

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN TRÁNSITO MIGRATORIO POR MÉXICO

Mujeres, niñas, niños y población LGBTTTI

INVESTIGACIÓN

Laboratorio de Investigación Social Justicia en Movimiento:

Marina Hidalgo Costas

Victoria López Fernández

Andrea Margarita Núñez Chaim

Adriana Salcedo Zárraga

Karla Angélica Valenzuela Moreno

COORDINACIÓN

Javier Urbano Reyes



lis

justicia en movimiento



FICSAC

PATRONATO ECONÓMICO Y DE DESARROLLO



Medio Universitario /
Asuntos Migratorios /

MANUAL DE **BUENAS PRÁCTICAS** EN LA ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN **TRÁNSITO MIGRATORIO** POR MÉXICO

Mujeres, niñas, niños y población LGTBTTI

COORDINACIÓN

Javier Urbano Reyes

INVESTIGACIÓN

Laboratorio de Investigación Social Justicia en Movimiento:

Marina Hidalgo Costas

Victoria López Fernández

Andrea Margarita Núñez Chaim

Adriana Salcedo Zárraga

Karla Angélica Valenzuela Moreno

Laboratorio de Investigación Social Justicia en Movimiento, Asociación Civil
Primera edición, noviembre de 2015
ISBN: 978-607-97059-1-6

AGRADECIMIENTOS

El Manual de Buenas Prácticas en la Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad en Tránsito Migratorio por México ha sido preparado con gran entusiasmo por las integrantes del Laboratorio de Investigación Social (LIS).

Este Manual tiene el objetivo de aportar algunas ideas y propuestas para que las personas interesadas en colaborar en los centros de atención a migrantes, ubicados a lo largo de la ruta migratoria de México, tengan herramientas para potenciar sus habilidades y brindar el apoyo que las personas migrantes requieren.

Queremos agradecer a todas y cada una de las personas de los centros de atención que nos compartieron sus saberes, sus experiencias y sus necesidades. Esperamos que este material les sea útil y les facilite el trabajo.

Asimismo agradecemos el apoyo y la paciencia de la diseñadora y al equipo que ha estado involucrado en el proceso de planeación y elaboración de este Manual, sobre todo al Dr. Javier Urbano, profesor investigador de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, quien nos impulsó a formar este equipo de trabajo.

Reconocemos también con agradecimiento los fondos proporcionados por el Fomento de Investigación y Cultura Superior, A.C. FICSAC y el Patronato Económico y de Desarrollo de la Universidad Iberoamericana, gracias a los cuales este trabajo se ha hecho posible.

Finalmente agradecemos a las personas migrantes que nos inspiran y nos motivan todos los días para trabajar y colaborar para que tengan una vida y un tránsito libre y digno.

ÍNDICE

8	INTRODUCCIÓN
12	GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
12	LAS Y LOS MENORES
16	MUJERES
19	LGBTTTI
23	BUENAS PRÁCTICAS I: Funcionamiento del centro de atención
23	1.1 Áreas de intervención
25	1.2 Reglamentos y protocolos
27	1.3 Seguridad
31	1.4 Recursos humanos
36	1.5 Comunicación interna
39	1.6 Trabajo en red
42	1.7 Relaciones con la comunidad
44	1.8 Recursos financieros
46	1.9 Difusión
53	BUENAS PRÁCTICAS II: Atención a las personas migrantes
53	2.1 Proceso de ingreso
60	2.2 Distribución del espacio

67	2.3 Acceso a la salud
74	2.4 Acceso a la educación
25	2.5 Acceso a la justicia
77	2.6 Violencia
84	2.7 Trata de personas
88	2.8 Actividades socioeducativas y culturales
91	2.9 Inserción laboral
93	CONCLUSIONES
94	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
99	HERRAMIENTAS DE TRABAJO I. Reglamento
100	HERRAMIENTAS DE TRABAJO II. Ejemplo de directorio de instituciones
109	HERRAMIENTAS DE TRABAJO III. Bitácora
110	HERRAMIENTAS DE TRABAJO IV. Plan de vida
111	HERRAMIENTAS DE TRABAJO V. Registro
112	HERRAMIENTAS DE TRABAJO VI. Guía para entrevistar a personas migrantes víctimas de violación sexual
114	HERRAMIENTAS DE TRABAJO VII. Legislación relevante
130	HERRAMIENTAS DE TRABAJO VIII. Esquema de convenio de colaboración
131	GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

A man in a plaid shirt stands in profile on the left, looking towards a wall. The wall has graffiti that reads "ABRAN LAS FRONTERAS PORQUE QUIERO SOÑAR". The scene is outdoors with a corrugated metal roof above and grass below. The entire image has a blue color cast.

ABRAN LAS FRONTERAS
PORQUE QUIERO SOÑAR



00

... un recurso didáctico dirigido al personal que trabaja en los centros de atención para las personas migrantes

EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS *en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad en tránsito migratorio por México* constituye un **recurso didáctico dirigido al personal y las y los voluntarios** que trabajan en los centros de atención para las personas migrantes en tránsito distribuidos por la República Mexicana. Dentro de los centros de atención a las personas migrantes contemplamos: **albergues**, donde las personas migrantes pueden permanecer unos días; **estancias**, donde pueden comer, asearse y descansar; y **comedores**, donde solo se proporciona alimento. El *Manual* contiene directrices de carácter general que pretenden optimizar el funcionamiento de estas instituciones con vistas al desarrollo de una atención integral. Dichas directrices están divididas en dos grandes categorías:

1 Funcionamiento del centro de atención, donde se recogen las buenas prácticas dirigidas a la optimización de los recursos disponibles.

2 Atención a las personas migrantes, en la que se recopilan las buenas prácticas durante todo el proceso de atención, desde que la persona llega al centro hasta que retoma su tránsito, ya sea para continuar hacia Estados Unidos o para establecerse en México.

Por otro lado, *el Manual* está específicamente dirigido a la atención de grupos en situación de vulnerabilidad, como son **las y los menores, las mujeres y las personas pertenecientes a la diversidad sexual o LGBTTTI** (Lesbianas, Gays, Transexuales, Transgénero, Travestis e Intersexuales).



Por **personas en situación de vulnerabilidad** nos referimos a aquellas personas y grupos sociales que, debido a unas circunstancias particulares (coyunturales o estructurales), presentan una mayor probabilidad de que sus derechos sean violentados. Las circunstancias que colocan a las personas en una situación de vulnerabilidad son: origen, edad, sexo, situación migratoria, entre otras.¹ A éstas, debemos añadir las dinámicas de prejuicio y discriminación derivadas de la expresión de género y/o preferencia sexual.

Nos referimos con **Buenas Prácticas** en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad en tránsito migratorio por México, a aquellas acciones e intervenciones desarrolladas por los centros de atención para las personas migrantes, que incrementan la calidad de la atención recibida por el grupo destinatario y son tendentes a minimizar los efectos de su situación de vulnerabilidad.

¹ Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, Artículo 4º (2012).

Las **Buenas Prácticas** deben ser:

- **Efectivas:**
los resultados obtenidos se corresponden con aquellos que se esperaban.
- **Eficientes:**
la relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos es equilibrada.
- **Sostenibles:**
a largo plazo son viables económica, material y humanamente.
- **Pertinentes:**
se corresponden y ajustan a un contexto específico dado.
- **Replicables:**
pueden extrapolarse, con los debidos ajustes, a otros contextos con características similares de manera que se obtengan los mismos resultados.

Las **Buenas Prácticas** se ubican bajo los **principios** de:

- **Universalidad:**
para todas las personas, en todos los lugares.
- **Igualdad:**
todas las personas participan de todo el proceso.
- **Inclusión:**
se reconocen, aceptan y atienden las necesidades específicas de cada persona en cada circunstancia.
- **Integralidad:**
cada persona se percibe en todas sus dimensiones relacionales (política, social, cultural, afectivo-sexual, psicológica).
- **Equidad:**
se trabaja por eliminar las disparidades y desventajas sociales.
- **Justicia social:**
para todas las personas según sus necesidades y contemplando sus circunstancias específicas.

Estas experiencias y recomendaciones prácticas fueron recopiladas mediante el desarrollo de técnicas de investigación de carácter cualitativo, como son las entrevistas en profundidad a informantes relevantes y la observación participante en los centros de atención a las personas migrantes. Se realizaron un total de 37 entrevistas a personas migrantes en situación de vulnerabilidad así como al personal voluntario y contratado ubicado en 15 centros de atención para personas migrantes. El proceso de trabajo de campo se desarrolló entre julio y septiembre de 2014. Comenzó en la frontera sur (México-Guatemala) y posteriormente recorrió algunos de los estados más significativos en la ruta migratoria Centroamérica-Estados Unidos, del centro y la frontera norte del país. Concretamente, los estados de: Chiapas, Tabasco, Distrito Federal, Jalisco, San Luis Potosí, Coahuila, Nuevo León y Baja California.

El *Manual* constituye también un intento de analizar este aspecto de la realidad social para ser capaces de **elaborar propuestas responsables e inclusivas**, con miras a que el Estado y la sociedad civil puedan contar con las herramientas necesarias para responder eficazmente al fenómeno migratorio y visibilizar a los actores en situación más vulnerable. Todo ello, desde un enfoque de Seguridad Humana² y una conceptualización de la migración como puente a la diversidad y al intercambio beneficioso para el desarrollo de las sociedades de origen, tránsito, destino y retorno de las personas migrantes.

En este contexto, el papel que juega la sociedad civil es indispensable, pues muchos de estos organismos e instituciones se han dado a la tarea de realizar labores de protección y ayuda a las y los migrantes tales como alojamiento, provisión de alimentos, asistencia jurídica y psicológica, servicios médicos básicos, entre otras actividades, con lo cual se intenta cubrir los vacíos de atención hacia estas personas por parte del Estado.

² El enfoque de Seguridad Humana fue introducido en 1994 por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su informe sobre Desarrollo Humano, y centra la atención en la importancia de asegurar a las personas un núcleo vital de derechos y libertades básicas.

Así, este *Manual* nace principalmente de las necesidades expresadas tanto por las personas que trabajan en la atención a las y los migrantes, ya sea de manera remunerada o voluntaria, como por las propias personas migrantes que reciben esta atención. En el mismo, recolectamos y sistematizamos las **buenas prácticas** y experiencias positivas desarrolladas por los centros de atención en su labor diaria, con el objetivo de profesionalizar y aumentar la calidad de la misma. La meta es, por una parte, fortalecer la profesionalización del personal y la acción de la propia sociedad civil ante el fenómeno migratorio, y por otra, contrarrestar la situación de vulnerabilidad a la que las y los menores, las mujeres y las personas LGBTTTI se enfrentan durante su tránsito migratorio por México.

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

LAS Y LOS MENORES

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su Artículo Primero, entiende por niña o niño *“todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado la mayoría de edad”*.

Cada vez es más frecuente encontrar a niñas y niños en las diferentes rutas migratorias que atraviesan México. En el periodo comprendido de enero a agosto de 2014, un total de **15,795 niñas y niños migrantes** fueron presentados al Instituto Nacional de Migración, de ellos cuatro de cada diez eran menores de 12 años.³ Además, por cada dos varones hay una niña o una adolescente. Estas son cifras bastante significativas, que superan el flujo de menores migrantes de los cuatro años anteriores.

³ Según datos oficiales de la Unidad de Política Migratoria, SEGOB, a partir de la información registrada en oficinas del INM.





Son diferentes las circunstancias y las características que hacen que cada vez sea más frecuente encontrar este segmento de población en tránsito migratorio. Sin embargo sería bueno distinguir varios perfiles entre las y los menores:

- **Menores que migran con sus familiares.**
- **Menores nacidas y nacidos dentro del territorio mexicano** durante el proceso migratorio de sus familias.
- **Menores no acompañados** que emprenden el tránsito solas o solos. Son en su mayoría adolescentes varones y, en algunos casos, solicitantes de refugio debido a situaciones de pobreza y violencia estructural o violencia intrafamiliar. Puede suceder también que la causa sea la misma reunificación familiar.⁴
- **Menores que han sido retornados por Estados Unidos.** Entre ellos no solo encontramos menores mexicanos, sino también de origen centroamericano.

No olvidemos que las y los menores migrantes conforman uno de los grupos móviles en situación de mayor vulnerabilidad, pues conjugan ambas variables, ser menor y ser migrante, lo que aumenta considerablemente la probabilidad de que sus derechos fundamentales sean violentados. Los delitos que más frecuentemente les afectan son el **tráfico y la trata de personas** con fines de explotación sexual y laboral y los derechos que más se les violentan son el **derecho a la familia y el derecho a la educación**.

⁴ En ocasiones las y los menores dicen venir acompañados por alguna familiar cercana o cercano, sin embargo la o el acompañante es una persona contratada por la familia, la cual ya se encuentra en Estados Unidos.

MUJERES

Las mujeres representan el **49% de las personas migrantes internacionales**,⁵ es decir, son casi la mitad de la población migrante.⁶ Su proceso migratorio responde a diversas causas como la violencia intrafamiliar, la reunificación laboral o las pocas oportunidades laborales disponibles para mujeres, entre otras. Además, viven la migración de una manera distinta a la de los hombres, por ejemplo, enfrentan riesgos distintos y oportunidades laborales diferentes en los países de destino.

Estas diferencias se deben a que toda migración se desarrolla dentro de un contexto social en el que los hombres y las mujeres cumplen con diversos papeles que se les asignan desde ese mismo contexto. Por ejemplo, de acuerdo a las expectativas sociales, se espera que los hombres sean quienes provean de recursos económicos a la familia, mientras que las mujeres son las responsables de las tareas de los hogares y el cuidado de los hijos, los enfermos y las personas mayores.

Es importante resaltar que estas expectativas y división de tareas constituyen los **“papeles de género”**,⁷ los cuales son creados por las sociedades y de ninguna manera son los “deberes naturales” que les corresponden a las mujeres o a los hombres. Es precisamente desde esta asignación de papeles de género, que se empiezan a generar desigualdades entre los hombres y las mujeres con base en el sexo, que se materializan en diferentes formas de **discriminación y violencia de género**. Un caso sería que a algunas mujeres, por el simple hecho de ser mujer, se les prohíbe trabajar.

⁵ DISPONIBLE EN: PNUD. (2009). *Informe de desarrollo humano 2009. Superando barreras, movilidad y desarrollo humanos*. Nueva York: PNUD. p. 23.

⁶ En México, las cifras también se aproximan al 50%, pues aunque existen dificultades metodológicas para medir la migración en tránsito por México, podemos ver que en Estados Unidos las mujeres mexicanas son el 46%. DISPONIBLE EN: CONAPO. (2013). “La migración femenina mexicana a Estados Unidos. Tendencias Actuales”. En *Boletín de Migración Internacional*, 1(1), 1.

⁷ Los papeles de género son las diferentes expectativas, conductas, actividades, funciones y normas atribuidas a mujeres y hombres. Son culturalmente construidos, no biológicamente determinados, es decir, son asignados socialmente en función del sexo biológico. En nuestra sociedad se encuentran jerarquizados, dando mayor valor a los que se identifican con lo masculino.



VER MÁS



Ir a la sección
"Violencia".

La experiencia migratoria pone a las mujeres en una situación de especial vulnerabilidad, en comparación a los hombres, porque a los riesgos del tránsito migratorio, se suman aquellos que derivan de las desigualdades sociales basadas en el género. En pocas palabras, las mujeres enfrentan un doble riesgo: por ser mujeres y por ser migrantes.

Debido a esta vulnerabilidad, suelen transitar México de una forma mucho más invisible que los hombres para protegerse mejor: buscan vías distintas a las rutas migratorias más frecuentes, utilizan camiones en vez del tren para desplazarse y prefieren alojarse en hostales o casas particulares que en los centros de atención para personas migrantes. Así, a pesar de constituir casi la mitad de las personas migrantes internacionales, siempre representan un bajo porcentaje de la población dentro de los centros de atención. También, con mayor frecuencia que los hombres, **son víctimas de delitos como violencia sexual y trata de personas.**⁸

Por todo esto, es recomendable que desde los centros de atención se visibilice el fenómeno migratorio de las mujeres y se comprendan las desigualdades que enfrentan en razón de su género, así como las prácticas que pueden resultar discriminatorias o incitar a la violencia de género a fin de brindarles una atención que minimice su situación de vulnerabilidad. Este *Manual* pretende desarrollar algunas de las buenas prácticas de atención a las mujeres migrantes con el objetivo de disminuir sus riesgos.

⁸ Las cifras sobre las violaciones a DDHH en México contra mujeres migrantes son difíciles de precisar. La ONU-Sida estima que seis de cada diez mujeres son violadas en su tránsito por México, no obstante, organismos de la sociedad civil han denunciado que son nueve de cada diez.

LGBTTI

Cuando hacemos mención de la comunidad perteneciente a la diversidad sexual, también conocida como comunidad LGBTTI, nos estamos remitiendo a las diferentes **expresiones de género y orientaciones sexuales**, con características y necesidades distintas, que se agrupan bajo esta denominación. Las siglas **LGBTTI** refieren a: lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgéneros, travestis e intersexuales.

VER MÁS

+

Ir a la sección
"Glosario".

No podemos saber con exactitud el número de personas pertenecientes a la diversidad sexual o personas LGBTTI que conforman el flujo migratorio en México, pues es una población que hasta ahora no ha sido tomada en cuenta en la mayoría de los estudios sobre migración en tránsito, y no hay registros oficiales que se refieran a ella. Sin embargo, según los testimonios rescatados en los centros de atención a las personas migrantes extendidos en toda la República Mexicana, estaríamos hablando aproximadamente del **5 - 6% de la población migrante albergada**. Incluso podría ser más elevado el porcentaje, pues como sabemos, hay muchas expresiones de género y orientaciones sexuales que no tienen por qué identificarse a simple vista.

RECUERDA QUE

!:

El **sexo** se refiere a las diferencias biológicas entre mujeres y hombres.

El **género** es un conjunto de **características socialmente asignadas** a los hombres y a las mujeres.

La **identidad de género** se refiere a la **percepción subjetiva de la persona sobre sí misma** en cuanto a sentirse hombre o mujer.

La **homosexualidad** es una **orientación o preferencia sexual**.

El colectivo LGBTTI refleja normalmente un **proyecto migratorio distinto**, ya que en muchas ocasiones sus causas migratorias no guardan relación con lo económico, sino con lo sociocultural. Pensemos que además de las situaciones de pobreza y los episodios de violencia reiterada que afectan a la región centroamericana, se suman otros factores que explican el porqué de la salida de sus países de origen. Estos factores hacen referencia fundamentalmente a la discriminación, el rechazo y la violencia a causa de su preferencia sexual y/o identificación de género.



La **discriminación por motivos de orientación sexual y/o expresión de género** constituye una vulneración de los derechos fundamentales de las personas LGBTTI, que se refleja en todas las esferas socioculturales, como trabajo, salud, educación, etc. En muchas ocasiones estas personas deben enfrentar situaciones de **homofobia y/o transfobia** en sus comunidades de origen. En esta dinámica de vulneración de las libertades y derechos de las personas LGBTTI, los agresores más frecuentes son las fuerzas policiales y otros agentes de seguridad del Estado, los propios familiares y la comunidad de vecinos, sin olvidar el acoso reiterado por parte de otros actores sociales como son las pandillas transnacionales.⁹

RECUERDA QUE



La **homofobia y transfobia** son conceptos que designan el **odio irracional hacia las personas homosexuales y transexuales** respectivamente, así como a sus **modos culturales y estilos de vida**.

La comunidad LGBTTI se configura como un grupo en **situación de especial vulnerabilidad**, excluido socialmente, y en muchas ocasiones sin acceso a los recursos sociales básicos. Este es un factor que debemos tomar en cuenta al tratar de explicar las salidas de sus comunidades de origen hacia otros países percibidos por estas personas como más tolerantes y con menos niveles de pobreza y violencia, como puede ser el caso de EEUU o México. Su situación de vulnerabilidad se acentúa durante el tránsito migratorio, así como en los lugares de destino, ya que deben seguir enfrentando estas situaciones de discriminación, rechazo y violencia derivadas de su preferencia sexual y/o su identidad de género, pero a estas se les suman las dificultades derivadas de ser personas migrantes.

⁹ DISPONIBLE EN: CONADEH. (2012). *Informe Anual del Comisionado Nacional sobre el estado general de los Derechos Humanos en Honduras y el desempeño de sus funciones. Comisionado Nacional de Derechos Humanos de Honduras*. Tegucigalpa: CONADEH.

BUENAS PRÁCTICAS

FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN

01



1. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN

Esta categoría del *Manual* engloba las buenas prácticas relativas a la logística, la planificación y el modo de operación del centro de atención a las personas migrantes. Se encontrarán recomendaciones para **optimizar los recursos** humanos, financieros y comunitarios con los que cuenta el centro de atención, especialmente en lo relativo a las áreas de organización administrativa, seguridad y difusión de la actividad.

1.1 ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Existen algunas áreas que son indispensables para los centros de atención, entre las cuales recomendamos las siguientes: **administrativa, trabajo social, salud física, salud mental, gestión migratoria, jurídica y documentación de casos, vinculación e incidencia con la comunidad, y financiamiento y procuración de fondos**. Dependiendo de las necesidades, capacidades y recursos de cada centro de atención, otras áreas que podrían ser de utilidad son:

ÁREA EDUCATIVA

En caso de que el centro de atención apoye a las y los menores migrantes, así como a personas adultas, dicha área podría realizar gestiones que les permitan asistir a la escuela o recibir algún tipo formación, como alfabetización o talleres de formación profesional, además de desarrollar actividades educativas dentro del centro, dirigidas a la población alojada y/o a la comunidad.

RECUERDA QUE



El Artículo 3º constitucional establece que **"todo individuo tiene derecho a recibir educación... preescolar, primaria, secundaria y media superior"**. Además, el Artículo 8º de la Ley de Migración permite a la persona migrante el acceso a **todos los servicios educativos provistos por organismos públicos y particulares independientemente de la situación migratoria** de la persona.

TIP

Si el centro de atención se encuentra en una zona fronteriza, considera tener presencia en los puntos de cruce, pues la asistencia durante las primeras horas de la deportación puede impedir que la persona caiga en situación de calle.

VER MÁS

Ir a la sección
"Acceso a la
educación".

ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL

Si se da la situación de que el centro atiende a una población considerable que manifiesta querer establecerse en la región por un tiempo o de manera definitiva.

VER MÁS

Ir a la sección
"Inserción laboral".

ÁREA DE DOCUMENTACIÓN

En el caso de que el centro atiende a una población considerable de personas migrantes de nacionalidad mexicana, dicha área podría encargarse de buscar la Clave Única de Registro de Población (CURP) o gestionar actas de nacimiento, certificados escolares o de competencias ocupacionales.

VER MÁS

Ir a la sección
"Acceso a la
educación".

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Si el centro cuenta con un buen sistema de registro y personal suficiente, puede encaminarse hacia la creación de esta área, cuya finalidad sería recopilar datos y testimonios con vistas a un mayor conocimiento de la población migrante y sus necesidades. Si se trabaja en conjunto con el área de vinculación e incidencia, la información compilada puede ser compartida con otros centros, instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil u otros actores relevantes, a fin de generar solidaridad, atraer financiamiento o servir de insumos para políticas públicas y trabajos académicos.

1.2 REGLAMENTOS Y PROTOCOLOS

El orden y la previsión de posibles acontecimientos son indispensables para el correcto funcionamiento de los centros de atención. Por tanto, recomendamos que exista un **reglamento interno** y que este sea conocido por todas las personas que convergen en el centro. Una buena técnica para dar a conocer el reglamento, es planificar sesiones periódicas donde este sea leído y explicado; además puede ser enmarcado y **colocado en un lugar visible**, como en cada dormitorio, comedor, sala de usos múltiples, etc.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Ir a la Herramienta de trabajo I "Reglamento".

Asimismo sugerimos que exista un documento donde se describan las responsabilidades del personal de planta y las y los voluntarios, que puede ser un **manual de procedimiento** con el que cuente cada área en particular, y que **sea redactado colectivamente** para tomar en cuenta la opinión de todo el personal del área. Algunos centros de atención han

elaborado manuales de procedimiento para cada área con el objetivo de que las personas voluntarias recurran a ellos cuando llegan, en lo que aprenden el funcionamiento del área que les tocó, o en caso de que les surjan algunas dudas a la hora de realizar su trabajo. Recomendamos que estos manuales sean elaborados a partir de la propia experiencia de las personas que se encargan de dicha área y la del resto del personal, de tal forma que estén en constante actualización para que así se vaya construyendo una herramienta sólida y en consonancia con las circunstancias de cada momento.

Hay centros de atención que también cuentan con una **lista de tareas** o *checklists* de cada área para que a las personas voluntarias no se les olvide realizar las tareas que les corresponden. Si el área tiene problemas de organización, puede ser de gran ayuda.

