



POLICY BRIEF

Derivado del Proyecto CONAHCYT
"Las ciudades santuario como fronteras emergentes"

Voces indocumentadas: ¿Qué se espera de los consulados mexicanos en Estados Unidos?

Ámbar Paz-Escalante,
Karla A. Valenzuela
y Yetzi Rosales-Martínez

Introducción

Los consulados mexicanos en Estados Unidos (EE.UU.) enfrentan el desafío de ofrecer servicios que aborden las diversas necesidades de la diáspora mexicana. Esta población abarca una amplia variedad de perfiles, incluyendo diferencias de género, estatus migratorio, ciclos de vida, manejo del idioma inglés, y tiempos de estancia, que generan distintas expectativas, necesidades y grados de vulnerabilidad.

La red consular ofrece servicios únicos que protegen a sus connacionales en Estados Unidos y en el extranjero, y además promueven su empoderamiento (Hernández-Joseph, 2015). Para realizar esta labor, desde principios de los años 2000, se

han fomentado liderazgos comunitarios, impartido asesorías financieras, educativas y de derechos laborales (Bruce, 2022). Además, se han desarrollado programas dirigidos a grupos minoritarios, entre otros (Valenzuela- Moreno, 2019).



Los consulados aspiran a ser "Casas de Servicio" (Mariscal, 2024) para el connacional, donde las y los mexicanos encuentren asistencia para los diversos retos que enfrentan al establecerse en un nuevo país. Este policy brief tiene como objetivo difundir la opinión y las necesidades actuales de las personas indocumentadas en Estados Unidos. Los hallazgos regis-

tran sugerencias y expectativas que permiten plantear recomendaciones en los servicios consulares.

Metodología y perfil de los informantes

Este informe se elaboró con resultados de una encuesta aplicada en el marco del proyecto "Las ciudades santuario como fronteras emergentes. Dinámicas transnacionales y espacios vividos de mexicanos indocumentados en Estados Unidos" de Conahcyt y El Colegio de la Frontera Norte. Se analizó una muestra (N = 1,171) obtenida en cuatro zonas metropolitanas: Dallas-Forth Worth (30.1%), Nueva York (14.2%), Los Ángeles (24.2%) y Chicago (31.6%), utilizando la pregunta: "¿Qué otro servicio o actividad esperaría que llevara a cabo el consulado?".

La muestra se integró por población presumiblemente indocumentada¹. El 47%, fueron mujeres, 52% hombres y un 1% se identificó con "otro género". El rango de edad osciló entre 18 y 84 años. Respecto al nivel de escolaridad, el 1.2% no tenía estudios, el 57% cursó el nivel básico, el 32% nivel medio superior y el 9.8% tenía estudios profesionales y posgrado. Finalmente, el 78% tenía 11 años o más residiendo en EE.UU.

Resultados

1. Satisfacción con el servicio utilizado

En general, los usuarios manifestaron que los servicios del consulado son buenos. Sin embargo, un análisis cualitativo de esta y otras categorías, sugiere que los usuarios satisfechos desconocen la diversidad de los servicios consulares, porque sólo acuden para trámites de documentación, por lo que su expectativa y satisfacción respecto del consulado se limita a la obtención del documento requerido.

2. Atención al usuario

Las sugerencias más frecuentes de los usuarios fueron: ampliar los horarios de atención, atención efectiva de la línea telefónica; reducir tiempos de espera; fomentar un trato respetuoso, reducir costos del estacionamiento.

3. Servicios Sociales

3.1 Salud

Se solicitó principalmente atención médica especializada, sobre todo para atender enfermedades crónico-degenerativas, cuidado

prenatal, salud mental, servicios odontológicos y suministro de medicamentos. Se planteó la mejora de los servicios de salud ya brindados por los consulados acortando los tiempos de espera para obtener una cita médica, mayor accesibilidad en sus clínicas y ofrecer una atención más integral para evitar utilizar otros servicios médicos costosos. Asimismo, se solicitó asesoría para contratar seguros de salud financieramente accesibles.

3.2 Educación

Las personas encuestadas requieren atención educativa en línea o semipresencial, en diferentes niveles, desde básico hasta posgrados y especialidades. Se mencionó que el acceso a la educación puede lograrse a través de plataformas tecnológicas, aunque algunos prefieren tutorías presenciales para finalizar sus estudios. Quienes dominan el inglés y buscan integrarse al sistema estadounidense, solicitan información sobre especialidades, carreras técnicas o cursos de certificación. Para muchas personas, las certificaciones representan acceso a empleos mejor remunerados.

