



GUÍA DE ATENCIÓN A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE APOYO TRANSICIONAL PARA LA AUTOSUFICIENCIA

Objetivo: Presentar respuestas unificadas dirigidas a personal de la Organización Internacional para las Migraciones y a sus colaboradores para brindar una adecuada atención y transmitir información uniforme y estandarizada del Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia (PATA).

Cuatro perfiles de personas migrantes:

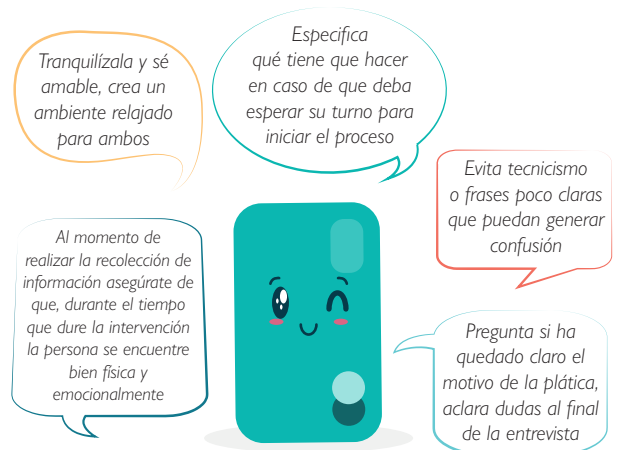
- 1 Se ajustan al perfil de beneficiario seleccionado para el programa.
- 2 Se ajustan al perfil del beneficiario, pero estarán en lista de espera para ingresar al programa.
- 3 NO se ajustan al perfil de beneficiario.
- 4 Personas migrantes que serán canalizadas a otras instituciones para su atención.

*Importante especificar al staff que entrevistará en qué casos se canalizará con otras instituciones.

Motivo del contacto: Informar a la persona sobre el Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia, y explicar que se aplicará una encuesta, o si hay alguna atención que se le pueda ofrecer para ayudarlo.

¡Recuerda!

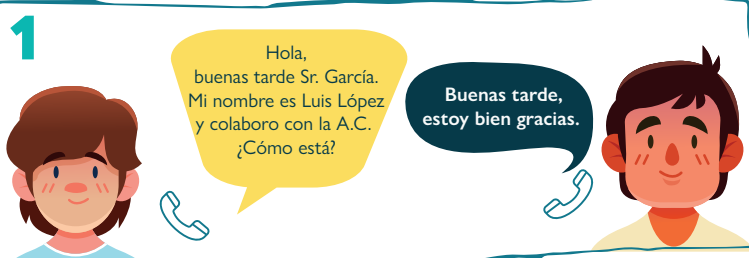
Siempre ser amable y trata con mucho respeto a las personas migrantes porque en la mayoría de los casos se encuentran en una situación de estrés o angustia y podría desahogarse contigo. Si esto sucede:



Siempre ten en cuenta lo anterior al tratar con beneficiarios

FASE 1 PRESELECCIÓN DE POSIBLES BENEFICIARIOS

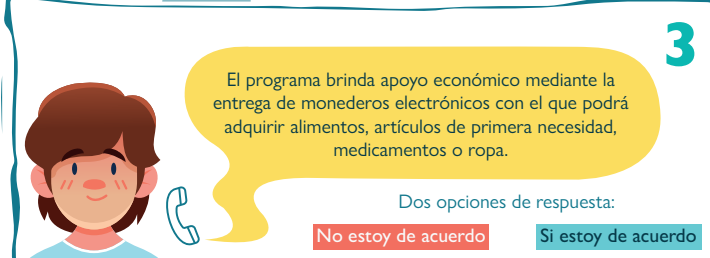
1



Hola, buenas tarde Sr. García. Mi nombre es Luis López y colaboro con la A.C. ¿Cómo está?

Buenas tarde, estoy bien gracias.

