudar a las personas que retornan y sus familias a gestionar su economía de manera sostenible a largo plazo.

Aunque el contenido debe adaptarse al país de origen en cuestión, el asesoramiento financiero y las capacitaciones sobre planificación presupuestaria deben incluir información sobre la gestión, el ahorro y la inversión de todas las posibles fuentes de ingresos y capital de los hogares de personas que retornan, lo que comprende subvenciones para la reintegración en efectivo, paquetes de subvenciones en especie, ingresos procedentes de empleos asalariados o empleos por cuenta propia, micropréstamos, remesas de otros miembros de la familia y activos existentes (bienes inmuebles y vehículos a motor, entre otros).

Este tipo de apoyo para la reintegración debe abarcar la gestión sostenible de la deuda y la gestión de las perturbaciones financieras, como las que se producen como consecuencia de lesiones, enfermedades o muertes de familiares y pueden provocar un incremento de los gastos o una pérdida de tiempo de trabajo.

Por último, el asesoramiento debe utilizarse para proporcionar información sobre grupos comunitarios de apoyo financiero, asociaciones de ahorro, organizaciones de gestión de la deuda e instituciones de microfinanciación pertinentes y facilitar el acceso a ellos ([consulte las secciones 2.4.4 y 3.3.3](#)).

La principal organización encargada de la reintegración puede organizar cursos cortos de capacitación sobre alfabetización financiera, planificación presupuestaria y movilización del ahorro cooperando con asociados locales y creando sinergias con intervenciones económicas pertinentes:

- Cuando esté disponible a nivel local, la capacitación sobre planificación presupuestaria y movilización del ahorro debe ofrecerse a través de o en cooperación con asociados locales. En muchos casos, las autoridades locales, las asociaciones de migrantes, los sindicatos, las organizaciones comunitarias o las

instituciones de microfinanciación imparten capacitación sobre gestión y alfabetización financieras para mejorar la capacidad de los miembros de la comunidad de utilizar servicios financieros y sacar el máximo partido de las remesas. La principal organización encargada de la reintegración debe colaborar con estas entidades para i) evaluar la adecuación y exhaustividad de los módulos de capacitación ofrecidos, ii) estudiar opciones para adaptar y ampliar los módulos de capacitación financiera, si es necesario, iii) abordar la posible necesidad de participación en la financiación de los gastos y iv) incorporar en el sistema de derivación a las organizaciones idóneas para prestar asistencia a los beneficiarios (*consulte la sección 4.1.3 relativa al establecimiento de sistemas de derivación*).

- Cuando sea posible, el asesoramiento financiero y presupuestario debe incluirse en el plan de implementación de otras intervenciones económicas.

La cuadrícula de viabilidad relativa al asesoramiento financiero y presupuestario puede consultarse en el *anexo 5*.

2.5 Asistencia social para la reintegración

Muchas personas que retornan necesitan ayuda para acceder a los servicios sociales, ya sea inmediatamente tras su llegada o más adelante durante el proceso de reintegración. La asistencia social para la reintegración que se ofrece en el país de origen a las personas que retornan se centra en facilitar el acceso a servicios y realizar las derivaciones necesarias, en particular a servicios de vivienda, educación, asistencia jurídica, atención de la salud, alimentos y agua y otras infraestructuras públicas de la comunidad. Los servicios prestados por la principal organización encargada de la reintegración o sus asociados deben adaptarse a las necesidades individuales de las personas que retornan.

En este capítulo, se ofrece orientación para prestar asistencia social para la reintegración. Aunque las diferencias en el diseño de los programas, las prioridades de los donantes y la realidad sobre el terreno pueden dar lugar a diferentes tipos de ayuda en distintos contextos, los servicios que permiten satisfacer las necesidades sociales de las personas que retornan son similares.

Este capítulo, que se complementa con la información contenida en los anexos, ofrece una descripción general de los siguientes tipos de asistencia social que generalmente se recomienda tener en cuenta como parte de un plan de reintegración individual:

- 2.5.1 Acceso a viviendas y alojamiento
- 2.5.2 Acceso a documentación
- 2.5.3 Acceso a planes de protección social
- 2.5.4 Acceso a educación y formación
- 2.5.5 Acceso a atención de la salud y bienestar
- 2.5.6 Acceso a alimentos y agua
- 2.5.7 Acceso a la justicia y los derechos

2.5.1 Acceso a viviendas y alojamiento

La disponibilidad de un lugar seguro, satisfactorio y asequible donde vivir es fundamental para una reintegración exitosa. Sin embargo, las necesidades, realidades y expectativas relacionadas con la vivienda varían de una persona a otra y son específicas de cada contexto de retorno.

Puede resultar complicado localizar y conseguir viviendas disponibles y asequibles para las personas que retornan, en especial si se buscan alternativas a largo plazo. Entre las opciones de vivienda (ya sea a largo o corto plazo) se incluyen los arrendamientos privados; los hoteles, las pensiones o los hostales; el alojamiento con familiares, amigos o miembros de la comunidad; o las viviendas privadas financiadas por el Estado, organismos de las Naciones Unidas, organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil u organizaciones religiosas. Los albergues o viviendas de transición, cuando los países disponen de ellos, generalmente se destinan a grupos vulnerables (en particular, víctimas de la trata, madres solteras, menores no acompañados y separados, y migrantes con necesidades de salud considerables) y suelen ser temporales.

La ayuda que se presta a las personas que retornan para conseguir un alojamiento adecuado a veces depende del compromiso verbal o las relaciones informales entre gestores de casos y organizaciones de servicios, y la comunidad circundante. Estas relaciones, a pesar de ser importantes, son frágiles. Requieren conocimientos privilegiados de la comunidad local y se rompen fácilmente con la rotación de personal.

En ocasiones, las personas que retornan deben enfrentarse a obstáculos para encontrar una vivienda, como el pago de adelantos de alquiler, los depósitos o fianzas de seguridad y la presentación de una prueba de empleo estable. Algunas de ellas pueden ser objeto de discriminación en determinados contextos, como las personas con familias numerosas, las personas con discapacidad, o las madres o padres solteros.

Cuando existen varias opciones, los gestores de casos están en una posición óptima para ayudar a las personas que retornan a seleccionar el alojamiento más adecuado que además represente una solución sostenible. Entre los factores que se deben tener en cuenta al elegir un alojamiento o albergue adecuado se incluyen los siguientes:

- ¿La persona que retorna prefiere estar cerca o lejos de sus familiares o su comunidad de origen?
- ¿Ella o sus familiares necesitan estar cerca de determinados servicios importantes (como centros médicos, escuelas, servicios de asesoramiento o polígonos industriales)?
- ¿Qué documentación tendrá que obtener o preparar la persona que retorna para conseguir una vivienda?
- ¿Qué nivel de capital deberá conseguir para mantener una vivienda?
- Si la persona tiene previsto construir una vivienda, ¿sabe cómo comprar un terreno, preparar planes de construcción, obtener los permisos necesarios, contratar albañiles u otros trabajadores y conseguir materiales de obra?
- ¿Existen problemas de protección y seguridad que deban tenerse en cuenta a la hora de elegir la ubicación o los cohabitantes de la vivienda? (Esto puede ser particularmente importante en el caso de las víctimas de la trata o los menores no acompañados o separados, o las personas que retornan a barrios o comunidades especialmente poco acogedores u hostiles hacia ellas.)
- ¿Las condiciones de suministro de agua, saneamiento e higiene en la vivienda son aceptables, habida cuenta de la realidad y las limitaciones del contexto?
- En el caso de las personas con discapacidad, ¿existen viviendas adaptadas a sus necesidades?

Para conseguir una vivienda sostenible, también es importante anticipar cualquier cambio que pueda producirse con el tiempo. Aunque los cambios en relación con la vivienda pueden suponer una mejora (por ejemplo, una persona que retorna logra encontrar un alojamiento más estable gracias a que ha tenido tiempo de ahorrar dinero, crear redes sociales o construir una nueva vivienda), la situación también puede empeorar. Incluso cuando las personas se instalan inicialmente en una vivienda aceptable, a veces acaban afrontando problemas de alojamiento. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si se contraen deudas o surgen problemas económicos o si la vivienda sufre daños como consecuencia de fenómenos meteorológicos adversos como las lluvias torrenciales. La evaluación de los posibles problemas de alojamiento que pueden surgir durante la reintegración, la preparación de la persona que retorna para afrontar estos problemas y la posterior realización de un seguimiento de la situación pueden contribuir a la sostenibilidad de la vivienda.