¹Se usó una serie de preguntas filtro para aproximarse a la población indocumentada.

3.3 Apoyo económico

En algunas circunstancias (enfermedades, accidentes, asaltos, pérdida del empleo), las personas migrantes buscan programas institucionales de apoyo económico, ya sea a través de préstamos o donativos. Estos programas contribuyen significativamente a la estabilidad y bienestar de las personas afectadas, facilitando su recuperación y su capacidad para superar las adversidades.

3.4 Vivienda

Las personas encuestadas enfrentaron dificultades para conseguir una vivienda. A menudo no pueden acceder a créditos para comprar o alquilar, carecen de historial crediticio en EE.UU., o desconocen los requisitos para acceder a estos servicios. Se señala la necesidad de acceder a información y recursos para superar estos obstáculos, facilitando el acceso a créditos y otros mecanismos de financiamiento que les aseguren una vivienda adecuada y estable.

4. Regularización y asesoría legal

4.1 Regularización del estatus migratorio

Una solicitud reiterada fue el apoyo para regularizar el estatus migratorio. Se solicitaron asesorías personalizadas sobre obtención de visa, orientación legal para evitar la deportación y cómo obtener permisos para salir y entrar al país por motivos de emergencia.

4.2 Abogado/Asesoría legal

Las inquietudes refieren a una demanda más amplia de trámites notariales, específicamente cartas poder. Diversas consultas legales sobre regularización reflejan necesidades de familias con estatus mixto, por lo que la orientación legal debe tomar en cuenta esta particularidad, especialmente con niños y niñas de nacionalidad estadounidense, o con familias que requieren asesoría para la reunificación de miembros que se encuentran en México.

5. Vida Binacional

5.1 Trámites relacionados con México

Los servicios requeridos en México son: obtención de visas para que sus familiares les visiten en EE.UU; apoyo para compra de vivienda y regularización de terrenos; cobro de pensiones; inscripción al IMSS; servicios relacionados con el SAT; obtención y renovación de licencias de conducir; actas de matrimonio; apertura de cuentas bancarias para enviar y recibir dinero. A pesar de los crecientes esfuerzos de cancillería por promover el voto, la encuesta refleja que aún se busca mayor información al respecto.

5.2 Oferta cultural

La oferta cultural demandada está vinculada con expresiones gastronómicas, artísticas y musicales de México. Se externó interés por diversas formas de acceso a la cultura mexicana, como: clases de música, pintura, cocina y baile; ferias gastronómicas; exposiciones de arte; conciertos; talleres de artesanía; eventos de cine mexicano, entre otras. Estas iniciativas fomentan comunidades más unidas y fortalecen vínculos culturales en su nuevo entorno.

6. Integración

6.1 Niñez, juventudes, adultos mayores y LGBT+

La diversidad etaria y sexogenérica de las personas encuestadas debe ser considerada en su integración. La niñez y juventud enfrentan barreras culturales, educativas y de salud que pueden afectar su desarrollo e inclusión en la sociedad estadounidense. Los adultos mayores buscan acceso a servicios de salud para un envejecimiento digno, que incluyan atención geriátrica, actividades lúdicas y de aprendizaje, como el idioma inglés para comunicarse con sus nietos y familiares. Por su parte, las personas LGBT+ sufren mayor discriminación al acercarse a instituciones públicas, lo que hace imprescindible visibilizar y respetar sus derechos. Para esta comunidad el trato igualitario sigue siendo un reto dentro y fuera de México.

6.2 Inserción social

Una demanda frecuente de las personas encuestadas fue el desarrollo de estrategias efectivas para insertarse en la sociedad estadounidense. Un problema identificado fue el desconocimiento para navegar eficazmente los sistemas, evitando errores y problemas que comprometan su estancia. También la falta de mentores y redes de apoyo que mejoren los programas de enseñanza del inglés, limita el desenvolvimiento de estas personas, sobre todo, las recién llegadas.

