1. Objetivo

Establecer las directrices para la atención psicosocial y jurídica a los migrantes en situación de vulnerabilidad, crisis o emergencia social, en el marco del servicio Atención Transitoria al Migrante Extranjero.

1. Marco conceptual

Una situación traumática puede generar cambios bruscos en la vida de las personas migrantes. Los cambios pueden encontrarse en la estructura y en los roles familiares, en el estilo de vida y por el encuentro con las instituciones jurídicas y sociales. Los ajustes necesarios para adaptarse a los nuevos cambios, están precedidos por momentos de crisis caracterizados por una dificultad para resolver los problemas mediante los mecanismos de solución habitualmente utilizados. De ahí que la intervención psicosocial y la asesoría jurídica estén dirigidas a restablecer la capacidad emocional del migrante en el manejo de las situaciones de crisis y el restablecimiento de derechos.

En el desarrollo del protocolo el (la) profesional debe tener una mirada integral y cálida; en primera instancia debe mostrar interés y motivación en prestar el servicio social en pro de los derechos de la población, debido a que las personas migrantes pueden experimentar varias afectaciones al mismo tiempo, con intensidad variable, lo cual podrá desencadenar en una crisis.

Es fundamental tener en cuenta que aunque el impacto de la migración en situación de vulnerabilidad puede llegar a sobrepasar los mecanismos internos de protección de las personas, desde la perspectiva psicosocial se reconocen las crisis como respuesta normal ante situaciones imprevistas. Por tanto, lo que se busca no es evitarlas sino apoyar a las personas para sobrellevarlas con el menor daño posible, de modo que una vez las hayan enfrentado, puedan buscar alternativas.

En este sentido, para brindar un proceso de atención el (la) profesional ha de tener conocimiento pleno sobre los programas, proyectos y servicios que brinda la Secretaria Distrital de Integración Social y otros sectores, con el fin de orientar y referenciar, además de articular las rutas de acción necesarias para asegurar la garantía de sus derechos.

Por otro lado, los primeros auxilios psicológicos corresponden a la respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y puede necesitar ayuda, por lo cual el (la) profesional debe tener claro los tres principales objetivos de los primeros auxilios psicológicos, los cuales son:

**

Fuente: Guía para la atención psicosocial a personas migrantes en Mesoamérica. Organización Internacional para las Migraciones. Costa Rica, 2018

Es posible que las personas migrantes requieran los primeros auxilios psicológicos para procesar las emociones, producto de incidentes en el camino o para hacer frente a las anteriores dificultades que conlleva la migración. Con base en lo anterior, los primeros auxilios se pueden brindar con información y enlace con otros servicios, resolución de necesidades inmediatas como abrigo, comida, albergue, conexión con personas de apoyo como familiares o amigos, canalización con especialistas, entre otros.

Es importante que quienes presten el auxilio psicológico comprendan que no se debe forzar a las personas a recibir esta atención, si no que al contrario fortalezca una serie de habilidades, capacidades y competencias para brindar atención en las diferentes áreas. Las competencias constituyen herramientas para transformar reparar algunos de los impactos psicosociales, consecuencia de las experiencias adversas que enfrentan las personas que migran en situaciones de riesgo o fragilidad social.

De igual forma la jurisprudencia constitucional, específicamente la sentencia T-210 de 2018, ha implicado que la protección de los derechos fundamentales *“no pende de la condición de ciudadano, sino de la condición de ser humano; de ser persona que habita el territorio nacional.”* Para ello, reiteró las reglas que la sentencia C-834 de 2007 había establecido para determinar *“el alcance de los derechos de los extranjeros y los criterios que deben ser evaluados al momento de efectuar diferenciaciones”*, al señalar: *“Particularmente, con relación a las distinciones que se realizan en materia de DESC[[1]](#footnote-1), la misma sentencia estableció que toda persona, incluyendo a los extranjeros, tienen derecho a recibir una atención mínima del Estado en casos de extrema necesidad y urgencia, en aras de atender sus necesidades primarias y respetar su dignidad humana”;* Por ello, y en atención al precedente jurisprudencial citado, la Secretaria Distrital de Integración Social, avanza en la consolidación de la *“atención mínima del Estado en casos de extrema necesidad y urgencia, en aras de atender sus necesidades primarias y respetar su dignidad humana.”,* y determinando, de manera progresiva, el acceso a los demás servicios sociales*.*