Cuadro 2.4: Cómo facilitar el acceso a una vivienda segura, satisfactoria y asequible

<input type="checkbox"/> Proporcione acceso a alojamientos temporales de emergencia a quienes los necesiten.	<p>Preste ayuda a las personas que retornan, sobre todo a las personas vulnerables, para que puedan acceder a un albergue seguro inmediatamente después de su retorno. Intente ser flexible en cuanto a la duración de la estancia autorizada en alojamientos temporales, dependiendo de la situación individual de cada persona.</p>
<input type="checkbox"/> Confeccione una lista de opciones de alojamiento a largo plazo y arrendadores que pueden adaptarse a las necesidades de las personas que retornan.	<p>Establezca una comunicación y una buena relación con los proveedores y propietarios de viviendas. Por ejemplo, para que la principal organización encargada de la reintegración pueda conceder subsidios de alquiler, las personas que retornan deben presentar un contrato de alquiler firmado. Si los arrendadores desconocen o no están de acuerdo en firmar estos contratos antes de percibir el alquiler, esta condición puede constituir un obstáculo para encontrar una vivienda.</p>
<input type="checkbox"/> Busque alternativas para quienes no pueden o no quieren regresar al hogar familiar o al lugar donde vivían anteriormente.	<p>Algunas personas quizás no se sientan cómodas regresando a su antigua comunidad o al hogar familiar debido al temor a la estigmatización, la humillación, la violencia doméstica o contra la pareja, o las deudas contraídas. Tenga en cuenta estas cuestiones y busque otras opciones, especialmente alternativas en las que ya existan redes de apoyo o servicios accesibles.</p>
<input type="checkbox"/> Compruebe que las estancias en albergues son voluntarias y se basan en un consentimiento informado.	<p>En aplicación de los principios de derechos humanos, la estancia en albergues debe basarse en una decisión voluntaria. El consentimiento debe solicitarse tanto al principio como en intervalos regulares a lo largo del tiempo.</p>
<input type="checkbox"/> Evalúe los problemas de alojamiento realizando un seguimiento periódico.	<p>Es importante establecer un calendario de seguimiento para realizar ajustes en caso de ser necesario.</p>
<input type="checkbox"/> Implique a los migrantes en las decisiones relativas a su vivienda.	<p>Las decisiones relativas a la vivienda deben recaer en las personas que retornan y tomarse por iniciativa de ellas. Estas personas deben poder expresar su opinión en lo relativo a las decisiones que incumben a su vivienda.</p>



Se deben tener en cuenta las personas con discapacidad y las personas mayores con movilidad limitada o funciones cognitivas deterioradas, que pueden requerir un albergue o alojamiento especial. Cuando sea posible, las opciones de vivienda deben incorporar el concepto de diseño universal, es decir, los productos, entornos, programas y servicios deben ser válidos para todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseños específicos, y deben permitir a cualquier persona con cualquier tipo de discapacidad vivir de manera cómoda y segura.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la elección del alojamiento, la ayuda al alquiler y la vivienda temporal puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.5.2 Acceso a documentación

Todas las personas que retornan deben poder gozar de la protección que les concede su situación jurídica (en particular, la ciudadanía) y los documentos de identidad asociados. Los documentos de identidad (incluidos los certificados de nacimiento, en el caso de los menores) son fundamentales para disfrutar de muchos derechos y servicios básicos, los cuales incrementan la libertad de movimiento y la consiguiente autonomía y permiten a las personas participar en el mercado de trabajo.

Por todo ello, una parte esencial de los planes de reintegración es la obtención de documentación. Se deben evaluar las necesidades específicas de documentación de las personas que retornan y asignar debidamente el tiempo y los recursos necesarios para la obtención de documentación. Los gestores de casos deben comprender cómo se obtienen y se renuevan los documentos pertinentes. También deben ayudar a las personas que retornan a lidiar con los obstáculos relacionados con la obtención de documentación, como los costos prohibitivos del proceso, los engorrosos trámites de solicitud, el transporte hasta las oficinas oficiales, la falta de conocimientos sobre las instituciones y los procedimientos pertinentes, y la posible discriminación de la persona por tratarse de un migrante que retorna.

Cuando los países de retorno cuentan con sistemas de documentación para llevar un control de sus ciudadanos, como los registros de nacimientos, la carga de la prueba de ciudadanía tal vez no recaiga íntegramente en la persona que retorna. Sin embargo, en los lugares en que no se mantienen estos registros, o al menos no se mantienen de manera sistemática, se deben redoblar los esfuerzos para ayudar a las personas que retornan y sus familias a ser debidamente reconocidas por el Estado.

Lista de comprobación para ayudar a las personas que retornan a conseguir y mantener documentos de identificación y certificados civiles:

- Anticipe los obstáculos prácticos y logísticos para la obtención de documentación, como el tiempo, los viajes, el cuidado de los niños, la falta de vínculos sociales (como en el Afganistán, donde se solicita el testimonio de otras personas) y los costos. Informe a las personas que retornan sobre los posibles obstáculos con antelación.
- Ayude a las personas que retornan a consultar la información necesaria sobre los procedimientos administrativos a través de una fuente adecuada. Proporcione servicios de traducción, si fuera necesario, o ayude a las personas con un nivel de educación más bajo a comprender el proceso.
- No haga conjeturas sobre la capacidad de las personas que retornan de lidiar con los procedimientos administrativos por su propia cuenta.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la ayuda que se debe prestar a las personas que retornan para acceder a estos servicios puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.5.3 Acceso a planes de protección social

Las personas que retornan pueden necesitar acceso a los siguientes servicios públicos y planes de protección social: seguridad social, jubilación o ayudas a personas de edad avanzada, seguros de salud estatales u opciones de seguro de discapacidad, programas de obras públicas y ayuda alimentaria.

Incluso cuando los países de retorno ofrecen ayudas públicas oficiales, así como planes de protección social, las personas que retornan no siempre son conscientes de la existencia de estos servicios. Tal vez no sepan que cumplen los requisitos o no comprendan cómo sortear la burocracia necesaria para acceder al servicio. Por ello, es importante que los gestores de casos comprueben si existe información adecuada a disposición de las personas que retornan o, de lo contrario, sepan cómo facilitar este proceso. Esta cuestión es aun más importante cuando se trata de migrantes en situación de vulnerabilidad, que pueden abrumarse más fácilmente con los obstáculos administrativos o sentirse demasiado desbordados como para gestionar eficazmente el proceso por su propia cuenta.

Los gestores de casos deben promover la inclusión de las personas que retornan en planes de protección social impulsando actividades de divulgación en las comunidades de retorno y cambios en los obstáculos que pueden impedir su participación en los planes.

2.5.4 Acceso a educación y formación

Durante el proceso de reintegración, es esencial asegurarse de que las personas que retornan tengan acceso a centros escolares adecuados u oportunidades de educación. La educación funciona como un mecanismo de protección. Fortalece la resiliencia y es un vehículo para el desarrollo personal y social. Cuando se diseñan y se gestionan adecuadamente, las escuelas y demás instituciones educativas pueden constituir una poderosa herramienta de reintegración.

La educación puede ofrecerse a través de canales formales o informales. Entre las modalidades de educación formal se incluyen el desarrollo en la primera infancia, las enseñanzas primaria, secundaria y terciaria, y la educación religiosa. La educación informal abarca, entre otras cosas, los cursos de preparación para la vida, los cursos de alfabetización o aritmética básica, la enseñanza de idiomas y la instrucción relativa a la planificación y formación profesionales ([consulte la sección 2.4.2](#)). La educación formal y la formación profesional no son mutuamente excluyentes, y las personas que retornan pueden beneficiarse de ambas modalidades. Siempre se debe hacer todo lo posible para ofrecer educación y formación en el idioma de preferencia de la persona que retorna.

El término “educación de calidad” se refiere a una educación disponible, accesible, aceptable y adaptable²⁴. La responsabilidad de ofertar una educación de calidad recae en el Estado, a menudo a través del Ministerio de Educación o las correspondientes autoridades locales. En algunos lugares, los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones internacionales, las organizaciones no gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil o el sector privado también ofrecen oportunidades de educación y formación para colmar las lagunas en la oferta de otros sectores. La educación y la formación deben impartirse con arreglo a las

²⁴ Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia (INEE), *Normas mínimas para la educación: Preparación, respuesta, recuperación* (2010).

disposiciones y normas locales, en particular las relativas a la educación, la salud y la seguridad, incluidas las inscripciones o licencias exigidas por los organismos gubernamentales o las asociaciones profesionales (*consulte también la sección 3.2*).

→ El acceso a educación y formación

Es frecuente que las personas que retornan se topen con obstáculos para acceder a educación, entre ellos, los problemas ligados a la inscripción, el desconocimiento del idioma de instrucción, las tasas prohibitivas, la discapacidad física o las dificultades de aprendizaje, o el simple hecho de incorporarse a los estudios en mitad del año escolar o una vez comenzado el programa de formación.

Por si fuera poco, el acceso a la educación no se resuelve con la mera matriculación o inscripción de la persona que retorna. A continuación, se describen algunos de los obstáculos a que se enfrentan las personas que retornan y varias estrategias para superarlos:

- El **transporte seguro** desde y hasta los centros educativos no es posible en algunos contextos. Tal vez sea necesario comprobar si existe un método de transporte viable. Entre las trabas que dificultan un servicio de transporte viable se incluyen la falta de medios de transporte suficientes y una infraestructura de carreteras en mal estado, sistemas de drenaje deteriorados (especialmente durante la estación de lluvias) y una red eléctrica poco fiable.
- Las personas que retornan necesitan que **se satisfagan sus necesidades básicas** en una medida suficiente para poder concentrarse y aprender. Estas necesidades básicas comprenden un buen estado de salud, una higiene diaria y un nivel nutricional adecuado.
- Las personas que retornan necesitan que **se satisfagan las necesidades básicas de los miembros de su familia** para que la carga de responsabilidades económicas o de cuidado de otras personas no les impida estudiar.
- Las expectativas culturales y de género o las **normas que promueven la educación para todos**, como las que consideran igualmente importante que tanto las niñas como los niños reciban una educación, pueden ser frágiles o inexistentes. A fin de encarar esta situación, puede ser necesario colaborar con el Ministerio de Educación y las escuelas locales para dar a conocer los beneficios de apoyar la educación de las niñas y las mujeres. Asimismo, la impartición de capacitación a la comunidad en su conjunto para que sus miembros se instruyan mutuamente o instruyan a las generaciones más jóvenes puede permitir empoderar a las personas desde una perspectiva de género para abordar las lagunas de acceso a educación que sufren las mujeres y las niñas en algunas comunidades.
- Las **personas que retornan tal vez necesiten certificados de estudios y cualificaciones profesionales o una traducción de los mismos** a efectos de matriculación o inscripción. En su defecto, los gestores de casos pueden derivar a las personas que retornan a los servicios pertinentes para que se les realicen evaluaciones que permitan determinar el nivel adecuado de educación o formación que deben recibir. Estas evaluaciones pueden ser realizadas por la autoridad educativa competente, los centros educativos y el personal docente, u otros actores del sector de la educación. Las evaluaciones deben tener en cuenta la edad y el grado de madurez del migrante, así como las implicaciones sociales de volver a escolarizarse o matricularse en cursos de formación.