Es de suma importancia contar con **protocolos específicos**¹⁰ para cada una de las situaciones que pudieran llegar a presentarse, por improbables que estas parezcan. Algunas de las situaciones que deben ser abordadas por protocolos específicos son: casos de incendio, temblores o desastres naturales, y accidentes o delitos dentro del centro de atención, entre otras.

VER MÁS

+

Ir a la sección
"Seguridad".

¹⁰ MAS INFORMACIÓN: Aquí algunos ejemplos sobre protocolos en diversas materias.

Protocolo sobre **violencia de género**: http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/pdfs/sistema_nacional/modelos/atencion/Protocolo%20actuacion%20Policial%20SSP.pdf

Protocolo sobre **casos de desastres naturales**:

http://taejal.org.mx/tae-transparencia/protocolos/protocolos_de_actuacion_en_proteccion_civil1_0.pdf

Protocolo sobre **actos de inseguridad y delictivos**:

<http://www.seguridad.udg.mx/sites/default/files/protocolospreventivosdeseguridad.pdf>

1.3 SEGURIDAD

Las siguientes buenas prácticas son recomendaciones enfocadas al personal trabajador, las y los voluntarios y defensores de Derechos Humanos de los centros de atención a las personas migrantes así como a las propias personas migrantes. Aunque dichas recomendaciones han sido rescatadas de contextos específicos, con necesidades y características diferentes, pueden servir como orientaciones para generar prácticas propias, en función del contexto y la estructura del centro de atención.

Referidas al personal que atiende en los centros de atención a las personas migrantes

- **Reuniones periódicas con actores relevantes para el centro de atención:** en ellas participan las autoridades locales y la comunidad de vecinos, se ponen sobre la mesa problemas y necesidades conjuntas, y se establecen propuestas de mejora. Al concluir las reuniones, se llega a ciertos compromisos que son reflejados en acuerdos establecidos por todas y todos, firmados por las autoridades presentes y el resto de los participantes.

- **Capacitaciones periódicas sobre protección civil:** para familiarizar al personal trabajador y a las y los voluntarios sobre los protocolos de emergencia y las medidas de seguridad pertinentes, además de conocer el uso y funcionamiento de los recursos necesarios disponibles (extintores, señalización y detectores de humo).



- **Protocolos internos de autocuidado y/o autoprotección:** consiste en un conjunto de medidas y acciones establecidas por todas las personas trabajadoras y voluntarias del centro de atención, que desarrollan de manera sistemática en sus diferentes actividades fuera del centro.

EJEMPLO Y APLICACIÓN

Sistema de comunicación conjunto a través del WhatsApp o Telegram: El personal trabajador y las y los voluntarios están en constante comunicación a través de un grupo creado con la aplicación del celular **WhatsApp o Telegram**.

A través de este, se comunican los movimientos y desplazamientos importantes que realiza cada persona durante el día, para que se produzca de esta forma un monitoreo constante y siempre estén informados de la ubicación de las y los compañeros.

Por ejemplo, en los desplazamientos externos del personal trabajador, se avisa del medio de transporte utilizado, si es por tierra o por aire, así como otros datos informativos. En el caso del camión, se informa del número del mismo, el nombre de la línea, el asiento, el horario de salida y el destino final. Por avión, el mismo procedimiento: número de vuelo, aerolínea y terminal a la que se llega. Se avisa siempre al llegar al lugar de destino. Y el mismo proceso al regreso.

• **Protección de datos y otras medidas de precaución:**

- No hablar del trabajo en los desplazamientos en transporte público, fundamentalmente en el taxi.
- Si entra una llamada de un número no identificado, tener precauciones: tratar de identificar a la persona que llama y no dar información sin saber con certeza con quién se está hablando.
- No proporcionar a ninguna persona ajena los datos personales del equipo (direcciones, números de teléfonos, etc.), ni de las personas que colaboran en el centro.

- **Circuito de vigilancia por cámaras:** referido a un conjunto de cámaras de seguridad dirigidas a los puntos vulnerables del centro de atención a las personas migrantes, como los puntos de ingreso al mismo, para preservar la seguridad de todas y todos.

- **Sistema de comunicación directo con las autoridades:**

- **Botón de pánico/alerta:**

Este se encuentra conectado con las autoridades locales, por lo que, al ser presionado, automáticamente un dispositivo policial se dirige al centro de atención. Puede ser utilizado en situaciones extremas para preservar la seguridad de las personas que integran el centro.

- **Números telefónicos de atención directa:** Estos comunican directamente con autoridades concretas, lo que proporciona una movilización inmediata, sin intermediarios, en el caso de así quererlo.

- **Red de comunicación con los diferentes centros de atención a las personas migrantes:** se trata de generar canales de comunicación con los demás centros de atención en la ruta migratoria, con el objetivo de intercambiar y compartir información. Por ejemplo, algunos centros de atención demandan la necesidad de compartir datos sobre personas conflictivas para poder tomar las medidas de prevención correspondientes.


TIP

En ocasiones no es necesario que las cámaras estén vigilando directamente a las personas, sino que su mera existencia puede disuadirlas de realizar comportamientos inapropiados.


VER MÁS


Ir a la sección
"Trabajo en red".

Referidas a las personas migrantes

- **Sistema de filtro inicial:** puede situarse de forma permanente un equipo voluntario compuesto por las mismas personas migrantes, que haga de filtro en la recepción, realizando una serie de preguntas a las personas que buscan ingresar al centro. De esta forma se pretende detectar posibles traficantes o personas que se hacen pasar por migrantes.

• **Carnet de identificación:** se trata de una tarjeta identificativa, realizada por el centro de atención, que refleja datos fundamentales de la persona migrante.

• **Charlas orientativas:** son pláticas informativas que se reproducen de manera periódica en las instalaciones del centro. El objetivo de estas es alertar a las personas migrantes de la existencia de polleros y las dificultades del tránsito en puntos determinados, para así prevenirlas y que tomen sus precauciones.

VER MÁS

+

Ir a la sección
"Proceso de
ingreso".

• **Material informativo:** repartir los folletos informativos de prevención disponibles, realizados por distintas organizaciones con datos y recomendaciones de interés para las personas migrantes, como instituciones de apoyo o peligros en la ruta.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Un ejemplo de ello, son las cartillas preventivas que elaboraron de manera conjunta la Casa del Migrante de Saltillo con el Centro Prodh.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Algunas recomendaciones pueden ser:

- Evitar lugares poco transitados.
- No pernoctar cerca de las vías del tren, en el caso de no conocer algún centro de atención a las personas migrantes, acudir a las parroquias.
- Memorizar y/o registrar el mayor número de datos posibles cuando han sido víctimas de alguna violación a sus derechos humanos, y denunciar en el estado donde se han cometido dichas violaciones.
- Tener máxima discreción, no dar información personal ni datos referidos a la familia a ninguna persona desconocida.

TIP



Recomendamos que estas pláticas se reiteren poco antes de que las personas migrantes vayan a reanudar su tránsito.

1.4 RECURSOS HUMANOS

Personal contratado

En algunas áreas de atención aconsejamos que las personas que se encarguen de atender a las y los migrantes sean profesionales formados para tal fin. Para contar con estos profesionales es necesario pagarles un sueldo o, en su defecto, una remuneración simbólica. Muchos centros de atención consiguen estos sueldos a través de proyectos con fundaciones o con algunas instituciones de gobierno. En lo que concierne a la remuneración simbólica se pueden lograr acuerdos de servicio social con universidades locales.

RECUERDA QUE



Hay trabajos que se realizan en el centro que sería positivo que se desempeñen por profesionales dada la complejidad de las necesidades de las personas migrantes.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Las profesiones que más se demandan para la atención de las personas migrantes son: trabajadores o trabajadoras sociales, abogadas o abogados, psicólogas o psicólogos, y doctores o doctoras.

TIP



*Algunas organizaciones que pueden proveer **asistencia médica** son: la Cruz Roja o Médicos Sin Fronteras. Para el caso de psicólogos o psicólogas se puede recurrir a algunas organizaciones de la sociedad civil locales que cuenten con ese servicio. Finalmente respecto a las y los trabajadores sociales y abogados, se pueden realizar convenios de servicio social con universidades locales. Algunas instituciones de gobierno que pueden financiar proyectos para sueldos de personal contratado son INDESOL o SEDESOL.*

VER MÁS



Ir a la Herramienta de trabajo II "Directorio de instituciones".

Voluntarias y voluntarios

Perfil

Es de utilidad que se elabore un **perfil** en el que se hagan explícitas las **características más importantes** que las y los voluntarios deben reunir para poder desempeñarse con éxito de acuerdo a las necesidades de cada centro de atención. Esto con el objetivo de aplicar un

primer filtro a quienes deseen realizar un voluntariado, y seleccionar a las personas idóneas según las necesidades del centro.

Selección

Una vez aplicado el primer filtro, recomendamos desarrollar procesos de selección de las y los voluntarios. Cada centro de atención puede desarrollar dicho proceso de acuerdo a sus propias necesidades. Un ejemplo de proceso de selección, sería la apertura de convocatorias de manera periódica para solicitar personal voluntario. Posteriormente, se procedería a un **segundo filtro** con el objetivo de que sean las personas más **comprometidas, capacitadas** y con más cosas que aportar al centro, las que finalmente se desempeñen como voluntarias.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Definir el rango de **edades** en las que se pueden aceptar a las personas voluntarias, **el nivel** y las **áreas de estudio** deseadas, las **características** o **habilidades personales** como **sensibilidad, empatía, capacidad para resolver problemas, etc.**

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Algunos **procesos de selección** consisten primero en llenar un **cuestionario** básico y realizar una **carta de exposición de motivos**, donde se expresen las razones por las que se desea realizar el voluntariado. En ocasiones con esto es suficiente para hacer una selección más adecuada. Otros centros realizan además, o en lugar de este proceso, **entrevistas personales**.

Inducción

Una vez que las personas voluntarias son elegidas e ingresan al centro de atención, sugerimos que se desarrolle un **proceso de inducción al espacio, el equipo de trabajo y las actividades que desempeñarán**. De esta manera, se genera un sentimiento de pertenencia que propicia que las y los voluntarios realicen su trabajo con mayor compromiso. Algunos centros de atención realizan un pequeño taller para este efecto, otros además asignan al nuevo o a la nueva voluntaria con alguien que ya lleva algún tiempo colaborando, para que durante los primeros días la nueva persona sea la “sombra” de alguien con experiencia y así pueda aprender el funcionamiento del centro y las tareas que va a desarrollar.

Capacitación

Para ofrecer una mejor atención a las personas migrantes, se requiere que las y los voluntarios dispongan de ciertos conocimientos que permitan profesionalizar el trabajo, pues el hecho de que sea un voluntariado no implica que no deba ser un trabajo profesional. Para lograr esto, la mayoría de los centros de atención realizan **capacitaciones continuas** dirigidas a las personas voluntarias. En algunos casos se trata de un taller mensual, en otros, de alguna actividad semanal. La temporalidad y modalidad varía de acuerdo a las necesidades específicas, la capacidad y los recursos de cada centro. En este sentido, recomendamos que las temáticas de dichas capacitaciones se definan **a partir de las propias necesidades y dificultades** que detectan las personas voluntarias cuando realizan su trabajo.

Integración al equipo de trabajo

Para que las personas voluntarias se integren satisfactoriamente al centro y se genere un ambiente de trabajo en equipo con el resto del personal, recomendamos realizar

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Algunas de las temáticas más recurrentes para dichas capacitaciones son: **medidas de protección civil, derechos humanos, seguridad personal, acceso a la justicia para personas migrantes, trámites y leyes migratorias, género y diversidad sexual, manejo del estrés, criminalística**, entre otros.

TIP

Para realizar estas capacitaciones lo más recomendable es aprovechar el valor agregado de otras organizaciones y algunas instituciones de gobierno. En muchos centros se firman **convenios o acuerdos con organizaciones** expertas en cada tema para la impartición de las capacitaciones.

VER MÁS

Ir a la sección "Trabajo en red".

algunas **actividades en conjunto** con cierta periodicidad. Cada caso dependerá de las actividades y las características del centro de atención, así como de las particularidades y necesidades de las y los voluntarios. Sin embargo, es de suma importancia que todas las personas que colaboran en el centro se sientan acogidas y valoradas, a la vez que se crean momentos de esparcimiento que permiten liberar el estrés del trabajo diario.

EJEMPLO Y APLICACIÓN

Hay centros en los que el personal se reúne mensualmente para celebrar los cumpleaños, en algunos otros realiza un viaje corto o retiro de convivencia una vez al semestre o al año entre otros.

Turnos y horarios

Dadas las características del trabajo voluntario, recomendamos que las personas voluntarias tengan **turnos y horarios definidos** de trabajo. De tal forma que, según las necesidades de cada centro, tengan tiempo para sí mismas y para despejarse de sus tareas y la carga emocional que conllevan. Si se realizan **equipos de trabajo** para cubrir los diferentes turnos, es positivo que las y los integrantes vayan rotando.

Así se logra que todo el personal, remunerado y voluntario, se conozca y sea capaz de trabajar en equipo con diferentes personas.

Respecto a los **horarios de servicio**, aconsejamos que todas las áreas cuenten con horarios específicos y que haya **por lo menos dos turnos** para evitar el desgaste excesivo del personal. Igualmente, se puede emplear un grupo de personas para laborar exclusivamente **durante los días feriados**. Incluso se puede intentar hacer redes con gente de la **comunidad** que esté dispuesta a **apoyar con las labores** algunos días, de manera que el personal de planta, remunerado o voluntario, pueda descansar lo necesario.

Compromiso individualizado

En algunos centros de atención se pide a las personas voluntarias que, además de la realización de sus tareas diarias, adquieran un **compromiso individual** con las personas migrantes, dejando algo de su propia experiencia que logre trascender su estancia. Por ejemplo, se les puede pedir que se comprometan a enseñar a leer a alguna persona migrante o darse un tiempo específico para escucharla de manera más profunda y empática.

Espacio

Es altamente recomendable que las y los voluntarios cuenten con un espacio propio dentro del centro de atención en el cual puedan descansar de sus labores cotidianas.

Intercambios

Algunos centros de atención realizan intercambios entre las y los voluntarios que trabajan en otras instituciones, de tal forma que puedan aprender de las experiencias en otros espacios y se enriquezca el trabajo propio.

VER MÁS



*Ir a la sección
"Relaciones con la
comunidad".*

TIP



Es importante que las labores del centro sean desempeñadas por personas de ambos sexos, pues algunas personas migrantes pueden preferir tratar ciertos temas con personas de su mismo género.

1.5 COMUNICACIÓN INTERNA

Se debe procurar que el equipo humano que conforma los centros de atención para las personas migrantes esté en constante comunicación entre sí y maneje una información realista y actualizada sobre el mismo, con el objetivo de que las intervenciones se adecuen a las circunstancias. Para ello, resulta positivo establecer mecanismos de comunicación interna que faciliten **el intercambio de información de manera rápida y eficaz**, sobre los diferentes asuntos relacionados con la labor de la institución.

Comunicación diaria

En muchas ocasiones, para aliviar la carga de trabajo el personal se divide en turnos de mañana, tarde y noche. Lo ideal es que cada equipo de trabajo maneje la información sobre lo ocurrido en el turno anterior, sin necesidad de largas reuniones en cada cambio de turno, ya que puede convertirse en una tarea tediosa que acabe alargando la jornada. Resulta positivo que los equipos de trabajo de los diferentes turnos puedan comunicarse entre sí a través de mecanismos ya establecidos que todas y todos conozcan. Los diferentes centros de atención han venido desarrollando diferentes **instrumentos de comunicación**, tales como:

- **Bitácora:** se trata de recoger, en formato digital o manual, los datos más relevantes sobre el turno de trabajo de manera rápida y sencilla, completando una serie de apartados, ya preestablecidos, que dan una idea sobre la situación en el centro de atención. Cada centro de atención, según las especificidades de su labor, debe buscar cuáles son los más significativos para él.
- **Cambio de turno:** el objetivo es recopilar de forma narrada lo acontecido durante el turno de trabajo, ya sea en formato digital o manual. Permite explicar

RECUERDA QUE



La **comunicación horizontal** enriquece y facilita el trabajo.
¡Todos los puntos de vista son valiosos!

VER MÁS



Ir a la sección "Recursos humanos".

los hechos con mayor profundidad; sin embargo, no hay que ser muy extensos a la hora de escribir, pues lo ideal es que no se requieran más de 10 minutos en revisarlo.

- **Pizarrón o tablón:** colocado en un lugar estratégico, visible para el personal, un equipo puede dejar mensajes cortos sobre hechos importantes al equipo del siguiente turno.
- **Chats y redes sociales:** a través de aplicaciones para el celular, como *WhatsApp*, *Telegram*, *Line* o *Skype*, el personal puede mantenerse en comunicación constante ante cualquier eventualidad o emergencia, aun cuando en ese momento no se encuentren en el centro de atención.



VER MÁS

+

Ir a la Herramientas de trabajo III "Bitácora".

Comunicación periódica

Además de los mecanismos de comunicación diaria, es positivo que se establezcan otros, como las **juntas de equipo**. De manera periódica (semanal, quincenal o mensualmente, dependiendo de las necesidades del centro de atención), resulta positivo reunir a todo el equipo de trabajo, tanto personal remunerado como voluntario, para poner a disposición de todas y todos la información relevante. Se trata de crear un **espacio de diálogo y reflexión** donde se puedan exponer las dificultades que hayan surgido en el trabajo y buscar **soluciones conjuntas**.

En ocasiones, las reuniones de equipo pueden alargarse demasiado si el diálogo se vuelve disperso, lo que hace que estas pierdan su utilidad práctica. Algunas **recomendaciones** para que las juntas de equipo sean productivas son:

- Busca un lugar cómodo e iluminado, con el espacio y el mobiliario adecuado para todas las personas asistentes.
- Las y los asistentes no deben tener prisa por terminar, busca un horario que se acomode a todas y todos en la medida de lo posible.

- Evita que la junta pueda alargarse demasiado. Fijar una hora estricta de comienzo y una hora aproximada de finalización.
- En la medida de lo posible, es positivo que las y los asistentes lleven una lista de temas a tratar que son de su interés, o que se elabore con anticipación una “orden del día”.
- Fomenta la participación y la libre expresión de todas y todos los asistentes.
- Evita que se disperse el discurso reconduciéndolo hacia el tema de interés.
- Realiza y distribuye posteriormente una minuta sobre los temas tratados y las conclusiones y acuerdos alcanzados.

Resulta favorable que la **toma de decisiones** respecto a determinados aspectos del funcionamiento del centro no recaiga en una sola persona, ya que si se trabaja **en equipo y se decide conjuntamente**, se aumentan las probabilidades de tomar las decisiones más creativas y ajustadas a las necesidades del lugar de trabajo. Además de esta manera se distribuye entre todas y todos la carga que ello supone. Cada persona, desde su experiencia y conocimientos, puede aportar ideas y reflexiones valiosas. Lo ideal es que cada persona, ya sea remunerada o voluntaria, esté capacitada para tomar una decisión rápida, pero fundamentada, ante una situación de emergencia. Sin embargo, de igual forma, el equipo de trabajo puede darse el tiempo de discutir y reflexionar juntos decisiones que pueden afectar el funcionamiento del centro de atención.

Otros mecanismos de comunicación: boletín interno

Las estrategias antes mencionadas pueden complementarse con otros mecanismos de comunicación diseñados para **socializar la información** concerniente al centro de atención más a largo plazo. Un **boletín o revista interna** puede ayudar a difundir ciertos datos (como donaciones, actividades socioculturales o eventos), de manera más formal y extensa, entre el personal remunerado y voluntario, así como entre otras personas vinculadas al centro de atención.

1.6 TRABAJO EN RED

El trabajo en red supone la **colaboración conjunta entre dos o más instituciones**, ya sea de manera puntual o sistemática, para conseguir un objetivo. Los centros de atención para las personas migrantes suelen trabajar en red con diferentes instituciones y organizaciones de su entorno, tanto públicas como privadas, a fin de proporcionar una **atención de carácter integral** a las y los migrantes. Trabajar en colaboración con otras instituciones puede ayudar a proveer recursos materiales, humanos y financieros, difundir la labor del centro de atención y a sensibilizar a la sociedad sobre el tema migratorio.

Además, el trabajo en red es una herramienta útil a la hora de disponer de recursos y servicios externos a los cuales canalizar a las personas migrantes cuando necesitan una atención especializada que rebasa las posibilidades del centro de atención. Realizar un **directorio de organizaciones e instituciones** que colaboran con el centro, facilita tener sus datos a la mano y saber en qué casos dirigirse a ellas.

En ocasiones, se trabaja de manera bastante informal, sin la firma de acuerdos por escrito, por lo que se corre el riesgo de que la relación entre las organizaciones se deteriore, al no estar las responsabilidades claramente delimitadas. También puede ocurrir que el vínculo inter-organizacional dependa de las personas que se encuentren a cargo de ambas instituciones en ese momento. Por ello, lo ideal es que las instituciones que van a trabajar firmen **convenios de colaboración** en los que se recojan los objetivos y las acciones a seguir, así como las responsabilidades y recursos que cada uno debe aportar.

Algunas de las instituciones y organizaciones con las que los centros de atención trabajan para tal fin, son:

- **Autoridades locales y federales:** como policía o fiscalías especializadas, que pueden otorgar protección al centro y a las y los migrantes, además de ofrecer cursos formativos sobre diversos temas, como seguridad o violencia. La relación que cada centro mantenga con las autoridades dependerá del lugar en el que se ubique y las autoridades con las que se trate en cada caso. Sin embargo, recomendamos que institucionalmente, en el papel de centros de atención al migrante, se establezcan puntos mínimos con ciertas autoridades. Esto será en beneficio de las personas migrantes, ya que si se alcanzan

acuerdos con algunas instancias, se logra proteger el trabajo propio y, por ende, a las y los migrantes. Además, con esto se estaría exigiendo el debido actuar de las autoridades y el respeto a los derechos propios y los de las personas migrantes, es decir, la persona se estará asumiendo como defensora y defensor de derechos humanos.

- **Instituciones de gobierno:** como secretarías a nivel estatal y federal (SEDESOL, INDESOL). En ellas suele haber convocatorias en las que el centro puede participar mediante la presentación de proyectos para obtener recursos.

- **Consulados:** para el caso de México, principalmente de los países de Centroamérica (Honduras, El Salvador, Guatemala y Nicaragua). Existen casos en los que el trabajo con los consulados se hace difícil, debido a su poca disposición, pero es positivo tenerlos en cuenta como un recurso de protección para las y los migrantes.

VER MÁS

+

Ir a Herramientas de trabajo II "Directorio de instituciones".

TIP



Una buena forma de empezar a establecer **puntos mínimos de colaboración** con ciertas instancias es tener acuerdos con hospitales públicos o comisiones de derechos humanos, es decir, con instancias que apoyen las labores cotidianas del centro. De tal forma se empieza a exigir que las autoridades cumplan con sus deberes sin que esto genere inmediatamente un choque entre ellas y el centro.

RECUERDA QUE

i!

La ley de migración prevé el respeto a los derechos humanos de toda persona sin importar su nacionalidad ni situación migratoria, por tanto, es obligación de las autoridades cumplir con dichas normas.

- **Instituciones nacionales e internacionales que trabajan derechos humanos y/o migración:** por ejemplo la Comisión de Derechos Humanos, ACNUR, COMAR o la OIM, que pueden disponer de diferentes servicios y recursos para las personas migrantes, además de ofrecer talleres y pláticas formativas para las y los migrantes y el personal del centro de atención.
- **Instituciones de asistencia:** como grupos parroquiales, iglesias de diferentes religiones, organizaciones no gubernamentales o fundaciones a las que acudir para proveer acopio o donaciones para el centro.
- **Organizaciones de la sociedad civil:** no solo que trabajen el tema de la migración, sino también otras temáticas que resulten de interés para el centro de atención, como salud, prevención del VIH, inserción laboral, actividades socioculturales, educación, mujeres, menores, diversidad sexual, etc. Estas organizaciones, además de otorgar una atención más especializada, pueden desarrollar actividades de formación e información para las personas migrantes y el personal del centro.
- **Instituciones de salud:** entre ellas, hospitales generales, centros de salud o la Cruz Roja. Las personas migrantes pueden ser canalizadas a estas instituciones para que reciban atención médica, ya sea de urgencia o para el tratamiento de enfermedades crónicas.
- **Escuelas, universidades y colegios profesionales:** que pueden constituir una herramienta estratégica a la hora de proveer recursos materiales y financieros, formar al personal del centro de atención o conseguir voluntarios con los perfiles profesionales adecuados, a través del servicio social. Además las instituciones educativas son una buena plataforma para la difusión y sensibilización social.