Por lo tanto se busca orientar, informar, y referenciar a la población objetivo a la red de servicios sociales (pública, privada y de cooperación internacional); y brindar de esta forma, asesoría jurídica de manera transitoria, la cual puede versar sobre los siguientes temas:

[[2]](#footnote-2)

Es posible que las personas migrantes requieran información y orientación jurídica sobre la legislación migratoria y la regularización en el país, derechos y deberes con el Estado, procedimientos ante la administración (etc.), las cuales podrán ser consultado ante las diferentes entidades competentes de acuerdo con el tema, por ejemplo, en temas relacionados con regularización en el país, deberá remitirse a Migración Colombia, entidad encargada de ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, en el marco de la Constitución y la ley.

2.1 Glosario:

Atención psicosocial: es el proceso sistemático de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que busca restablecer la integridad emocional de las personas, así como de sus redes sociales[[3]](#footnote-3).

Ayuda humanitaria: son elementos básicos suministrados por la Secretaria Distrital de Integración Social de manera transitoria, a los hogares, familias o personas afectados por una emergencia de origen social, natural o antrópica[[4]](#footnote-4). Esta puede estar representada en: apoyo alimentario; suministro de elementos de primera necesidad (ropa para niños y adultos, y objetos aseo personal); servicios funerarios; y acogida transitoria en casos de emergencia social verificada y que cumplan los criterios establecidos.

Condición o estatus migratorio: es la condición asignada por la autoridad migratoria a una persona, a su ingreso al país receptor. La misma puede ser cambiada a petición del interesado, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente[[5]](#footnote-5).

Duelo: proceso de adaptación emocional que sigue a cualquier pérdida. En el caso de las personas migrantes, se enfrentan a la pérdida de su familia, amigos, el espacio físico, país, costumbres, lenguaje y estatus social, entre otros, por lo cual viven un duelo múltiple[[6]](#footnote-6).

Enfoque de derechos humanos: hace parte de la misionalidad institucional. Plantea que todas las personas, independientemente de su género, edad, cultura, nacionalidad o cualquier otra condición, son titulares de todos los derechos inherentes a los seres humanos. Este enfoque también plantea que el Estado y la sociedad en general deben garantizar los espacios, las oportunidades y las condiciones necesarias para que todas las personas desarrollen sus potencialidades y hagan uso pleno de sus derechos ciudadanos.

Flujo migratorio: ha sido entendido como el tránsito de personas de un país a otro con estatus regular o irregular. Cabe anotar que en esta categoría es importante tener en cuenta la migración de retornados.

Primeros auxilios psicológicos (PAP): respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y puede necesitar ayuda.[[7]](#footnote-7)

Respuesta psicosocial: conjunto de acciones que ponen al servicio todos los medios para mantener y recuperar el bienestar de la persona, en este caso la persona que migra, su familia y las comunidades en los diferentes contextos[[8]](#footnote-8).

Recursos de afrontamiento: estrategias con las que cuentan las personas para hacer frente a las situaciones adversas.

Resiliencia: habilidad de las personas para sobreponerse a la adversidad.

Salud mental: estado de bienestar en el cual una persona es capaz de desarrollar habilidades que le permiten afrontar las situaciones cotidianas estresantes, puede trabajar de manera productiva y beneficiosa y está en capacidad de contribuir a la comunidad.[[9]](#footnote-9)

Servicio social: son la respuesta institucional y territorializada de la Secretaría Distrital de Integración Social a las necesidades identificadas de las y los ciudadanos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. A través de estos se busca la generación de condiciones sociales para el ejercicio de derechos, y su principal objetivo es el desarrollo de capacidades que faciliten la inclusión social, la autonomía de las personas y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad.[[10]](#footnote-10)

Vulnerabilidad: es la menor capacidad de respuesta que tiene una persona para enfrentar un hecho determinado, que se presenta por lo general de manera repentina, que pone en riesgo o en debilidad manifiesta a la persona y a su familia*[[11]](#footnote-11)*.