Se debe consultar a las personas que retornan y tener en cuenta sus opiniones para fundamentar la elección y la adaptación de las oportunidades de educación y formación disponibles. Los gestores de casos deben tener presentes las aspiraciones educativas de cada persona. Cuando las aspiraciones no coinciden con las oportunidades disponibles, se deben buscar alternativas para alcanzar los objetivos de aprendizaje de la

persona interesada. En el momento de determinar y abordar los obstáculos a la educación y la formación, es particularmente importante conocer la opinión de la persona que retorna, pues ella se encuentra en una posición idónea para señalar los obstáculos existentes y proponer maneras de superarlos.

La cuadrícula de viabilidad relativa al pago de las tasas escolares, los libros de texto y los uniformes puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.5.5 Acceso a atención de la salud y bienestar

La prestación de asistencia médica es una parte importante de los servicios de reintegración e idealmente debe concebirse como una continuación de la atención prestada durante y después del proceso migratorio. Todas las personas que retornan deben tener acceso a atención de la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “[l]a salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” e incluye “[e]l goce del grado máximo de [...] derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social”²⁵.

No es inusual que los proveedores de servicios tengan dificultades para ayudar a las personas que retornan a gestionar sus problemas de salud. Algunas de las dificultades más destacadas son las siguientes:

- El acceso limitado a servicios médicos, lo que comprende costos prohibitivos, falta de infraestructura, falta de personal médico cualificado y falta de medicamentos y posibilidades de tratamiento;
- La falta de opciones de atención a largo plazo en la zona de retorno;
- La falta de una atención adaptada a los problemas de salud de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad al retornar;
- El costo inasequible de la atención, lo cual abarca el transporte y la pérdida de ingresos;
- Las consecuencias negativas de los problemas de salud (como no poder trabajar o la merma de la sensación de bienestar);
- Las diferencias en la calidad de la atención entre el país de acogida y el país de origen (como tener que cambiar de prácticas y regímenes de tratamiento o adaptarse a las diferencias culturales en cuanto al modo de prestar cuidados);
- La necesidad de cambiar de tratamiento médico lo antes posible (preferiblemente antes de la partida) y controlar las posibles consecuencias negativas a corto y largo plazo después de la llegada al país de origen; y
- La falta de conocimientos especializados de atención de la salud en la zona de retorno.



La salud física y la salud mental están estrechamente relacionadas y el mejor modo de abordarlas es mediante un enfoque amplio y complementario. La dimensión psicosocial y de salud mental de la reintegración se explica en la sección 2.6.

25 Constitución de la OMS: www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf.

A pesar de estas dificultades y la mera inexistencia de determinados tipos de tratamientos en algunos contextos, el personal de los programas de reintegración debe hacer lo posible por fomentar el acceso a tratamientos en instituciones adecuadas teniendo en cuenta el contenido de la siguiente lista de comprobación:

Cuadro 2.5: Cómo facilitar el acceso a una atención médica adecuada y suficiente

<p><input type="checkbox"/> Facilite la continuidad de la atención.</p>	<p>Ayude a los médicos del país de origen para que puedan consultar la historia clínica de la persona que retorna, teniendo en cuenta las cuestiones de privacidad, protección de datos y confidencialidad y especialmente el principio de consentimiento. Tal vez sea necesario traducir las historias clínicas de los países de destino.</p>
<p><input type="checkbox"/> Defienda el acceso a atención médica permanente y urgente cuando sea necesario. Otorgue prioridad al acceso inmediato de los migrantes en situación de vulnerabilidad.</p>	<p>Las personas con necesidades inmediatas de atención de la salud que retornan a su país de origen deben recibir tratamiento sin ser objeto de discriminación e independientemente de que puedan pagar o no los gastos médicos asociados o presentar documentos oficiales. Las necesidades urgentes de salud deben haberse determinado utilizando las herramientas de detección de vulnerabilidades durante las entrevistas de casos o las evaluaciones de la salud previas al viaje. Si se detectan problemas de salud, los gestores de casos deben colaborar con profesionales médicos cualificados para lograr la rápida derivación de la persona a servicios de atención de la salud.</p>
<p><input type="checkbox"/> Sea consciente de la repercusión que la salud de una persona que retorna puede tener en su familia.</p>	<p>El estado de salud de una persona que retorna puede incidir en todos los aspectos de su vida y de la vida de sus familiares. Si un padre o una madre con hijos de corta edad sufre una enfermedad crónica o de larga duración, la facilitación del acceso a atención de la salud implica ayudarlos a conseguir que alguien se ocupe de sus hijos para que ellos puedan acudir a sus citas médicas y puedan descansar cuando lo necesiten. Del mismo modo, es posible que uno de los cónyuges tenga una alta carga de responsabilidad en relación con la prestación de cuidados y ello repercute en su capacidad para obtener ingresos. Es necesario tener en cuenta todos los factores por los cuales una persona accede o no a una atención adecuada de la salud, incluidos los relacionados con los miembros de su familia.</p>
<p><input type="checkbox"/> Recabe información sobre los servicios médicos disponibles a través del gobierno, las organizaciones no gubernamentales y los programas de organizaciones internacionales en coordinación con los oficiales médicos y los puntos focales.</p>	<p>Mantenga esta información actualizada para agilizar las derivaciones y facilitar la coordinación.</p>

<input type="checkbox"/> Elabore protocolos de asociación y cooperación para la coordinación interinstitucional.	<p>La elaboración de memorandos de entendimiento con entidades gubernamentales, establecimientos médicos y otras instituciones y centros de derivación (como los grandes hospitales universitarios con múltiples unidades especializadas), así como la formulación de políticas relativas a la transferencia segura y confidencial de información e historias clínicas, pueden contribuir considerablemente a la continuidad de la atención y la protección de los pacientes. Esto también permitirá racionalizar los esfuerzos de coordinación, simplificando y mejorando la eficacia de las derivaciones de pacientes.</p>
<input type="checkbox"/> Compruebe que todos los tratamientos médicos sean voluntarios y se administren con el consentimiento informado de la persona interesada.	<p>En consonancia con el principio de autodeterminación y participación, se deben extremar los esfuerzos para informar a las personas que retornan sobre todos los aspectos de su estado de salud y la atención médica que recibirán. Esto faculta a los beneficiarios para que se hagan cargo de su salud y su recuperación y tomen las mejores decisiones informadas sobre sus necesidades y su tratamiento. La asistencia médica solo debe prestarse después de que la persona que retorna o, en el caso de que esta persona no pueda dar su consentimiento, una persona facultada para tomar decisiones jurídicas en su nombre haya tomado una decisión informada. Para pruebas y tratamientos médicos, se debe conseguir un consentimiento informado por escrito antes de iniciar cualquier procedimiento.</p>
<input type="checkbox"/> Ayude a las personas que retornan a lidiar con los obstáculos administrativos para recibir atención de la salud, en particular los relativos a la documentación, los gastos médicos y el transporte.	<p>Si hay servicios disponibles, la conexión con los servicios pertinentes puede lograrse, entre otras cosas, poniendo en contacto a las personas que retornan con proveedores y seguros, facilitándoles el transporte, coordinando sus citas médicas y ayudándolas a acceder a información sobre su estado de salud. Acompañar a las personas que retornan a sus citas médicas, siempre que sea viable y estas lo soliciten, puede ser útil para asegurarse de que reciben un trato adecuado y toda la información necesaria sobre la atención de seguimiento. También es altamente recomendable poner en contacto a las personas que retornan con otras organizaciones o instituciones locales, de haberlas, que puedan prestarles ayuda después de recibir atención de emergencia o durante un tratamiento de larga duración.</p>
<input type="checkbox"/> Evalúe las necesidades médicas a lo largo del tiempo a través de especialistas médicos.	<p>Las necesidades médicas pueden aumentar o disminuir y, como consecuencia, repercutir considerablemente en las prioridades, capacidades y motivaciones de la persona que retorna. Si una afección médica no mejora o empeora con el tiempo, los gestores de casos deben considerar la posibilidad de derivar a la persona a otros proveedores o servicios para conseguir una segunda opinión o un tratamiento adicional. Lo mismo debe hacerse en los casos de afecciones médicas nuevas o no detectadas previamente que surgen durante el proceso de asistencia para la reintegración.</p>
<input type="checkbox"/> Tenga en cuenta las repercusiones que los acontecimientos disruptivos y la acumulación de factores de estrés tienen sobre la salud.	<p>Las interrupciones en la vida de una persona, la violencia y los factores de estrés extremos pueden tener repercusiones sobre la salud de maneras en ocasiones inesperadas. Si son conscientes de que una persona que retorna ha soportado un número desproporcionado de situaciones disruptivas o de estrés durante su vida, los gestores de casos deben prestar especial atención a las necesidades de salud de esa persona.</p>

Salud sexual y reproductiva

La atención de la salud que se presta a las personas que retornan también debe incluir servicios de salud sexual y reproductiva. Las personas que retornan necesitan recibir información sobre salud sexual y reproductiva que se adapte a su edad y a su nivel de educación y conocimientos y tenga en cuenta las cuestiones culturales y de género. Esto incluye información sobre los métodos anticonceptivos disponibles y las opciones de planificación familiar, así como información sobre pruebas voluntarias, asesoramiento y tratamiento de infecciones de transmisión sexual, como el VIH/SIDA y otros virus que se transmiten por la sangre. Los adolescentes y las personas que anteriormente no han tenido acceso a este tipo de información probablemente también necesiten recibir formación sobre sexualidad y reproducción.

Al prestar atención de la salud a las personas que retornan, se deben tener en cuenta todos los **factores de riesgo relacionados con el VIH/SIDA** (incluidas las tasas de prevalencia en el país de origen y en los países de tránsito o acogida) y cualquier experiencia previa que puede haber aumentado el riesgo de exposición al VIH (como el trabajo sexual, la trata con fines de explotación sexual, la violencia de género o el consumo de drogas inyectables). Si una persona que retorna informa que ha estado expuesta al VIH en las 72 horas anteriores (en particular en casos de abuso sexual), los centros de atención de la salud deben proporcionar profilaxis posterior a la exposición para prevenir la transmisión del virus.