Por otro lado, la migración constituye un fenómeno de interés en el campo de las ciencias sociales, y es frecuente que desde las universidades se busque el acercamiento a los centros de atención, como una forma de aproximación a la realidad de las personas migrantes. En este sentido, resulta positivo estar abiertos a la colaboración con los estudiantes y académicos interesados en el tema de la migración, pero es tarea del

centro de atención valorar qué **propuestas de investigación e intervención** resultan pertinentes, teniendo en cuenta los objetivos de estas y la dinámica del centro, y qué beneficios pueden aportarles a las personas migrantes. Una buena práctica puede ser que las instituciones que deseen acceder al centro para realizar labores de investigación, firmen una carta compromiso en la que se establezca cuál será la contrapartida, por ejemplo, donaciones en especie, talleres, pláticas o ejemplares de los trabajos desarrollados con los datos extraídos en el centro de atención.

- **Otros centros y organizaciones de atención para personas migrantes:** con los que el personal del centro de atención se pueda reunir periódicamente para realizar actividades de forma conjunta, así como compartir información, recursos y experiencias. En este sentido, formar **colectivos permanentes de trabajo**, en los que tengan presencia distintos centros de atención, resulta positivo para aumentar la fuerza y presencia social de los mismos. Además, esto facilita la creación de **redes de información** y bases de datos, a través de las cuales se pueden unificar y compartir criterios de forma segura, de manera que se protegen a las y los migrantes y al personal del centro.

- **Comunidad local:** es muy importante que se logre crear y mantener una buena relación con la comunidad local en la que se encuentra inserto el centro de atención, ya que de esta forma, las presiones de otros sectores de la población y de las propias autoridades en contra del centro pueden reducirse considerablemente.

1.7 RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Cada centro de atención se inserta en un contexto social que puede ser más o menos adverso a la actividad que desarrolla. La comunidad puede convertirse en un factor de fuerza en contra si no se cuidan debidamente las relaciones con ella. Sin embargo, si se logra que la comunidad conozca y aprecie la labor que realiza el centro, se gozará de mayores **apoyos y estabilidad**, con lo que se **combate el estigma** que rodea a la migración.

Trabajar de manera cercana a la comunidad resulta ser muy positivo, ya que puede ayudar al centro de atención a proveerse de diferentes recursos:

- **Recursos humanos:** las y los “**voluntarios locales**”, que conocen la realidad próxima al centro, pueden ser una buena opción para realizar diferentes actividades según su perfil y disponibilidad, además de ser una pieza clave para difundir la labor del centro y animar a otras personas de la comunidad a colaborar.
- **Recursos materiales:** es probable que en la comunidad haya personas que deseen donar cosas que le son necesarias al centro de atención, como alimento, ropa, zapatos, medicamentos, libros, material de oficina, mobiliario u otros objetos.
- **Recursos financieros:** al igual que con los recursos materiales, cuanto mejor conozcan las personas de la comunidad la labor del centro de atención y la realidad de las personas migrantes, mayores serán las probabilidades de que se decidan a apoyar monetariamente la causa.

Algunas de las estrategias que han venido desarrollando los diferentes centro de atención para las personas migrantes, con el objetivo de acercarse a la comunidad, y que han obtenido resultados positivos, son:

- **Actividades de difusión de la labor del centro:** organizar visitas al centro de atención o acercarse a las escuelas y los comités vecinales a explicar qué se está haciendo y por qué.
- **Eventos y fiestas abiertas a la comunidad:** organizar actividades junto a las y los vecinos, o invitarles a sumarse a aquellas que se realizan dentro del centro.
- **Servicios del centro abiertos a la comunidad:** los servicios médicos, psicológicos, jurídicos, educativos o espirituales que se prestan en el centro pueden ser también aprovechados por las y los vecinos.
- **Actividades socioeducativas y culturales abiertas a la comunidad:** las y los vecinos pueden beneficiarse de la participación en las diferentes actividades, así como proponer y organizar otras, lo que propicia su acercamiento a las personas migrantes y la colaboración con el centro de atención.

- **Donaciones a la comunidad:** entre las donaciones que se hacen al centro de atención comúnmente se reciben cosas que no se aprovechan, pero que sí pueden ser de utilidad para otras personas necesitadas o para organizaciones de beneficencia que funcionen en la comunidad, por lo que el centro puede a su vez donarlas.
- **Reuniones con los vecinos y las autoridades locales para tratar temas de la comunidad:** el centro de atención puede desempeñar el papel de mediador entre la comunidad y las autoridades locales, lo cual propicia un acercamiento entre ellas y teje redes de apoyo hacia el centro por ambas partes.

1.8 RECURSOS FINANCIEROS

Los diferentes centros de atención para las personas migrantes necesitan proveerse de recursos financieros para realizar su labor, y han venido desarrollando diferentes estrategias para este fin.

Donaciones

El grueso de los recursos financieros suele proceder de donaciones que realizan personas físicas o fundaciones a los centros de atención, ya sean en especie o monetarias. Por ello, es importante cuidar la relación con las y los donadores, por un lado haciéndolos partícipes del trabajo desempeñado en el centro de atención y, por el otro, manejando las cuentas con transparencia, para incentivar que sigan colaborando. Por ejemplo, se pueden realizar juntas periódicas con las y los donadores para presentarles un **“informe” sobre las actividades del centro** (personas atendidas, actividades desarrolladas, gastos, necesidades por cubrir, plan de trabajo), o distribuir entre ellos un pequeño **boletín informativo** en el que se recojan estos aspectos.

En este sentido, son importantes las **actividades de difusión** sobre la labor del centro de atención a las personas migrantes. A través de pláticas, conferencias y otras formas de difusión, como videos o panfletos, se puede animar a más personas a colaborar con el centro.

Constituirse como **donatario autorizado** puede resultar muy positivo para atraer a más donantes, debido a las ventajas fiscales que supone para ellos. Además, existen cadenas comerciales, como OXXO o Soriana, a través de las cuales las personas interesadas en colaborar con el centro pueden realizar sus donaciones de forma rápida y fácil aplicando el **redondeo** al precio de sus compras.

Por otro lado, cuando las personas migrantes llegan al centro canalizadas por alguna organización, cabe la posibilidad de que esta pueda cooperar, ya sea de manera monetaria, en especie o de alguna otra forma, como prestando algún tipo de servicio u organizando una actividad para las personas migrantes.



VER MÁS



Ir a la sección
"Difusión".

Proyectos

Diferentes instituciones públicas y privadas, como secretarías de gobierno federales y estatales (INDESOL, SEDESOL) o fundaciones nacionales e internacionales, realizan **convocatorias para apoyar proyectos sociales** a las que se puede aplicar para obtener recursos para el centro. Lo ideal es disponer de una persona encargada de la **procuración de fondos** que pueda estar atenta a este tipo de convocatorias y a otras formas de financiación.

Recursos autogestivos

Resulta positivo que el centro de atención desarrolle estrategias encaminadas a disponer de una parte de recursos producidos

y gestionados por él mismo, con miras a ganar una **mayor independencia de las y los donadores** y con ello un mayor margen de movimiento. Es importante que cada centro reflexione sobre qué recursos tiene ya disponibles y cómo aprovecharlos al máximo.

Algunas de estas estrategias pueden ser:

- **Huerto y crianza de animales de corral:** si se dispone del espacio adecuado, de esta forma se puede cubrir una parte de los alimentos consumidos en el centro, o se pueden vender pequeñas cantidades en la comunidad.
- **Repostería, panadería o comida casera:** si se cuenta con el equipo necesario (por ejemplo, un horno), es posible hacer pan, galletas u otros productos caseros (como salsa) y venderlos.
- **Artesanía:** en muchos casos las y los migrantes saben realizar trabajos de artesanía que luego pueden vender y con ello generar recursos para ellos mismos o para el centro de atención.
- **Bazar:** en caso de que el centro reciba donaciones que no le son útiles, pueden venderse en un pequeño bazar.
- **Tiendita:** el centro puede gestionar una pequeña tienda de abarrotes dentro del mismo, para que las y los migrantes o gente de la comunidad compren algunas cosas que necesiten.
- **Eventos y rifas benéficas:** el centro puede organizar cenas o fiestas en las que se cobre por la entrada o sortear algún premio.

1.9 DIFUSIÓN

Aunque la atención que reciben las y los migrantes debe tener un carácter integral, no debemos olvidar que su máxima prioridad, excepto en los casos en los que deciden establecerse en México, es llegar a Estados Unidos. Por esta razón, el centro cumple un **importante labor de información y orientación** para que este camino se realice de la manera más consciente y segura posible. Para ello, resulta necesario que las y los migrantes tengan a su disposición una información clara y actualizada sobre asuntos como rutas migratorias, transportes, zonas de riesgo, derechos, instituciones de apoyo, etc.

Esto puede hacerse a través de la implantación de un **módulo de atención** dentro del centro, ya sea permanente o durante determinadas horas o días, a donde puedan dirigirse las y los migrantes para resolver sus dudas y buscar información.

Otras formas de informar y orientar a las personas migrantes es a través de **información visual**, con pizarrones o tabloneros donde se vaya actualizando la información relevante sobre diversos temas, o mediante carteles permanentes o murales. Para difundir mensajes e información **al interior del centro de atención** es muy útil contar con material visual, como lonas grandes o cartulinas, en espacios comunes, como el comedor. Por ejemplo, recomendamos colocar carteles con imágenes, dibujos o frases generadoras de valores y aceptación a la diversidad.

Recomendamos que las **fotos para ejemplificar un tema** sean de personas con las que las y los migrantes se puedan identificar, como compañeras y compañeros que en algún momento se albergaron en ese o en otro centro de atención, o que participaron en alguna actividad. Para potenciar la comprensión es bueno que la información visual reproduzca situaciones cotidianas conocidas por las y los migrantes. Asimismo aconsejamos que los mensajes escritos sean frases cortas, con un lenguaje sencillo y adaptado a las y los destinatarios.

Resulta importante **cuidar el lenguaje** que se utiliza en los avisos colocados en lugares visibles o áreas comunes. Se deben evitar frases que rompan con la confianza de

grupo, como “no confíes en tus compañeros”, y reemplazarlas por otras más amigables, por ejemplo “cuida tus pertenencias en todo momento” o “evita conversaciones que revelen datos muy personales sobre ti o tu familia”.

Para **difundir información** sobre el centro de atención **al exterior**, recomendamos que las

TIP



*Estos **materiales** pueden ser creados y actualizados por las mismas personas migrantes en el transcurso de las actividades socioculturales y educativas desarrolladas en el centro de atención.*

personas que trabajan y conocen sobre el funcionamiento del centro participen en comités vecinales y asistan a escuelas y universidades para exponer sobre el tema. Asimismo, sugerimos que se tenga iniciativa para organizar y participar en talleres, conferencias, foros públicos con estudiantes, líderes comunitarios, autoridades, consulados y grupos relacionados con el tema, como el Grupo Beta. Cuando hay intercambio de información y de experiencia se logra compartir las responsabilidades, sensibilizar a la comunidad e informar a las y los asistentes.

Aconsejamos a los centros de atención contar con un **espacio en internet** (*Facebook, Twitter, blog, página web, etc.*) en el cual el público tenga acceso a la información general como ubicación, datos de contacto, objetivos, población a la que se atiende así como necesidades principales con las que la comunidad puede apoyar. Es de utilidad contar con voluntarias y voluntarios o estudiantes que tengan que hacer servicio social para que sean ellos y ellas quienes se encarguen de elaborar las páginas o manejar las redes sociales.

Transmitir información en programas de **radio** es una gran herramienta para hacer difusión, ya que es un medio de comunicación que tiene un gran alcance. En estos programas se pueden cubrir noticias, hablar sobre los peligros del viaje, dar consejos, compartir direcciones de los centros de atención, de organizaciones que apoyan a esta población o de consulados, y resolver dudas con ayuda de invitadas e invitados expertos en el tema migratorio.

Otro medio para difundir información son las **revistas informativas**, las cuales pueden repartirse al interior de estos centros y también en lugares públicos como plazas, iglesias, escuelas o comunidades, sobre todo las cercanas a los centros de atención.

TIP

Resulta favorable **utilizar fotos o dibujos**, ya que muchas personas migrantes no saben leer.

VER MÁS

Ir a la sección "Trabajo en red".

Otra manera para transmitir información sobre el tema así como para sensibilizar e incidir en la población es que haya presencia de personas migrantes en **eventos y manifestaciones públicas**. Un ejemplo son las que organiza FUNDEC (Fuerzas Unidas por Nuestros Desaparecidos) en el Estado de Coahuila.

RECUERDA QUE



Las redes sociales como *Facebook y Twitter* son muy útiles para difundir **información**. Sin embargo, recomendamos que no se comparta en estos medios información, ni fotos que puedan implicar un riesgo a la seguridad tanto del centro de atención como de las personas que se encuentran en el lugar. Las fotos se pueden compartir **siempre cuidando la identidad de las personas**.

Para compartir información y difundirla, es de utilidad **coordinarse con los familiares** de las personas migrantes, **implicar a líderes o autoridades locales** para que participen en pláticas y foros en donde se discutan casos, experiencias y se propongan soluciones a problemas.

Por otra parte, debido a que las personas transmigrantes no denuncian ante las autoridades las violaciones que son cometidas en su contra, los **informes** elaborados y publicados por el personal de los centros de atención

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Para ver ejemplos sobre **informes**, consultar: Amnistía Internacional. (2010). *Victimas Invisibles. Migrantes en movimiento*. Disponible en: <http://www.amnesty.org/es/library/asset/AMR41/014/2010/en/1345cec1-2d36-4da6-b9c0-e607e408b203/amr410142010es.pdf>

son un medio bastante funcional; más aún cuando están disponibles en línea, ya que gracias a estos un gran número de personas puede enterarse de lo que con los familiares de las personas migrantes por México. Asimismo, para denunciar públicamente ante los medios de comunicación, y en caso de tener un alto poder de convocatoria, es de utilidad organizar una rueda o conferencia de prensa. En esta se puede dar a conocer más detalladamente información que se puede compartir con la opinión pública.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez (Centro Prodh) y la Casa del Migrante de Saltillo. (2011). Cuaderno sobre Secuestro de Migrantes. Disponible en: http://centroprodh.org.mx/index.php?option=com_docman&task=doc_

EJEMPLO



Albergue Decanal Guadalupano. (2013). Infomigrantes septiembre. Disponible en: <http://alberguetierrablanca.blogspot.mx/2013/10/infomigrantes-septiembre.html>

EJEMPLO



Centro de Derechos Humanos de la Facultad Libre de Derecho de Monterrey para Casa del Migrante Casa Nicolás. (2014). Tercer Informe sobre la situación de la población migrante centroamericana indocumentada en la zona metropolitana de Monterrey. Disponible en: http://www.cdhfldm.edu.mx/assets/articulos/tercer_informe_casa_nicolas_cdhfldm.pdf

EJEMPLO 

Pastoral de Movilidad Humana, Conferencia Episcopal de Guatemala. (2013). *Las personas migrantes como grupo vulnerable de ejecuciones extrajudiciales. Informe dirigido al Relator Especial sobre ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias con motivo de su visita a México en abril de 2013.* Disponible en: <http://www.fundacionjusticia.org/wp-content/uploads/2013/06/INFORME-RELATOR-EJECUCIONES-EXTRAJUDICIALES-140413.pdf>

EJEMPLO 

Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes. (2013). *Narrativas de la trans migración centroamericana en su paso por México. Informe estadístico sobre las características de los transmigrantes centroamericanos.* Disponible en: http://www.fm4pasolibre.org/redodem/narrativas_de_la_transmigracion_centroamericana_redodem_vol1_caracteristicas.pdf

TIP 

La relación con la prensa puede ser delicada, por lo que se recomienda consultar a alguna experta o experto en medios de comunicación para evitar declaraciones que den lugar a mal entendidos.

BUENAS PRÁCTICAS

ATENCIÓN A LAS PERSONAS MIGRANTES

02



2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS MIGRANTES

Esta categoría engloba las prácticas referidas a la atención directa a las personas migrantes, desde su ingreso al centro de atención hasta que continúan su tránsito o deciden establecerse en la comunidad.

2.1 PROCESO DE INGRESO

El proceso de ingreso comienza con la presentación de la persona migrante en el centro de atención y concluye cuando se han recabado los datos necesarios y la persona queda alojada. Este proceso se divide en **entrada al centro, entrevista y registro**.

Entrada

En caso de que las personas migrantes tengan que esperar para ingresar al centro, es importante que el tiempo de espera transcurra ordenadamente y que se respete el lugar de quien llegó primero. Es deseable que se dé prioridad en el acceso a personas con capacidades diferentes, familias con niñas y niños, menores, adultos mayores y mujeres embarazadas. Sugerimos implementar un sistema que permita saber el orden en que cada individuo tendrá acceso al centro. Para aprovechar el tiempo de espera, una buena actividad es informar a las personas migrantes sobre las **reglas y el funcionamiento del centro**, así como darles **recomendaciones para el viaje**.

Entendemos que la vocación de los centros de atención es servir a la mayor cantidad de personas posible, sin embargo, siempre que sea posible recomendamos **canalizar a otras instituciones** a las personas con características para las que el centro no esté preparado (por ejemplo,

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Para saber qué persona llegó primero, sugerimos escribir con plumón un número de ingreso en la mano o brazo de la persona migrante, pues darles fichas puede prestarse a que estas se intercambien, sean robadas o cambiadas.

TIP



Si se llegaron a detectar **situaciones de acoso o agresión verbal** en contra de cualquier persona durante la entrada (o en cualquier momento dentro del centro de atención), sugerimos llamar la atención a la persona que cometió la agresión y colocarla al final de la fila. Es posible que las **mujeres, y las personas homosexuales y transexuales**, que sufren más frecuentemente este tipo de agresiones, no se lo hagan saber al personal, por lo que hay que ser muy claros desde el ingreso respecto a las sanciones que ameritan estas faltas de respeto y motivar a las personas a expresarlas frente al equipo del centro.

personas con capacidades diferentes o problemas de salud mental), así como no exceder la capacidad de cupo. Además, aconsejamos que previo al ingreso, se realice una **batería de preguntas** encaminadas a identificar traficantes de personas, cuya finalidad es tratar a las personas migrantes que ya están siendo atendidas por el centro.

Entrevista

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Para **detectar a personas que finjan ser migrantes en tránsito**, pueden hacerse las siguientes preguntas: ¿De qué departamento o ciudad eres? ¿Cuál es la comida típica de tu país o de tu zona? ¿Qué artesanía es característica de tu pueblo o región?

EJEMPLO Y APLICACIÓN



A las personas acompañadas de menores o mujeres que manifiesten ser sus familiares, sugerimos hacerles preguntas de manera separada sobre su parentesco, el viaje y su lugar de origen para cruzar las versiones y evitar casos de trata de personas.

Para controlar quiénes se alojan en el centro, es de gran ayuda entrevistarse con cada persona migrante a su ingreso. Recomendamos que se lleven a cabo **dos entrevistas**, pues es probable que en la primera no se proporcione toda la información de manera veraz debido a miedo o desconfianza; aconsejamos entonces que este primer acercamiento sea informal y breve.

Se puede complementar la entrevista mediante el levantamiento de un **inventario de necesidades** que sirva para canalizar a la persona con trabajadoras y trabajadores sociales, abogadas y abogados, psicólogas y psicólogos, etc., pues cada uno de ellos podrá aportar información desde su disciplina que mejore la calidad de la atención. Por ejemplo, en el caso de centros que establecen un **tiempo máximo de estancia**, la opinión de las y los profesionales respecto a una persona en específico, puede servir para valorar si es pertinente que se le permita **ampliar su estancia** (aconsejamos que esto se practique una vez que se haya realizado un análisis previo de la situación). Asimismo, si no se dispone de ropería, se puede aprovechar el momento de la entrevista para **registrar pertenencias** como celulares, carteras, joyería, zapatos, ropas, mochilas, etc., a fin de tener certeza respecto a quién introduce qué en el centro de atención y evitar disputas o situaciones peligrosas. Se le puede decir a la persona atendida que actualice su registro de pertenencias en caso de adquirir algún objeto durante su estancia.

TIP

Para ponerse al corriente de la situación de la persona migrante dentro del centro, así como para que la persona se sienta acogida y atendida, es pertinente realizar un monitoreo cotidiano de cada caso.

TIP



Cuando se **entrevista a menores**, cuanto más informal y distendido sea el contexto de la entrevista, más probabilidades habrá de que se sientan en confianza para responder las preguntas. Además, si son pequeñas y pequeños, por debajo de los 10 años, es conveniente hacerlo mientras realizan una actividad lúdica, como dibujar.

VER MÁS



Ir a la sección "Trabajo en red".

En la **segunda entrevista**, que regularmente se realiza algunos días después del ingreso, pueden hacerse preguntas tendentes a conocer más a la persona en sí, independientemente de su condición en tránsito. Además, esta segunda entrevista resulta útil para corroborar o descartar datos obtenidos en la primera. Pueden hacerse preguntas como qué entienden por éxito o por felicidad; incluso, a las y los migrantes se les puede proporcionar un **plan de vida**¹¹ para que ellas y ellos mismos comiencen a organizarse para el futuro.

Algunas recomendaciones para realizar la entrevista son:

- Planifica la entrevista con antelación.
- Trata de memorizar el guión para consultarlo lo menos posible durante la entrevista.
- Busca un lugar tranquilo y cómodo.
- En la medida de lo posible, evita obstáculos entre la persona entrevistada y el entrevistador/a, como mesas o sillas.
- Habla de forma amigable, con seriedad pero sin demasiada formalidad.
- Mantén una postura corporal recta y tranquila, que transmita serenidad y confianza. Los brazos pueden estar sobre las piernas o las manos entrelazadas.
- Haz saber a la persona que está siendo escuchada manteniendo el contacto visual y proporcionando retroalimentación con palabras como "sí", "entiendo", "bien" o asintiendo con la cabeza.

¹¹ MAS INFORMACIÓN: Recomendamos el material: *Proyectos de vida para menores migrantes no acompañados. Manual para profesionales de primera línea*, que se encuentra en el siguiente link: http://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Source/ID10803%20-%20Proyectos%20de%20vida_es.pdf

- Formula las preguntas de forma que la persona profundice en su respuesta y esta no se quede solamente en un “sí” o “no”.
- Estructura las interrogantes de manera clara y sencilla.
- Trata de no forzar la conversación ni ser demasiado invasivo/a. Si la persona no quiere abordar ciertos temas, mejor déjalos para otro momento.
- Si la conversación se tensa demasiado, haz preguntas menos comprometidas que relajen el ambiente, como “¿Qué harás cuando llegues a Estados Unidos?”
- Evita el contacto físico, pues puede resultar invasivo en los momentos iniciales. En caso de que la persona entrevistada inicie el contacto, es importante no reaccionar bruscamente.
- Escucha pacientemente y deja que la persona entrevistada responda a su ritmo.
- Si es necesario, reconduce el discurso con frases como “hablábamos de”, o “como decías antes”.
- Evita emitir juicios de valor (no opines sobre si algo es correcto, útil o verídico).
- Procura no mostrarte alarmado/a ni excesivamente preocupado/a al escuchar cosas desagradables.
- Al final, recapitula los datos y hechos más importantes del discurso de la persona para estar seguro de haber entendido bien.

TIP

Al entrevistar a las y los menores, formula las preguntas adaptando el vocabulario a su nivel de comprensión según su edad.

TIP

*Recomendamos **revisar el registro de la Red Jesuita**, pues ha tenido buenos resultados en materia de rastreos de personas migrantes desaparecidas.*

Registro

Para el personal administrativo, es muy importante contar con registros que le permitan conocer la mayor información posible sobre las personas a quienes atienden. El propósito es llevar **un control del volumen, características y**

necesidades de la población, que posibilite un mejoramiento constante de la atención que se le brinda.

Con el objetivo de ser inclusivos con la población **LGBTTI**, si el registro cuenta con la opción de **“sexo”**, se puede cambiar por **“género”** y dejar que sea la persona quien defina su identidad, más allá de sus caracteres sexuales de nacimiento. En **las personas transexuales**, puede darse el caso de que el nombre en sus documentos oficiales no coincida con el nombre con el que se

identifica; es decir, que tenga como nombre oficial “Pedro” en sus documentos, pero prefiera que la llamen “Cristina”. Pensando en este tipo de situaciones, recomendamos que el registro cuente con dos categorías para el **“nombre”**, que pueden ser **“nombre”** y **“nombre en documentos oficiales”**, y que se le pregunte a la persona cómo prefiere que se dirijan a ella. Esta práctica es funcional porque da opción a las personas migrantes de usar el nombre que más les agrade, de manera que se respeta su identidad de género y, por lo tanto, su dignidad.

TIP



Se puede realizar un **informe anual** con los registros, el cual puede servir para conocer datos puntuales de la población a la que se atiende y tomar mejores decisiones sobre la operación o infraestructura del centro.

VER MÁS



Ir a la Herramienta de trabajo V “Registro”.

RECUERDA QUE



La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 1º establece el **derecho a la no discriminación**, y se especifica la no discriminación por motivos de género. También, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación protege la identidad de género.

También resulta positivo introducir en el registro un apartado referente al estado de salud, en el que se contemplen la existencia de **enfermedades crónicas**. De esta forma se puede llevar un control sobre estas, prever la atención especializada que puedan necesitar las personas migrantes y realizar un monitoreo de su estado de salud.