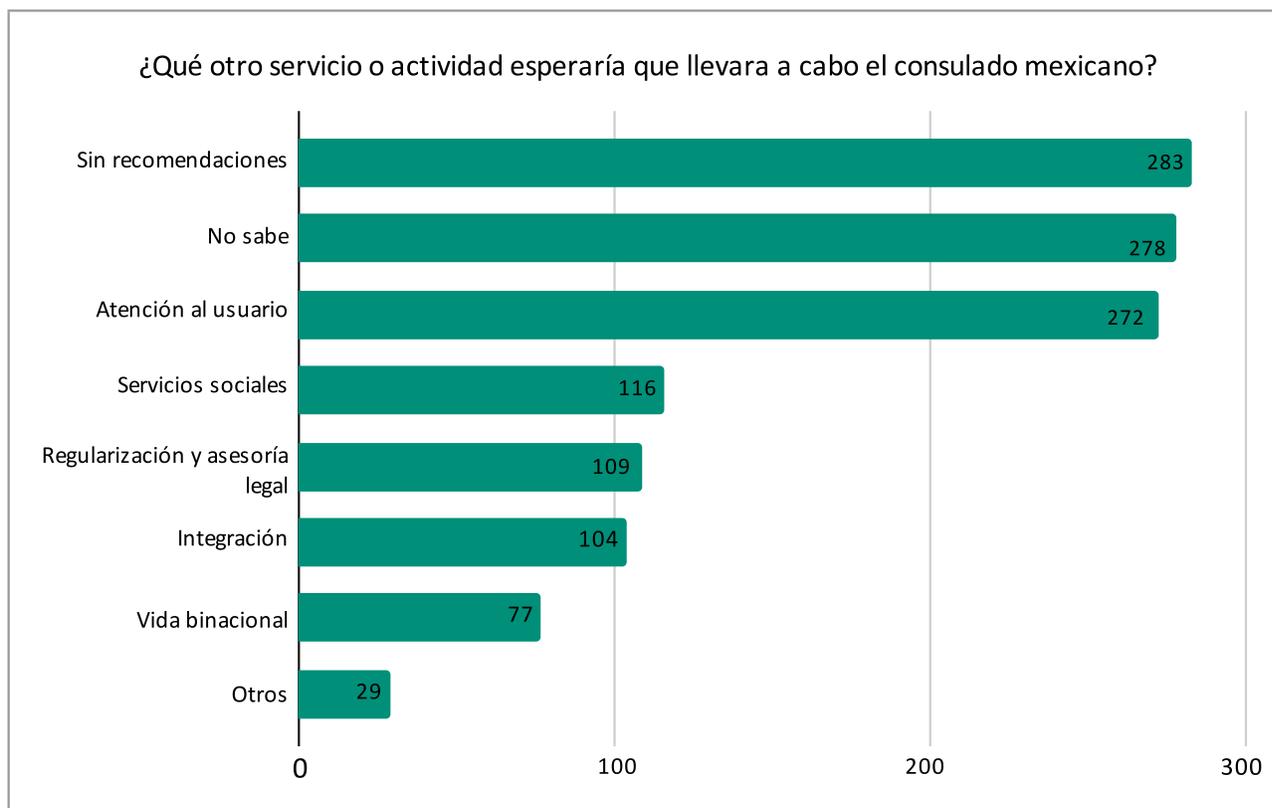
6.3 Empleo

Los servicios más requeridos fueron: apoyo en búsqueda de trabajo, obtención de permisos laborales, capacitación laboral, certificación de ocupaciones y superación profesional. Se sugieren acciones como ferias de trabajo, formación de

redes de encuentro entre empleadores y empleados, así como programas de capacitación y certificación de ocupaciones. Estas acciones pueden encaminarse a encontrar oportunidades laborales más estables que empaten con las habilidades de los connacionales y con mejores sueldos.

6.4 Asesoría financiera

Se enfrentan numerosas interrogantes relacionadas con la administración financiera en el nuevo entorno. Estas preguntas abarcan desde cómo abrir una cuenta bancaria en EE.UU., cuál es la mejor manera de administrar el dinero, hasta cómo gestionar el ahorro en México. Además, el pago de impuestos en EE.UU. es una preocupación relevante. Los inmigrantes necesitan orientación clara sobre sus responsabilidades fiscales y cómo cumplir con las obligaciones tributarias. Se solicitaron talleres, información detallada, tutoriales y el apoyo de expertos en finanzas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta.

Nota: Número de respuestas expresado en valor absoluto.

Conclusiones

Los consulados mexicanos en Estados Unidos ofrecen una variedad de servicios clasificados en la denominada *Trípode consular*: documentación, protección y atención a comunidades. Este estudio revela que, aunque esta trípode cubre áreas esenciales, presenta oportunidades de mejora en los tres rubros, especialmente considerando la diversidad de la diáspora mexicana en el país. Se encontraron mayores áreas de oportunidad en la protección y atención a comunidades.