Se deben proporcionar pruebas de **embarazo** a todas las mujeres y niñas en edad reproductiva y acompañar dichas pruebas de información y derivaciones a servicios de atención prenatal o, cuando sea legal y posible, a servicios de interrupción del embarazo. Las mujeres y las niñas embarazadas deben recibir atención prenatal completa sin discriminación por motivos de estado civil, nacionalidad, religión, edad u otra índole.

Las personas que retornan y se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, transexuales o intersexuales (LGTBI) deben recibir atención de la salud de una manera **no discriminatoria** que respete su dignidad, su privacidad y sus derechos. El entorno de atención debe proporcionarles un espacio seguro en el que revelar su condición sexual para poder determinar y satisfacer sus necesidades de salud. Esto comprende, aunque no exclusivamente, sus necesidades de salud sexual y reproductiva.

El **riesgo de violencia sexual, explotación y abuso** de personas que retornan debe ser reconocido por los profesionales de la salud y fundamentar la prestación de atención sanitaria. Las personas que retornan pueden haber sido objeto de la trata con fines de explotación sexual, haber realizado trabajos sexuales en su país de origen, a lo largo de la ruta migratoria o en el lugar de destino, o haber sido obligadas a mantener relaciones sexuales a cambio de un salvoconducto, promesas de protección u otros bienes y servicios. Las personas que han vivido situaciones de abuso o tortura fuera de su país de origen también pueden presentar necesidades de salud específicamente relacionadas con su experiencia, que los proveedores de servicios deben conocer y tener en cuenta.

Consideración especial: La violencia de género

La “violencia de género” es un término amplio que abarca cualquier acto pernicioso cometido contra una persona sobre la base de las diferencias de género determinadas por la sociedad, que se traduce en daños físicos o mentales o sufrimiento, amenazas, coerción y otras formas de privación de la libertad. La violencia de género puede ocurrir en público o en privado y puede incluir actos de carácter sexual (aunque no exclusivamente). Este tipo de violencia afecta desproporcionadamente a las mujeres y las niñas. El siguiente cuadro presenta de manera resumida las múltiples formas que adopta la violencia de género.

Cuadro 2.6: Formas que adopta la violencia de género

Violencia física	<ul style="list-style-type: none"> • Bofetadas, codazos, empujones, puñetazos, palizas, arañazos, estrangulamientos, mordeduras, contusiones, sacudidas, escupidas, quemaduras, contorsiones del cuerpo, ingestión forzada de sustancias no deseadas; • Impedimento para acceder a tratamiento o ayuda médica; • Utilización de objetos como armas para infligir daño.
Violencia sexual	<ul style="list-style-type: none"> • Violación vaginal o anal; • Tocamientos sexuales no deseados; • Acoso sexual y solicitud de actos sexuales a cambio de algo; • Trata con fines de explotación sexual; • Exposición forzada a pornografía; • Embarazos forzados, esterilización forzada, aborto forzado; • Matrimonio forzado, matrimonio precoz/de niños; • Mutilación/incisión genital femenina; • Prueba de virginidad; • Incesto.
Violencia psicológica y emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas de violencia o daño contra la persona o sus amigos o familiares con palabras o acciones; • Acoso en el lugar de trabajo; • Humillación e insultos; • Aislamiento y restricciones de comunicación o movimiento; • Utilización de los niños por parte de una pareja sentimental violenta como medio de control o coerción.
Violencia económica	<ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de trabajar; • Exclusión de la toma de decisiones económicas; • Retención de dinero o información económica; • Negativa a pagar facturas o proporcionar recursos para hijos en común; • Destrucción de activos compartidos o activos pertenecientes únicamente al cónyuge superviviente.

Las personas que al retornar revelan que han sufrido violencia de género deben recibir apoyo, para lo cual es necesario realizar un examen médico que permita determinar y tratar cualquier repercusión (física o psicológica) sobre su salud. A estas personas se les debe permitir elegir el sexo de los proveedores de atención de la salud, los intérpretes, los acompañantes médicos y otros miembros pertinentes del personal con los que tratarán.

Todos los supervivientes de agresiones sexuales deben recibir tratamiento profiláctico posterior a la exposición, si se dispone de él, en un plazo de 72 horas desde el momento en que puede haberse transmitido el VIH. Cuando sea legal y posible, a las mujeres y a las niñas se les debe ofrecer contracepción de emergencia en un plazo de 72 horas desde la agresión sexual si existe riesgo de embarazo no deseado.

El apoyo psicosocial y en materia de salud mental debe ponerse a disposición de todas las personas que han sobrevivido a situaciones de violencia de género y prestarse a través de especialistas con experiencia y formación específica (*consulte la sección 2.6*).

Historia clínica y gestión de datos

Las historias clínicas y los nombres de las personas que retornan y acceden a servicios de atención de la salud son datos personales sumamente delicados. Deben tener carácter confidencial y no compartirse sin el consentimiento previo de la persona interesada, de conformidad con los principios de privacidad, protección de datos y confidencialidad. Además, es necesario aplicar el principio de la necesidad de saber para que en los centros de salud la información personal identificable solo se ponga a disposición de los proveedores de servicios y los miembros del personal que realmente la necesiten.

Las personas que retornan deben poder consultar sus historias clínicas completas en todo momento. Para ello, es necesario planificar con antelación la solicitud de copias de historias clínicas a los profesionales de la salud antes y después del retorno de las personas interesadas. Las personas interesadas deben ser informadas de todos los riesgos que entraña poseer copias de sus propias historias clínicas para que puedan tomar una decisión informada sobre la realización o la existencia de dichas copias.

Cuando sea posible, los centros de salud deben acondicionarse de manera que se proteja la confidencialidad y la privacidad de las personas. La disposición de la recepción, las salas de espera y las salas de tratamiento debe evitar que otras personas escuchen conversaciones privadas entre las personas que retornan y los proveedores de servicios o el personal del establecimiento. Si se utilizan computadoras para almacenar o consultar datos de pacientes, los monitores deben colocarse de manera que el personal no esencial u otros pacientes no puedan conocer fácilmente la historia clínica de otras personas, sobre todo sus datos personales. Asimismo, se debe aplicar el principio de seguridad de los datos para que todos los datos médicos personales queden protegidos con medidas razonables y adecuadas contra su modificación no autorizada, manipulación, destrucción ilegal, pérdida accidental, o divulgación o transferencia indebidas.

¿A quiénes se debe derivar a servicios de atención de la salud?

- Personas que retornan con trastornos o enfermedades. Idealmente, esto debe saberse antes de la llegada de la persona a su país de origen. La recopilación de información sobre los servicios disponibles para tratar y controlar estas afecciones debe haberse realizado durante las sesiones de asesoramiento previas a la partida.
- Personas que muestran síntomas de enfermedad después del retorno y durante el período de asistencia para la reintegración.
- Personas que solicitan asistencia sanitaria.

Para obtener información detallada sobre los servicios de derivación adecuados, consulte el cuadro de recopilación de información sobre los servicios disponibles que se incluye en el [anexo 8](#).

2.5.6 Acceso a alimentos y agua

Si las personas que retornan tienen dificultades para conseguir alimento para sí mismas y sus familias, tal vez sea necesario ayudarlas a acceder a asistencia mediante efectivo o bonos para alimentos si es posible. Cuando ponga en contacto a las personas que retornan con estos proveedores de servicios, compruebe si las opciones disponibles cumplen los requisitos nutricionales o las restricciones alimentarias (como las relacionadas con la religión o la salud) de las personas interesadas.

Cuando se trata de prestar asistencia basada en alimentos, los gestores de casos deben prestar especial atención a los casos en que una nutrición insuficiente puede producir efectos duraderos y perjudiciales en la salud o el bienestar de las personas, en particular de los niños, las embarazadas y las mujeres lactantes, y las personas mayores. Las personas que sufren malnutrición presentan necesidades especiales, y los especialistas sanitarios capacitados en la materia deben participar en el diseño de un plan de tratamiento específico para abordar las deficiencias nutricionales y la malnutrición. Las intervenciones terapéuticas deben encomendarse a especialistas con experiencia y basarse en evaluaciones nutricionales adecuadas.

Las personas que retornan necesitan agua en cantidades suficientes para beber, cocinar, limpiar y mantener su higiene personal.

Durante la búsqueda de una vivienda o albergue para personas que retornan, la principal organización encargada de la reintegración debe examinar la disponibilidad de agua en la posible vivienda o albergue. Además, debe tener en cuenta las cuestiones relativas a la movilidad limitada o la seguridad para determinar la accesibilidad de la fuente de agua. Sea cual sea, la fuente de agua debe ajustarse a las disposiciones locales en materia de sanidad y las normas internacionales. Si surgen dudas sobre la seguridad de la fuente de agua, los gestores de casos deben plantearse contactar con las autoridades locales para asegurarse de que el agua en cuestión sea potable. En algunos casos, es posible que tengan que ofrecer a las personas que retornan fuentes de agua que puedan ser transportadas, almacenadas, embotelladas o, al menos, filtradas.

2.5.7 Acceso a la justicia y los derechos

El derecho internacional proporciona orientación de referencia sobre las garantías judiciales y jurídicas que deben brindarse a todos los seres humanos, incluidos los migrantes en cualquier etapa del proceso de migración. Entre estas garantías se incluyen la presunción de inocencia y el derecho a audiencias justas, públicas e imparciales; el derecho a estar presente en su propio juicio y a ser asistido por un abogado defensor competente en caso de haber sido imputado por un delito penal; y el derecho a una reparación, en el caso de las víctimas de violaciones de derechos humanos u otros delitos.