En caso de que sea posible, sugerimos **emitir un documento de identificación**, como un carnet o credencial con nombre de la persona migrante, fotografía, fecha de entrada y salida del centro, y teléfono y dirección del mismo. Adicionalmente, se puede llevar un **registro de las personas expulsadas** con los motivos que llevaron a tomar esta decisión. Esto puede ser de utilidad para aquellas personas que después de ser expulsadas del centro intenten reingresar.

TIP

Sugerimos, a reserva de la **valoración caso por caso**, no expulsar a la persona inmediatamente, sino otorgarle un tiempo para que encuentre un nuevo lugar en donde estar. De ser posible, recomendamos explorar junto con la persona migrante posibles centros que puedan acogerla.

RECUERDA QUE

Es necesario garantizar la **confidencialidad de los datos proporcionados por las personas migrantes**, para ello se puede consultar la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5150631&fecha=05/07/2010

2.2 DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

Dormitorios

En la mayoría de los centros de atención para personas migrantes, los dormitorios se distribuyen según el **género**, es decir, una mujer debe usar el dormitorio de mujeres, y un hombre, el dormitorio de hombres. Esto se suele hacer así por motivos de seguridad y por comodidad de todas las personas alojadas. Además, en algunos centros existe un *tercer espacio* que se adapta como dormitorio en determinadas ocasiones. Sin embargo, es probable que surjan algunas dudas respecto a dónde ubicar a algunas personas debido a su edad o a otros factores:

Personas con orientaciones sexuales y/o expresiones de género diferenciadas: homosexuales y transexuales

Como hemos mencionado antes, los dormitorios se distribuyen en función de la identidad de género, no de la orientación sexual. Si se sigue este criterio, igualmente las **personas homosexuales** deberían ubicarse en un dormitorio acorde a su identidad de género. Es decir, un hombre homosexual puede ubicarse en los dormitorios junto a otros hombres, ya que si no, se le estaría dando un trato a la persona que no corresponde con su identidad. Sin embargo, también debemos prestar atención a su seguridad para evitar posibles agresiones al interior de los dormitorios y actuar de manera tajante si se producen actitudes o comportamientos homofóbos.

RECUERDA QUE



Las personas homosexuales no presentan discordancia entre su sexo biológico y su identidad de género: un hombre homosexual NO "se siente una mujer", y viceversa.

Las **personas transexuales** sí presentan una discordancia entre su sexo biológico de nacimiento y su identidad de género. Cuando hablamos de **mujeres transexuales** nos referimos a personas que, habiendo nacido con caracteres sexuales masculinos, se identifican psicológicamente con el género femenino. Cuando hablamos de **hombres transexuales** nos referimos a personas que nacieron con caracteres sexuales femeninos, pero se identifican psicológicamente con el género masculino. Así, las mujeres

RECUERDA QUE



*Las **personas transexuales** NO se conciben a sí mismas como pertenecientes a un **tercer género**, diferente del masculino y el femenino, sino que se ubican dentro de las categorías de hombre y mujer.*

transexuales se sienten y piensan a sí mismas como mujeres, independientemente de si nacieron con caracteres sexuales masculinos.

En estos casos, lo más adecuado para respetar los derechos de la persona es **tratarla de acuerdo a su identidad de género**. Esto supone que, si la persona se identifica como mujer, pueda dormir junto al resto de mujeres y sea tratada igual que ellas.

Algunos centros han optado por adaptar, cuando ha sido posible, un **dormitorio para las personas homosexuales y transexuales**, diferente a los de hombres y mujeres, agrupándolos independientemente de su identidad de género u orientación sexual, ya que se piensa que pueden ocasionar conflictos en los dormitorios, incomodar a sus compañeras o compañeros, o ponerse en peligro su seguridad. Sin embargo, su presencia no tiene por qué representar siempre un conflicto, por lo que esta manera de proceder puede suponer adelantar consecuencias y **caer en prejuicios**. La mayor parte de los conflictos suelen solucionarse con una llamada al respeto y una breve explicación sobre qué es la transexualidad por parte del personal del centro de atención. Este *tercer espacio* puede presentarse como una salida rápida a un conflicto grave, pero no es en ningún caso

la solución a este, además puede ser percibida por las personas LGBTTTI como un acto discriminatorio hacia ellas, aunque lo que se esté buscando sea preservar su seguridad. En ocasiones resulta mucho más productivo **trabajar de manera transversal el respeto a la diversidad** y hacia las personas homosexuales y transexuales, fomentando el contacto con sus compañeras y compañeros, además del desarrollo de actividades específicas con el mismo objetivo. Todo centro de atención para personas migrantes debe

aspirar a constituirse como un espacio libre de discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género, trabajando por la igualdad de todas las personas alojadas y **evitando que se produzcan situaciones de transfobia y**

TIP

Recomendamos **preguntar siempre cómo se identifican** o dónde prefieren dormir para asignarles un dormitorio que respete su identidad de género.

homofobia. En este sentido, existen experiencias positivas que nos hablan de la integración armónica de las personas homosexuales y transexuales en los dormitorios, junto a sus compañeras y compañeros, sin que se presenten más problemas que aquellos derivados de la convivencia diaria.

Las y los menores

En la mayoría de los casos, se permite que las y los menores, si van **acompañados/as** por su mamá, permanezcan con ella hasta alrededor de los 12 o 14 años. Después de esa edad, pasarían a ocupar un dormitorio acorde con su identidad de género. Así, un joven de 15 años, se ubicaría en el dormitorio de los hombres, aunque viniera acompañado solo de su mamá, lo mismo aplicaría para una adolescente que viene con su papá. Sería positivo que el equipo del centro pudiera valorar los casos con detenimiento y decidir en qué circunstancias se puede ser más flexible con el límite de edad, sin que esto suponga incomodar a las demás personas alojadas en los dormitorios.

Cuando se trata de menores **no acompañados/as**, deben ubicarse conforme a su identidad de género, a la vez que se debe prestar atención a su seguridad. Si el centro ofrece la situación ideal de disponer de un *tercer espacio*, una buena solución puede ser adaptarlo para ellas y ellos.

Las familias

En ocasiones, familias completas, formadas por madres, padres e hijas/os se desplazan desde Centroamérica hacia Estados Unidos. Por razones de espacio, la pareja frecuentemente se separa; ella va al dormitorio de mujeres, él al de hombres. Las y los hijos, si son pequeños, permanecen con la madre, y si son más mayores, se distribuyen conforme a su identidad de género. Debemos ser conscientes de que esta manera de proceder supone también alterar aún más las dinámicas familiares y dificultar las relaciones de apoyo, por lo que, en la situación ideal de disponer de un *tercer espacio*, este podría adaptarse para alojar juntas a las familias.

Baños

En algunos centros de atención los baños son contiguos a los dormitorios y cada persona alojada debe usar el baño que corresponde a su dormitorio. En otros, los baños se encuentran separados de los dormitorios y, al igual que estos, se distribuyen en función del género. Así, todas las personas migrantes deben utilizar aquel que está acorde con su **identidad de género**, siguiendo el mismo criterio con las personas homosexuales y transexuales. Por ejemplo, un hombre homosexual debe utilizar el baño de hombres, al identificarse como tal, y una mujer transexual debe utilizar el baño de mujeres, ya que se identifica como una mujer. En estos casos, una buena estrategia sigue siendo preguntar a las personas cómo se identifican y permitir que usen un baño acorde con su identidad de género.

Zonas comunes

La mayoría de los centros de atención cuentan con zonas en las que las personas migrantes pueden convivir y relacionarse entre sí, fuera de los dormitorios. En estos

TIP



Los **colores vivos** en las paredes hacen del centro de atención un lugar más agradable.

espacios se desarrollan actividades lúdicas, culturales o deportivas de manera conjunta. Esto fomenta **la construcción de relaciones de apoyo** entre las y los migrantes y construye una dinámica de armonía y optimismo dentro del centro. Cuando se dispone de zonas comunes al aire libre o con iluminación suficiente, colocar macetas o construir zonas verdes puede ayudar a hacer del centro de atención un lugar más acogedor y amigable donde las personas alojadas se sientan seguras y relajadas.

Si se habilita una zona para las personas fumadoras, se debe procurar que haya botes de basura donde arrojar las colillas, así como otro tipo de desperdicios, a fin de mantener limpio el centro de atención.

Cocina

Dos de las cuestiones que más preocupan al personal del centro son **las reglas en la cocina y la higiene**. En lo que respecta a la cocina, esta puede ser un espacio de poder, pues representa una ventaja para quienes tienen una participación más activa; por ejemplo, la persona encargada de cocinar puede aumentar o disminuir raciones alimentarias de acuerdo con la relación que lleve con los demás y decidir qué se cocinará. En este sentido, aconsejamos conseguir a una **persona externa**, como una voluntaria o voluntario de la comunidad, que se encargue de cocinar. Si no se tiene esta posibilidad, se puede recurrir a las mismas personas migrantes, preferentemente que se encuentren viajando solas, a fin de evitar favoritismos con sus familias o amistades.

EJEMPLO Y APLICACIÓN



*Las personas migrantes pueden apoyar con algunas **labores del centro** como son: coordinación de la **limpieza**, ordenamiento de **la entrada** al centro de atención, la rueda para el **comedor** o apoyar a las personas con capacidades especiales.*

Uno de los métodos más fáciles para que las personas migrantes se mantengan activas y colaboren en el centro, es que sean ellas mismas quienes se encarguen de las labores diarias y de mantenimiento de este. No obstante, se debe considerar que las **personas recién llegadas** pueden arribar

en situaciones de fatiga extrema, por lo que es oportuno permitirles **algunos días de descanso** antes de involucrarse en las tareas. Igualmente, sugerimos **reservar algunas plazas administrativas para las personas migrantes** que así lo deseen y que cuenten con el perfil estipulado por cada centro. Esta es una buena práctica que permite a la persona migrante tener estabilidad, retribuirle al centro y, en su caso, insertarse en la comunidad.

Aunque hay personas migrantes que estarán más dispuestas a cocinar que otras, es aconsejable **formar grupos rotatorios** que se vayan turnando para tal fin. Además, resulta positivo intercalar personas de **ambos géneros**, y no dejar que sean solo los hombres o solo las mujeres quienes se ocupen de la cocina.

Para mantener el orden en el comedor y generar **un lenguaje constructivo**, se pueden formar a las personas en **ruedas** en vez de filas, pues un simple cambio de palabra puede contribuir a la **construcción de una visión de comunidad**. La idea es que en vez de que se encuentren una detrás de la otra, formen un círculo, el cual no denota prioridades y permite el contacto visual y el diálogo; la misma figura circular invita a la igualdad y unidad. La forma de hacerlos pasar puede ser seleccionando a un cierto número de personas que se encuentren en ambas orillas de la rueda, o seleccionando a personas de forma aleatoria, evitando que sean las mujeres quienes por sistema entren siempre las primeras al comedor, de esta forma no caemos en actitudes paternalistas e injustas para el resto.

Sobre la **higiene y la cocina**, se puede implementar un sistema en el que cada persona migrante lave los platos, vasos y cubiertos que utilizó, además de organizar turnos para limpiar las mesas y lavar los utensilios con los que se cocinó. Es recomendable usar **cloro** para

EJEMPLO Y APLICACIÓN



Se pueden reciclar las botellas de PET y construir con ellas una pequeña barda que haga falta en el centro. Esta actividad también permitirá que las personas migrantes se conozcan entre ellas y se sientan productivas. Para trabajar con reciclados de PET, recomendamos la siguiente página: <http://www.labioguia.com/las-botellas-pet-para-la-construccion/>

limpiar la cocina y todo lo que se use dentro de esta. Adicionalmente, sugerimos practicar técnicas de **reciclaje** y de **composta** con los alimentos.

Ropería

Las personas migrantes suelen desplazarse con un volumen muy reducido de pertenencias y, en muchas ocasiones, se les pide que sean ellos mismos quienes las guarden, una vez revisadas por el personal del centro por razones de seguridad. En otros casos, para evitar la inspección de pertenencias, se dispone de una ropería donde las y los migrantes dejan sus cosas mientras se encuentran en las instalaciones. Esta práctica, cuando se dispone de los medios para llevarla a cabo, puede resultar **menos invasiva con la intimidad de la persona migrante** si el tiempo que va a permanecer en el centro de atención va a ser reducido.

Oficinas

En los centros de atención suele haber oficinas en las que se desarrollan diversos tipos de actividades. Resulta positivo que estas oficinas se ubiquen algo **apartadas de la dinámica del centro** (comedor, zonas comunes, dormitorios, baños) para facilitar el trabajo dentro de ellas, pero que, a la vez, disfruten de una **posición estratégica** donde el personal que esté dentro de las mismas no se encuentre totalmente ajeno a lo que pasa fuera, de manera que pueda controlar que todo esté bien.

Además, cuando se realizan entrevistas a las y los migrantes resulta positivo que se lleven a cabo en un espacio especialmente destinado para tal fin, que no se encuentre muy transitado, sea cómodo y confortable, con el objetivo de que la persona se sienta con confianza para hablar.

Zona de teléfonos

En muchos centros de atención se les permite a las personas migrantes realizar llamadas y se dispone de teléfonos que pueden utilizar con o sin supervisión. Es bueno que, si existe una zona de teléfonos a la que las y los migrantes pueden acceder libremente, esta se encuentre algo **apartada de las zonas comunes**. Así, las conversaciones privadas no pueden ser escuchadas, con lo que se evitan posibles extorsiones y chantajes.

2.3 ACCESO A LA SALUD

Física

En los centros, siempre es necesario **otorgar un servicio básico de atención médica**, que asegure la salud física de la población migrante. Este servicio debe ser realizado por

TIP



*Si no se dispone de personal médico contratado, recomendamos realizar algún **acuerdo de servicio social con una universidad local** para recibir doctores en formación o hacer un convenio con alguna organización como Médicos Sin Fronteras u otra que trabaje a nivel local.*

personal médico capacitado, con el objetivo de hacer una primera evaluación del estado de salud en el que se recibe a las y los migrantes y saber cuáles son sus necesidades específicas. Además de poder tratar algunas molestias, como dolores de estómago, de cabeza y hongos en los pies.

TIP



Una forma de fomentar una buena relación con la comunidad local, es que el servicio básico de salud que se otorga en el centro para las personas migrantes también se extienda a las y los vecinos de manera gratuita.

Una vez conocidas las necesidades de las personas migrantes, se puede **evaluar qué casos requieren alguna atención más especializada**, o cuáles necesitan medios de los que no se disponen en el centro. Para poder brindar esta atención, es recomendable que se tenga un vínculo

institucional con algún hospital público local. Por ejemplo, se puede establecer un acuerdo o **convenio de colaboración** que comprometa al hospital a recibir los casos que se canalicen desde el centro y brindar la mejor atención posible a las personas migrantes.

RECUERDA QUE



En el Artículo 8º de la Ley de Migración se reconoce que las personas migrantes tienen **derecho a recibir cualquier tipo de atención médica independientemente de su situación migratoria.**

RECUERDA QUE



La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce en su Artículo 4º la **salud como un derecho universal**, para todas las personas sin discriminación.

TIP



Los **cursos de primeros auxilios** los puede otorgar Protección Civil o la Cruz Roja local.

Por último, para los casos de **urgencias** que se puedan presentar en el centro lo más recomendable es:

- Que las personas voluntarias en turno tengan una capacitación básica de primeros auxilios.
- Que se tenga una buena relación, o en su caso un convenio de colaboración, con la Cruz Roja local para poder acudir o llamarla en cualquier momento por alguna emergencia.

Necesidades de salud específicas: la terapia de reemplazo hormonal en las personas transexuales

Es importante saber que algunas personas transexuales se someten a **terapia de reemplazo hormonal (TRH)**. Esta terapia consiste en sustituir las hormonas que existen naturalmente en su cuerpo por las del sexo contrario, con el objetivo de provocar el desarrollo de las características sexuales secundarias del sexo deseado. Por ejemplo, en el caso de las mujeres transexuales, los estrógenos provocan el crecimiento de los senos y la redistribución del tejido graso, entre otros cambios que pueden ser reversibles o irreversibles. Se debe ser consciente de que, en la mayoría de los casos, las mujeres transexuales en tránsito migratorio por México, se autoadministran las **hormonas sin un seguimiento médico**, o incluso llegan a optar por la silicona inyectable y los aceites caseros, prácticas potencialmente peligrosas a largo plazo, que pueden llegar a causar la muerte. Por tanto, es fundamental que desde el centro de atención se identifique si hubiera alguna persona transexual que esté llevando a cabo esta terapia, e **informarla sobre las complicaciones** que conlleva el proceso sin seguimiento médico, así como **canalizarla a las instituciones médicas** correspondientes.

Psicológica

Por las diferentes situaciones que enfrentan las personas migrantes en su viaje y en sus lugares de origen, es muy frecuente que requieran de algún apoyo psicológico. Sabemos que debido al tiempo de estancia promedio en los centros de atención, no se puede realizar un acompañamiento integral, ya que este requiere de más tiempo. Sin embargo, es indispensable que las personas migrantes puedan recurrir a algún **apoyo psicológico de emergencia o transitorio** que les permita liberar un poco el estrés con el que viajan. Para tal efecto, recomendamos realizar algún **acuerdo de colaboración con alguna organización** que ofrezca apoyo psicológico, o algún **convenio de servicio social** con alguna universidad local, de tal forma que se garantice la asistencia regular al centro de profesionales de la psicología que puedan apoyar con esta labor.

El servicio de apoyo psicológico se puede dar a las personas migrantes en diferentes formas que se adapten a las condiciones y necesidades de cada centro de atención. Algunas de las que se utilizan con mayor frecuencia son:

TIP

Recomendamos que las personas que vayan a proveer **ayuda psicológica**, en caso de ser a través de algún convenio de servicio social, sean de semestres muy avanzados, que estén por terminar su carrera.

- Una **evaluación psicológica general al momento de la primera entrevista**, cuando la persona migrante llega al centro, para detectar si requiere de mayor atención o seguimiento. En ese caso, se la atiende posteriormente con mayor detenimiento o se la canaliza con alguna otra institución u organización. La atención es personalizada y la forma de dar continuidad depende de cada caso.
- Algunas **pláticas o talleres semanales** que les permitan a las personas migrantes hacer una reflexión personal básica y les den algunas herramientas que les ayuden psicológicamente durante su trayecto. En este caso la atención o seguimiento se realiza de una forma autodidacta, mucho más general y básica.

TIP

Puede realizarse un **monitoreo informal** del estado de ánimo de la persona con preguntas del tipo ¿cómo estás hoy?, ¿qué tal te fue?, etc.

VER MÁS

Ir a la sección "Proceso de ingreso".

- **Terapias grupales** que se realicen con una cierta periodicidad (una o dos veces por semana), en las que las y los migrantes compartan sus experiencias y encuentren apoyo entre sus compañeras y compañeros. Esta modalidad permite que todas las personas sean escuchadas y reciban por igual la atención psicológica. Además, permite que las experiencias de unas personas ayuden a otras, generando así una mayor empatía y solidaridad entre las propias personas migrantes.

Finalmente, es **altamente recomendable que la atención psicológica se extienda a las personas que trabajan en el centro de atención** ya sea personal contratado o voluntario. Es necesario que el equipo esté en las mejores condiciones para poder realizar su trabajo, lo que implica que se le dé un acompañamiento adecuado para la carga emocional que conllevan sus actividades diarias.

Sexual

Es muy importante que las personas migrantes tengan recursos para acceder a la salud sexual debido a las situaciones que enfrentan durante su viaje. Para esto, recomendamos que en los centros de atención se proporcionen algunas herramientas básicas que les permitan tener mejor **información** para poder ejercer una vida sexual libre, segura y responsable. Sugerimos que en el centro de atención haya **información gráfica visible sobre diversos temas de salud sexual**. De igual manera que en el acceso a la salud física, en caso de que se requiera una atención más especializada se debe canalizar a las personas migrantes a la unidad correspondiente.

VER MÁS



Ir a la sección
"Glosario".

EJEMPLO Y
APLICACIÓN



Carteles con infografías que expliquen el uso del condón masculino y femenino, cómo prevenir el VIH-Sida, cómo se contagia el VIH-Sida, cómo NO se contagia el VIH-Sida, qué se puede hacer y a dónde se puede recurrir en caso de tener una infección de Transmisión Sexual, etc.

Es muy positivo que, aunque no se permitan las relaciones sexuales al interior del centro, **se disponga de preservativos masculinos y femeninos** para que las personas migrantes ejerzan su vida sexual fuera de este de una manera segura, a fin de evitar el contagio de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y embarazos no deseados. Es muy conveniente proveer condones femeninos, ya que estos permiten a las mujeres tener un mayor control de su vida sexual ante las vulnerabilidades en las que se encuentran en el tránsito migratorio.

Además es recomendable que desde el centro de atención se proporcione a las mujeres **pruebas de embarazo** para que puedan tener la certeza de su situación en caso de que exista la posibilidad y la mujer tenga duda. Así, de ser positiva la prueba, se puede dar una atención más adecuada a la mujer o canalizarla a los servicios de salud especializados.

TIP

Teniendo en cuenta los tabús sobre la sexualidad, se recomienda que los **preservativos** estén **disponibles en un lugar accesible, pero no excesivamente visible**, de forma que las personas puedan tomarlos con discreción.

TIP

ONU-Sida es una de las instituciones que provee condones femeninos.

RECUERDA QUE

Las estadísticas nos indican que entre un **60 y 90%** de las mujeres migrantes son abusadas sexualmente en el tránsito por México.

VER MÁS

Ir a la sección "Violencia sexual".

Asimismo, es de gran utilidad que en los centros de atención se realicen **pruebas rápidas de VIH-Sida** para poder detectar a las personas migrantes que sean portadoras del virus, con el objetivo de brindarles información y herramientas adecuadas y canalizarlas a centros de salud u otros servicios especializados para que reciban tratamiento antirretroviral, otros medicamentos que necesiten, atención psicológica y acompañamiento.

RECUERDA QUE



El VIH-Sida es una enfermedad no contagiosa a través del aire, la saliva o el contacto físico no sexual, por lo que **no se debe separar** a las y los portadores del virus del resto de las personas migrantes. Como defensoras y defensores de derechos humanos, se debe propiciar que la enfermedad no sea causa de discriminación y que el trato por parte del personal del centro y de las personas migrantes preserve la dignidad de quien se sabe que porta el virus.

VER MÁS



Ir a Herramienta de Trabajo "Directorio de instituciones".

TIP



Es altamente recomendable que se realicen **convenios de colaboración** con instancias que atiendan a personas portadoras del VIH-Sida.

Estas instituciones pueden ser hospitales locales que cuenten con áreas especializadas de atención, clínicas como los **CAPASITS, SIPAM o alguna organización local** que trabaje el tema. Los **Centros Ambulatorios para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual (CAPASITS)** prestan servicios a las personas con VIH sin cobertura médica y a sus familias. Proveen antirretrovirales, dan seguimiento y apoyo psicológico; además, realizan actividades encaminadas a la prevención de enfermedades de transmisión sexual. Los CAPASITS funcionan en toda la República Mexicana y los datos de contacto por estado se encuentran disponibles en internet.

2.4 ACCESO A LA EDUCACIÓN

De las y los menores migrantes

El acceso a la educación es un derecho fundamental que las autoridades competentes deben garantizar a las y los menores durante el tránsito migratorio. Hay que ser conscientes de que el tránsito migratorio puede alargarse más de lo esperado, sobre todo en los casos en los que ellos o sus familias se convierten en solicitantes de la condición de refugio o comienzan un proceso de reunificación familiar. En estas situaciones, la estancia media en los centros de atención aumenta considerablemente, incluso llega a prolongarse por meses. Recomendamos que se establezcan **convenios con los centros educativos locales** para que las y los menores puedan integrarse en la escuela el tiempo que estén alojados en el centro, y así evitar posibles desajustes educativos. Además hay que tener en cuenta que las y los menores migrantes poseen características y necesidades educativas específicas, ya que a la interrupción de los estudios y al desarraigo respecto al país de origen, se suman otras necesidades de integración sociocultural.

RECUERDA QUE



*Según el Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todo individuo tiene derecho a **recibir educación preescolar, primaria, secundaria y media superior**. Además, el Artículo 8º de la Ley de Migración dicta que los migrantes podrán acceder a los servicios educativos provistos.*

En este sentido podemos destacar algunas de las **estrategias positivas** al respecto:

- Generar vínculos con escuelas particulares, colegios religiosos o escuelas de gobierno de manera que se puedan **matricular en el curso** o periodo escolar que les correspondería por edad para que finalmente obtengan **el certificado del nivel educativo cursado**.
- Generar vínculos con escuelas particulares, colegios religiosos o escuelas de gobierno, para que los niños puedan **asistir a la escuela como oyentes**. De esta forma no se producirían desequilibrios muy significativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las y los niños migrantes.

