

Imagen: Checa.pe



Buena práctica

Migracentros



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Contexto

El aumento de la migración venezolana ha impactado también a otros países de la región, como Perú. Para diciembre de 2023, en solo cinco años, Perú había recibido a más de 1,5 millones de migrantes venezolanos, lo que representa el 5 % de su población total. Esta situación supone un gran desafío para cualquier país, especialmente cuando se trata de garantizar una atención integral y un trato digno a las personas migrantes, para facilitar su integración efectiva en la sociedad de acogida.

Para lograrlo, es fundamental que los países cuenten con información suficiente sobre la población en situación de movilidad. En respuesta a esta necesidad, surgió la iniciativa de los Migracentros: centros de atención integral para migrantes, que actualmente operan en Lima (Ate, Villa María, San Borja y Comas) y que próximamente abrirán nuevas sedes en Ica y Chiclayo. Este proyecto fue impulsado por la Superintendencia Nacional de Migraciones con el apoyo del Gobierno de Canadá y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

La experiencia de los Migracentros es un modelo innovador de atención integral que facilita el acceso de las personas migrantes y refugiadas a servicios esenciales y de esta manera promueve su inclusión social y económica en los territorios de acogida. Para ello, integra múltiples actores —gobiernos locales, cooperación internacional, sociedad civil y sector privado—, con un enfoque que demuestra la importancia de articular esfuerzos para optimizar recursos y evitar duplicidades en la provisión de servicios.

Desde la perspectiva del **módulo de Políticas para la integración**, esta práctica subraya la relevancia de fortalecer los sistemas locales de atención a población migrante a través de estrategias que, además de mejorar el acceso a información y servicios, también promuevan la planificación basada en datos y la articulación con políticas nacionales. Asimismo, refuerza la necesidad de consolidar mecanismos de coordinación interinstitucional que aseguren la sostenibilidad de las iniciativas de integración a largo plazo.

Migracentros

¿De qué se trata?

El 3 de marzo de 2023 se lanzó esta iniciativa como la primera experiencia de colaboración entre el Estado, la sociedad civil, el sector privado y la cooperación internacional en materia de planificación migratoria. Los Migracentros son centros de atención integral, diseñados con el objetivo de acercar los servicios del Estado a la población migrante para brindar soluciones efectivas para su regularización e integración en el país.

En total, el proyecto contempló la instalación de 20 oficinas descentralizadas, distribuidas en las 15 regiones con mayor presencia de personas migrantes y refugiadas, mediante un plan de implementación de cuatro años. Estos centros ofrecen una amplia gama de servicios, que incluyen:



Asesorías y orientación sobre trámites migratorios.



Enrolamiento y toma de datos biométricos.



Entrega de documentos de identidad, permisos temporales y carnés de extranjería.



Servicios de protección y asistencia legal.



Orientación educativa y capacitación laboral.



Apoyo psicológico y acompañamiento social.



Gestión de visas y permisos de trabajo.



Talleres y actividades culturales para fomentar el entendimiento intercultural.

Al establecerse la iniciativa, se estimó que podría estar beneficiando a más de 750.000 migrantes que necesitan regularizar su situación migratoria y mejorar sus condiciones de vida.

Adicionalmente, como parte del fortalecimiento del modelo de ventanilla única, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) desarrolló el kit de herramientas **ALÍA** para brindar servicios sociales personalizados, cálidos y eficaces, con base en seis principios clave:

► **Construcción de confianza:**

Fomentar la confianza de las personas migrantes y refugiadas a través de una atención cálida y recomendaciones boca a boca.

► **Garantía de seguridad:**

Asegurar que las personas migrantes y refugiadas en situación vulnerable no teman ser deportados y puedan acceder a los servicios sin temor.

► **Primer contacto empático:**

Crear un vínculo con las personas migrantes y refugiadas desde el primer contacto, brindando información y asistencia humanitaria.

► **Lenguaje claro y accesible:**

Evitar tecnicismos o términos administrativos complejos que puedan generar confusión entre las personas migrantes y refugiadas.

► **Reducción de barreras digitales:**

Proporcionar acceso gratuito a internet en los centros y asistencia para el uso de herramientas digitales.

