

UN DÍA EN LA VIDA DE UN

ADMINISTRADOR DE CASOS

LA HISTORIA DE CHRIS - Un relato ficticio de lo que el equipo de casos de la OIDO pudiera hacer en un día.

El espacio de misión único de la OIDO -centrado por completo en las condiciones de detención- permite a sus administradores de casos aportar humanidad y conexión personal al contexto de la detención civil de inmigrantes. Si bien los problemas de todo el sistema de detención de inmigrantes pueden abordarse mediante cambios en las políticas, y los problemas específicos de los centros pueden abordarse aplicando las políticas y normas existentes, los problemas a nivel individual exigen un compromiso de persona a persona. Los administradores de casos de la OIDO abordan las preocupaciones individuales sobre las condiciones de su detención, proporcionando una evaluación objetiva de cada queja. Es importante tener en cuenta que muchos detenidos pueden ser nuevos en la detención, estar confundidos sobre el proceso y tener un dominio limitado del inglés; al mismo tiempo, debe determinarse si las quejas se basan en violaciones reales de las normas de detención o quizás en una mala comprensión de las prácticas de detención.

¿Qué hace un administrador de casos? Los administradores de casos evalúan objetivamente las quejas presentadas por los detenidos para garantizar unas condiciones humanas y un proceso justo. Para desglosarlo y dar una idea de lo que supone ser administrador de casos, la OIDO ofrece la historia de Chris: un relato ficticio de lo que el equipo de casos de la OIDO pudiera hacer en un día.

En todo el país llegan quejas de detenidos, de sus representantes legales o de otras personas preocupadas por el trato que reciben los inmigrantes detenidos. Chris ha sido asignado a trabajar en un único gran centro y lleva los casos que se originan allí a medida que se le asignan. Otros administradores de casos rotan entre varios centros. Su centro está en una zona remota con pocos servicios, por lo que Chris prepara el almuerzo todos los días.

A finales de 2021, la OIDO dotó de personal a tres centros como el de Chris, y otros 12 centros fueron atendidos por administradores de casos rotatorios.

Abril 2021





OIDO

Office of the Immigration
Detention Ombudsman

En octubre de 2021, el secretario del DHS, Mayorkas, pidió que cada componente desarrollara un enfoque centrado en las víctimas para interactuar con los detenidos.

Chris se ha preparado bien para el trabajo. Además de los conocimientos básicos necesarios, Chris ha recibido adiestramiento sobre cómo incorporar un enfoque centrado en la víctima y consciente del trauma al trabajo con detenidos administrativos. Al fin y al cabo, la mayoría de las personas con las que se relaciona están detenidas mientras se toman decisiones sobre su situación en Estados Unidos. La detención de inmigrantes no es punitiva, sino que viene dictada por consideraciones administrativas, incluidos los requisitos legales que exigen la custodia en determinadas circunstancias. Chris también ha recibido adiestramiento sobre legislación y política de inmigración, normas de detención, principios básicos de una oficina de defensor del pueblo, privacidad y conducta profesional.

Conseguir un acceso adecuado al centro de detención es la primera prioridad de Chris, y ello implica varios niveles. Aunque el Congreso concedió a los administradores de casos como Chris acceso ilimitado a los centros de detención y a los detenidos, así como a la información necesaria para realizar su trabajo, el papel de la OIDO es nuevo en algunos centros. Chris se alegra de haber desarrollado una relación de respeto mutuo con el personal del centro de detención. Saben por qué Chris está allí, y son receptivos. Han encontrado un espacio privado para que Chris entreviste a los detenidos, y cooperan para intentar resolver los problemas lo mejor que pueden. Ha oído decir a colegas que administran casos en otras partes del país que aún están estableciendo una buena relación con el personal del centro.

A la hora de seleccionar los casos que se tratarán en primer lugar, el proceso de triaje da prioridad a la atención médica. El primer caso del día de Chris concierne a una detenida que alega no haber recibido sus medicamentos recetados. Como es habitual con cualquier caso nuevo, Chris evalúa todos los ángulos preguntando qué pasos ha dado el detenido para buscar reparación y luego trabajando con el centro para discutir su atención médica y su enfoque del caso. Chris se entera de que el centro aún no había recibido el expediente médico de su anterior destino, lo que ha provocado el retraso en la prescripción del medicamento adecuado. Tras unas cuantas llamadas telefónicas, soluciona el problema y hace un seguimiento para asegurarse de que le llega la medicina.

**Aproximadamente el 24%
de las quejas recibidas
por la OIDO envuelven
necesidades médicas.**

Abril 2021



La OIDO es una oficina independiente dentro del
Departamento de Seguridad Nacional.

www.dhs.gov/OIDO



OIDO

Office of the Immigration
Detention Ombudsman

En varias ocasiones en 2021, el Equipo de Supervisión de Detenciones eligió inspeccionar una instalación a partir de los datos facilitados por los administradores de casos.

La preocupación por el COVID-19 es constante. Chris, el personal del centro y los detenidos son conscientes de que hay que tomar precauciones. Sin embargo, dos de las quejas de ese día implican una incapacidad para la distancia social debido a la aglomeración. Durante el almuerzo, Chris se entera de que otros dos administradores de casos han oído la misma queja en otros centros. Las normas de detención aplicables al centro datan de antes de la pandemia y no cubren explícita o exhaustivamente los protocolos COVID-19,

pero Chris sabe que el contrato de este centro exige el cumplimiento de las directrices de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) adoptadas por ICE. Al hablar con la dirección del centro sobre estas quejas, Chris se entera de que el hacinamiento se debe a un aumento temporal del número de detenidos mientras se organizan los traslados a otro centro. Chris trabaja con los individuos y el centro para asegurarse de que estén alojados adecuadamente y, a continuación, refiere el asunto a la División de Supervisión de Detenciones de la OIDO porque este problema "temporal" ha sido recurrente en este centro.

El acceso a consejo legal representa aproximadamente el 8% de las reclamaciones.

Una preocupación común entre los detenidos en este centro ha sido la imposibilidad de comunicarse con un asesor legal. Chris se entera de que la última queja -que muchos teléfonos del centro no funcionan- no es aislada. Con la colaboración del personal, Chris puede hacer un inventario de todos los teléfonos,

determinar cuáles funcionan, informar al personal de las instalaciones de los problemas y organizar llamadas telefónicas para las personas que se quejaron. Mientras maneja una variedad de casos, Chris toma nota de los patrones, tratando de identificar posibles problemas sistémicos que puedan contribuir a las quejas comunes. Chris planteará estas observaciones en las próximas reuniones con la División de Supervisión de Detenciones de la OIDO, que podría decidir realizar una visita en el sitio, y con su Equipo de Políticas y Normas, que podría disponer de expertos pertinentes para elaborar eventualmente recomendaciones a ICE para reforzar las normas de detención.

La División de Relaciones Exteriores de la OIDO organiza "sesiones de escucha" con organizaciones no gubernamentales locales y nacionales que representan y proporcionan servicios para los detenidos, y Chris toma nota para plantearles cualquier cuestión que pueda requerir un seguimiento con las partes interesadas.

Todas las recomendaciones de la OIDO se basan en lo que ocurre en el campo.

Abril 2021



La OIDO es una oficina independiente dentro del Departamento de Seguridad Nacional.

www.dhs.gov/OIDO