



Organización
Internacional
del Trabajo

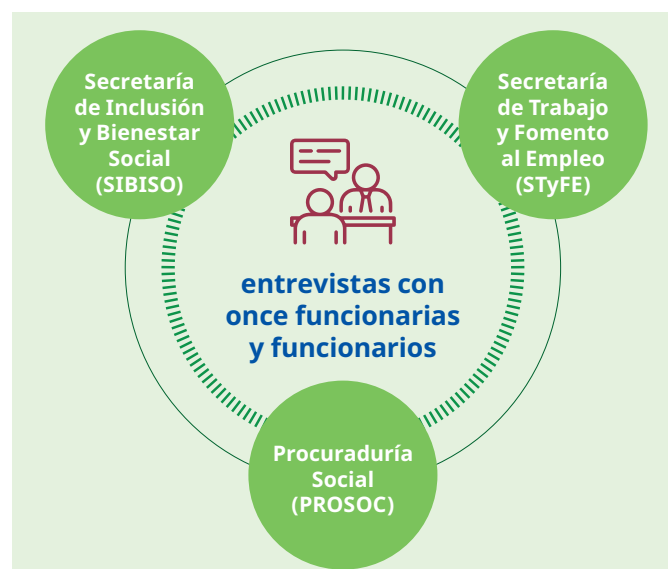
► Fortalecimiento de las capacidades de las funcionarias y los funcionarios públicos: una vía efectiva para impulsar la inclusión de las personas en situación de movilidad humana. **El caso de la Ciudad de México ***

Ciudad de México cuenta con un marco normativo inclusivo que acoge a la población en situación de movilidad humana. La Constitución Política de la Ciudad de México reconoce a las personas migrantes y a quienes tienen protección internacional como un grupo de atención prioritaria, que merece protección. La Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal concibe a la ciudad como incluyente, global, multicultural y respetuosa de los derechos de todas las personas que transitan, viven o regresan a ella.

Entre noviembre de 2020 y mayo de 2023, tres agencias del Sistema de Naciones Unidas: la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), implementaron el Programa Conjunto Desarrollo de Capacidades de los Gobiernos Locales de Santiago de Chile y Ciudad de México (en adelante el Programa Conjunto Ciudades). Su objetivo principal era fortalecer la integración socioeconómica de las personas migrantes, refugiadas y desplazadas, promoviendo el acceso al trabajo decente y medios de vida sostenibles, así como fomentando el diálogo social.

En el marco del fortalecimiento de las capacidades de las funcionarias y los funcionarios públicos, el Programa Conjunto Ciudades planteó como uno de sus objetivos el fortalecer las capacidades del personal de ventanilla que atiende a la población en situación de movilidad humana del Gobierno de la Ciudad de México a través del curso **Fortalecimiento de Capacidades para la Atención de Personas en Contexto de Movilidad Urbana**.

La evaluación del Programa Conjunto Ciudades incluyó entrevistas con once funcionarias y funcionarios que participaron en el curso, con el fin de conocer su experiencia y los beneficios que obtuvieron. Estas personas trabajan en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE) y la Procuraduría Social (PROSOC) del Gobierno de la Ciudad de México.



* Esta historia se ha elaborado en el marco de la evaluación final independiente del Programa Conjunto Bi-nacional "Desarrollo de capacidades de los gobiernos locales en Santiago de Chile y Ciudad de México para fortalecer la integración socioeconómica de las personas migrantes, refugiadas y desplazadas por la fuerza a través del acceso al trabajo decente, medios de vida sostenibles y el diálogo social" (Programa Conjunto Ciudades). El informe completo lo encuentra disponible en: <https://www.ilo.org/ievaldiscovery/#b4qwdur>

Conocimiento de la problemática y las características de la población migrante y refugiada en México, así como de los servicios de atención públicos para esta población



Las funcionarias y los funcionarios públicos entrevistados se desempeñan en áreas directamente relacionadas con la atención a la ciudadanía, particularmente en las oficinas destinadas a la asistencia de la población en situación de movilidad humana. Todas las personas entrevistadas cuentan con más de ocho años de experiencia laboral en sus respectivas áreas. Un funcionario de SIBISO indica lo siguiente:

Nosotros somos la dependencia a cargo de la población migrante y refugiada, por lo que diariamente estamos en contacto con personas en situación de movilidad humana. Las canalizamos a diversos servicios, como albergues, seguro de desempleo, educación y trámites migratorios, entre otros.



Sobre su participación en el curso



Las funcionarias y los funcionarios públicos fueron informados e invitados a participar en el curso mediante invitación cursada por sus superiores. Algunos comentaron lo siguiente:

En mi caso, recibí instrucciones directas de mi jefe para asistir al curso. Me pareció interesante, ya que nunca antes había tenido la oportunidad de participar en un taller que abordara este tipo de temas.