3

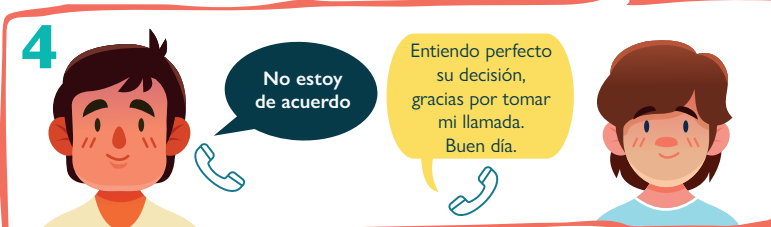


El programa brinda apoyo económico mediante la entrega de monederos electrónicos con el que podrá adquirir alimentos, artículos de primera necesidad, medicamentos o ropa.

Das opciones de respuesta:

No estoy de acuerdo Si estoy de acuerdo

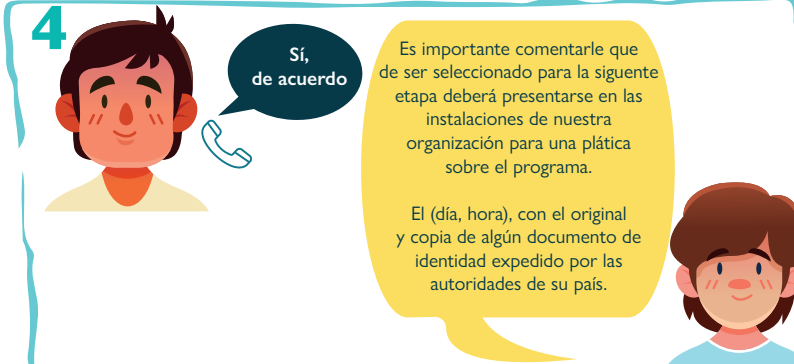
4



No estoy de acuerdo

Entiendo perfecto su decisión, gracias por tomar mi llamada. Buen día.

4



Sí, de acuerdo

Es importante comentarle que de ser seleccionado para la siguiente etapa deberá presentarse en las instalaciones de nuestra organización para una plática sobre el programa.

El (día, hora), con el original y copia de algún documento de identidad expedido por las autoridades de su país.

2



Sr. García, su contacto me lo proporcionó la (Nombre A.C.), me gustaría hacerle una entrevista. Estamos elaborando una lista de posibles personas, que podrían ser beneficiarias al Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia implementado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y sus socios. ¿Le gustaría saber un poco más del tema?

¿En qué consiste el programa?

¡Recuerda!

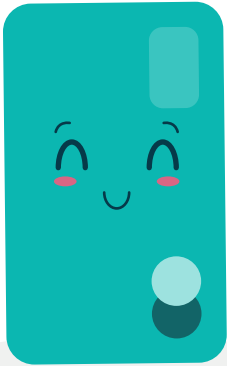
Los documentos a solicitar son los siguientes:

■ Cualquier documento de identidad expedido por autoridades de su país de origen

- Partida/acta de nacimiento
- Tarjeta de identidad, DUI, DPI, DNI, Carnet de identidad.
- Pasaporte
- Constancia de origen

■ Cualquier documento de estancia expedido en México

- Forma Migratoria Múltiple (FMM)
- Tarjeta de visitante por razones humanitarias (TVRH)
- Constancia de metering list
- CURP



Todas las identidades de género son diversas y deben ser respetadas.

CASO TRAVESTI,
TRANSEXUAL



Hola,
buenas tarde Sr. García.
Mi nombre es Luis López
y colaboro con la A.C.
¿Cómo está?

Buenas tardes,
estoy bien gracias.
Me llamo
Lorena García.



FASE 1 PREGUNTAS FRECUENTES

El Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia (PATA), que implementa la OIM pretende que las familias y personas extranjeras migrantes que buscan ingresar a Estados Unidos y estén en Ciudad Juárez, Tijuana y Mexicali cuenten con un apoyo que les impulse a ser autosuficientes. Para ello las personas beneficiadas por el programa podrán adquirir bienes alimentarios y no alimentarios en diversos establecimientos mediante la tarjeta.

¿Para qué sirve la tarjeta?