De las personas adultas

Muchas personas migrantes no saben ni leer ni escribir, lo que se presenta como un obstáculo para llevar a cabo procesos administrativos durante el tránsito, además de impedir la plena autonomía de la persona. Así mismo, cuando la persona migrante tiene como objetivo establecerse en territorio nacional y comenzar un proceso de inserción laboral, esta situación se presenta como un impedimento para encontrar un trabajo. En este sentido, sugerimos establecer vínculos con el **Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)**. Es un recurso al que se puede recurrir desde el centro de atención a las personas migrantes, para establecer convenios que posibiliten el acceso a la educación.¹²

RECUERDA QUE



*El INEA es un organismo perteneciente a la Secretaría de Educación Pública (SEP) que proporciona **servicios de educación básica -alfabetización, primaria, secundaria y educación para la vida y el trabajo-** en muchos estados de la República Mexicana. El instituto genera procesos de alfabetización con población adulta y posteriormente acredita y certifica la formación.*

2.5 ACCESO A LA JUSTICIA

El acceso a la justicia es uno de los derechos fundamentales que debe ser garantizado a las personas migrantes. Sin embargo, se trata de uno de los más violentados, ya que la mayoría de los delitos no son denunciados. No hay que olvidar que especialmente las mujeres, las y los niños y las personas pertenecientes a la comunidad LGBTTTI, son frecuentemente víctimas de delito durante el tránsito migratorio. En este sentido es muy importante que desde el centro de atención se **incentive a estas personas a denunciar los hechos ante las autoridades competentes.**

¹² MÁS INFORMACIÓN: <http://www.inea.gob.mx/index.php/inicio-portal-inea.html>

RECUERDA QUE

Según el Artículo 180º de la Ley Federal de Migración, las **personas víctimas de delito no podrán ser alojadas en estaciones migratorias.**

Los centros de atención juegan un papel fundamental en el acceso de las personas migrantes a la justicia, pues se presentan como una figura de apoyo que puede ofrecer:

- **Información y orientación** sobre el procedimiento a seguir en cada circunstancia particular. Es importante que el personal del centro busque la manera de formarse en esta materia, con el objetivo de proporcionar una información adecuada y realista a las personas migrantes.
- **Canalización a los servicios y recursos de atención específicos** relacionados con la procuración de justicia si la persona decide denunciar, como las Fiscalías Especializadas de cada estado o los Ministerios Públicos.
- **Diagnóstico y acompañamiento** de los recursos que pueda necesitar la persona, como atención psicológica individualizada, atención psicosocial, un lugar donde alojarse durante el proceso, etc.

TIP

Para formación en materia jurídica se puede recurrir a **instituciones como ACNUR, OIM, COMAR, CNDH y centros de derechos humanos.**

TIP



Estas son las organizaciones a las que se puede recurrir:

- **COMAR:** Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.
- **ACNUR:** Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.
- **CNDH:** Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- **SMR SCALABRINIANAS:** Misión para Migrantes y Refugiados (Asesoramiento legal en trámites de refugio).
- **FEVIMTRA:** Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas.
- **CEAV:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- **PRODEM:** Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia.
- **SEIDO:** Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada (Canalización de víctimas de delito).
- **OIM:** Organización Internacional para las Migraciones.

VER MÁS



Ir a Herramienta de Trabajo II "Directorio de instituciones".

RECUERDA QUE



- Según el Artículo 11º de la Ley Federal de Migración, los migrantes tendrán **derecho a la procuración e impartición de justicia**, así como a presentar quejas en materia de derechos humanos. En los procedimientos aplicables a **niñas, niños y adolescentes migrantes**, se tendrá en cuenta su edad y se **privilegiará su interés superior**.
- Según el Artículo 181º del Reglamento de la Ley de Migración, si la persona extranjera decide denunciar los hechos ante el Agente del Ministerio Público, se **garantizará su acceso a la administración de justicia**.
- Según el Artículo 8º de la Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres, es obligación del Estado garantizar a las **mujeres** su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, debe proporcionarse a las víctimas **atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos** que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia.

2.6 VIOLENCIA

En el *Manual de aproximaciones psicológicas para voluntarios que trabajan con personas migrantes*,¹³ se define la violencia como:

"todo acto o abuso cometido sobre otra persona que perjudica gravemente su cuerpo, su integridad emocional, su libertad o incluso su vida. Todo acto de violencia incluye un desequilibrio de poder".

Asimismo, se aclara que cualquier persona puede ser víctima o ejecutora de la relación de abuso sin importar género, edad o procedencia étnica. Sin embargo, las estadísticas muestran que los hombres adultos son los que más utilizan alguna forma de abuso, mientras que mujeres, niñas y niños son más frecuentemente las víctimas.

Según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV),¹³ **la violencia se clasifica en cinco tipos o modalidades: psicológica, física, patrimonial, económica y sexual.** Además es conveniente señalar que la violencia se puede ejercer en diferentes **ámbitos** de la vida cotidiana:

- **Ámbito familiar:** dentro o fuera del núcleo familiar, donde exista o haya existido una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad (matrimonio, relación de hecho, noviazgo).
- **Ámbito laboral y docente:** donde haya un vínculo laboral o docente con la víctima, y se produzca un acto o una omisión en abuso de poder.
- **Ámbito de la comunidad:** a través de acciones de denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público que transgreden los derechos fundamentales de las mujeres.
- **Ámbito institucional:** se refiere a los actos u omisiones del gobierno y sus servidoras y servidores públicos que discriminen, obstaculicen o impidan el goce y ejercicio de los derechos humanos, así como el acceso y disfrute de las políticas públicas.

Además, esta misma ley define de manera específica en su Artículo 5º, la **violencia contra las mujeres** como *“cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte*

¹³ DISPONIBLE EN: Salcedo, Angulo y García. (2015). *Manual de aproximaciones psicológicas para voluntarios que trabajan con personas migrantes*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana, Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia.

¹⁴ DISPONIBLE EN: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

tanto en el ámbito privado como en el público”.

Recomendamos que en los centros de atención a las personas migrantes, **no se tolere ninguna manifestación de violencia hacia ninguna persona, independientemente de la relación sentimental que haya entre ellas** (ya sean pareja de hecho, matrimonio o familiares), pues ninguna agresión es justificable. En ocasiones las mujeres pueden no ser conscientes de estar siendo víctimas de violencia de género, y creer que se trata de un trato normal entre las parejas. Sin embargo, desde el centro debe transmitirse el mensaje

RECUERDA QUE



En Honduras muere una mujer cada 17 horas (Observatorio de la Violencia de la Universidad Autónoma de Honduras, 2014).

En El Salvador, entre 2003 y 2012 fueron asesinadas 4018 mujeres, según el Informe Regional de Desarrollo Humano (PNUD, 2013).

de que cualquier tipo de violencia es inaceptable.

Algunas **señales que indican que la mujer puede estar siendo víctima de violencia** son:

- Excesiva timidez al hablar, sobre todo con hombres.
- Su pareja nunca se separa de ella.
- Su pareja responde por ella las preguntas que otras personas le hacen
- Ligeras descalificaciones en público por parte de su pareja (“calla, que tú no sabes explicarte bien”, “tú de eso no entiendes”).
- Estado generalizado de agitación o desesperanza.

Es sumamente difícil que el centro de atención pueda intervenir satisfactoriamente en casos de violencia de género, debido al poco tiempo que permanecen las mujeres en el mismo y a la forma en que las víctimas naturalizan la relación de violencia en algunos casos. Sin embargo, algunas **recomendaciones** para estos casos son:

- **Prevé los pasos a seguir y los recursos** a los que acudir en casos de violencia de género.
- Expón **información visual** en el centro: qué es la violencia de género, tipos, ejemplos, consecuencias, apoyos y recursos para las víctimas.
- **Entrevísta de forma separada:**
 - Infórmala sobre el grave peligro que corre.
 - Infórmala sobre los apoyos y recursos disponibles.
 - Canalízala a los recursos médicos y psicológicos para un reconocimiento.
 - Si dispones de un cuarto para familias, dale la posibilidad de no ocuparlo y si lo prefiere, ubícala en el dormitorio de mujeres.
 - Si dispones de espacio, ofrécele que se quede en el centro mientras es canalizada a otros recursos.
 - Si decide continuar el camino con su agresor, recomiéndale llevar una bolsita con algo de dinero, sus documentos, teléfonos de emergencias y lugares a los que puede acudir en caso de que cambie de opinión.

Por último no hay que olvidar que las **personas migrantes son frecuentemente víctimas de algún tipo de violencia**, sobre todo las y los menores, las mujeres y las personas pertenecientes a la diversidad sexual. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), las situaciones de conflicto, posconflicto y desplazamiento pueden acrecentar la violencia y originar formas de violencia contra las mujeres.¹⁵ En este sentido, la violencia sexual es uno de los tipos de violencia de los que más mujeres y personas pertenecientes a la diversidad sexual son víctimas en el tránsito migratorio.

Violencia sexual

*“La violencia sexual son las **relaciones o actos sexuales no consentidos**”.*¹⁶ Puede

¹⁵ MÁS INFORMACIÓN: Organización Mundial de la Salud (2013). Violencia contra la mujer, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

¹⁶ DISPONIBLE EN: Salcedo, Angulo y García. (2015). *Manual de aproximaciones psicológicas para voluntarios que trabajan con personas migrantes*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana, Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia.

ser ejercida utilizando la fuerza, la coerción física o psicológica, o tomando ventaja de ciertas condiciones de desigualdad, de indefensión o de poder entre la víctima y el agresor. La violencia sexual también puede darse en el interior de la pareja (matrimonio, parejas de hecho, novios).

Este tipo de violencia incluye:

- Abuso sexual.
- Daños físicos o emocionales durante el acto sexual.
- Prostitución forzada.
- Violación sexual.



Violación sexual

La violación sexual se entiende como la penetración, mediante coerción física o psicológica, de la vagina, el ano o la boca, con el pene, otra parte del cuerpo o un objeto, independientemente del sexo de la víctima y de su relación con el agresor o agresora.

Cuando en el centro de atención se identifica a una persona que ha sido víctima de violación sexual, es recomendable **canalizarla con un o una psicóloga clínica**, ya que estas personas se enfrentan a situaciones complicadas, con niveles de ansiedad representativos y estrés postraumático. Asimismo es recomendable **canalizarla con un médico**.

En caso de no contar con una persona que conozca la temática, es de utilidad contactar a las Comisiones de Derechos Humanos y las Clínicas Especializadas de la Mujer de los hospitales públicos, así como otras instituciones que trabajen el tema.

Debemos ser conscientes de que

RECUERDA QUE



Frecuentemente las mujeres y la población LGBTTTI son víctimas de violación sexual en el tránsito migratorio, por lo que el centro debe prever qué hacer en estos casos.

muchas veces aunque se ofrezca apoyo a las víctimas para denunciar, ellas decidirán no hacerlo. Esta decisión debe ser respetada¹⁷ y no sentir impotencia, pues este tipo de decisiones son complicadas y pueden implicar para las víctimas enfrentar a sus agresores o revivir el abuso.

Por ningún motivo hay que someter a la víctima a revictimización, es decir, que en el centro de atención no se sucedan nuevos episodios de violación de derechos. Algunas **recomendaciones** para evitarlo son:

VER MÁS



Ir a Herramienta de Trabajo VI "Entrevista para personas víctimas de violación sexual".

RECUERDA QUE



Otras instituciones a las que se puede recurrir son:

MUSAS: Mujeres Sobrevivientes al Abuso Sexual. Tel. 01 (55) 5578 9197.

Organizaciones especializadas de apoyo a víctimas de abuso sexual (públicas y privadas) Disponible en: http://www.escuelaparapadres.com/v2/Dir_apoyo_a_victimas.pdf

- Reacciona con **serenidad**, ni con ligereza ni con excesiva gravedad, al escuchar el testimonio de la persona.
- **Nunca responsabilices a la víctima** de la agresión con frases como "no debiste haber ido por ese sitio", "esa zona es peligrosa, debes tener cuidado", "no deberías vestir así", "no deberías confiar en desconocidos".
- **Nunca pongas en duda su testimonio**, aunque parezca difuso, ya que eliminarás su confianza en la ayuda que se le puede ofrecer.

¹⁷ MAS INFORMACIÓN: *Comisión Intereclesial de Justicia y Paz*, disponible en: <http://justiciaypazcolombia.com/Los-efectos-psicosociales-de-la>

- **Nunca la obligues a entrar en detalles** ni a contar varias veces la agresión.
- **Valida sus sentimientos** con frases como “entiendo que te sientas así”, “es normal que estés triste/ enfadada/ frustrado”, “entiendo que en tu situación pienses de esa manera”.
- Haz **hincapié en sus características positivas y factores de protección**, más que en sus debilidades.
- **No la presiones para iniciar un proceso judicial, pero infórmala sobre sus derechos**, los cauces de acceso a la justicia y las instituciones de apoyo.
- En su caso, **canalízala a instituciones especializadas de justicia, salud y apoyo psicológico**.
- Realiza un **monitoreo de la atención**.

En el caso de que la víctima viaje junto con su agresor/a, es altamente recomendable **separarlos durante su estancia en el centro** con el objetivo de que la persona pueda **distanciarse de la situación y romper la dinámica de abuso**.

Sexo transaccional

El sexo transaccional se concibe como el intercambio de sexo por bienes de consumo o servicios. Se trata de una forma de instrumentalización del cuerpo que, en algunas ocasiones, las personas migrantes, sobre todo mujeres y población LGBTTTI, utilizan como una **forma de obtener recursos para continuar su viaje o evitar agresiones y peligros mayores**. De esta manera, existen personas que, durante su tránsito por México, acceden a mantener relaciones sexuales a cambio de un aventón (*ride*), de alimentos o de ser llevadas a un lugar valorado como seguro por ellas.

Puede parecer que se trata de un libre intercambio, pues **no existe amenaza o coerción explícita** que las y los obligue a mantener relaciones sexuales. Sin embargo, no hay que olvidar que en muchos casos el contexto que rodea esta transacción resulta amenazante para la persona migrante. En estas circunstancias, el sexo transaccional se torna en violencia sexual, debido a que este intercambio se convierte solo en una **concesión que las y los migrantes hacen para proteger su seguridad, y no una libre elección de mantener un encuentro sexual**. En estos casos, se viola la autonomía sexual de la

persona migrante, entendiendo esta como la libertad de decidir cómo vivir, experimentar y expresar su sexualidad, sin presiones sociales que cohiban, juzguen y/o repriman su sexualidad o comprometan su libertad.

Cada persona migrante valorará y enfrentará estos acontecimientos de forma diferente, según sus creencias y experiencias previas, por lo que se pueden encontrar desde personas que no le den importancia en absoluto, hasta personas profundamente afectadas por lo acontecido. Así, el personal del centro de atención debe **respetar siempre la postura de la persona**.

Algunas **recomendaciones** para estos casos son:

- **Evita juzgar** a la persona y sus motivos.
- Facilita su acceso a **recursos de salud en el caso de prácticas sexuales de riesgo** (sin método de prevención de enfermedades de transmisión sexual).
- Facilita su acceso a recursos de **apoyo psicológico** en caso de que la persona así lo manifieste o se detecte la necesidad.
- En su caso, **apoya y acompaña** tras la canalización.

2.7 TRATA DE PERSONAS

El *Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas*, especialmente *Mujeres y Niños*, conocido como Protocolo de Palermo, que entró en vigor el 25 de diciembre de 2003, define *trata de personas* con tres elementos:

1) Es el **acto** de:

- Captar
- Transportar
- Acoger
- Recibir

2) Recurriendo al **medio** de:

- Uso de la fuerza
- Otras formas de coacción:
 - Fraude
 - Engaño
 - Abuso de poder
 - Situación de vulnerabilidad
 - Concesión o recepción de pagos o beneficios

Para obtener el **consentimiento** de la víctima,

3) Con el **fin** de:

- Explotación

La trata de personas representa un problema social a nivel mundial. Las y los tratantes engañan a mujeres, hombres, niñas y niños para someterlos a **situaciones de explotación**. Entre las más conocidas, de acuerdo a la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, se encuentran:

- Explotación sexual.
- Trabajo forzoso.
- Servidumbre doméstica.
- Mendicidad infantil.
- Extracción de órganos.

El delito de trata de personas muchas veces **se confunde con el delito de tráfico ilícito de migrantes**. Es importante distinguirlos para saber cómo se puede ayudar a la víctima de trata de personas. A continuación se presentan las diferencias principales:

DIFERENCIAS ENTRE TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS			
TRATA DE SERES HUMANOS		TRÁFICO DE MIGRANTES	
Objetivo	Explotación de la persona	Objetivo	Entrada ilegal de migrantes
No es indispensable que las víctimas crucen las fronteras para que se configure el delito		El cruce de fronteras es un elemento necesario para la comisión del tráfico	
Para que haya consentimiento de la persona hay engaño, rapto y/o abuso de poder por parte de el/la tratante		Las personas migrantes son quienes dan su consentimiento para obtener el servicio de ser trasladadas de manera ilegal	
Con la explotación es con lo que los grupos delictivos obtienen el mayor ingreso		Los grupos delictivos obtienen su ingreso de los fondos que las personas migrantes tienen para llegar a su destino	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de UNODC

Para **identificar una posible víctima de trata de personas**, el personal del centro de atención puede notar ciertas características evidentes como:

- Ansiedad, ataques de pánico.
- Abuso de sustancias, como el alcohol u otras drogas.
- Desórdenes alimenticios.
- Depresión, pasividad extrema.
- Desórdenes de conducta, incluso de tipo sexual.

Cuando se tiene sospecha de que alguna persona migrante ha sido víctima de trata con fines de explotación sexual o laboral, proponemos **canalizarla para que le sean cubiertos tres servicios básicos** para estos casos: **el médico, el psicológico y el jurídico.**

VER MÁS



Ir a la Herramienta de Trabajo II "Directorio de instituciones".

Cuando el personal de los centros de atención ha logrado identificar víctimas de trata, sugerimos ponerse en contacto con las instancias correspondientes, ya que para tratar o darle seguimiento a estos casos se debe contar con un equipo especializado. Entre las **instituciones** que recomendamos contactar se encuentran:

- Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA).
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV).
- Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas Estatales.
- Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia (PRODEM).
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Grupo Beta.
- Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Debido a que en los centros de atención la población que se atiende es gente que va de paso, la ayuda inmediata que se les puede dar a estas personas es limitada. En este sentido, algunas **recomendaciones** son:

RECUERDA QUE



*En enero 2014 la Secretaría de Hacienda publicó un decreto por el que se transformó la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (Provictima) en la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas**.*

- Canaliza a las personas con un o una profesional de la psicología.
- Canalízalas con las autoridades competentes.
- Apóyalas en la obtención de su boleto de regreso a su lugar de origen si lo desean.¹⁸

Aconsejamos que en el centro de atención se difunda **información sobre el tema mediante talleres, pláticas o carteles para prevenir a las personas migrantes**, ya que debido a las condiciones en las que están viajando y a sus necesidades pueden caer varias veces en las redes de trata.¹⁹

2.8 ACTIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS Y CULTURALES

Los centros de atención para las personas migrantes pueden volverse lugares rutinarios, lo que en ocasiones causa desesperación y aislamiento en las personas en tránsito migratorio. Por esta razón, proponemos **organizar eventos y coordinar proyectos** como clubes de lectura, posadas y foros de participación con la sociedad en general (estudiantes, autoridades, organizaciones civiles, colectivos, etc.).

Resulta de gran ayuda la construcción de vínculos específicos con instituciones y organizaciones para el desarrollo de **intervenciones concretas**. Por ejemplo, puede haber un acercamiento con algún colectivo de cultura para el desarrollo de proyectos culturales, o con un grupo de feministas para implementar módulos sobre empoderamiento de las mujeres. Cualquiera que sea la actividad planeada, se debe asegurar que esta se imparta por **personas expertas** y de **acuerdo a las necesidades y aptitudes de las personas que se atienden**. Es importante atender a las novedades respecto a leyes y políticas migratorias, pues esto permite ofrecer eventos que vayan de acuerdo con las necesidades concretas de las personas migrantes.

Es frecuente que los centros de atención, según su capacidad y los recursos humanos y materiales disponibles, desarrollen actividades socioeducativas y culturales de diferente índole. El objetivo, además de pasar un rato agradable, es trabajar determinados temas

¹⁸ **MÁS INFORMACIÓN:** Recomendamos consultar el *Manual de primeros auxilios: para los funcionarios de los servicios de aplicación de la ley encargados de la respuesta inicial en los casos de trata de personas*, elaborado por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), disponible en: http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/TIP_1st_AidKit_Spanish_V0981432.pdf

¹⁹ **MÁS INFORMACIÓN:**

- La Campaña Corazón Azul contra la trata de personas cuenta con varios materiales para prevenir este delito, los cuales están disponibles en:

<http://www.unodc.org/blueheart/es/campaign-tools.html>

<http://www.unodc.org/lpo-brazil/es/trafico-de-pessoas/campanhas.html>

- La Comisión Nacional de Derechos Humanos cuenta con el Programa contra la Trata de Personas, disponible en: http://www.cndh.org.mx/Programa_Contra_Trata_Personas. Aquí se pueden encontrar Programas de Atención, así como una línea de teléfono.

con las y los migrantes. Estas actividades pueden ser **pláticas y conferencias, talleres (de dibujo, lectura, manualidades y cocina), cursos, cine-debate, dinámicas, visitas, excursiones, deportes y música**. También es posible realizar actividades espirituales, tales como la eucaristía y meditación.

Algunas de las temáticas de las actividades que se desarrollan actualmente, y otras que sería positivo incluir, son:

- **Derechos humanos.**
- **Proceso migratorio:** riesgos del cruce, violencia, rutas migratorias, pasajes, instituciones de apoyo, asilo, refugio, condición de estancia de visitante por razones humanitarias (visa humanitaria).
- **Inserción laboral:** cómo emprender un negocio, aprendizaje de oficios, inglés y computación.
- **Salud física y sexual:** prevención de Infecciones de Transmisión Sexual, planificación familiar, alimentación.
- **Salud psicológica:** contención y manejo de emociones, respeto, empatía, proyectos de vida, manejo del estrés, autoestima.
- **Violencia de género:** machismos, tipos de violencia, derechos de las mujeres, instituciones y recursos de apoyo a las víctimas.
- **Género y diversidad sexual:** concepto, derechos de las personas LGTBTTI, homofobia, transfobia.
- **Trata de personas:** concepto, derechos de las víctimas, instituciones y recursos de apoyo a las víctimas.

Algunas recomendaciones para el desarrollo de actividades socioeducativas y culturales son:

- **Pregunta** a las y los migrantes qué actividades les interesan o les gustaría realizar.

TIP



Algunas **instituciones** a las que acudir son Cruz Roja, los DIF o algunas de las organizaciones que forman REDIM (Red por los Derechos de la Infancia en México), que agrupa a instituciones de toda la República que trabajan con menores.

- **Selecciona** de entre las propuestas las actividades que puedan resultar más interesantes y provechosas para las personas migrantes en función de los recursos con los que cuenta el centro.
- **Busca instituciones** públicas y privadas que trabajen temáticas de interés para las personas migrantes o que puedan donar recursos materiales para desarrollar actividades socioeducativas y culturales.
- **Planifica** las actividades de manera semanal o mensual.
- **Adapta** las actividades a la población del centro.
- **Anima** a las **mujeres** a participar y proponer actividades.
- **Incluye a las personas LGBTTTI** en la planificación y desarrollo de las actividades.
- No planifiques actividades “para mujeres y para hombres”, **rompe los estereotipos de género**.
- **Diseña actividades** especialmente **para las y los menores**:
 - Busca instituciones públicas y privadas que trabajen con menores o que puedan donar juguetes o recursos materiales para desarrollar actividades.
 - Adapta las actividades a sus edades.
 - Evita caer en los estereotipos y roles de género tradicionales.
 - Utiliza estrategias cooperativas para generar relaciones igualitarias en los juegos y actividades.
 - Invita a las actividades a las y los menores de la comunidad.
- Aprovecha las actividades para que las y los migrantes creen **materiales formativos e informativos**, como carteles y trípticos contra la violencia de género, la transfobia, la homofobia, etc.
- **Incluye a la comunidad**, fomenta la participación de las y los vecinos y de asociaciones locales en el centro de atención.

2.9 INSERCIÓN LABORAL

A continuación mencionamos algunas de las buenas prácticas detectadas en los diferentes centros de atención referidas a la inserción laboral. Debemos estar conscientes de que muchas de las personas migrantes y sus familias pueden permanecer en México más tiempo de lo previsto, o finalmente acaban residiendo en territorio nacional de forma permanente. Es fundamental que se lleve a cabo un **diagnóstico de las necesidades de la persona**, pues suele suceder que algunas requieran de una estancia más prolongada y necesiten otro tipo de intervenciones. En este sentido, el centro de atención constituye una buena oportunidad para fomentar **acciones de capacitación y formación** en diferentes ámbitos, así como para proporcionar las herramientas y recursos necesarios para que la persona desarrolle competencias y capacidades que le ayuden a generar **procesos de emprendimiento**, con el apoyo de instituciones y organizaciones específicas que trabajan en el sector.