► **Acompañamiento continuo:**

Facilitar redes de apoyo a través de canales como WhatsApp, líneas de atención y horarios de consulta definidos.



Imagen: Migracento

Impactos

La implementación de los Migracentros ha logrado importantes avances en la planificación y gestión de la migración en Perú. Uno de los principales logros ha sido la inclusión de organizaciones de la sociedad civil lideradas por personas migrantes y refugiadas como Veneactiva y Ocasiven y de organizaciones de la comunidad de acogida, como CEDRO, las cuales han trabajado en conjunto con el Estado para ofrecer servicios específicos a la población migrante y refugiada venezolana.

Asimismo, esta iniciativa ha logrado la articulación efectiva entre organismos estatales, cooperación internacional, sector privado y sociedad civil; lo cual ha permitido la creación de espacios de planificación migratoria organizados y con una visión de integración a largo plazo.

Un factor clave del acierto de esta iniciativa ha sido la satisfacción de los usuarios. Las personas que han acudido a los Migracentros para realizar trámites o recibir asesoría han manifestado sentirse bien recibidas y satisfechas con la atención proporcionada, lo que demuestra el impacto positivo de este modelo de atención en la población migrante y refugiada.

Lecciones aprendidas

- La adaptación de los servicios a las necesidades reales, con una atención cálida y personalizada, que reconozca situaciones como el trauma o las barreras legales y lingüísticas, fortalece la confianza de la población migrante y refugiada y facilita su integración.
- La comunicación clara y la construcción de confianza, a través de narrativas comprensibles y la eliminación de barreras informativas, permiten que las personas migrantes y refugiadas perciban los Migracentros como espacios de ayuda efectiva.
- Tener varios servicios en un solo centro mejora la accesibilidad para las personas refugiadas y locales; ahorra tiempo y mejora la percepción de la atención.
- Sin embargo, la capacidad operativa de los centros sigue siendo un desafío. En ocasiones, las instalaciones han sido insuficientes para atender el alto volumen de personas que requieren asistencia, como ha sucedido en los momentos de entrega de documentos de identidad, como el carné de extranjería de los solicitantes. Esto resalta la necesidad de ampliar los recursos humanos y físicos de los centros para garantizar que todas las personas puedan ser atendidas de manera eficiente.
- Otro aspecto fundamental ha sido la asistencia en los procesos de regularización migratoria. Brindar apoyo en la gestión de documentos e identificación ha resultado fundamental para garantizar que los migrantes mantengan un estatus migratorio regular, lo que a su vez les permite integrarse de manera adecuada en el país de acogida.



Referencias

BID. 2023. «Migracentros en Perú: Apoyo Integral a la Comunidad Local y Migrante ». La maleta abierta.

<https://blogs.iadb.org/migracion/es/migracentros-en-peru-apoyo-integral-a-la-comunidad-local-y-migrante/>

Coalición por Venezuela. 2023. «Migracentros en Perú una alianza que promueve la regularización e integración de la población migrante». 6 de marzo de 2019.

<https://coalicionporvenezuela.org/migracentros-en-peru-una-alianza-que-promueve-la-regularizacion-e-integracion-de-la-poblacion-migrante/>

Migracentro. (@migracentro), Instagram.

<https://www.instagram.com/migracentro/reels/?hl=es>

Para más información sobre la buena práctica, por favor contactar con:

- ▶ Entidad:
- ▶ Nombre:
- ▶ Email:



Organización
Internacional
del Trabajo



Lazos

Con el apoyo de



Suecia
Sverige



Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe

www.ilo.org/americas

Ministerio de Relaciones Exteriores Gobierno de Chile

www.consulado.gob.cl/



OITAmericas



@oit_americas



OITAmericas



OITAmericas



lima@ilo.org

minrel-chile



@cancilleriachile



Minrel-chile



@Minrel-chile



contacto@minrel.gob.cl



Este documento forma parte de Territorios Integradores: Caja de herramientas para transformar la migración en desarrollo local sostenible de la OIT, a través del Proyecto Lazos, con el apoyo de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo y el liderazgo del Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno de Chile.

www.ilo.org/es/projects-and-partnerships/projects/proyecto-lazos