¿Cuándo sabré si he sido seleccionado/a y puedo recibir un monedero electrónico?

Las personas preseleccionadas para el programa PATA serán contactadas en un plazo máximo de cinco días. Cada caso dependerá de una evaluación individual.



Porque en este momento se ha contactado a personas cuyo perfil se adecúa mejor a los criterios previamente establecidos para este programa.

¿Por qué no he sido requerido para esta entrevista?



Motivo del contacto: Informar a la persona del motivo de su asistencia a la A.C., o si hay alguna atención que se le pueda ofrecer para ayudarlo.

¡Recuerda!

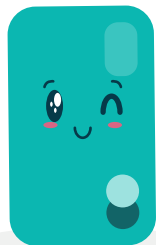
Siempre ser amable y trata con mucho respeto a las personas migrantes porque en la mayoría de los casos se encuentran en una situación de estrés o angustia y podría desahogarse contigo. Si esto sucede:

Tranquilízala y sé amable, crea un ambiente relajado para ambos

Especifica qué tiene que hacer en caso de que deba esperar su turno para iniciar el proceso

Evita tecnicismo o frases poco claras que puedan generar confusión

Al momento de realizar la recolección de información asegúrate de que, durante el tiempo que dure la intervención la persona se encuentre bien física y emocionalmente



Pregunta si ha quedado claro el motivo de la plática, aclara dudas al final de la entrevista

Siempre ten en cuenta lo anterior al tratar con beneficiarios

1

Hola, buenas tardes Sra. García. Mi nombre es Luis López y colaboro con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ¿Cómo está?

Buenas tardes, estoy bien gracias.

2

Sra. García, como le comentamos en la llamada, voy a hacerle algunas preguntas para valorar si puede ser beneficiaria del Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia (PATA). En caso de serlo, recibirán un monedero electrónico con el que podrá adquirir alimentos, artículos de primera necesidad, medicinas y ropa en diversos establecimientos. Lo anterior con el fin de contribuir a su autosuficiencia económica e integración en México.

Si, estoy de acuerdo. Gracias.

Entrevista

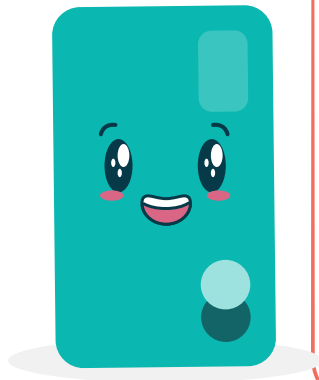
3

Ok. Entiendo

Sra. García para continuar con el proceso de selección necesitamos hacer una copia de sus documentos de identidad, son necesarias para que la OIM en Ciudad de México pueda verificar la información y tomar la decisión final.

Realizaremos un análisis de la información y se le contactará en los siguientes 20 días por una persona de la A.C.

Es importante que sepa que la solicitud de sus documentos no implica automáticamente la entrega de la tarjeta



¡Recuerda!

Los documentos a solicitar son los siguientes:

Cualquier documento de identidad expedido por autoridades de su país de origen

- Partida/acta de nacimiento
- Tarjeta de identidad, DUI, DPI, DNI, Carnet de identidad.
- Pasaporte
- Constancia de origen

Cualquier documento de estancia expedido en México

- Forma Migratoria Múltiple (FMM)
- Tarjeta de visitante por razones humanitarias (TVRH)
- Constancia de metering list
- CURP


FASE 2 PREGUNTAS FRECUENTES



¿Cuándo sabré si he sido seleccionado/a?

La OIM enviará por correo electrónico a las contrapartes una lista de personas que han sido seleccionadas como beneficiarias y las que no para que, de inmediato las A.C, a través de llamada telefónica, comuniquen a cada persona el resultado de su proceso de selección.


Estas personas serán citadas en las oficinas de la A. C, para recibir una charla informativa sobre el monedero electrónico, los beneficios de recibir el monedero y las instrucciones y recomendaciones de uso.




¿Es ésta la última entrevista o habrá otra?