Estas son algunas de las **estrategias de inserción laboral** que están funcionando muy positivamente en algunos centros de atención:

- **Certificación de oficios:** se trata de que se reconozcan las competencias profesionales de las y los migrantes a su llegada al país. De esta forma, se da validez curricular a la capacitación o el oficio que desempeñaban en sus lugares de origen lo que facilita su integración al mercado laboral.
- **Talleres de capacitación y formación:** generalmente son liderados por personas voluntarias (ya sean personas migrantes o voluntarias y voluntarios locales). En ellos, las y los participantes pueden aprender un oficio en función de sus competencias, así como de las características y los recursos disponibles en el centro. Algunos ejemplos son talleres de corte y confección, computación e informática, panadería, albañilería, peluquería, etc.
- **Bolsa de trabajo informal:** consiste en generar vínculos y redes a través de la comunidad. Las y los vecinos se acercan al centro de atención a ofertar trabajos específicos a las personas migrantes.

TIP



Organizaciones a las que se puede recurrir:

- **Fundación ProEmpleo:** lleva a cabo procesos de capacitación que generan autoempleo, a través de la creación de microempresas que contribuyen a la inserción sociolaboral y mejoran la situación económica de las personas y de la comunidad a la que pertenecen.
- **Fundación MATT:** tiene un servicio de atención a personas migrantes vía telefónica en el que mapean su perfil con ofertas laborales y le dan seguimiento hasta que la persona migrante obtiene alguna de las opciones de empleo que se le presentaron.
- **Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA):** desarrolla proyectos de alfabetización de personas adultas y certificación de oficios y competencias profesionales.

- **Redes de comunicación para la inserción laboral en los call centers:** se ubican fundamentalmente en la zona fronteriza del norte del país y se dirigen principalmente a las personas deportadas que dominan el inglés, pues para formalizar el contrato, requieren: el acta de nacimiento, seguro social e IFE. Muchas multinacionales de este sector requieren trabajadoras o trabajadores para integrar a la empresa de forma inmediata, es por ello que acuden a los centros de atención demandando personal trabajador.

En este sentido recomendamos mucha prudencia con estas empresas, pues no todas poseen un enfoque de responsabilidad social con las personas migrantes, quienes en muchas ocasiones se convierten en un blanco fácil para ser explotadas laboralmente.

TIP



Es recomendable hacer una **lista de las empresas o personas que han dado buenos y malos resultados** como empleadoras para evitar que se repitan prácticas abusivas.

CONCLUSIONES

El *Manual de Buenas Prácticas en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad en tránsito migratorio por México* constituye un recurso didáctico dirigido al personal y las y los voluntarios que trabajan en los centros de atención para las personas migrantes distribuidos por la República Mexicana. Está dirigido específicamente a la atención de grupos en situación de vulnerabilidad, como son las y los menores, las mujeres y las personas pertenecientes a la diversidad sexual o LGBTTTI (Lesbianas, Gays, Transexuales, Transgénero, Travestis e Intersexuales). El *Manual* contiene directrices de carácter general divididas en dos grandes categorías:

- Funcionamiento del centro de atención, donde se recogen las buenas prácticas dirigidas a la optimización de los recursos disponibles en relación con: las distintas áreas de intervención (área educativa, área de inserción laboral, área de documentación y de investigación), los reglamentos y protocolos, los procedimientos de seguridad, los recursos humanos, las cuestiones referidas a la comunicación interna, el trabajo en red, las relaciones con la comunidad, los recursos financieros y, por último, los procesos de difusión, información y orientación en el trayecto del tránsito migratorio.
- Atención a las personas migrantes, en esta categoría se recopilan las buenas prácticas que refieren al proceso de atención que se dispensa a la persona desde su llegada (proceso de ingreso), distribución del espacio en función a la identidad de género de la persona, acceso a los servicios y derechos fundamentales (salud, justicia y educación), los tipos de violencia y la trata de personas, las actividades socioeducativas y culturales, y por último los procesos en materia de inserción laboral.

Con estas orientaciones prácticas, se pretende que el presente *Manual* contribuya a optimizar el funcionamiento de estas instituciones y a desarrollar una atención integral a las poblaciones atendidas en el proceso del tránsito migratorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albergue Decanal Guadalupano. (2013). *Infomigrantes septiembre*. Disponible en: <http://alberguetierrablanca.blogspot.mx/2013/10/infomigrantes-septiembre.html>

Amnistía Internacional. (2010). *Víctimas Invisibles. Migrantes en movimiento*. Madrid: EDAI.

Banco Interamericano de Desarrollo (1999). *América Latina frente a la desigualdad. Informe 1998-1999*. Washington D.C.: BID.

Centro de Derechos Humanos de la Facultad Libre de Derecho de Monterrey para Casa del Migrante Casa Nicolás. (2014). *Tercer Informe sobre la situación de la población migrante centroamericana indocumentada en la zona metropolitana de Monterrey*. Monterrey: FLDM.

Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez y Casa del Migrante de Saltillo. (2011). *Cuaderno sobre secuestro de migrantes: Dimensión, contexto y testimonios de la experiencia de la migración en tránsito por México*. Ciudad de México: Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez y Casa del Migrante de Saltillo.

Comisionado Nacional de Derechos Humanos de Honduras. (2012). *Informe Anual del Comisionado de los Derechos Humanos sobre el estado general de los Derechos Humanos en Honduras y el desempeño de sus funciones*. Tegucigalpa: CONADEH.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2014). *Observaciones preliminares sobre la situación de los derechos humanos en Honduras*. Tegucigalpa: CIDH.

Comisión Intereclesial Justicia y Paz. (2010). *Los efectos psicosociales de la revictimización*. Disponible en: <http://justiciaypazcolombia.com/Los-efectos-psicosociales-de-la>

Consejo Nacional de Población. (2013). La migración femenina mexicana a Estados Unidos. Tendencias Actuales. En: *Boletín de Migración Internacional, Año I, Núm. 1*. Ciudad de México: CONAPO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de noviembre de 2012.

Convención sobre los Derechos del Niño. Asamblea General de Naciones Unidas, 20 de noviembre de 1989.

Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Migración y se reforman, derogan y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley General de Población y del Reglamento de la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público. *Diario Oficial de la Federación*, 28 de septiembre de 2012.

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Civil para el Distrito Federal y del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 5 de febrero de 2015.

Drammeh, L. (2010). *Proyectos de vida para menores migrantes no acompañados. Manual para profesionales de primera línea*. Colección Migration. Estrasburgo: Ediciones del Consejo de Europa.

FOVISSSTE. (2012). *Protocolos de Actuación en Protección Civil*. Ciudad de México: Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores de Estado.

Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 7 de abril de 2011.

Ley de Migración. Reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de octubre de 2014.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2013.

Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres. Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2013.

Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos. Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de marzo de 2014.

Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de agosto de 2010.

Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político. Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2014.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en México. (2003). *Diagnóstico sobre la situación de los derechos humanos en México*. México: OACNUDH.

OMS. (2013). *Violencia contra la mujer*. Nota descriptiva n° 239. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>.

Pastoral de Movilidad Humana, Conferencia Episcopal de Guatemala. (2013). *Las personas migrantes como grupo vulnerable de ejecuciones extrajudiciales. Informe dirigido al Relator Especial sobre ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias con motivo de su visita en abril de 2013*. Disponible en: <http://www.fundacionjusticia.org/wp-content/uploads/2013/06/INFORME-RELATOR-EJECUCIONES-EXTRAJUDICIALES-140413.pdf>

PNUD. (1994). *Human Development Report 1994*. Nueva York: Oxford University Press.

PNUD. (2013). *Informe regional de desarrollo humano para América Latina (2013 -2014). Seguridad ciudadana con rostro humano: Diagnóstico y propuestas para América Latina*. Nueva York: PNUD.

Red de Documentación sobre las características de los transmigrantes centroamericanos. (2013). México: REDODEM.

Salcedo, Angulo y García. (2015). *Manual de aproximaciones psicológicas para voluntarios que trabajan con personas migrantes*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana, Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia.

Secretaría de Seguridad Pública. (2010). *Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género*. Ciudad de México: SSP.

UNESCO. (2012). *Social inclusion, social transformations, social innovation. What role for UNESCO in 2014-2021?* Disponible en: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/BPI/EPA/images/media_services/Director-General/ConceptNoteSocialInclusionSocialTransformationsSocialInnovationEN.pdf

UNFPA. (2006). *Estado de la población mundial 2006. Hacia la esperanza: las mujeres y la migración internacional*. Nueva York: Fondo de Población de las Naciones Unidas.

Universidad de Guadalajara y Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco. *Guía de Protocolos de Prevención contra actos de inseguridad y delictivos*. Disponible en: http://www.fm4pasolibre.org/redodem/narrativas_de_la_transmigracion_centroamericana_redodem_vol1_caracteristicas.pdf

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

03



HERRAMIENTA DE TRABAJO I. REGLAMENTO

A continuación se enumeran los puntos básicos que recomendamos que contemple todo reglamento, mismo que sugerimos se sitúe en un lugar visible en el centro de atención.

1. Nombre, dirección y datos de contacto del centro de atención

2. Frase positiva para dar una cálida acogida: ¡Sean bienvenidas y bienvenidos!

3. Horario y uso del espacio:

Ingreso y salida del centro

Áreas comunes

Dormitorios y baños

Actividades socioeducativas y culturales programadas periódicamente

4. Servicios: especificar qué ofrece el centro: comida, estancia, trámite de documentos, inserción laboral, asesoría jurídica, asistencia médica y psicológica y otros. Especificar si se cuentan con servicios especiales, como atención médica para personas con movilidad reducida, etc.

5. Establecer la gratuidad de los servicios: por ejemplo, "Todos los servicios aquí brindados son totalmente gratuitos. Si se te demanda dinero u otro tipo de pago, por favor, coméntalo con la Administración".

6. Tiempo de estancia: especificar si se cuenta con tiempo máximo de estancia y si se permite o no el reingreso.

7. Derechos de la persona migrante: por ejemplo, vivir dignamente, ser atendida con respeto, gozar de todos los servicios del centro, no ser discriminada, ser escuchada.

8. Obligaciones: por ejemplo, no consumir drogas o bebidas alcohólicas dentro del centro, evitar conductas violentas, ser respetuosa con el resto de las personas migrantes, el personal y las instalaciones, etc. Si se inspeccionan pertenencias, se debe mencionar que es obligación de la persona migrante el permitir que el personal del centro lo realice.

9. Objetos prohibidos: especificar si se prohíben algunos objetos como armas punzocortantes, celulares, etc.

HERRAMIENTA DE TRABAJO II. EJEMPLO DE DIRECTORIO DE INSTITUCIONES

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCION	DATOS DE CONTACTO
ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados)	Acceso a la justicia	Canalización para procesos de refugio.	Av. Miguel de Cervantes Saavedra 193, piso 14, oficina 1402. Col. Granada. Del. Miguel Hidalgo. C.P. 11520. México, D.F. Tel. 01 (55) 5083 1720 y 01 (55) 5083 1710. Fax 01 (55) 5250 9203. mexme@unhcr.org http://www.acnur.org/13/
	Inserción laboral	Proyecto para apoyar a quienes querían poner un negocio.	Oficina en CAEMIN Constantrino 251. Colonia Vallejo. Delegación Gustavo A. Madero. México, D.F. Tel. 6362 1116 Oficina en Casa Espacio Refugiados Parque Ramón López Velarde (Dentro del Parque / Prol. Orizaba s/n/ Huatabampo/Antonio M. Anzal), Col. Roma Sur. Del. Cuauhtémoc, México, D.F. 06700 Tel. 5584 9892
AFABI (Agencia Familiar Binacional, A.C.)	Actividades socio-educativas y culturales	Prácticas sobre ETS, alcohol, drogas, valores, igualdad de género, anticonceptivos.	Av. Mutualismo 923. Zona Centro. (Entre Calle 3ra y 4ta). Tijuana, Baja California. Tel. (desde Estados Unidos) 011 521 664 6865071. Cel. 011 521 664 3851577. http://www.afabi.org/spanish/frncio.htm
	Acceso a la salud sexual	Pruebas rápidas de VIH.	Diagonal San Antonio 945. Despacho 5. Col. del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 03100. México, D. F. Tel. 01 (55) 5536 4571. contacto@aluna.org.mx http://www.aluna.org.mx/
ALUNA	Procedimientos de seguridad	Protocolos de seguridad (centrado en defensores de derechos humanos, más que en población migrante).	

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
AMNISTÍA INTERNACIONAL	Acceso a la justicia	Talleres y capacitaciones en DDHH.	Luz Savión 519. Col. Del Valle Centro. Del. Benito Juárez. C.P. 03100. México, D.F. info@amnistia.org.mx http://amnistia.org.mx/
BRIGADA CALLEJERA	Acceso a la salud sexual Mujer	Acceso a antirretrovirales. Atención ginecológica.	Centro de Atención de La Merced Calle Corregidora 115, Desp. 204. Col. Centro, Del. Venustiano Carranza. (A dos calles del metro Candelaria de la Linea 1), C.P. 15100. México, D.F. Tel. y fax 01 (55) 5542 7835. brigadaac@laneta.apc.org y brigada.callejera@gmail.com www.brigadaac.mayfirst.org https://www.facebook.com/brigadacallejera Twitter: @brigadaelisa
CAPASITS (Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual)	Acceso a la salud sexual	Tratamiento antirretroviral, seguimiento médico y apoyo psicológico a personas con VIH y sus familias.	http://www.censida.salud.gob.mx Datos de contacto por estado disponibles en: http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/dir_capasits.pdf
CASA ESPACIO REFUGIADOS	Inserción laboral	Bolsa de trabajo (el centro redacta una carta en la que consta que la persona se encuentra en trámites de refugio).	Parque Ramón López Velarde (dentro del Parque / Prol. Orizaba s/n/ Huatatabampo/Antonio M. Anzal). Col. Roma Sur. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06700. México, D.F. Tel. 01 (55) 5584 9892. http://www.casarefugiados.org

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
CASADELOS AMIGOS	Actividades varias		Calle Ignacio Mariscal 132. Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06030. México, D.F. Tel. 01 (55) 5705 0521. http://www.casadelosamigos.org
CEAV (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas)	Víctimas de trata	Antes "Províctima". Canalización de víctimas de trata.	Ángel Urraza 1137 (esq. Pestalozzi). Col. del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 03100. México, D.F. Tel. 01 (55) 1000 2000 y 01 (800) 8428462. http://www.ceav.gob.mx
CENTRO PRODH	Otros	Cartilla preventiva de riesgos: puntos a evitar.	Serapio Rendón 57. Col. San Rafael. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06470. México, D.F. Tel. 01 (55) 5546 8217. http://www.centroprodh.org.mx
CLÍNICA ESPECIALIZADA CONDESA	Acceso a la salud sexual	Acceso a antirretrovirales.	General Benjamín Hill 17. Col. Hipódromo Condesa. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06170. México, D.F. Tel. 01 (55) 5515 8311. http://condesadf.mx
CNDH	Actividades socio-educativas y culturales	Prácticas sobre DDHH a cargo de una trabajadora social.	Periférico Sur 3469. Col. San Jerónimo Lídice. Del. Magdalena Contreras. C.P. 10200. México, D.F. Tel. 01 (55) 5681 8125 /01 (55) 5490 7400 y 01 (800) 7152 000. http://www.cndh.org.mx
	Acceso a la justicia	Canalización de víctimas de delito para acompañamiento.	Av. José María Morelos Pte. 1017. Col. La Merced Alamedalajouca. C.P. 01722. 2147662 y 01 (722) 2147668. Tel. 01 (722) 2147662 y 01 (722) 2147668. coespo@edomex.gob.mx
COESPQ, Consejo Estatal de Población	Actividades Socio-educativas y culturales	Prácticas sobre ETS, alcohol, drogas, valores, igualdad de género, anticonceptivos.	Av. José María Morelos Pte. 1017. Col. La Merced Alamedalajouca. C.P. 01722. 2147662 y 01 (722) 2147668. Tel. 01 (722) 2147662 y 01 (722) 2147668. coespo@edomex.gob.mx

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
COMAR	Acceso a la justicia	Coordinación y seguimiento de procesos de refugio.	Dinamarca 84, Piso 4, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc. C.P. 06600, México, D.F. Tel. 01 (55) 5209 8800 ext. 30133 y 30147. http://www.comar.gob.mx/es/
	Menores	Seguimiento a la ludoteca (lleva juguetes, materiales didácticos).	Cruz Roja Mexicana, Sede Nacional Juan Luis Vives 200, Col. Los Morales Polanco, Del. Miguel Hidalgo. C.P. 11510, México, D.F. Tel. 01 (55) 1084 9000 (conmutador). Emergencias: 065 http://www.cruzrojamexicana.org.mx
	Recursos humanos	Capacitación en primeros auxilios.	Cruz Roja Mexicana, Delegación Local en Tapachula 9A Norte N/A C.P. 30700, Tapachula, Chiapas. Tel. 01 (962) 6267644.
CRUZ ROJA	Procuración de fondos/proyectos	Financia una oficina en la frontera de El Carmen para atender a deportados guatemaltecos.	Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Tecún Umán 1ª. Avenida 4-38 Zona 1, Tecún Umán, Guatemala. Tel. 7776 8402.
	Procuración de fondos/donaciones	Donación de alimentos y productos de limpieza.	Cruz Roja, Delegación San Luis Av. Juárez, San Luis Potosí. Tel. 01 (444) 8150519. Tel. de emergencias 8150519 o al 065.

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCION	DATOS DE CONTACTO
FEVIMITRA (Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas)	Violencia de género/ Trata de personas.	Las 24 horas, los 365 días del año. Servicio gratuito y confidencial.	Río Elba 17. Col. Cuauhtémoc. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06500. México, D.F. Tel. 01 (800) 0085 400 - fevimitra@pgr.gob.mx alertaamber@pgr.gob.mx - www.pgr.gob.mx/fevimitra/
FUNDACIÓN PROEMPLEO	Inserción laboral	Taller de capacitación laboral.	Herschel 131. Col. Anzures. Del. Miguel Hidalgo. C.P. 11590. México, D.F. Tel. 01 (55) 5545 0845 y 01 (800) 7028443. informes@proempleo.org.mx
HOSPITAL DE LA MUJER	Mujer	Canalización para atención médica.	Prol. Salvador Díaz Mirón 374. Col. Santo Tomás. Del. Miguel Hidalgo. C. P. 11340. México, D.F. Tel. 01 (55) 5341 1100. calidadhdamujer@outlook.com http://www.hdelamujer.salud.gob.mx
INEA Instituto Nacional para la Educación de los Adultos	Acceso a la educación	Proyecto de alfabetización.	Francisco Márquez 160. Col. Condesa. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06140. México, D.F. Tel: 01 (55) 5241 2700 y 01 (800) 0060 300. http://www.inea.gob.mx
INDESOL (Instituto Nacional de Desarrollo Social)	Procuración de fondos/proyectos	Programas sociales para financiar los gastos de operatividad de la casa (luz, teléfono, papelería).	2a. Cerrada de Belisario Domínguez 40. Col. Del Carmen. Del. Coyoacán. C.P. 04100. México, D.F. Tel. 01 (55) 5554 0390 y 01 (800) 7188621. http://indesol.gob.mx

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
MÉDICOS SIN FRONTERAS	Acceso a la salud	Servicios médicos.	<p>Oficina de Representación para México y América Central Avenida Cuauhtémoc 16, Terraza. Col. Doctores. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06720. México, D.F. Tel. 01 (55) 5256 4139. http://www.msf.mx/web/index.php?id_pag=118</p> <p>Sede en México Francisco Sosa 267. Col. Barrio de Santa Catarina. Del. Coyoacán. C.P. 04010. México, D.F. Tel. 01 (55) 5536 3954/ 5536 3922. http://oim.org.mx ionmexico@iom.int</p> <p>Sede en Tuxta Gutiérrez, Chiapas Blvd. Andrés Serra Rojas No. 1090, Col. El Retiro, C.P. 29045 tel. 961 691 40 35</p>
OIM México	Víctimas de trata	Canalización de víctimas de trata.	<p>Privada Tercera de Francisco Javier Mina 210. Centro San Luis Potosí. C.P. 78000. San Luis Potosí. Tel. 01 (444) 0814 7231 (atención las 24 horas). otraoportunidadac@hotmail.com http://www.otraoportunidad.altervista.org</p>
OTRA OPORTUNIDAD	Menores/ mujeres	Derechos de los niños y mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y de género.	<p>Km 15 Calzada Roosevelt 4-54 Zona 3. Mikco, Guatemala. Tel. 2432 5654. Fax. 2433 1833 Apdo. 1698. http://www.movilidadhumana.com/#\$t\$estl.\$SEdfitgE.dpufl</p>
PASTORAL DE MOVILIDAD CONFERENCIA EPISCOPAL DE GUATEMALA	Difusión, sensibilización e incidencia	Oficina con diferentes actividades (coordinación con familiares de migrantes, talleres, pláticas, foros).	

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCION	DATOS DE CONTACTO
POLICÍA FEDERAL	Recursos humanos	Taller de criminalística.	Av. Constituyentes 947. Col. Belén de las Flores. Del. Alvaro Obregón. C. P. 01110. México, D.F. Tel. 01 (55) 1103 6000. ceac@cns.gob.mx http://cns.gob.mx/portaWebApp/wlp.c?__c=719 .
PRODEM (Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia)	Victimas de trata	Canalización de víctimas de trata.	Sede en San Luis Potosí Av. Salvador Nava Martínez 2904 (esq. Juan Cárdenas). Fraccionamiento Del Real. San Luis Potosí. Tel. 01 (444) 1983000. http://dif.slp.gob.mx/programasPRODEM.aspx
PROPUESTA CIVICA	Recursos humanos/seguridad	RRHH Voluntariado. Capacitación a los voluntarios del CAM en materia de seguridad.	Coyoacán, México, D.F. Tel. 01 (55) 4444 0384. nacional@propuestacivica.org.mx http://propuestacivica.org.mx
PROTECCIÓN CIVIL	Recursos humanos	Curso de primeros auxilios, emergencias, incendios y sismos.	Av. José Vasconcelos 221. Col. San Miguel Chapultepec. Del. Miguel Hidalgo. C.P. 11850. México, D.F. Tel. 01 (800) 0041 300. http://www.proteccioncivil.gob.mx/

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
REDIM (Red por los Derechos de la Infancia en México)	Menores	Canalización de menores para intervención específica.	Av. México Coyoacán 350. Col. General Anaya. C.P. 03340. México, D.F. Tel. 01 (55) 5604 2466 / 01 (55) 5604 3239 y 01 (55) 5604 2458. buzon@derechosinfancia.org.mx Datos por organización disponibles en: http://www.derechosinfancia.org.mx/index.php
SECRETARÍA DE SALUD	Acceso a la salud física	Un médico en servicio social pasa consulta diaria (L-V, 9-2h) en el centro para las personas migrantes y la comunidad.	http://www.salud.gob.mx Revisar instancias locales.
SEDEREC (Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades)	Procuración de fondos/proyectos	Proyecto para financiar el mobiliario del centro.	Abraham González 67. Col. Juárez. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06600. México, D.F. Tel. 01 (55) 1102 6500 (comutador), sederec@df.gob.mx http://www.sederec.df.gob.mx
SEDESOL	Procuración de fondos/proyectos	Financiamiento de proyectos.	Av. Paseo de la Reforma 51. Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06030. México, D.F. Tel. 01 (800) 0073705. demandasocial@sedesol.gob.mx http://www.sedesol.gob.mx
SEIDO (Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada)	Acceso a la justicia	Canalización de víctimas de delito.	Paseo de la Reforma 75. 2do piso. Col. Guerrero. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06300. México, D.F. Tel. 01 (55) 5346 3808. http://www.pgr.gob.mx/temas%20relevantes/Documentos/Transparencia/D_SIEDO.pdf

INSTITUCIÓN	ÁREA	RECURSO/SERVICIO/ FUNCIÓN	DATOS DE CONTACTO
SERVICIO JESUITA MIGRANTES	Servicios de atención diversos.		Orizaba 39 Bis. Col. Roma. Del. Cuauhtémoc. C.P. 06700. México, D.F. Tel. 01 (55) 5527 5423. Fax. 01 (55) 5527 5423. sjm_mex@gmail.com http://www.sjmexico.org/
SERVING HANDS INTERNATIONAL/ FUNDACION COASTER	Procuración de fondos/ donaciones	Donativo de alimentos.	4607 Mission Gorge Place. San Diego, CA 92120. Tel. (619) 5828200. Fax. (619) 2872493. http://www.servinghands.org
SIN FRONTERAS	Atención jurídica	Atención jurídica y seguimiento a casos especiales de personas migrantes.	Carlos Dolci 96. Col. Alfonso XIII. Del. Álvaro Obregón. C.P. 01460. México, D.F. Tel. 01 (55) 5514 1519 y 01 (55) 5514 1521. Fax. 01 (55) 5514 1524. http://www.sinfronteras.org.mx/index.php/en/
SIPAM (Salud Integral para la Mujer)	Mujer	Colaboración para pilotar un flujoograma de atención para mujeres migrantes víctimas de delito en México.	Tel. 01 (55) 5674 9417. colectivo.pnd@gmail.com www.sipam.org.mx
SMR SCALABRINIANNAS	Acceso a la justicia	Misión para migrantes y refugiados. Asesoramiento legal en trámites de refugio.	Calz. de Guadalupe 434. Int. 8(es. césior), Col. Industrial. Del. Gustavo A. Madero. C.P. 07800. é.ico, D.F. Tel. 01 (55) 5341 2597. migrantes.scalabrinianas@gmail.com

* *Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo.*

HERRAMIENTA DE TRABAJO III. BITÁCORA

FECHA	
TURNO	
EQUIPO	
N.º INGRESOS	
N.º SALIDAS	
MUJERES	
MENORES	
HOMBRES	
LGBTTI	
VISITAS	
SEGURIDAD	
DONACIONES	
INSUMOS	
RECOMENDACIONES/ OBSERVACIONES	
OTROS	

* Se recomiendan las casillas “Mujeres”, “Menores”, “Hombres”, “LGBTTI”, para conocer y actualizar el perfil de la población y planificar las intervenciones necesarias.