Si bien varios usuarios expresaron estar satisfechos con los servicios ofrecidos por su consulado, en muchos casos, la satisfacción se refiere al servicio específico para el cual acudieron, que a menudo está vinculado a la documentación. Simultáneamente, se observó un desconocimiento sobre los otros servicios disponibles. Esto sugiere la necesidad de una mayor promoción de todos los servicios consulares. En suma, el consulado aún se percibe predominantemente como un lugar para obtener documentos, y no como una “Casa de Servicios”.

Dentro de la comunidad mexicana sin documentos, existen distintos perfiles que requieren acciones específicas, como la niñez, juventudes y comunidad LGBTQ+. Las expectativas de estas poblaciones son en torno a la mejora en su calidad de vida, accediendo a servicios sociales básicos que permitan una mejor integración, lo que sugiere la necesidad de crear programas para la diversidad y los recién llegados.

Finalmente, los usuarios requieren una cartera de servicios más sofisticada. Esto se debe, en parte, a que muchas familias mexicanas tienen un estatus migratorio mixto, por lo que las necesidades de documentación y regularización, deben complementarse con otros servicios relacionados con la integración a largo plazo, como: asesoría sobre el pago de impuestos y la tramitación de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN, por sus siglas en inglés); seguros médicos; créditos hipotecarios; información sobre educación media superior y certificaciones laborales.



Recomendaciones

En atención a la clasificación de la *Trípode consular* nuestras recomendaciones enfocadas al área de “Protección” son:

Regularización y asesoría legal

- Extender servicios personalizados sobre regularización de estatus migratorio, orientados a temas como: deportaciones, trámites de visados especiales, permisos para salir del país por emergencia y reunificación familiar
- Facilitar los trámites de cartas poder

Las recomendaciones dirigidas al área de “Atención a comunidades” son:

Atención al usuario

- Aumentar el número de citas disponibles por día
- Ampliar el horario de atención presencial y en línea
- Mejorar la eficacia de las citas por teléfono
- Mayor transparencia en el otorgamiento de las citas
- Sensibilizar al personal que está en contacto con la población usuaria
- Tener tarifas accesibles para estacionamiento

Servicios Sociales

- Ampliar los servicios de salud, sobre todo, atención especializada, como odontología.
- Ofrecer asesorías sobre servicios de salud de bajo costo, así como disponibilidad de seguros de salud
- Proporcionar mayor información sobre acceso a educación media superior, carreras técnicas y certificaciones
- Proporcionar información sobre compra y renta de vivienda en EE.UU., así como créditos hipotecarios
- Formar alianzas con grupos activistas de derechos de vivienda

Vida binacional

- Generar acuerdos con bancos para la apertura de cuentas en EE.UU.
- Publicitar alianzas con otras dependencias del Estado Mexicano, como el IMSS, Infonavit, SAT
- Simplificar trámites para actas de matrimonio
- Brindar asesoría fiscal
- Impulsar un convenio binacional de pensiones
- Difundir los programas de apoyo a la vivienda disponibles
- Fomentar eventos culturales como: clases de baile; ferias gastronómicas; exposición de arte mexicano; cine y danza

Integración

- Lanzar programas de “padrinazgo” que vinculen a las personas recién llegadas con la diáspora mexicana ya asentada, en particular mediante asociaciones de oriundos
- Reforzar servicios de información sobre pago de impuestos en EE.UU.
- Implementar actividades para grupos de especial vulnerabilidad como talleres, clases, apoyo psicológico y atención geriátrica para promover su integración y bienestar emocional y social

Referencias

- Bruce, B. (2022). "Local resistance to outlawing sanctuary in Texas: changing forms of US migratory governance in the protection of undocumented migrants' rights." En Graham Hudson e Idil Atak (coords.), *Migration, Security, and Resistance. Global and Local Perspectives*. Routledge, pp. 129-160.
- Hernández-Joseph, D. (2015). *Protección consular mexicana*. Porrúa.
- Mariscal, S. (2024). *Consulados de México: Espacios al servicio de los migrantes*, en *Movilidades humanas. Territorios, flujos y personas*, Gaceta No. 2. Segob/Conahcyt/UNAM, pp. 10-12.
- Valenzuela-Moreno, K.A. (2019) Los consulados mexicanos en Estados Unidos: una aproximación desde la protección social. *Interdisciplina*, 7 (18), pp. 59-79.