→ La evaluación de las necesidades jurídicas

Las personas que retornan pueden tener que participar en el sistema de justicia por varias razones. Los gestores de casos deben incluir las necesidades jurídicas de estas personas en sus evaluaciones iniciales de las necesidades, entre las que cabe incluir la necesidad de denunciar un delito cometido contra ellas; la necesidad de asistencia y asesoramiento jurídicos para participar en el sistema de justicia como víctimas o testigos; la necesidad de contar con representación letrada si han sido acusadas, imputadas o condenadas por un delito; la necesidad de que se defiendan sus derechos en casos de restitución de bienes o indemnización; o asistencia civil en casos de divorcio, custodia o tutela.

Las personas que retornan con necesidades jurídicas deben ser derivadas a organizaciones especializadas o especialistas en asistencia jurídica que puedan efectuar un análisis más detallado de sus necesidades jurídicas y las respuestas adecuadas. Dependiendo del contexto y el tipo de asistencia jurídica necesaria, los servicios de asistencia jurídica pueden prestarse a través de instituciones estatales, organismos de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil. Idealmente, todo posible costo asociado con la asistencia jurídica debe quedar registrado en el plan de reintegración.

→ El acceso a la justicia

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho que permite a las personas ejercer sus derechos y promueve la rendición de cuentas. La justicia se imparte a través de sistemas formales e informales.

- Los sistemas formales de justicia abarcan el ámbito de la justicia penal y civil y generalmente comprenden los organismos encargados de la aplicación de la ley (como las fuerzas policiales y las oficinas de inmigración), la administración de justicia (como los tribunales y la representación letrada), los sistemas penitenciarios (las prisiones y los sistemas de libertad vigilada), las instituciones de derechos humanos (como las comisiones nacionales de derechos humanos y las defensorías del pueblo) y los mecanismos de reclamación (como los procesos de reclamación laboral).
- Los sistemas informales de justicia son los que establecen y mantienen las comunidades. Entre estos se incluyen las normas y tradiciones sociales derivadas de instituciones y prácticas religiosas o los sistemas locales de gobernanza.

Si una persona que retorna decide denunciar un delito cometido contra ella, incluidas contravenciones de la legislación laboral vigente, se deben estudiar las opciones que ofrecen los sistemas de denuncia formal e informal existentes. Esta persona debe recibir información sobre cómo denunciar un delito y sobre las ventajas (como una posible indemnización o una protección especial) y los riesgos (la divulgación de su nombre, por ejemplo) de presentar una denuncia.

Las personas que retornan deben ser informadas de todo procedimiento judicial específico para migrantes o procedimientos para denunciar delitos específicos o casos de violencia de género o trata de personas, como los teléfonos de asistencia directa. Los migrantes deben recibir apoyo para participar en mediaciones u otros procedimientos no penales de solución de controversias y conflictos, como la justicia restaurativa²⁶.

Es posible que las personas que retornan puedan acceder a reparaciones civiles, cuyo objetivo es proporcionar a la parte interesada una indemnización monetaria por el daño ocasionado. Si deciden solicitar una reparación civil a través de un juzgado, un tribunal o una junta de solución de controversias, las personas que retornan deben ser derivadas a servicios adecuados de representación letrada. Además, se las debe ayudar a completar citaciones judiciales o denuncias pertinentes y a ponerse en contacto con servicios especializados para recibir asistencia durante el procedimiento civil.

Entre los marcos legales que se pueden invocar para solicitar una reparación civil se incluyen las leyes de lucha contra la violencia (incluida la violencia física, sexual y emocional y el abuso, la explotación y el acoso), así como la legislación relativa al incumplimiento de contratos, la vivienda o el arrendamiento, la contratación injusta y las condiciones de empleo ilegales.

²⁶ La justicia restaurativa es un modelo de justicia que reúne a las personas perjudicadas por un delito y a las personas responsables de tal delito para promover el empoderamiento de los perjudicados y la rendición de cuentas de los responsables.

→ La cooperación con el sistema judicial penal

Debido a que algunas personas que retornan pueden ser víctimas de delitos, incluida la trata de personas, es posible que tanto ellas como los agentes que les brindan protección y asistencia tengan que colaborar con los organismos encargados de la aplicación de la ley. Siempre que sea posible, la colaboración debe basarse en memorandos de entendimiento, sistemas formales de derivación o protocolos en los que se establezca un proceso de cooperación, se describan las implicaciones de la cooperación acordada y se vele por la protección de la persona que retorna y de cualquier otra persona que pueda correr peligro.

La colaboración con los organismos encargados de la aplicación de la ley puede consistir en presentar cargos o denuncias policiales; proporcionar información y conocimientos privilegiados para contribuir en casos abiertos contra traficantes, tratantes o empleadores inmorales; proporcionar información y conocimientos privilegiados que puedan utilizarse para proteger y prestar asistencia a otros migrantes; participar como testigo en una causa penal; o recibir una indemnización por haber sido víctima de un delito.

Si una persona que retorna participa como testigo en una causa penal, el país de origen debe encargarse de prestarle toda la protección necesaria para su seguridad y evitar cualquier represalia contra ella y su familia. Los gestores de casos pueden contribuir a este proceso ayudando al testigo a evaluar los riesgos. Las evaluaciones del riesgo fundamentan el apoyo que se prestará a la persona que retorna si esta decide participar, y cómo, en investigaciones y procedimientos judiciales. El gestor de casos también puede ayudar a estas personas a informarse de los resultados de las investigaciones, juicios o condenas para los que aportaron información, incluso sobre el encarcelamiento o la puesta en libertad de la persona responsable.

→ La participación en el sistema de justicia

En ocasiones, las personas que retornan pueden verse implicadas en un delito, o acusadas, imputadas o condenadas. En estos casos, las personas deben ser derivadas a servicios de asistencia jurídica sin que medie discriminación alguna. También se deben tener en cuenta cuestiones de orden práctico para que reciban un trato justo y no discriminatorio y sean capaces de ejercer sus derechos. Entre otras cosas cabe mencionar la provisión de información adaptada al nivel de educación y alfabetización de la persona interesada y en un formato comprensible. En términos generales, se debe garantizar a las personas que retornan que se velará por su interés superior en todos los procedimientos judiciales.

Cuadro 2.7: Cómo facilitar el acceso a la justicia y los derechos

<p>Ayude a las personas que se vean implicadas en un procedimiento judicial a conseguir toda la información que necesiten sobre la causa.</p>	<p>Los procedimientos judiciales pueden ser agobiantes y desconcertantes y, por lo tanto, desempoderantes. Las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad pueden sentirse incluso peor si no comprenden las decisiones que afectan a su vida. Cerciorándose de que las personas que retornan dispongan de información precisa y completa, los gestores de casos pueden ayudar a estas personas a defenderse mejor en los procedimientos judiciales y comprender sus derechos en el proceso. Parte de esto consiste en ayudar a las personas que retornan a acceder a información actualizada sobre su caso con regularidad.</p>
<p>Solicite y compruebe el consentimiento informado de la persona interesada durante el procedimiento judicial.</p>	<p>Las acciones judiciales solo pueden emprenderse con el consentimiento informado de la persona que retorna. A través del consentimiento informado, las personas que retornan deben comprender los riesgos o las repercusiones que se desprenden de su participación en una acción judicial, el modo en que se compartirán sus datos personales con terceras personas, así como los plazos, los compromisos financieros y las expectativas asociados con el procedimiento judicial.</p>
<p>Ayude a las personas que retornan a conseguir una representación letrada. También procure que estén acompañadas durante el procedimiento judicial, ya sea por un abogado o el gestor del caso.</p>	<p>Utilice la información sobre los servicios disponibles para localizar a abogados familiarizados con las cuestiones específicas ligadas a las necesidades de las personas que retornan y sensibles a los problemas de los migrantes. El acompañamiento a los procedimientos judiciales también puede constituir una importante fuente de apoyo para las personas que retornan y una buena manera de determinar si estas reciben un trato justo y no discriminatorio durante el proceso.</p>
<p>Evalúe si se requieren medidas de protección generales o medidas de protección de testigos, especialmente en los casos de trata de personas y violencia de género.</p>	<p>Si la participación en procesos judiciales puede aumentar el riesgo que corre la persona que retorna, promueva la adopción de medidas de protección para evitar daños adicionales en la mayor medida posible.</p>
<p>Haga lo posible para que se disponga de intérpretes competentes y sensibilizados, tanto hombres como mujeres, si fuera necesario, en todos los procedimientos judiciales.</p>	<p>Los intérpretes deben estar capacitados para traducir información delicada y confidencial. También deben estar preparados para tratar temas complejos o incómodos y saber transmitir información de manera imparcial y empática. Las personas que retornan deben poder elegir si prefieren que sea un hombre o una mujer quien actúe como intérprete.</p>

2.6 Asistencia psicosocial para la reintegración

La asistencia psicosocial a nivel individual mejora el estado psicológico de las personas que retornan (incluidos aspectos emocionales, de comportamiento y culturales), así como su capacidad para establecer (o restablecer) redes y relaciones sociales positivas y hacer frente a los factores que las impulsan a migrar (o volver a migrar). La asistencia psicosocial individual generalmente se presta a través de sesiones de asesoramiento, pero en ocasiones es necesario considerar la derivación a atención clínica. El asesoramiento psicosocial puede ser adecuado incluso en situaciones en que las personas que retornan no presentan necesidades clínicas, ya que la utilización de mecanismos positivos de afrontamiento y la existencia de una vida social sana, redes y conexiones son fundamentales para una reintegración sostenible.