Vínculos afectivos: lazo afectivo que emerge entre las personas y genera un marco de confianza en las otras personas y en la vida, en un contexto de comunicación y desarrollo.[[12]](#footnote-12)

Las personas migrantes pueden tener sentimientos de soledad, desarraigo y fragmentación de núcleos familiares, además, es posible que no cuenten con redes de apoyo sociales y familiares, por su situación de vulnerabilidad al encontrarse en otro país.

Xenofobia: expresión de intolerancia, miedo e irrespeto contra personas extranjeras. Se comprende como el rechazo de identidades culturales distintas a la propia, basado en prejuicios históricos, religiosos, culturales y nacionales.[[13]](#footnote-13)

1. Condiciones generales

En todos los casos la atención psicosocial y jurídica al migrante se derivará de la implementación de los procedimientos de Atención al Migrante Extranjero (PCD-PSS-019) y Orientación, Información y Referenciación (PCD-PSS-006).

La atención psicosocial y jurídica está dirigida a la población en diferentes flujos de migración y retornados, que se identifican en las unidades operativas definidas en el servicio y a través de los demás servicios que tiene la SDIS.

1. Desarrollo

Las acciones que se realizan como parte de esta atención, incluyen una fase de planeación y una fase de desarrollo.

4.1 Planeación: condiciones básicas de la asesoría psicosocial y jurídica.

* Invite a las personas a sentarse en un espacio adecuado, de manera cordial.
* Preséntese a sí mismo: Nombre, cargo y rol en la institución.
* Explique que el objetivo de la atención es brindar orientación, información y referenciación.
* La postura corporal debe trasmitir cordialidad, respeto y no rechazo; mantener contacto visual y prestar la atención que requiere el usuario.
* El profesional debe asumir el rol de facilitador, que garantice privacidad en la medida de lo posible, maneje un tono adecuado de voz, brinde la información en el marco de la misionalidad de la institución de manera clara, directa y objetiva, sin inducir respuestas y evitando orientaciones de tipo religioso, político y de otra índole por fuera del marco normativo e institucional.
* Identifique medios o recursos que tenga el migrante o su hogar, que puedan resolver o mitigar la situación.
* Establezca a qué tipo de población pertenece la persona u hogar que está atendiendo (mujeres, hombres, personas mayores, personas en condición de discapacidad, pertenecientes a una etnia, grupo afrodescendiente, LGBTI, entre otros), ya que la atención se debe realizar con enfoque diferencial.
* Evite crear distracciones o realizar actividades que interfieran con el relato, como contar otros casos similares, casos propios o dar opinión personal.
* Utilice un lenguaje verbal adecuado, sin tecnicismos, pues esto puede generar confusión y bajo entendimiento por parte de la persona.
* Mida la duración de sus intervenciones y de la atención en general.