* Elaboración propia a partir de diversas fuentes.

HERRAMIENTA DE TRABAJO IV. PLAN DE VIDA

ETAPA	LLEGADA A MÉXICO	TRÁNSITO EN MÉXICO	EUA O REGRESO A PAÍS DE ORIGEN
META ¿QUÉ?			
FECHA ¿CUÁNDO?			
ACCIONES ¿CÓMO?			
RECURSOS ¿CON QUÉ?			
PERSONAS E INSTITUCIONES INVOLUCRADAS			
DEBILIDADES			
AMENAZAS			
FORTALEZAS			
OPORTUNIDADES			

* *Elaboración propia a partir de diversas fuentes.*

HERRAMIENTA DE TRABAJO V. REGISTRO

NOMBRE		
NOMBRE EN LOS DOCUMENTOS OFICIALES		
APELLIDOS		
GÉNERO		
EDAD / FECHA DE NACIMIENTO		
PAÍS DE ORIGEN		
DEPARTAMENTO/ ESTADO DE ORIGEN		
SITUACIÓN MIGRATORIA: TRANSMIGRANTE, EMIGRANTE, DEPORTADO, SOLICITANTE DE REFUGIO		
MOTIVO DE LA SALIDA		
DÍA DE SALIDA		
FRONTERA DE INGRESO A MÉXICO		
ÚLTIMOS CENTROS DE ATENCIÓN POR LOS QUE PASÓ		
ACOMPAÑANTES		
DESTINO EN EUA/MÉXICO		
SALUD	ENFERMEDADES	
	TRATAMIENTO	
	CANALIZACIÓN A	
VÍCTIMA DE DELITO	DELITO	
	AGRESORES	
	LUGAR	
	¿DENUNCIA?	
	CANALIZACIÓN A	
	ESTADO DEL PROCESO LEGAL	
OTRAS CARACTERÍSTICAS/OBSERVACIONES		
TELÉFONO DE CONTACTO		
PRIMER INGRESO/REINGRESO		
DÍA DE INGRESO AL CENTRO DE ATENCIÓN		
DÍA DE SALIDA DEL CENTRO DE ATENCIÓN		

* *Elaboración propia a partir de diversas fuentes.*

HERRAMIENTA DE TRABAJO VI. GUÍA PARA ENTREVISTAR A PERSONAS MIGRANTES VÍCTIMAS DE VIOLACIÓN SEXUAL²⁰

Es importante recordar que “las personas nunca son responsables de haber sido abusadas”.

Recomendaciones para la entrevista con personas que fueron violentadas sexualmente:

- Lo ideal es que el entrevistador/a sea del sexo opuesto al agresor/a.
- La entrevista debe ser en un lugar privado y contenido, la víctima puede estar acompañada por alguien si así lo requiere.
- El entrevistador/a debe dejarle claro a la persona que ella no es responsable del abuso que sufrió, bajo ninguna circunstancia.

Señales **positivas**:

- La persona está más abierta a mostrar sus emociones, y quizá comparta información acerca del abuso sin necesidad de que narre con detalles el evento traumático.
- La persona experimenta una reducción importante de ansiedad.
- La persona comienza a utilizar sus propias maneras de afrontar la situación.

Uno de los objetivos principales de la entrevista es **no fomentar culpa** en la persona, por lo que se deben evitar comentarios del tipo: “¿Saliste de noche sola/o?” “¿Aceptaste ir con esta persona a pesar de no conocerla?” O cualquier otra pregunta que pueda hacer sentir a la persona responsable de haber sido violentada.

Por medio de preguntas se puede ayudar a la persona a **detectar que el abuso estuvo totalmente fuera de su control**. Por ejemplo:

- Persona migrante: “Pude haber luchado más fuerte”.

²⁰ DISPONIBLE EN: Salcedo, Angulo y García. (2015). *Manual de aproximaciones psicológicas para voluntarios que trabajan con personas migrantes*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.

- Personal del centro: "¿Cómo hubieras luchado más fuerte?"

Se debe señalar a la persona cómo, a pesar de que luchó por evitar el abuso, no lo hubiera logrado por su situación de vulnerabilidad. Por ejemplo:

- Personal del centro: "Me cuentas que el agresor era más fuerte que tú, aunque hubieras luchado más fuerte te hubiera vencido de cualquier manera. Él tenía ventaja sobre ti y tú estabas vulnerable".

Otro punto importante es ayudar a la víctima a **reconocer sus miedos y distinguir formas de protegerse:**

- Persona migrante: "Me da mucho miedo salir del albergue".

- Personal del centro:

No decir: "Conforme pase el tiempo te sentirás mejor".

Sí decir: "¿Qué puedes hacer para mantenerte seguro/a?" "¿A quién puedes acudir si ves a alguien sospechoso?"

HERRAMIENTA DE TRABAJO VII. LEGISLACIÓN RELEVANTE

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
ASILO POLÍTICO, REFUGIO Y APATRIDIA	Ley de Migración	<p>Art. 3</p> <p>III. Asilada/o política/o: quien solicita el ingreso a territorio nacional para proteger su libertad o su vida de persecuciones políticas.</p> <p>IV. Apátrida: toda persona que no sea considerada como nacional por ningún Estado conforme a su legislación.</p> <p>XXII. Refugiada/o: toda persona extranjera que se encuentre en territorio nacional y que sea reconocida como refugiada por parte de las autoridades competentes (COMAR).</p>
ASILO POLÍTICO, REFUGIO Y APATRIDIA	Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político	<p>Art. 44</p> <p>Las y los refugiados deberán recibir facilidades para el acceso a los derechos y garantías fundamentales, como:</p> <p>I. Recibir apoyo de las instituciones públicas, en el ejercicio y respeto de sus derechos.</p> <p>II. Recibir servicios de salud.</p> <p>III. Recibir educación y, en su caso, el reconocimiento de sus estudios.</p> <p>IV. Ejercer el derecho al trabajo, pudiéndose dedicar a cualquier actividad lícita.</p> <p>V. Obtener el documento de identidad y viaje expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.</p> <p>VI. Solicitar la reunificación familiar.</p> <p>VII. Obtener el documento migratorio que acredite su legal estancia en el país.</p> <p>Art. 54</p> <p>La Secretaría de Relaciones Exteriores adoptará las medidas para brindar asistencia institucional a las y los refugiados para facilitar su integración al país, tomando en consideración su contexto social y cultural, así como si son menores, personas mayores, con capacidades diferentes, enfermedades crónicas, mujeres embarazadas, víctimas de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, abuso sexual y violencia de género, trata de personas, o a cualquier otra persona que pudiese encontrarse en situación de vulnerabilidad.</p>
DERECHO A MIGRAR	Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal	<p>Art. 5</p> <p>La movilidad humana es el ejercicio del derecho humano de toda persona a migrar, que incluye las transformaciones positivas que disminuyan las desigualdades, inequidades y discriminación.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
CONDICIÓN DE ESTANCIA DE VISITANTE POR RAZONES HUMANITARIAS	Ley de Migración	Art. 52 V. VISITANTE POR RAZONES HUMANITARIAS. Se autorizará esta condición de estancia a quienes se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos: a) Ser ofendido/a, víctima o testigo de algún delito cometido en territorio nacional. Podrá permanecer en el país hasta que concluya el proceso, al término del cual deberá salir o solicitar una nueva condición de estancia, con permiso para trabajar y entrar y salir del país cuantas veces desee. b) Ser niña, niño o adolescente migrante no acompañado. c) Ser solicitante de asilo político, refugio o protección complementaria, hasta que se resuelva su situación migratoria.
CONDICIÓN DE ESTANCIA DE VISITANTE POR RAZONES HUMANITARIAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	Art. 78 La Secretaría de Gobernación otorgará visas por razones humanitarias a las víctimas extranjeras de los delitos previstos en esta ley, así como a sus ascendientes y descendientes en primer grado durante el periodo de espera y durante el procedimiento penal. En los casos que así lo ameriten, estas visas contarán con permisos para trabajar y podrán convertirse en permisos de residencia permanente.
DERECHO A MIGRAR	Ley de Migración	Art. 7 Libertad de toda persona para ingresar, permanecer, transitar y salir del territorio nacional. Ninguna persona debe comprobar su nacionalidad y situación migratoria en el territorio nacional, más que ante la autoridad competente (INM).
ACCESO A EDUCACIÓN Y SALUD	Ley de Migración	Art. 8 Las personas migrantes pueden acceder a los servicios educativos provistos y a la atención médica en los sectores público y privado, independientemente de su situación migratoria. Además tienen derecho a recibir la atención médica urgente que resulte necesaria para preservar su vida.
ACCESO A LA JUSTICIA	Ley de Migración	Art. 11 Las personas migrantes tienen derecho a la procuración e impartición de justicia y a presentar quejas en materia de derechos humanos. En los procedimientos aplicables a las y los menores migrantes, se tendrá en cuenta su edad y se privilegiará su interés superior. Art. 70 Toda persona migrante tiene derecho a ser asistida o representada legalmente por la persona que designe durante el procedimiento administrativo migratorio.
ACCESO A LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	Ley de Migración	Art. 14 Cuando la persona migrante no hable o no entienda español, se le nombrará de oficio un traductor o intérprete de su lengua. Cuando sea sorda y sepa leer y escribir, se le interrogará por escrito o por medio de un intérprete. En caso contrario, se designará como intérprete a una persona que pueda entenderlo.

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
OBLIGACIONES DEL MIGRANTE	Ley de Migración	<p>Art. 16 Las personas migrantes tienen las siguientes obligaciones:</p> <p>I. Si son personas extranjeras con situación migratoria regular, resguardar y custodiar la documentación que acredite su identidad y su situación.</p> <p>II. Mostrar la documentación que acredite su identidad o su situación migratoria regular, cuando les sea requerida por las autoridades migratorias.</p> <p>III. Proporcionar la información y datos personales que les sean solicitados por las autoridades competentes.</p>
RETENCIÓN DE DOCUMENTACIÓN POR PARTE DE AUTORIDADES	Ley de Migración	<p>Art. 17 Solo las autoridades migratorias pueden retener la documentación que acredite la identidad o situación migratoria de las personas migrantes si existen elementos para creer que son apócrifas.</p>
DERECHO A LA UNIDAD FAMILIAR	Ley de Migración	<p>Art. 56 Las y los mexicanos tienen derecho a preservar su unidad familiar por lo que pueden ingresar con, o solicitar posteriormente el ingreso de, solo, las siguientes personas extranjeras: I. Padre o madre; II. Cónyuge, III. Concubinario o concubina, IV. Hijas/os nacidos en el extranjero, V. Hijas/hijos del cónyuge, concubinario o concubina, siempre y cuando sean menores y no hayan contraído matrimonio, o estén bajo su representación legal, y VI. Hermanas/os, siempre y cuando sean menores y no hayan contraído matrimonio, o estén bajo su representación legal.</p>
DERECHO A LA UNIDAD FAMILIAR	Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político	<p>Art. 58 Para efectos de la reunificación familiar, la Secretaría de Gobernación podrá autorizar, por derivación de la condición de refugiado, la internación a territorio nacional del cónyuge, concubinario, concubina, hijas/os, parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, parientes consanguíneos del cónyuge, concubinario, concubina, hasta el segundo grado que dependan económicamente del refugiado/a.</p>
DERECHO A LA SEGURIDAD PERSONAL	Ley de Migración	<p>Art. 66 La situación migratoria no impedirá el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas migrantes. Se garantizará el derecho a la seguridad personal, con independencia de su situación migratoria.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN	Ley de Migración	Art. 67 Las personas migrantes en situación migratoria irregular tienen derecho a ser tratados sin discriminación y con el debido respeto a sus derechos humanos .
	Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político	Art. 8 La Secretaría de Gobernación adoptará las medidas para que las y los solicitantes, las y los refugiados y quienes reciban protección complementaria, no sean objeto de discriminación por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro motivo que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de sus derechos.
DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN	Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal	Art. 13 Las personas de distinto origen nacional, huéspedes, migrantes y sus familias tienen derecho a: ser protegidas contra cualquier tipo de discriminación; solicitar una protección adecuada; y que se generen políticas y programas específicos para niños, niñas, jóvenes, mujeres embarazadas, personas mayores, con capacidades diferentes, con orientaciones sexuales diversas, y otros; así como a ser protegidas contra la persecución, el hostigamiento y las detenciones arbitrarias.
	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Art. 3 Esta ley garantiza la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres , promoviendo su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida. Art. 8 Es obligación del Estado garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberá: I. Proporcionar a las víctimas de violencia atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos , que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado. II. Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos y patrones machistas. III. Evitar que la atención que reciban la víctima y el agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar.

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	<p>IV. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.</p> <p>V. Favorecer la separación y alejamiento del agresor con respecto a la víctima.</p> <p>VI. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos.</p>
IDENTIDAD DE GÉNERO	Ley de Concordancia Sexo - Genérica	<p>Art. 135 Se entenderá por identidad de género la convicción personal de pertenecer al género masculino o femenino. Es inmodificable, involuntaria y puede ser distinta al sexo original.</p> <p>Art. 498 Para poder obtener un acta de nacimiento por reassignación de concordancia sexo - genérica, uno de los requisitos es tener la nacionalidad mexicana.</p>
CENTROS DE ATENCIÓN AL MIGRANTE	Ley de Migración	<p>Art.76 El INM no puede realizar visitas de verificación migratoria en los lugares donde se encuentran personas migrantes albergadas por organizaciones de la sociedad civil o personas que realicen actos humanitarios, de asistencia o de protección a las personas migrantes.</p>
DERECHOS DE LAS MUJERES EN CASO DE VIOLENCIA	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	<p>Art.15 Si se denuncia hostigamiento o acoso sexual, los tres órdenes de gobierno:</p> <p>IV. En ningún caso harán público el nombre de la víctima.</p> <p>V. Se sumarán las quejas anteriores sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato de las víctimas.</p> <p>VI. Proporcionarán atención psicológica y legal, especializada y gratuita a las víctimas.</p> <p>VII. Implementarán sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.</p> <p>Art. 20 Los tres órdenes de gobierno deben prevenir, atender, investigar, sancionar y reparar el daño causado por la violencia.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
DERECHOS DE LAS MUJERES EN CASO DE VIOLENCIA	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	<p>Art. 26 Ante la violencia feminicida, el Estado deberá resarcir el daño conforme al Derecho Internacional de los Derechos Humanos y considerar como reparación:</p> <p>I. El derecho a la justicia pronta, expedita e imparcial: se deben investigar las violaciones a los derechos de las mujeres y sancionar a los responsables.</p> <p>II. La rehabilitación: se debe garantizar la prestación de servicios jurídicos, médicos y psicológicos especializados y gratuitos para la recuperación de las víctimas directas o indirectas.</p> <p>III. La satisfacción: medidas orientadas a la prevención de violaciones. Entre las medidas se encuentran:</p> <p>a) La aceptación del Estado de su responsabilidad ante el daño causado y su compromiso de repararlo.</p> <p>b) La investigación y sanción de los actos de autoridades omisas o negligentes que llevaron la violación de los derechos humanos de las víctimas a la impunidad.</p> <p>c) El diseño e instrumentación de políticas públicas que eviten la comisión de delitos contra las mujeres.</p> <p>d) La verificación de los hechos y la publicidad de la verdad.</p>
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO	Ley de Migración	<p>Art. 140 Las y los servidores públicos del INM serán sancionados en caso de violación de los derechos humanos de las personas migrantes.</p>
ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	Ley de Migración	<p>Art. 113 En el caso de mujeres embarazadas, personas mayores, con capacidades diferentes, indígenas, así como víctimas o testigos de delitos graves cometidos en territorio nacional cuyo estado emocional no les permita tomar una decisión respecto a si desean retornar o no a su país de origen, el INM tomará las medidas pertinentes para que se privilegie su estancia en instituciones públicas o privadas especializadas que puedan brindarles la atención que requieren.</p>
	Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal	<p>Art. 10 Las y los huéspedes tienen derecho a acceder a los programas sociales y a los servicios aplicables de la administración pública. Para las personas en situación de especial vulnerabilidad por motivos sociales y económicos, la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades del Gobierno del Distrito Federal adoptará las medidas necesarias para favorecer su acceso a los mismos.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	<p>Art. 2 Para los efectos de esta ley, son niñas y niños las personas de hasta 12 años incompletos, y adolescentes los que tienen entre 12 años cumplidos y 18 años incumplidos.</p> <p>Art. 11 Son obligaciones de madres, padres y de todas las personas que tengan a su cuidado niñas, niños y adolescentes:</p> <p>a) Proporcionarles una vida digna, garantizarles la alimentación, así como el pleno desarrollo de su personalidad en el seno de la familia, la escuela, la sociedad y las instituciones. La alimentación comprende la satisfacción de las necesidades de comida, habitación, educación, vestido, asistencia en caso de enfermedad y recreación.</p> <p>b) Protegerlos contra toda forma de maltrato, prejuicio, daño, agresión, abuso, trata y explotación.</p> <p>Las normas dispondrán lo necesario para garantizar el cumplimiento de estos deberes y se preverán los procedimientos y la asistencia jurídica necesaria para ello.</p>
ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político	<p>Art. 9 En el reconocimiento de la condición de refugiado se protegerá la organización y el desarrollo de la familia, así como el interés superior del niño o niña.</p> <p>Art. 20 Durante el procedimiento de reconocimiento de refugio, la Secretaría de Gobernación tomará las medidas para garantizar la asistencia institucional a quienes requieran atención especial, así como a mujeres embarazadas, menores, personas mayores, con capacidades diferentes, enfermedades crónicas, víctimas de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de abuso sexual, violencia de género, trata de personas, o a cualquier otra persona en situación de vulnerabilidad. Cuando una persona solicitante en situación de vulnerabilidad haya sido admitida provisionalmente o se encuentre en alguna estación migratoria, la Secretaría de Gobernación valorará las medidas que más le favorezcan, de conformidad con las circunstancias del caso. En el caso de las y los menores, deberá determinarse su interés superior.</p> <p>Art. 55 La Secretaría de Gobernación puede establecer convenios de coordinación con dependencias y entidades federales y locales, para que las y los solicitantes en estado de particular vulnerabilidad y las y los refugiados puedan recibir apoyos para atender sus necesidades inmediatas. Asimismo, puede establecer mecanismos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil y todas aquellas instituciones que puedan otorgar atención directa a las y los solicitantes y refugiados.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
TRÁFICO DE PERSONAS	Ley de Migración	<p>Art. 159 Se impondrá pena de ocho a dieciséis años de prisión y multa de cinco mil a quince mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, a quien:</p> <p>I. Con propósito de tráfico lleve a una o más personas a internarse en otro país sin la documentación correspondiente, con objeto de obtener directa o indirectamente un lucro. II. Introduzca a territorio mexicano a personas extranjeras sin la documentación correspondiente, con objeto de obtener directa o indirectamente un lucro. III. Albergue o transporte por el territorio nacional a personas extranjeras con el fin de evadir la revisión migratoria, con el objeto de obtener directa o indirectamente un lucro.</p>
TRATA DE PERSONAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	<p>Art. 10 Se entenderá por explotación de una persona:</p> <p>I. La esclavitud, II. La condición de siervo, III. La prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, IV. La explotación laboral, V. El trabajo o servicios forzados, VI. La mendicidad forzosa, VII. La utilización de personas menores de dieciocho años en actividades delictivas, IX. El matrimonio forzoso o servil, X. Tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos y XI. Experimentación biomédica ilícita en seres humanos.</p>
TRATA DE PERSONAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	<p>Art. 13 Será sancionado quien se beneficie de la explotación de una o más personas a través de la prostitución, la pornografía, las exhibiciones públicas o privadas de orden sexual, el turismo sexual o cualquier otra actividad sexual remunerada.</p> <p>Art. 21 Será sancionado quien explote laboralmente a una o más personas. Existe explotación laboral cuando se obtiene, directa o indirectamente, un beneficio injustificable, económico o de otra índole, de manera ilícita, mediante el trabajo ajeno, sometiendo a la persona a prácticas que atentan contra su dignidad, como:</p> <p>I. Condiciones peligrosas o insalubres, sin las protecciones necesarias de acuerdo a la legislación laboral. II. Manifiesta desproporción entre la cantidad de trabajo realizado y el pago efectuado por ello. III. Salario por debajo de lo legalmente establecido.</p> <p>Art. 22 Se trata de trabajo forzado cuando el mismo se obtiene mediante: I. Uso de la fuerza, la amenaza de la fuerza, coerción física, o amenazas de coerción física a esa persona o a otra persona, o utilizando la fuerza o la amenaza de la fuerza de una organización criminal; II. Daño grave o amenaza de daño grave que ponga a la persona en condiciones de vulnerabilidad; III. El abuso o amenaza de la denuncia ante las autoridades de su situación migratoria irregular en el país, o cualquier otro abuso en la utilización de la ley o proceso legal.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
TRATA DE PERSONAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	<p>Art. 62 Las autoridades responsables adoptarán las siguientes medidas de asistencia y protección:</p> <p>I. Establecer mecanismos para identificar a las víctimas y posibles víctimas;</p> <p>II. Crear programas de protección y asistencia previos, durante y posteriores al proceso judicial, así como de asistencia jurídica durante todas las etapas del procedimiento penal, civil y administrativo. Proporcionarles en una lengua que comprendan, y de acuerdo a su edad, información sobre sus derechos, garantizando su integridad psicológica y la protección de su identidad e intimidad.</p> <p>III. Diseñar y poner en marcha modelos de protección y asistencia inmediatas.</p> <p>IV. Generar modelos y Protocolos de Asistencia y Protección.</p> <p>V. Proveer la debida protección y asistencia en albergues durante su recuperación, rehabilitación y resocialización, así como en los lugares adecuados para garantizar su seguridad.</p> <p>VI. Diseñar y aplicar modelos que ofrezcan alternativas apropiadas para las víctimas, con el propósito de restituirles sus derechos humanos, especialmente en el caso de mujeres, niñas, niños y adolescentes.</p> <p>VII. Generar y aplicar programas de protección y asistencia a las víctimas, ofendidas/os y testigos de delitos en que se encuentre involucrado el crimen organizado, incluyendo cambio de identidad y reubicación nacional o internacional.</p>

ÁREA	LEY	ARTÍCULO
TRATA DE PERSONAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	<p>Art. 68 I. Se garantizará a las víctimas alojamiento adecuado, atención médica de calidad, acceso a la educación, capacitación y oportunidades de empleo, hasta su total recuperación y resocialización. II. Se garantizará a las víctimas, atención física, psicológica y social hasta su total recuperación y rehabilitación. Esta atención deberá ser proporcionada por autoridades competentes en coordinación con organizaciones no gubernamentales y otros sectores de la sociedad civil. III. Se desarrollarán otras medidas pertinentes para salvaguardar su seguridad física, su libertad, dignidad, integridad física y mental, sus derechos humanos y la reparación del daño, así como el libre desarrollo de su personalidad en el caso de niñas, niños y adolescentes.</p> <p>Art. 75 Las autoridades responsables deberán asistir a la víctima y proporcionarle asistencia migratoria, independientemente de su situación migratoria. Nunca se alojará a víctimas, nacionales o extranjeras, en centros preventivos, penitenciarios o estaciones migratorias o cualquier otro sitio de detención de personas.</p> <p>Art. 76 La repatriación de las víctimas será siempre voluntaria. Cuando la Secretaría de Gobernación reciba la solicitud de repatriación de una víctima, velará por que se realice garantizando su seguridad y su acceso a la justicia, pudiendo permanecer en el territorio nacional hasta agotar el procedimiento penal correspondiente, si así fuere su deseo.</p>
TRATA DE PERSONAS	Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	<p>Art. 78 La Secretaría de Gobernación otorgará visas por razones humanitarias a las víctimas de los delitos previstos en esta ley.</p> <p>Art. 83 La Procuraduría elaborará un programa para ofrecer cambio de identidad y reubicación a víctimas, ofendidas/os y testigos de los delitos objeto de la presente ley, cuya integridad pueda estar amenazada.</p>

REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN

DISPOSICIONES RESPECTO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

ART. 169	Siempre prevalecerá el interés superior de la niña, niño o adolescente migrante extranjero no acompañado para la resolución de su situación migratoria , especialmente cuando se trate de: procedimiento de reunificación familiar; regularización de estancia; procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado; y retorno asistido.
ART. 171	Las niñas, niños o adolescentes migrantes extranjeros no acompañados quedarán bajo la custodia del INM cuando sean puestos a disposición de este, o cuando el INM inicie el procedimiento administrativo para resolver su situación migratoria .
ART. 175	El INM canalizará de inmediato a las niñas, niños y adolescentes migrantes extranjeros no acompañados a la instancia correspondiente y adoptará las medidas necesarias para proteger su integridad física y psicológica , atendiendo a su interés superior .
ART. 176	Corresponde al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a los Sistemas Estatales DIF y al del Distrito Federal , otorgar las facilidades de estancia y los servicios de asistencia social que sean necesarios para su protección. El INM podrá alojar a las niñas, niños y adolescentes migrantes extranjeros no acompañados en otras instituciones públicas o privadas cuando existan circunstancias excepcionales .