Fui seleccionado siguiendo las indicaciones de mi jefe inmediato. Consideré que sería útil tener la oportunidad de interactuar con distintas dependencias relacionadas con la atención a personas en situación de movilidad humana.

Trabajo en la STyFE, y fue beneficioso recibir la invitación para entender mejor el proceso que lleva a cabo SIBISO y cómo se realiza la canalización hacia otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, especialmente en lo que respecta a los servicios de empleo, que están bajo nuestra responsabilidad.

Sobre el contenido y metodología del curso



Las personas entrevistadas le asignan una alta valoración al contenido y a la metodología del curso. Afirman que el curso les permitió conocer y comprender mejor el trabajo realizado por otras dependencias del Gobierno de la ciudad, lo cual redundará en una mayor eficacia al canalizar a las personas en situación de movilidad humana hacia las dependencias adecuadas. A continuación, algunos comentarios:

Me agradó mucho que el curso fuese altamente interactivo. Fue muy enriquecedor conocer cómo cada dependencia actúa en diferentes situaciones.

Las presentaciones del curso proporcionaron una cantidad adecuada de información precisa, lo que nos permitió comprender claramente los diferentes aspectos abordados.

Sobre la utilidad del curso para el trabajo desarrollado en la institución



El curso seguido ha dejado numerosos aprendizajes, tales como la necesidad de fortalecer la empatía y comprender la importancia de conocer los roles y procedimientos de derivación entre las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México para atender la diversidad de demandas de la población en situación de movilidad humana. El curso también ha sido provechoso para que las funcionarias y los funcionarios identifiquen la demanda de nuevos cursos formativos.

Respecto a los cambios que identifican en su trabajo luego del curso, algunas personas respondieron:

Sí noté cambios en cuanto a ser más empático con las personas en situación de movilidad humana. Me permitió comprender mejor su situación y entender por qué, en ocasiones, llegan a la defensiva en busca de atención.

Me motivó a inscribirme en más cursos. Por ejemplo, actualmente estoy participando en un curso de lenguaje de señas mexicanas, ya que podría encontrarse una persona con la que no sé cómo comunicarme. El curso me ayudó a ser más empático y a buscar mejores formas de comunicación.

Los procesos migratorios actuales son más complejos, lo que hace aún más apremiante la necesidad de ser empáticos y hospitalarios. El curso ha sido de gran ayuda en ese sentido.

Ahora sabemos que existen diferentes dependencias que pueden proporcionarnos información o soluciones para ofrecer a las personas migrantes.

He aprendido a mostrar empatía hacia lo que han vivido las personas migrantes en su trayecto para llegar hasta acá. También he aprendido cómo tratarlos y cómo no responder.

Después del curso, las funcionarias y los funcionarios han tenido la oportunidad de aplicar lo aprendido en sus labores cotidianas. Uno de los funcionarios menciona lo siguiente:



En mi caso, sí porque llegan con nosotros personas que carecen con [sic] registro de nacimiento, entonces ya los orientamos nosotros de la documentación que pueden presentar, pero ya una vez que reciben la información, los canalizamos con SIBISO porque ellos son los que llevan al final este trámite.

Las funcionarias y los funcionarios consideran que para implementar efectivamente lo aprendido en el curso se requiere fortalecer otras acciones tales como brindar información en diferentes idiomas, capacitar al personal en otros idiomas, contar con instalaciones adecuadas para atender las necesidades de grupos vulnerables como las niñas y niños y las personas adultos mayores. Las personas entrevistadas señalan lo siguiente:



Se necesitan señales y carteles con traducciones en varios idiomas. Deben ser materiales visuales y fáciles de entender para orientar a la población en situación de movilidad humana.

En el área de atención ciudadana, sería beneficioso ofrecer cursos de idiomas al personal, ya que muchas personas extranjeras que no hablan español llegan buscando ayuda. También podríamos considerar la creación de trípticos o carteles en diferentes idiomas para facilitar la comunicación.

Es esencial contar con recursos e instalaciones adecuadas, no solo para adultos, sino también para niños y adultos mayores. Muchos niños llegan con sus familias y no comprenden lo que está sucediendo. Por lo tanto, sería importante contar con personal capacitado para brindarles atención.

La disponibilidad de traductores es esencial. Aunque no podemos capacitar a todo el personal en diferentes idiomas, podríamos colaborar con instituciones que proporcionen traductores y que puedan desplazarse según sea necesario. Esto sería de gran ayuda para comunicarnos eficazmente con personas que no hablan español.