El proceso migratorio produce cambios en las emociones, sentimientos, pensamientos, recuerdos y creencias de los migrantes y en sus relaciones con otras personas. Este proceso de cambio está relacionado con las razones por las cuales el migrante decidió abandonar su país, las experiencias vividas durante la travesía, el modo en que fue recibido en el país de acogida y logró adaptarse e integrarse, y el retorno y la readaptación a su país de origen. Estas vivencias pueden influir en el modo en que las personas que retornan perciben el mundo, su cultura (incluidas las normas de género), su comportamiento y su manera de actuar en los nuevos y viejos contextos. Estos cambios pueden ser positivos o negativos, grandes o pequeños, conscientes o inconscientes. Generalmente ocurren de manera orgánica y suave, pero a veces pueden ser disruptivos, especialmente si la migración es forzosa o entraña situaciones de peligro o explotación o el retorno es forzoso o se emprende como resultado de una decisión difícil con pocas alternativas posibles. Comprender estos elementos y tenerlos en cuenta durante la prestación de asistencia puede facilitar la reintegración de las personas que retornan.

La interrelación entre los anteriores elementos determina el bienestar psicosocial de la persona tras su retorno. La vergüenza, la culpa, la autopercepción negativa, el sentimiento de fracaso, la sensación de pérdida y otras profundas reacciones psicológicas negativas pueden dificultar la aceptación de la persona o el restablecimiento de vínculos con familiares y amigos, socavar la creación de medios de vida y causar incertidumbre ante la perspectiva de una nueva vida en un país que ha cambiado durante su ausencia (o que la persona que retorna percibe de manera muy diferente después de su experiencia migratoria). La atención a la dimensión psicosocial de la reintegración y la consideración de las dificultades psicológicas, sociales y culturales del proceso de reintegración es una parte fundamental del apoyo que se presta a los migrantes para que logren una reintegración sostenible.

La asistencia psicosocial para la reintegración individual es importante como complemento de otras intervenciones, especialmente de las actividades de apoyo a los medios de vida, ya que algunos estados psicológicos caracterizados por niveles tóxicos de estrés, ansiedad profunda y estigma social pueden dificultar la participación de las personas que retornan en programas de medios de vida o el aprovechamiento de este tipo de oportunidades. Este estado psicológico puede incluso dificultar la toma de decisiones coherentes sobre el futuro.

Además de asignar la asistencia adecuada y realizar las derivaciones necesarias, un gestor de casos desempeña un papel fundamental en la prestación de asistencia y apoyo directos en la dimensión psicosocial de la

reintegración. La dimensión psicosocial debe tenerse en cuenta en todas las interacciones con las personas que retornan. El papel del gestor de casos en materia de reintegración psicosocial debe centrarse en:

- Comprender las dimensiones psicológica, relacional y cultural de la migración de retorno;
- Proporcionar asesoramiento para la reintegración de manera empática y solidaria y teniendo en cuenta las necesidades y tensiones psicosociales de la persona;
- Proporcionar apoyo emocional de primera línea a migrantes especialmente angustiados o desasosegados durante el asesoramiento;
- Derivar a los migrantes que lo necesiten a asesoramiento psicológico u otros servicios psicosociales; y
- Comprender que la creación de sistemas comunitarios de apoyo psicosocial puede ayudar a los migrantes que retornan durante el proceso de reintegración.

Al abordar la dimensión psicosocial de la reintegración (desde el primer contacto antes del viaje, después de la llegada y a través de las reuniones de seguimiento que forman parte del asesoramiento), los gestores de casos pueden fortalecer la capacidad de las personas de tener éxito en su reintegración y la capacidad de las familias y las comunidades de contribuir a ese éxito (*consulte la sección 3.4* para más información sobre la asistencia psicosocial a nivel comunitario). La consideración de la dimensión psicosocial durante el proceso de reintegración permite a los gestores de casos lidiar con la complejidad emocional del retorno y diseñar y aplicar los planes de reintegración de manera más eficaz.

Este capítulo, que se complementa con la información contenida en los anexos, ofrece una descripción general de los siguientes tipos de asistencia psicosocial que generalmente se recomienda tener en cuenta como parte de un plan de reintegración individual:

- 2.6.1. [Asesoramiento para el bienestar psicosocial](#)
- 2.6.2. [Asesoramiento familiar](#)
- 2.6.3. [Elaboración de un plan de derivación para prestar apoyo mental y psicosocial](#)

2.6.1 Asesoramiento para el bienestar psicosocial

Además de prestar asesoramiento para la reintegración (*consulte la sección 2.1*), los gestores de casos tal vez tengan que ayudar a las personas que retornan a superar sus dificultades psicosociales. El apoyo para el bienestar psicosocial de la persona que retorna permea muchos otros aspectos de la labor del gestor de casos y puede ser esencial para que el beneficiario se sienta motivado, implicado y apoyado.

El asesoramiento psicosocial en el contexto de la asistencia para la reintegración es una intervención de apoyo basada en la escucha, la interrogación justa y el intercambio de información, cuyo objetivo es ayudar a las personas que retornan a:

- tomar conciencia de su situación;
- tomar conciencia de las oportunidades y dificultades de la reintegración;
- reducir su sentimiento de culpa;
- aumentar su autoestima;
- reducir la sensación de estigmatización;
- integrarse en la comunidad.



El *anexo 1* ofrece más información sobre técnicas de asesoramiento para prestar apoyo psicosocial. En concreto, las secciones *1.D* y *1.E* guían a los gestores de casos a través de la asistencia, el asesoramiento y la comunicación con migrantes que presentan trastornos mentales, como el trastorno por estrés postraumático y la depresión, o trastornos psicóticos o incluso atraviesan una crisis psicótica aguda.



Los gestores de casos pueden desempeñar un papel importante en la estabilización o reducción del sufrimiento emocional de las personas que retornan. Todas las técnicas de comunicación recomendadas para las sesiones de asesoramiento (*anexo 1.A*), así como los conocimientos básicos sobre signos y síntomas de los trastornos mentales, son útiles para crear un clima de seguridad y confianza y orientar a las personas que retornan — presenten o no un trastorno mental— hacia una reintegración sostenible.

Al mismo tiempo, los gestores de casos siempre deben ser conscientes de sus límites y no intentar hacerlo todo por sí solos. Es fundamental derivar a las personas que necesitan un apoyo más específico a un orientador o psicólogo dedicado exclusivamente a la salud mental. A quienes necesitan atención clínica especializada, en cambio, es necesario derivarlas a un especialista en salud mental. El gestor de casos debe explicar con términos sencillos las razones por las cuales solicita una derivación y el tipo de apoyo que recibirá la persona interesada, a quien debe pedir su opinión (siempre se debe tener en cuenta el estigma asociado a los problemas de salud mental).

Comprender los mecanismos de afrontamiento

La reintegración suele ser más exitosa y sostenible cuando las personas que retornan conciben la migración de retorno, al igual que cualquier otra experiencia de vida, como una vivencia tanto positiva como negativa y no, o bien positiva, o bien negativa. Para apoyar este pensamiento, los gestores de casos pueden utilizar el marco de resultados de Renos Papadopoulos, en el que se diferencian tres categorías de respuesta a experiencias disruptivas. Este marco puede ayudar al gestor de casos a comprender la experiencia de retorno y la perspectiva de diferentes grupos (personas, familias, comunidades y sociedad). Asimismo, permite organizar la experiencia de la persona que retorna clasificando los elementos positivos y de apoyo y los elementos negativos y contraproducentes.

La identificación de respuestas negativas a las dificultades de la experiencia migratoria ayuda a comprender las necesidades psicológicas actuales de la persona que retorna y permite estudiar posibles maneras de abordar esas necesidades a través de la derivación al nivel de atención adecuado. La determinación de las cualidades positivas de la persona que retorna y los cambios derivados de su experiencia migratoria ayuda a ajustar el plan de reintegración a las necesidades psicosociales de la persona interesada.

Cuadro 2.8: Marco de resultados sobre acontecimientos disruptivos

	SUFRIMIENTO	RESILIENCIA	CAMBIO ACTIVADO POR LA ADVERSIDAD
PERSONA			
FAMILIA			
COMUNIDAD			
SOCIEDAD			

Fuente: Papadopoulos, 2002.

- El **sufrimiento** es una respuesta negativa a una dificultad y comprende efectos frecuentes como el dolor, la pérdida, la desorientación y la confusión, así como diversos tipos de manifestaciones y deficiencias psicológicas e incluso psiquiátricas.
- La **resiliencia** se refiere a las cualidades individuales, los comportamientos, las relaciones y los hábitos que permiten a una persona que retorna soportar las presiones a que se enfrenta. Estas cualidades (como el optimismo, la ironía y la autoironía, o la autoconciencia), actitudes (como practicar la aceptación) y habilidades positivas (como la capacidad para resolver problemas y las características personales) son anteriores a la exposición de la persona a la dificultad y se conservan pese a ella. Esto significa que la persona puede haber vivido penurias, situaciones de violencia o travesías peligrosas y haber utilizado sus cualidades preexistentes para afrontar esas dificultades.
- El **cambio activado por la adversidad** es una respuesta positiva a una dificultad. Además de la resiliencia, las personas que se exponen a experiencias estresantes también ganan algo. El dicho que encontramos en la mayoría de las lenguas y culturas del mundo según el cual “lo que no te mata te hace más fuerte” constata el hecho de que la vivencia de acontecimientos disruptivos también tiene un poder transformador. Estos acontecimientos pueden cambiar, entre otras cosas, la visión del mundo, las prioridades de vida, y los valores y creencias de una persona. Este tipo de respuestas suelen denominarse “cambios activados por la adversidad” porque se refieren a los elementos positivos transformadores que se originan específicamente después de la exposición a experiencias disruptivas. Los migrantes quizás aprendan nuevas competencias e idiomas, descubran nuevas cualidades y actitudes y exploren nuevas culturas, todo lo cual puede resultar útil para ellos y sus familias. Estos elementos pueden aprovecharse al retornar al país de origen y ayudar a las personas que retornan a recuperar y desempeñar un papel social en sus comunidades. Aunque es posible que las personas que retornan centren su relato en los aspectos negativos del retorno, es útil e importante ayudarlas a reflexionar sobre los cambios activados por la adversidad y el modo de aprovecharlos durante la reintegración en su país de origen.