4.2 Pasos para el desarrollo de la asesoría psicosocial y jurídica.

* Para abordar la atención de los migrantes y sus familias en vulnerabilidad, situación de crisis o emergencia social, cada profesional debe tener en cuenta que la entrevista inicial es el principal instrumento para el abordaje y posterior asesoría y tiene como objetivo indagar sobre diferentes aspectos individuales, familiares, sociales, laborales y legales que permitan la evaluación de la situación presentada por el migrante extranjero.
* Atender las inquietudes presentadas por el migrante y su hogar en el marco de su situación, los impactos generados, las emociones, sentimientos, posibles situaciones de vulneración a que haya podido estar expuesto, para definir la oferta de servicios la activación de rutas existente acordes a sus necesidades y dinámicas en la ciudad.
* Analizar las dimensiones del problema, teniendo en cuenta las situaciones previas, durante y posteriores al hecho. Identificar si es la primera vez que presenta ese problema o necesidad y si la persona ha tratado de dar solución a su problema o necesidad.
* En caso de la atención jurídica, se deberá analizar las circunstancias jurídicas que rodean la situación, teniendo en cuenta las situaciones previas, durante y posteriores al hecho. Identificar si la persona ha tratado de dar solución a su problema o necesidad, por ejemplo en los casos de regularización en el país, el profesional deberá indagar eventos previos al ingreso al país, durante la permanencia en el y si ha realizado acciones para cambiar el hecho actual.
* Una vez realizada la entrevista inicial debe identificarla situación; cada situación de vulnerabilidad es particular, por ello la gestión que se deberá realizar para mitigar la misma, deberá contemplar dicha particularidad, encaminando acciones concretas en el marco de la garantía de derechos.
* Identificar medios o recursos que tenga el migrante o su hogar, que puedan resolver o mitigar la situación.
* Identificar qué tipo de ayuda humanitaria transitoria se puede brindar desde el servicio o si es necesario hacer referenciación a otro servicio de la Secretaria Distrital de Integración Social u otro sector, según los lineamientos del procedimiento Orientación, Información y Referenciación (FOR-PSS-006).
* Para procesos de referenciación, consulte la herramienta de Abordaje Territorial Integral (HATI). con el fin de realizar articulación con entidades del orden Distrital y Nacional, ONG internacionales, organizaciones de base, sector privado, entre otros, que tengan oferta para población migrante, a través de acciones conjuntas, especialmente de referenciaciones a la red de servicios. Para realizar ésta actividad tener en cuenta el Instructivo Ruta de articulación para la referenciación (INS-PSS-026). Para la consulta e ingreso de información de la HATI, se debe acceder a través del correo institucional a la aplicación Share Point y seguir la ruta: HATI / Unidad OIR / Directorio de actores,

5. Administración del Protocolo

Dirección Territorial, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración

6. Aprobación del Protocolo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre | Clara Inés Fajardo AyalaLuz Stella Sabogal BáezCindy García Cortés | Beatriz Elena Rodríguez VillabonaSandra Esperanza Ávila PérezDiana Alexandra Olaya Arciniegas | Jarlín Sulelly Díaz Gómez |
| Cargo/Rol | Profesionales Subdirección Identificación, Caracterización e IntegraciónContratista Subdirección Identificación, Caracterización e Integración | Gestora SIG Subdirección Identificación, Caracterización e IntegraciónGestora SIG Proceso Prestación de Servicios Sociales para la Inclusión SocialSubdirectora para la Identificación, Caracterización e Integración | Directora Territorial |

1. Derechos económicos, sociales y culturales [↑](#footnote-ref-1)
2. Glosario Jurídico. Ministerio de Justicia y del Derecho; Recuperado de: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/RUNDIS/Glosario%20final.pdf el día 19 de junio de 2019. [↑](#footnote-ref-2)
3. Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Guía para la atención psicosocial de personas Migrantes en Mesoamérica. Organización Internacional para las Migraciones. Editorial Organización Internacional para las Migraciones, 2018. p.16. [↑](#footnote-ref-3)
4. Equipo Subdirección ICI - Secretaría Distrital de Integración Social. [↑](#footnote-ref-4)
5. <http://oranjestad.consulado.gov.co/glossary/condici%C3%B3n-o-estatus-migratorio> [↑](#footnote-ref-5)
6. Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Guía para la atención psicosocial de personas Migrantes en Mesoamérica. Organización Internacional para las Migraciones. Editorial Organización Internacional para las Migraciones, 2018. p.17. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ibid., p.18. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ibid., p.18. [↑](#footnote-ref-8)
9. Ibid., p.18. [↑](#footnote-ref-9)
10. Portafolio de Servicios Secretaría Distrital de Integración Social. Memo I2019018058. Marzo 2019 [↑](#footnote-ref-10)
11. Proceso: Gestión Del Conocimiento Procedimiento De Recolección Y Digitación- Instructivo de Diligenciamiento Ficha SIRBE Cabezote SDIS. Subdirección de Investigación e Información Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. Código: I-AO-RS-001 Versión: 4 Fecha: Septiembre, 2014. [↑](#footnote-ref-11)
12. Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Guía para la atención psicosocial de personas Migrantes en Mesoamérica. Organización Internacional para las Migraciones. Editorial Organización Internacional para las Migraciones, 2018. p.19. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ibid., p. 19. [↑](#footnote-ref-13)