Con esta entrevista se procederá a hacer la evaluación de su caso. Como se mencionó en un inicio, algunas personas serán seleccionadas para recibir monedero electrónico, no todas las que han llegado hasta esta fase.

Sí, las personas que busquen ser beneficiarias deben contar con al menos un documento que acredite su identidad y el de sus acompañantes en caso de encontrarse con familia. Puede acudir a la oficina consular de su país y solicitar una constancia de origen, la cual requiere de un trámite sencillo.




No cuento con mis documentos a la mano, ¿puedo comenzar a conseguirlos?



¿Qué puedo hacer si no hay consulado de mi país, aquí en Ciudad Juárez?

La OIM le brindará información respecto al consulado de su país más cercano.


Se podrá hacer uso de copias o fotografías de documentos.



¿Es necesario contar con documento original o se podrá hacer uso de copias o fotografías?

¿Qué pasa si no logro conseguir algún documento de identidad?

Cada caso será analizado de manera individual, quedando a reserva de lo que dictamine la autoridad competente (Programa TSP)



FASE 3 NOTIFICACIÓN A LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS

Motivo del contacto: Informar al beneficiario que ha sido seleccionado para formar parte del Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia (PATA).

¡Recuerda!

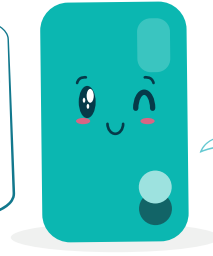
Siempre ser amable y trata con mucho respeto a las personas migrantes porque en la mayoría de los casos se encuentran en una situación de estrés o angustia y podrá desahogarse contigo. Si esto sucede:

Tranquilízala y sé amable, crea un ambiente relajado para ambos

Especifica qué tiene que hacer en caso de que deba esperar su turno para iniciar el proceso

Evita tecnicismo o frases poco claras que puedan generar confusión

Al momento de realizar la recolección de información asegúrate de que, durante el tiempo que dure la intervención la persona se encuentre bien física y emocionalmente



Pregunta si ha quedado claro el motivo de la plática, aclara dudas al final de la entrevista

Siempre ten en cuenta lo anterior al tratar con beneficiarios

Pasos a seguir:

- 1 Las A.C. comunicaran el resultado del proceso de selección a cada persona migrante por llamada telefónica a más tardar 20 días después de la entrevista.
- 2 La población que resulte beneficiaria será citada en las oficinas de la A.C. para recibir una charla informativa sobre el monedero electrónico, los beneficios de recibirlo, y las instrucciones y recomendaciones de uso.



Sra. García nos alegra comunicarle que ha sido seleccionada para ser beneficiaria del Programa de Apoyo Transicional para la Autosuficiencia (PATA). El día (por definir) tendremos una charla informativa en (dirección de la A.,C.) para explicarle en qué consiste ser beneficiario del programa.

¡Gracias!

En caso de no ser seleccionada



¿Por qué no he sido seleccionada?

Como se ha comentado el análisis fue minucioso: Un comité de expertos integrado por personal de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en Ciudad de México analizó cada caso en particular.

Lamentablemente no todos los solicitantes resultan beneficiados del programa. Aunque nuestra voluntad es ayudar a la mayor cantidad de población migrante posible en Ciudad Juárez, es imposible alcanzar a toda la población dados los recursos y los criterios de selección que manejamos.

Se le recomienda **no perder comunicación con las Organizaciones y albergues** ya que, a través de ellos, las instituciones se acercan para informar sobre **futuros programas** que podamos ofrecer.



Contar con nuevos programas depende de varios factores, principalmente de su planeación.

Es por ello que recomendamos mantener el contacto con las organizaciones, que le podrán brindar información sobre otros programas y actividades en los que podría participar.

¿Cuánto tiempo debo esperar para que haya otro programa?



FASE 4

PREGUNTAS POST SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS: SELECCIONADOS

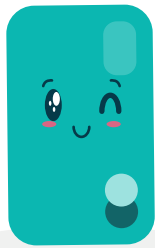
Motivo del contacto: Informar a la persona del motivo de la asistencia a la A.C. o si hay alguna atención que se pueda ofrecer para ayudarla.