Cómo apoyar los mecanismos de afrontamiento existentes

Las personas que retornan pueden utilizar diferentes mecanismos de afrontamiento desarrollados a lo largo de su vida, incluso durante el proceso de migración. Los mecanismos de afrontamiento pueden ayudarlas a reducir las sensaciones de angustia y desasosiego y atajar directamente la situación que las causa. También pueden activar cambios que las ayuden a salir adelante y ver el futuro con optimismo. Esto es muy importante en los casos de reintegración, que traen consigo el reto psicosocial de enfrentarse a una nueva adaptación. Conviene alentar, entre otros, los siguientes mecanismos de afrontamiento:

- **La necesidad de apoyo social y la búsqueda de este tipo de apoyo**, ya sea entre otros migrantes o dentro de la comunidad, es un factor de resiliencia importante.
- **La fe y la oración** son factores de resiliencia que los migrantes pueden utilizar para reducir sus sentimientos de desesperanza.
- **El sentimiento de responsabilidad frente a otras personas** es un factor de resiliencia utilizado para reducir el riesgo de que se adopte una actitud pasiva y la persona se sienta inútil, lo cual puede obstaculizar todo avance hacia su reintegración.
- La experiencia migratoria, aunque dura, puede activar cambios que se traducen en el **aprendizaje de un idioma o una competencia**.



Estudio de caso 7: Curso de orientación para comenzar una nueva vida en Etiopía

Las largas estancias en el extranjero combinadas con los rápidos cambios en el contexto del país de origen a menudo exacerban los sentimientos de distanciamiento e incertidumbre de las personas que retornan. Para hacer frente a esta situación, la oficina de la OIM en Etiopía, en estrecha coordinación con la organización no gubernamental Women in Self Employment (WISE), diseñó un curso de orientación de dos días de duración titulado “New Life Beginning” [El comienzo de una nueva vida], gracias al cual las personas que retornan han comenzado a concebir su reintegración como un nuevo capítulo de sus vidas. El curso las ayuda a buscar maneras de reconectarse con su país de origen.

Las sesiones de orientación ayudan a los beneficiarios a confiar en sus propias habilidades de reintegración, examinando sus fortalezas, competencias y experiencias, y afianzan su comprensión de las oportunidades disponibles tras el retorno. A través de diálogos interactivos y juegos de roles, las personas que retornan comparten sus experiencias, refuerzan su confianza en sí mismas y examinan diferentes maneras de reducir los posibles obstáculos de la reintegración. También reciben indicaciones prácticas sobre cómo buscar información sobre actividades de generación de ingresos, educación, formación profesional y otros servicios útiles para la reintegración. Asimismo, tras ser evaluadas por la OIM, las personas que retornan pueden ser derivadas a otro curso básico de capacitación en competencias empresariales, de cinco días de duración, facilitado por WISE.

Para lograr el mayor número de asistentes posibles, estas actividades de orientación se realizan en centros de tránsito en Addis Abeba, la capital, antes de que los beneficiarios regresen a sus comunidades de origen. La orientación tiene lugar en los idiomas locales y los beneficiarios reciben un manual redactado en su idioma materno, al que pueden recurrir tras abandonar el centro de tránsito.

Después de la orientación, el equipo de reintegración de la OIM contacta con los beneficiarios en sus comunidades para definir y aplicar su plan de reintegración.



Consejos para obtener mejores resultados:

- Elija lugares en los que se produzcan retornos simultáneos a diferentes zonas remotas.
- Céntrese en los beneficiarios que han pasado mucho tiempo en el extranjero o se sienten desconectados de sus comunidades de origen.

2.6.2 Asesoramiento familiar

El sufrimiento, la resiliencia y los cambios individuales activados por la adversidad son inseparables de la familia, el hogar y la comunidad en general. La familia, en particular, puede funcionar como un elemento de apoyo y ayudar a la persona que retorna a lidiar con las dificultades de la reintegración. Sin embargo, también puede reforzar el sufrimiento, por ejemplo, si sus miembros tienen dificultades para aceptar el regreso de la persona que retorna por considerarla una carga.

Siempre que sea posible, es conveniente colaborar con la familia para velar por el bienestar cotidiano del miembro que retorna. El asesoramiento familiar puede representar un primer paso en este sentido

y empoderar a la familia como grupo, así como reforzar la cohesión familiar y activar recursos internos y externos que permiten contribuir al proceso de reintegración de un migrante o una familia entera.

El asesoramiento familiar tras el retorno debe basarse en la evaluación de la familia. La persona que retorna debe comunicar al gestor de casos si está de acuerdo en que se realice una sesión de asesoramiento familiar y si quiere participar en ella.

- Cuando migra una **unidad familiar completa**, el retorno puede haber reforzado la unidad familiar o puede haber deteriorado las relaciones entre sus miembros. El gestor de casos encargado de la reintegración debe estudiar todas las posibilidades para ayudar a la familia a afrontar un nuevo futuro en su comunidad de origen. No obstante, no compete a él intentar solucionar los problemas de relaciones entre los miembros de la familia. El gestor puede ayudar a la familia que retorna a salir adelante colaborando en la elaboración de un plan de reintegración que tenga en cuenta los riesgos psicosociales y las oportunidades que ofrece el país de origen. Las siguientes preguntas, entre otras, pueden ayudar a guiar la conversación:
- ¿Sus hijos nacieron en el extranjero?
 - ¿Sus hijos hablan el idioma del país?
 - ¿Qué nivel de educación alcanzaron sus hijos?
 - ¿Su cónyuge y usted aprendieron un oficio o profesión en el extranjero?
 - ¿Cuáles son sus prioridades en este momento?
 - ¿Mantuvo el contacto con sus familiares? ¿Esos familiares están dispuestos a ayudarlo/la?
 - ¿Mantuvo el contacto con amigos y otros miembros de su comunidad?
- Si la familia no emigró, sus miembros pueden tener sentimientos encontrados hacia el familiar que retorna, en particular después de haber tenido que realizar una inversión económica para ayudarlo a marcharse y ahora verse obligados a apoyarlo en su retorno. Con frecuencia, la familia no puede o no quiere entender por qué una persona que ha vivido en el extranjero regresa ahora “con las manos vacías”. Los sentimientos de desconfianza y decepción pueden evitar que los familiares se muestren dispuestos a ayudar a las personas que retornan a satisfacer sus necesidades básicas. Por esta razón, es fundamental indagar en las expectativas y los sentimientos de quienes no emigraron. Las siguientes preguntas pueden ayudar a explorar estos sentimientos²⁷:
- ¿Qué opina del retorno de su familiar?
 - ¿Lo ve como un fracaso o como una oportunidad?
 - ¿Considera que su familiar es una carga?
 - ¿Cómo cree que puede transformar el retorno de su familiar en un recurso para la familia?
- Si la persona o un miembro de la familia que retorna tiene un **problema de salud (incluso de salud mental)**, es importante evaluar la capacidad de la familia para hacerse cargo del familiar afectado. Las siguientes preguntas pueden ayudar a comprender mejor la situación:
- ¿Sabe que su familiar sufre un trastorno mental?
 - ¿Cree que puede lidiar con ello? ¿Dispone de recursos económicos para comprar medicamentos?
 - ¿Qué cree que puede hacer para aliviar el sufrimiento de su familiar?
 - ¿Sabe dónde puede conseguir ayuda para su familiar?
 - En su opinión, ¿qué piensan los miembros de la comunidad sobre las enfermedades de salud mental?
 - ¿Cree que su comunidad puede ayudarlo/la a lidiar con el trastorno mental de su familiar?

²⁷ El gestor de casos debe obtener el consentimiento de la persona que retorna antes de hacer estas preguntas a los miembros de su familia.



Todo lo explicado anteriormente sobre el asesoramiento individual en términos de contexto y comunicación eficaz es válido también en el caso de las familias (*anexo 1.A*), con algunas salvedades. La técnica de escucha eficaz debe respetarse a rajatabla: el gestor debe encontrar un equilibrio entre escuchar a los adultos de la familia y permitir que los niños expresen sus opiniones. Este equilibrio también es importante cuando se escucha a los adultos de la familia, ya que el gestor debe cerciorarse de que estén representadas todas las perspectivas de la familia. En algunos casos, quizás sea útil escuchar a los miembros de la familia por separado para que todos ellos puedan expresar sus opiniones adecuadamente.

2.6.3 Elaboración de un plan de derivación para prestar apoyo mental y psicosocial

Como se explica en la sección 2.5.6, las derivaciones eficaces se logran a través de una preparación anticipada. Idealmente, los gestores de casos deben ser informados de las necesidades de salud física y mental de la persona que retorna antes de su llegada al país de origen.

Si se trata de apoyo psicosocial y de salud mental, los gestores de casos deben conocer las manifestaciones de los trastornos más comunes y saber cómo comunicarse con las personas que presentan síntomas y cómo prestarles apoyo emocional de primera línea (*anexos 1.D y 1.E*). Los mecanismos de derivación deben contar con cauces de comunicación eficaces, así como con vías y procedimientos de derivación claramente definidos y pasos secuenciales claros y sencillos (*consulte la sección 4.1.3*).

En lo que atañe a los servicios de derivación, es necesario diferenciar entre:

1. Derivación inmediata para salvar vidas a servicios de psiquiatría o psicología clínica o, en su defecto, a servicios generales de salud;
2. Derivación a servicios de asesoramiento psicológico o psicoterapia; y
3. Derivación a servicios generales de apoyo psicosocial.

En esta sección, se detalla qué personas deben ser derivadas a estas categorías de atención. Los servicios prestados en cada categoría de atención se indican en el *anexo 8*. Todos los servicios de derivación indicados, desde la atención psiquiátrica especializada hasta el apoyo psicosocial general, se centran en la salud mental y el bienestar de la persona que retorna, que constituyen una de las piedras angulares de la reintegración sostenible. Estos servicios complementan y refuerzan la labor de los gestores de casos proporcionando orientación formal e informal para adaptar los planes de reintegración individuales.