Tranquilízala y sé amable, crea un ambiente relajado para ambos

Especifica qué tiene que hacer en caso de que deba esperar su turno para iniciar el proceso

Evita tecnicismo o frases poco claras que puedan generar confusión

Al momento de realizar la recolección de información asegúrate de que, durante el tiempo que dure la intervención la persona se encuentre bien física y emocionalmente



Pregunta si ha quedado claro el motivo de la plática, aclara dudas al final de la entrevista

Siempre ten en cuenta lo anterior al tratar con beneficiarios



Buenas tardes, mi nombre es _____ y trabajo para la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). El motivo de esta reunión es para entregarle un monedero electrónico y brindarle información acerca de su uso.

Se le explicará:

- Cómo se determinó el monto que va a recibir a través de su monedero electrónico (la información respecto a la cantidad económica que recibirá cada beneficiario será notificada en el momento de entrega de documento, caso por caso)

- En qué fecha podrán empezar a hacer uso del monedero.
- En qué establecimientos se podrá hacer uso del monedero.
- La fecha aproximada en que recibirá los depósitos.

***Importante especificar al staff que entrevistará en qué casos se canalizará con otras instituciones.**

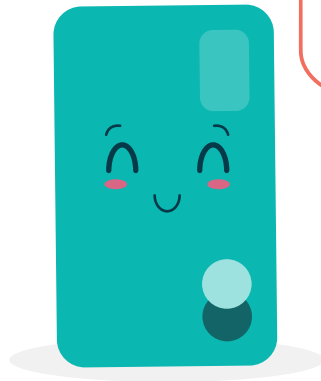
Advertirles de:

- Que el apoyo es temporal, pues el monedero electrónico tendrá validez solamente por tres meses.
- Que con el monedero electrónico no se podrán hacer compras de alcohol ni tabaco, solo de artículos de primera necesidad. La OIM detectará si se intenta hacer uso del monedero electrónico para adquirir sustancias nocivas para la salud, lo cual es motivo de suspensión del apoyo.
- Que no se puede retirar dinero en efectivo con estos monederos.
- Que el monedero electrónico es personal e intransferible: no se pueden entregar a otra persona para que hagan uso de él (amigas/os, vecina/o, etc.), ni venderlo o intercambiarlo por otro bien o servicio.

- Que, si se tienen hijas o hijos pequeños, se recomienda no dejar el monedero a su alcance.
- Que, en caso de extraviar su monedero electrónico, tendrá que reportarlo al call center del proveedor de monederos electrónicos y a la OIM para solicitar la reposición.

Se realiza la toma de fotografía al beneficiario para integrarla al expediente de cada caso.

Posteriormente se realiza la distribución física de los monederos. Para ello, se les solicita a los beneficiarios firmar un acta en donde afirmen que recibieron el monedero electrónico. Y se dedica un tiempo para aclarar las dudas que los beneficiarios tengan respecto al monedero electrónico.



Debes informar a la persona beneficiaria que **la entrega ha concluido** y que todo lo recabado será utilizado de manera interna para el programa.

Hay que enfatizar que nada de lo hablado será compartido con alguna otra institución pues compete únicamente a la OIM resolver quiénes resultarán beneficiados por el programa.

FORMA DE ATENDER DUDAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

El mecanismo de atención de las dudas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias estará centralizado en las oficinas de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en Ciudad de México para dar pronta respuesta a los beneficiarios.

Será a través de canales de WhatsApp por los que los beneficiarios pueden enviar mensajes, a los que se responderá con información precisa que se distribuirá en cápsulas informativas automáticas. Sólo aquellas cuestiones que requieran de atención especializada serán canalizadas al programa TSP, para darle seguimiento específico.



Toda duda, petición, queja, reclamo y/o sugerencia será tomada en cuenta para efectos de retroalimentación y para la posible denuncia de prácticas que menoscaben la integridad del programa.

Se partirá de una serie de premisas básicas que definen la importancia de atender como es debido las dudas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los beneficiarios, ya que servirles de la mejor manera es crucial para conocer la efectividad del programa. Es fundamental entender que:

- El programa está centrado en los beneficiarios. El propósito de la labor de acción del programa es asistir al beneficiario.
- El programa deberá anticipar las necesidades y expectativas del beneficiario.

Se tendrán que tomar en cuenta que las dudas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias son generados por una razón válida y que son motivo de insatisfacción por parte del beneficiario.

PREGUNTAS FRECUENTES DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

¿Todos los miembros de mi familia tendrán tarjeta/monedero electrónico o sólo será una para todos?



El número de tarjetas que serán distribuidas por familia depende de la composición de cada una. En el caso de una familia compuesta por una pareja, se entregará una tarjeta a cada miembro con montos iguales.

En casos de que la unidad familiar esté compuesta por una familia nuclear (padres e hijos) acompañada de un sobrino, una cuñada, un primo y/o cualquier otro parentesco distinto al de la familia nuclear, se evaluará si a la persona acompañante se le entregará otro monedero electrónico por separado.

Tendría que seguir el mismo procedimiento que usted y saber si puede ser seleccionado o no.

Tengo un conocido que también quiere la tarjeta/monedero: ¿cómo le puede hacer?



Si tengo un conocido o familiar que recién llegó a la ciudad, ¿puede aplicar al programa?



Debe iniciar el trámite y someterse a la evaluación que se le realizó a usted.

Identificar casos y canalizarlos adecuadamente

En caso de que algunas personas migrantes se acerquen a preguntar al personal sobre algún otro programa de OIM, se debe contar con los contactos adecuados para poder canalizarlos.

También se puede anotar las dudas de las personas y posteriormente atenderlas. Esto se debe hacer en cuanto haya respuesta por parte del programa en específico.

Atención de casos especiales

Dar seguimiento a algunos casos especiales que requieran una atención diferenciada para poder beneficiarse de la asistencia de manera efectiva. En estas situaciones, se recomienda hacer llamadas telefónicas. Algunos ejemplos:

- Madre soltera guatemalteca, que no sabe leer y escribir y que viaja en compañía de sus tres hijos de menos de 18 años.
- Adulto mayor que desconoce/desconfía o se siente inseguro respecto al uso del monedero electrónico.

Comunicación interna de los casos

La comunicación se maneja de manera interna con organizaciones colaboradoras, mediante reuniones, elaboración de minutas y reportes.

Comunicación externa sobre el programa

Pendiente: Acordar quien será la persona encargada de brindar información a medios de comunicación, oficinas de gobierno y otras entidades externas que puedan estar interesadas en el programa.

¿Qué categorías
se tomarán en consideración
para la elección de beneficiarios?



MPP: Personas migrantes titulares de FMM y/o CURP.

EX'S MPP: Personas que hayan estado bajo el Programa de Protección a Migrantes y que hayan manifestado su intención de establecerse en México: se analizará caso por caso.

Meterings: Personas extranjeras en lista de espera para cruzar a EEUU. En este grupo se incluyen personas extranjeras que han decidido abandonar su turno siempre y cuando manifiesten su intención de regularizarse y permanecer en México.

Migrantes extranjeros/as víctimas de delitos: personas migrantes que estén tramitando o ya sean titulares de la tarjeta de visitante por razones humanitarias (TVRH). También se tomará en consideración el grado de vulnerabilidad de la persona.

Paquete Básico

Solamente monedero electrónico
Para poder ser considerado como posible receptor de monederos electrónicos (solo paquete básico), la persona migrante debe residir fuera de los albergues.

Aplican MPP, Ex's MPP, personas en Metering y Migrantes extranjeros/as víctimas de delitos.

¿Cuáles son los criterios,
mediante los cuales puedo
ser seleccionado/a
para el programa?