Derivación a servicios de psiquiatría y psicología clínica

Las personas que sufren trastornos graves deben ser derivadas a asistencia profesional de manera oportuna. Suele tratarse de personas que:

- afirman haber intentado suicidarse y aún tienen la intención de hacerlo, o amenazan con suicidarse;
- son particularmente agresivas y pueden dañarse a sí mismas o dañar a los gestores de casos u otras personas presentes en el recinto de la organización;
- consumen alcohol y drogas;

- están tan confundidas que no logran recordar datos muy sencillos sobre su vida (como su nombre) y no son capaces de realizar tareas básicas (como alimentarse);
- están profundamente angustiadas y no pueden tranquilizarse utilizando las técnicas de relajación descritas al final de este capítulo;
- dicen padecer una enfermedad psiquiátrica, especialmente si no han consumido drogas durante un tiempo prolongado;
- regresan con un diagnóstico de enfermedad de salud mental; y
- piden ayuda psiquiátrica.

Derivación a servicios de asesoramiento psicológico y psicoterapia

Las personas que deben ser derivadas a servicios de asesoramiento psicológico y psicoterapia son, entre otras, aquellas que:

- parecen aisladas o retraídas la mayor parte del tiempo y no muestran un interés manifiesto por lo que ocurre a su alrededor;
- al acercarse a ellas, estallan en un arrebato de cólera o empiezan a llorar desconsoladamente;
- muestran una reticencia extrema a comunicarse con las personas que se les acercan;
- parecen profundamente afligidas;
- están en duelo o comunican durante la entrevista que tienen pensamientos intrusivos sobre acontecimientos del pasado; y
- afirman haber sido objeto de detenciones prolongadas o violencia personal o testigos de muertes trágicas.

Derivación a servicios de apoyo psicosocial

Las personas que deben ser derivadas a servicios de apoyo psicosocial adicional son, entre otras, aquellas que:

- se enfrentan a dificultades emocionales, psicológicas o sociales o solicitan este tipo de apoyo.

Los gestores de casos pueden y deben continuar ocupándose del plan de reintegración de las personas que encajan en las categorías anteriores o coordinando todos los aspectos de dicho plan, incluidas las labores de asesoramiento para la reintegración y seguimiento.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la determinación y derivación a proveedores de servicios psicosociales, psicológicos o clínicos se incluye en el *anexo 5*.

2.7 Cierre de casos

La gestión de un caso puede interrumpirse cuando la duración del apoyo llega a su fin o la persona interesada ya no cumple los requisitos para que se gestione su caso, decide dejar de recibir apoyo, abandona la zona o muere. La planificación y preparación para el momento en que el apoyo llega a su fin es una parte importante de la asistencia para la reintegración.

Idealmente, el cierre de los casos será anticipado, deseable y en el interés superior de la persona que retorna y su familia. Sin embargo, existe la posibilidad de que la asistencia se interrumpa de manera repentina. Por ejemplo, una persona que retorna puede dejar de acudir a los servicios de apoyo de manera abrupta por una variedad de razones: la persona ya no quiere recibir asistencia para la reintegración; la persona se enfrenta a

grandes obstáculos para acceder a los servicios; el tipo de asistencia para la reintegración ya no es deseable o adecuado; la persona se muestra agresiva o amenaza a los gestores de casos o a los miembros del personal; o la asistencia ha tenido repercusiones negativas, ya sean reales o percibidas, en la persona que retorna. Estas repercusiones pueden derivarse del estigma asociado con el acceso a los servicios u otras cargas logísticas relacionadas con el disfrute de los mismos. Las personas que retornan también ponen fin a la asistencia cuando deciden volver a migrar o consideran que los costos de los servicios son mayores que sus beneficios.

Cuando una persona expresa su interés de poner fin a la asistencia para la reintegración o volver a migrar poco después de su retorno, puede ser útil estudiar las razones subyacentes y determinar si se pueden hacer cambios para que los servicios disponibles sean más accesibles y adecuados.

A veces, la interrupción de la asistencia para la reintegración es involuntaria. Cuando los proveedores de servicios (en particular las organizaciones) dependen de fuentes de financiación externas, los servicios pueden verse interrumpidos debido a la falta de apoyo presupuestario. La seguridad u otros factores contextuales también pueden obligar a interrumpir los servicios si el riesgo de prestar asistencia para la reintegración es considerado demasiado alto e inaceptable. La interrupción involuntaria también comprende situaciones en que las personas que retornan no cumplen los requisitos para recibir asistencia para la reintegración, como los relativos a los niveles mínimos de participación o las normas de comportamiento.

- El gestor de casos, siempre que sea posible, debe preparar a las personas que retornan para el período de transición posterior a la conclusión de los servicios de asistencia. La continuidad de la atención debe ser el objetivo del cierre de casos. Si es posible, se deben localizar servicios adicionales de protección y asistencia y realizar derivaciones en tiempo oportuno para garantizar una transición adecuada. Los gestores de casos solo pueden realizar derivaciones y transferir información con el consentimiento explícito de la persona que retorna y a través de canales de comunicación seguros. La coordinación con los futuros proveedores de servicios contribuye a un “traspaso amable” para que la transición sea suave y la responsabilidad de la atención continua no recaiga únicamente en la persona que retorna.
- Los gestores de casos deben informar a otros programas sobre otros servicios o derivaciones pertinentes con suficiente antelación para evitar grandes lagunas en la prestación de servicios. Esto es particularmente importante cuando las lagunas en los servicios pueden ser perjudiciales para la salud y el bienestar del migrante o su familia, por ejemplo, si se trata de servicios de atención de la salud física y mental o educación infantil.
- Siempre que sea posible, antes de cerrar un caso, se debe examinar el plan de reintegración para comprobar si se han atendido las necesidades de la persona interesada. Este tipo de examen también puede utilizarse para detectar necesidades nuevas o insatisfechas. La persona debe participar en el examen y someterse a una entrevista de salida y una evaluación de cierre. Esto puede contribuir a que la transición tras concluir los servicios de reintegración sea exitosa y proporcionar ideas útiles para mejorar la asistencia que se preste a otras personas en el futuro.



La prestación de apoyo a las personas que retornan debe comenzar con el cierre del caso en mente. Por ello, los planes de asistencia deben incluir estrategias de reintegración a largo plazo. En el caso de los menores no acompañados y separados, las decisiones y los planes relativos al cierre del caso deben estar implícitos en el proceso de evaluación y determinación de su interés superior.

Fallecimiento de un beneficiario mientras recibía asistencia para la reintegración

En el lamentable caso de que una persona que retorna fallezca mientras recibe apoyo para la reintegración, sea cual sea la causa de su fallecimiento, el gestor de casos tiene un papel importante que desempeñar.

El gestor debe informar al respecto a las autoridades pertinentes y a los miembros de la familia del fallecido (si aún no tienen conocimiento del hecho), cuando sea seguro y adecuado hacerlo, respetando en todo momento la dignidad del fallecido. También debe informar a las agencias proveedoras de servicios que colaboraron en la reintegración del fallecido.

Si se abre una investigación tras el fallecimiento de una persona que había retornado, en particular una investigación penal incoada por agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad, es posible que el gestor del caso deba compartir información sobre el fallecido y el apoyo prestado. Esto debe hacerse con arreglo a los memorandos de entendimiento y los protocolos de intercambio de datos e información acordados entre los cuerpos encargados de la aplicación de la ley y el organismo de gestión del caso.

Todos los documentos y la información sobre la prestación de asistencia para la reintegración al fallecido deben archivarlos adecuadamente.

El fallecimiento de una persona que había retornado probablemente cause malestar entre las personas que le prestaron asistencia. Los gestores de casos y otros proveedores de servicios deben recibir ayuda, incluso procedente de sus supervisores y empleadores, para su propio bienestar personal.

RECURSOS ÚTILES

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)

- 2017 *Cash Delivery Mechanism Assessment Tool*. ACNUR, Ginebra. Dirigida a especialistas y gestores de programas, esta publicación ofrece una herramienta dinámica para evaluar la adecuación de diversos mecanismos de entrega de efectivo adaptados al contexto estructural y local y las especificidades de cada programa, incluido el apoyo para el desarrollo empresarial.

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

- 2017 *How to Design, Plan, Implement and Evaluate an Employment Fair: Manual for Public Employment Service Offices and Local Career Guidance Taskforces in Egypt*. OIT, Ginebra. Estudio de caso sobre Egipto.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

- 2017 *Access to Microcredit Opportunities for Returned Migrants During and Beyond IOM Support*. OIM, Ginebra. Proporciona una visión general de las condiciones y los casos de uso de microcréditos para migrantes que retornan, en particular para emprendedores que participan en programas de retorno voluntario asistido y reintegración.

- 2019 *OIM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*. OIM, Ginebra. Presenta el enfoque programático de la OIM en materia de protección y asistencia a migrantes vulnerables a situaciones de violencia, explotación y abuso. En él se describen la puesta en práctica del modelo y su aplicación en las diferentes fases del proceso migratorio y en los países de origen, tránsito y destino.

Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia (INEE)

- 2012 *Normas mínimas para la educación: Preparación, respuesta, recuperación*. INEE, Nueva York. Se trata de una herramienta general que establece un nivel mínimo de acceso a educación y calidad en los sistemas educativos durante las situaciones de emergencia y la subsiguiente fase de recuperación.

Samuel Hall/OIM.

- 2017 *Setting Standards for an Integrated Approach to Reintegration*. OIM, Ginebra, financiado por el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido. Ofrece recomendaciones para apoyar la reintegración sostenible de los migrantes que regresan a sus países de origen en el marco de programas de retorno voluntario asistido y reintegración.