Requisitos

(Todos deberán cumplirse para poder realizar la selección)

- Que las personas migrantes estén residiendo fuera de algún albergue.
 - Que las personas estén trabajando o buscando activamente empleo.
 - En caso de que no se encuentren trabajando: que tengan experiencia o conocimiento de algún oficio que les permita conseguir un empleo o emprender.
 - Que muestren el interés por ser autosuficientes.
- Para el caso de las familias, también se considerará:
 - Que al menos un miembro de la familia esté trabajando (tengan empleo o sean emprendedores), o estén buscando activamente uno.
 - Que entre los miembros de la familia haya alguna de las siguientes características: (1) presencia de niños/as en edad escolar, (2) personas adultas mayores (+60 años), o (3) personas en tratamiento médico.



¿Si soy solicitante de refugio en México, puedo aplicar a este programa?

Existe una agencia especializada para los refugiados, la cual es el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

La selección se dará por grupos, por lo que existe la posibilidad de que sí pueda ser seleccionado.

Si no fui seleccionado/a en este primer grupo, ¿estaré contemplado/a para el siguiente?





¿Qué puedo hacer en caso de perder el monedero electrónico?

Si hubiera un robo o extravío del monedero electrónico:

- El beneficiario deberá marcar al número sin costo del proveedor de servicios (SODEXO o Efectivale), quien cuenta con un sistema de call center mediante el cual podrá reportar el incidente y solicitar la reposición del monedero.
- El beneficiario contactará, además, a la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en Ciudad de México a través del número de contacto proporcionado durante la sesión informativa, para informarle del robo o extravío de su monedero electrónico.
- El proveedor procederá a la cancelación inmediata del monedero electrónico extraviado o robado, y a realizar su reemplazo en un plazo de cinco a nueve días hábiles.
- El proveedor enviará los monederos electrónicos a las oficinas de las contrapartes, quienes agendarán una cita con los beneficiarios para entregarles su nuevo monedero electrónico.
- Al momento de entregarles el nuevo monedero electrónico, se le hará saber al beneficiario que los siguientes depósitos corresponderán únicamente a la parte restante de los apoyos conforme a lo establecido en el programa. Es decir, el hecho de que sea un monedero nuevo no quiere decir que los apoyos comenzarán desde cero.

Los productos restringidos son alcohol y tabaco. Tendrá acceso a cualquier alimento, ropa y a artículos de primera necesidad.

¿Podré comprar cualquier producto o las compras serán restrictivas?



A continuación, se listan todos los establecimientos donde el monedero electrónico será válido.

SODEXO (Tienda Pass)

- Costco
- Farmacias San Pablo
- Fresko
- Oxxo
- 7- eleven
- Super Farmacia Guadalajara
- Coppel
- Carne mart
- 3 hermanos

Establecimientos que cuenten con terminal punto de venta:

- Red qiubo
- Billpocket
- Sr. Pago
- Net Pay
- Clip
- iZettle
- Kiwi
- Feenicia

Efectivale (Efecticard despensa)

- CIMACO
- S-mart
- Circle K
- Supermercado González
- Super Juárez centro
- Abarrotes sensación
- Abarrotes y carnicería cristal
- Abarrotes centenario
- Ópticas 20 20
- Procarnes del norte
- Oxxo
- Farmacias similares
- Análisis clínicos Dr. Simi
- Farmacias del ahorro
- Ópticas Devlyn
- Churchs chicken
- Costco
- Soriana
- Bodega aurrera
- Walmart
- Sam's
- Woolworth
- Coppel
- Ópticas más visión



Oficina Terreno de la OIM en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Av. López Mateos 924, Col. Alfa,
CP 32317, Cd. Juárez, Chihuahua.

Oficina Terreno de la OIM en Tijuana y Mexicali, Baja California.

Torre Platino, Blvd. Rodolfo Sánchez Taboada N° 10488,
Zona Urbana Río, Piso 9. Int. 925, C.P. 22010 Tijuana, Baja California.

Oficina de la OIM en Ciudad de México.

Francisco Sosa N° 267, Barrio de Santa Catarina,
Alcaldía de Coyoacán, CP 04010 Ciudad de México.