DISPOSICIONES RESPECTO A VÍCTIMAS DE DELITOS

ART. 178	Cuando la autoridad migratoria tenga indicios de que una persona es posible víctima de delito , le practicará una entrevista para corroborar su situación de vulnerabilidad.
-----------------	---

<p>ART. 180</p>	<p>Si la persona extranjera posible víctima de delito se encuentra en situación migratoria irregular será trasladada a las instalaciones del INM, con el fin de analizar y resolver su situación migratoria. La autoridad migratoria:</p> <p>I. Explicará de manera clara y precisa los derechos que le asisten para:</p> <p>a) Solicitar la condición de refugiada/o cuando exista temor fundado de regresar al país de origen.</p> <p>b) Obtener protección consular, excepto en los supuestos de ser solicitante de la condición de refugio.</p> <p>c) Denunciar los hechos ante la autoridad competente.</p> <p>d) La regularización de su situación migratoria en tanto concluya el proceso penal cuando sea identificada como víctima de algún delito grave cometido en el territorio nacional.</p> <p>e) El retorno asistido a su país de origen.</p> <p>f) La protección de su identidad y datos personales.</p> <p>II. Se canalizará inmediatamente para su atención médica y psicológica a una institución especializada pública o privada.</p> <p>III. Si la persona extranjera manifiesta su voluntad de solicitar la condición de refugiada/o, deberá notificarse a la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) para que se inicie el procedimiento.</p> <p>IV. En el caso de niñas, niños y adolescentes, serán atendidos por personal especializado del INM y serán canalizados al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a los Sistemas Estatales DIF o al del Distrito Federal, o a alguna institución pública o privada especializada en tanto se resuelve su situación migratoria.</p> <p>Cuando por circunstancias extraordinarias se alojen en una estación migratoria para preservar su integridad física y/o emocional, se dejará constancia de tales hechos en su expediente y deberá asignárseles un espacio diferente al de los adultos.</p>
<p>ART. 180</p>	<p>En la canalización de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados deberá precisarse si son solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado y aplicar la legislación correspondiente.</p> <p>En todas las decisiones deberá tomarse en cuenta su interés superior.</p> <p>V. Si la persona extranjera es identificada como víctima de trata de personas, no podrá ser alojada en estaciones migratorias ni en estancias provisionales y se garantizará su estancia en albergues o instituciones especializadas, quedando a disposición del INM a fin de que resuelva su situación migratoria.</p>
<p>ART. 181</p>	<p>En ningún caso, la autoridad migratoria podrá obligar a la persona a denunciar los hechos constitutivos del delito, ni realizar diligencias de carácter ministerial o judicial. Si la persona decide denunciar ante el Agente del Ministerio Público se deberá garantizar su acceso inmediato a la administración de justicia.</p> <p>Si se trata de un niña, niño o adolescente migrante no acompañado y es su voluntad denunciar los hechos ante la autoridad ministerial, el INM deberá garantizar su acompañamiento ante el Agente del Ministerio Público por parte de su representación consular, excepto en los casos de solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado o de asilo, así como la asistencia por personal especializado en la protección a la infancia del INM.</p>
<p>ART. 182</p>	<p>Si en la comparecencia (Art. 178 de este Reglamento), el INM identifica que la persona es víctima de delito grave cometido en territorio nacional y manifiesta su voluntad de permanecer en este para denunciar y dar seguimiento al proceso penal, el INM emitirá un acuerdo en el que se argumente su calidad de víctima. La autoridad migratoria emitirá un acuerdo que otorgará a la persona extranjera un plazo para que inicie los trámites de regularización de su situación migratoria, en términos de lo dispuesto por el artículo 133 de la Ley de Migración.</p>
<p>ART. 183</p>	<p>Si la persona extranjera no desea permanecer en el territorio nacional, será sujeta al procedimiento de retorno asistido.</p>

DISPOSICIONES RESPECTO A GRUPOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES

ART. 187	La Secretaría de Gobernación, a través del INM, coordinará la operación y funcionamiento de los grupos de protección a personas migrantes , en los cuales podrán participar de manera conjunta servidoras/es públicos federales, estatales y municipales, organizaciones de la sociedad civil o particulares que cubran el perfil humanitario que establezca el INM.
ART. 188	Los grupos de protección a personas migrantes tendrán como objetivo proporcionarles ayuda humanitaria, primeros auxilios, asistencia migratoria, orientación e información sobre sus derechos.
ART. 189	La Secretaría de Gobernación, a través del INM, supervisará y evaluará periódicamente los grupos de protección a personas migrantes , con la finalidad de mejorar su operación y funcionamiento.

DISPOSICIONES RESPECTO A PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN

ART. 194	Las autoridades migratorias realizarán los procedimientos correspondientes y aplicarán las sanciones establecidas en la Ley , observando en todo momento el respeto a los derechos humanos.
ART. 195	El personal del INM que realice las visitas de verificación o revisiones migratorias deberá contar con oficio de comisión , así como con la orden de verificación o de revisión . Ambos documentos deberán ser emitidos por la autoridad migratoria competente y deberán estar debidamente fundados y motivados.
ART. 197	La autoridad migratoria solicitará, cuando exista la presunción de un riesgo , el apoyo de las autoridades de salud para salvaguardar la salud y seguridad física de las personas extranjeras.
ART. 198	La autoridad migratoria podrá solicitar la participación de la Procuraduría General de la República y de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos , cuando se considere conveniente su intervención.
ART. 207	Procedimiento de visita de verificación : I. La autoridad migratoria deberá emitir un acuerdo que funde la visita de verificación. II. Deberá emitirse una orden escrita con firma autógrafa de la autoridad migratoria , precisando el lugar o zona a verificar, el objeto de la visita, el alcance que deba tener, las disposiciones legales que la fundamenten, nombre, firma y cargo del servidor público que la expidió. IV. Al iniciar la visita de verificación, el personal deberá exhibir credencial vigente con fotografía, expedida por la autoridad competente que lo acredite como servidor público del INM. Deberá indicar el motivo de la verificación, entregando la orden de verificación. De toda visita de verificación se realizará un acta circunstanciada , en presencia de dos testigos propuestos por la persona migrante o por quien la practique, si ella se hubiere negado a proponerlos. De toda acta se le dejará copia , aunque se niegue a firmar.

ART. 209	Las personas verificadas podrán formular observaciones en el acto y ofrecer pruebas en relación a los hechos contenidos en el acta, o por escrito , dentro de los cinco días hábiles siguientes a la visita de verificación.
ART. 213	El procedimiento de revisión migratoria se sujetará a lo siguiente: I. El o la servidora pública que la realice deberá contar con una orden de revisión y un oficio de comisión, debidamente fundados y motivados , en los cuales constarán la fecha , el objeto del acto de la revisión, su duración y la zona o el lugar en el que se efectuará, así como nombre, firma y cargo de quien lo expide. II. El personal deberá identificarse ante las personas a las que se les realice la revisión migratoria. De toda revisión migratoria, se deberá rendir un informe a la autoridad que la ordenó, en el cual se describa el lugar en que se practicó y se narren los hechos. Las y los servidores públicos deberán sujetar su actuación a los principios del artículo 22 de la Ley de Migración.

PERSONAS A DISPOSICIÓN DEL INM Y RESPECTO A LAS ESTACIONES MIGRATORIAS

ART. 222	En todos los casos en que una persona extranjera sea puesta a disposición de la autoridad migratoria deberá iniciarse el procedimiento administrativo migratorio. Durante el procedimiento, las personas extranjeras tendrán derecho al debido proceso : que el procedimiento sea sustanciado por autoridad competente; derecho a ofrecer pruebas y hacer alegaciones ; acceso al expediente administrativo migratorio ; contar con un traductor o intérprete, y derecho a que las resoluciones de la autoridad estén debidamente fundadas y motivadas.
ART. 226	Derechos de la persona extranjera alojada en las estaciones migratorias o estancias provisionales: I. Conocer su situación migratoria y el motivo de su presentación. II. Recibir por escrito sus derechos y obligaciones , en los idiomas de mayor incidencia de personas extranjeras presentadas, así como las instancias donde puede presentar sus denuncias y quejas. III. Recibir atención médica, psicológica y asesoría legal , al ingreso y durante su alojamiento. IV. Recibir información sobre el procedimiento migratorio y sobre su derecho a solicitar la condición de refugiada/o o la determinación de apátrida ; regularizar su estancia en términos de la ley y este reglamento; solicitar el retorno asistido a su país de origen, e interponer un recurso contra las resoluciones del INM. V. Recibir protección consular si lo desea, que se le notifique a esta y se le faciliten los medios para comunicarse. VI. Recibir asesoría legal, ofrecer pruebas y hacer alegaciones, y acceder al expediente administrativo migratorio. VII. Que el acta administrativa que levante la autoridad migratoria se realice en presencia de dos testigos y que en ella se señalen sus derechos a ofrecer pruebas , a hacer alegaciones , a ser asistida por su representante o persona de confianza y, en su caso, a que se le habilite un traductor o intérprete.

ART. 226

VIII. Contar con un traductor o intérprete para facilitar la comunicación, en caso de que no hable o no entienda el español.

IX. Comunicarse vía telefónica con la persona que solicite, dentro del horario establecido para ello.

X. Conocer la ubicación de la estación migratoria o de la estancia provisional en la que se encuentra, de las **reglas aplicables** y los **servicios** a los que tendrá **acceso**.

XI. Que se realice un inventario de sus pertenencias, que le serán **devueltas a su salida**.

XII. No ser discriminada por las autoridades a causa de su origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, estado de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra circunstancia que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

XIII. Denunciar ante la autoridad competente si durante su permanencia o tránsito por territorio nacional ha sido **víctima o testigo de algún delito**.

XIV. Recibir durante su estancia un espacio digno, tres alimentos al día y enseres básicos de aseo personal.

XV. Ser visitada por su cónyuge, concubina o concubinario o figura equivalente, familiares, representante legal, representante consular, autoridades competentes, representantes de organismos no gubernamentales y ministros de culto acreditados en los términos del presente reglamento.

XVI. Participar en actividades recreativas, educativas y culturales que se organicen dentro de las instalaciones.

XVII. Ser alojada en áreas de estancia separadas para mujeres y hombres, garantizando el **derecho a la preservación de la unidad familiar**, excepto en los casos en los que la separación sea por el **interés superior de la niña, niño o adolescente**.

XVIII. Niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados serán alojados en áreas separadas en tanto son canalizados a **instituciones especializadas**.

XIX. Depositar sus quejas o sugerencias en buzones accesibles, visibles, que cuenten con bolígrafos y con los formatos correspondientes.

XX. Solicitar a la autoridad migratoria lo que a su derecho convenga.

El INM proporcionará por sí o mediante otras instituciones **asistencia médica gratuita**. En caso de necesitar **atención médica especializada, se canalizará a la institución de salud correspondiente**.

ART. 227

Cuando una persona **alojada** exprese que ha sido objeto de **agresión física y psicológica**, se tomarán **medidas preventivas para proteger su vida e integridad física y/o psicológica**.

El INM proporcionará por sí o mediante otras instituciones, **asistencia psicológica a las víctimas de delitos sexuales, trata de personas, secuestro, tortura o cualquier otra causa que lo justifique**. La autoridad migratoria deberá dar aviso de los hechos **al Agente del Ministerio Público**.

ART. 228	Toda persona alojada podrá designar o revocar a un representante legal o persona de su confianza en cualquier momento.
ART. 230	<p>Derechos de las niñas, niños y adolescentes alojados en una estación migratoria o estancia provisional:</p> <p>I. Ser trasladados lo antes posible a instituciones adecuadas.</p> <p>II. Permanecer junto a su familia o reintegrarse a ella.</p> <p>III. Participar en actividades recreativas, educativas, culturales, deportivas y de esparcimiento acordes a sus necesidades.</p> <p>IV. Contar con actividades que propicien la convivencia y estancia con otras niñas, niños y adolescentes.</p> <p>V. Estar acompañados durante todo el procedimiento por personal capacitado y especializado en derechos de la protección a la infancia. Atendiendo a su interés superior, se adoptarán las medidas necesarias para proteger su integridad física y psicológica, en tanto son trasladados a las instalaciones del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a los Sistemas Estatales DIF y del Distrito Federal o a instituciones especializadas.</p> <p>En los casos de mujeres embarazadas, personas mayores, con capacidades especiales, indígenas, víctimas o testigos de delitos graves cometidos en el territorio nacional, se podrá privilegiar su estancia en instituciones especializadas.</p>

DISPOSICIONES RESPECTO A LA DEPORTACIÓN

ART. 242	Cuando se decrete la deportación, la resolución se notificará de manera personal y por escrito.
ART. 243	En la ejecución de las órdenes de deportación, se respetarán los derechos humanos.

HERRAMIENTA DE TRABAJO VIII. ESQUEMA DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

Los convenios varían en función del objetivo y de las leyes y reglamentos internos de las entidades que lo firman. Sin embargo, es importante que todo convenio cuente con al menos los siguientes apartados:

- **Declaraciones:** ley, reglamento, decreto, acuerdo o cualquier **disposición legal que contenga los fundamentos legales que acrediten la facultad para firmar el convenio.**

Por ejemplo: “en términos del Artículo 4º del Decreto Municipal, el presidente municipal está facultado para firmar acuerdos colaborativos con organizaciones de la sociedad civil para efectos de brindar una mejor atención a la población en tránsito migratorio...” Además, es deseable que se asienten los datos de alguna **identificación que acredite a los responsables** de cada una de las partes, como la **credencial de afiliación a la entidad** o cualquier identificación oficial (cédula profesional, credencial para votar, pasaporte, etc.), con el propósito de identificar que la persona que firma es efectivamente quien tiene facultades para hacerlo.

- **Antecedentes:** consisten en una breve explicación del problema o situación de donde surge la **necesidad de elaborar el convenio.**

- **Cláusulas:** disposiciones donde se asienta:

- La fecha de celebración.
- El objeto del convenio.
- Las obligaciones y derechos que se derivan del convenio para cada una de las partes.
- La dirección de cada una de las partes.
- La vigencia o término del convenio.
- La ley aplicable al caso concreto y el juez o autoridad que será competente en caso de incumplimiento del convenio.

RECUERDA QUE



*Si la persona que se obliga por alguna de las partes no cuenta con esa **facultad expresa** en algún documento jurídico, el convenio puede quedar sin efectos.*

GLOSARIO

ABUSO SEXUAL

De acuerdo con el Código Penal Federal en sus artículos 260 y 261, el abuso sexual es un acto sexual ejecutado en una persona sin su consentimiento y sin el propósito de llegar a la cópula, es decir, sin que haya penetración. Este acto es una forma de violencia relacionada con la sexualidad y por lo tanto con la integridad de la persona.

El abuso sexual incluye actos sexuales directos como manoseo o eyaculación en la piel y actos sexuales indirectos como insinuaciones sexuales o exposición a pornografía, por enlistar algunos.

BISEXUALIDAD

Es la orientación sexual caracterizada por la atracción sexual, erótica, afectiva y/o emocional hacia individuos de ambos sexos o independientemente de este.

BUENAS PRÁCTICAS

Aquellas acciones e intervenciones desarrolladas por los centros de atención a las personas migrantes, que incrementan la calidad de la atención recibida por el grupo destinatario y son tendentes a minimizar los efectos de su situación de vulnerabilidad. Las buenas prácticas deben ser: pertinentes, se corresponden y ajustan a las necesidades de un contexto específico dado; efectivas, los resultados obtenidos se corresponden con aquellos que se esperaban; eficientes, la relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos es equilibrada; sostenibles, a largo plazo son viables económica, material y humanamente; replicables, pueden extrapolarse, con los debidos ajustes, a otros contextos que presenten características similares de manera que se obtengan los mismos resultados. Y siempre bajo los principios de universalidad, igualdad, inclusión, integralidad, equidad y, por último, justicia social.

DISCRIMINACIÓN

Toda acción que tenga como resultado directo o indirecto una diferenciación desfavorable por motivos de religión, etnia, género, nacionalidad, apariencia física, discapacidad, edad, ocupación, nivel educativo, o cualquier otro factor, visible o invisible. Por ejemplo, cuando se menciona específicamente la discriminación hacia la comunidad transexual, se hace referencia a todo el conjunto de abusos cometidos contra los derechos humanos de estas personas, fundamentados en la identidad o expresión de género.

DIVERSIDAD SEXUAL

Engloba la diversidad dentro de las orientaciones sexuales e identidades de género. Pretende superar la clasificación simple referida a las tres orientaciones (heterosexual, homosexual y bisexual) y las dos identidades (hombre y mujer) ya que estas se presentan insuficientes para describir la pluralidad de formas en que las personas se conciben a sí mismas y se relacionan de forma emocional, erótica y sexual.

EXCLUSIÓN

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la exclusión social se refiere a una escasez crónica de oportunidades y de acceso a servicios básicos de calidad, a los mercados laborales y de crédito, a condiciones físicas y de infraestructura adecuada, y al sistema de justicia. En este sentido, abarca la dificultad de ciertas personas y/o grupos para acceder para trabajos formales, vivienda digna, servicios de salud adecuados, educación de calidad y al sistema de justicia.

GÉNERO

Conjunto de características socialmente asignadas a los hombres y a las mujeres.

HETERONORMATIVIDAD

Es la imposición de la heterosexualidad como norma obligatoria. También puede ser definida como una institución social compuesta de valores, normas, actitudes y creencias, y que crea las categorías heterosexual y homosexual, imponiendo la primera como única sexualidad válida.

HOMOFOBIA

Es el odio irracional hacia las personas homosexuales y a sus estilos de vida o modos culturales. La homofobia puede manifestarse de diferentes maneras en las relaciones y dinámicas sociales. La homofobia cultural hace referencia al conjunto de normas socioculturales que establecen la heterosexualidad como norma obligatoria o sexualidad mejor valorada socialmente. La homofobia institucional engloba los mecanismos mediante los cuales las instituciones sociales mantienen reglas implícitas para el mantenimiento de la vida social del orden social, desencadenando prácticas discriminatorias y vulnerando los derechos de las personas homosexuales. La homofobia internalizada se produce cuando una persona homosexual asimila los prejuicios sociales sobre la homosexualidad, desarrollando una percepción negativa sobre sí misma y/o hacia otras personas homosexuales.

HOMOSEXUALIDAD

Es la orientación o preferencia sexual que se caracteriza por la interacción o atracción sexual, emocional, sentimental y/o afectiva hacia personas del mismo sexo. Lesbiana es el término que identifica la homosexualidad femenina, y en el caso del hombre, gay. Este último término en ocasiones se aplica a las personas homosexuales independientemente de su sexo-género.

IDENTIDAD DE GÉNERO

Se refiere a la autopercepción subjetiva que una persona tiene sobre sí misma en cuanto a sentirse hombre o mujer, y a la adhesión a ciertas normas culturales relacionadas con el comportamiento femenino o masculino; es decir, los papeles de género. Estos papeles son asignados socialmente en función del sexo biológico y a cómo se hallan jerarquizados en la sociedad, dando mayor valor a los que se identifican con lo masculino. En el caso de las personas transexuales, la identidad de género no concuerda normativamente con el sexo biológico de nacimiento.

INCLUSIÓN

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2012), cuando hablamos de inclusión nos referimos a aquellas sociedades que son para todos, en las cuales sus individuos pueden desarrollar una participación social activa. Las sociedades incluyentes ofrecen a todos sus individuos justicia, igualdad, justicia social, derechos humanos y libertades; además, fomentan los principios de tolerancia y reconocimiento de la diversidad. En este sentido, la UNESCO establece que las sociedades que quieran caracterizarse por ser incluyentes deben incorporar mecanismos que permitan a las personas participar en la toma de decisiones que puedan afectar su bienestar, o bien, que puedan afectar su futuro común.

INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ITS)

Engloba al conjunto de infecciones transmitidas por diferentes virus, bacterias y parásitos, que son transmitidos mediante el contacto sexual, ya sea oral, vaginal o anal. Algunas ITS son asintomáticas, pero pueden tener consecuencias graves para la salud. Entre las ITS más comunes se encuentran: gonorrea, sífilis, herpes, clamidiasis, VIH y Hepatitis B.

INTERSEXUALIDAD

Difiere del concepto de transexualidad. Denomina a aquellas personas que presentan de forma simultánea caracteres sexuales masculinos y femeninos, en grados variables. Históricamente ha sido conocida como hermafroditismo.

LGBTTI

Las siglas significan Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Travestis, Transgénero e Intersexuales. Se utiliza para englobar a las personas pertenecientes a la diversidad sexual, que poseen una identidad de género u orientación sexual, diferente a la establecida por el sistema heterosexual/heteronormativo.

ORIENTACIÓN SEXUAL

Refiere a la atracción e interacción sexual, erótica, emocional o romántica hacia un determinado grupo de personas definidas por su sexo. Las prácticas y relaciones sexo-afectivas son construcciones socioculturales, que se insertan más en el ámbito de las relaciones sociales que en el de la biología humana, por tanto, la orientación sexual no guarda relación alguna con el sexo biológico de la persona.

PAPELES DE GÉNERO

Son las diferentes expectativas, conductas, actividades, funciones y normas atribuidas a mujeres y hombres en cada sociedad y época histórica. Los papeles de género son culturalmente construidos, no biológicamente determinados, es decir, son asignados socialmente en función del sexo biológico. En nuestra sociedad se encuentran jerarquizados, dando mayor valor a los que se identifican con lo masculino.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Son aquellas personas y grupos sociales que, debido a unas circunstancias particulares (coyunturales o estructurales), presentan una mayor probabilidad de que sus derechos sean violentados. Entre otras, las siguientes circunstancias aumentan la vulnerabilidad de las personas: origen, edad, sexo y situación migratoria. A estas, se deben añadir las dinámicas de prejuicio y discriminación derivadas de la identidad de género y/o preferencia sexual. Las personas y grupos en situación de vulnerabilidad adquieren este estatus debido a que los gobiernos y/o las sociedades poseen prejuicios que derivan en discriminación o ausencia de políticas públicas que garanticen la igualdad social. En el Diagnóstico sobre la Situación de los Derechos Humanos en México (OACNUDH, 2003) se enlistan como grupos en situación de vulnerabilidad: mujeres en ciertas situaciones, niñez, adultas y adultos mayores, personas desplazadas internas, refugiadas y migrantes, personas con enfermedades mentales, personas con VIH/SIDA y personas con preferencia sexual o expresiones de género que trascienden el sistema heteronormativo.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

De acuerdo a Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Su objetivo es eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basadas en el género. Este enfoque promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; y contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, e igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

PROSTITUCIÓN FORZADA

Es la venta de servicios sexuales a la que se somete a una persona de forma obligada. De acuerdo a The Freedom Project (2015), hay aproximadamente 4.2 millones de víctimas que están siendo explotadas de esta forma, de las cuales el 98% son mujeres y niñas, y hasta un 50% son menores de 18 años.

SEXO BIOLÓGICO

Refiere las diferencias biológicas entre mujeres y hombres. El sexo biológico junto con el sexo psicosocial, este último adquirido a través de la socialización en el contexto sociocultural, influirán en la identificación con el género masculino o femenino.

TERAPIA DE REEMPLAZO HORMONAL (TRH)

Consiste en sustituir las hormonas que existen naturalmente en el cuerpo por las del sexo contrario, con el objetivo de provocar el desarrollo de las características sexuales secundarias del sexo deseado. Por ejemplo, en el caso de las mujeres transexuales, los estrógenos provocan el crecimiento de los senos y la redistribución del tejido graso, entre otros cambios que pueden ser reversibles o irreversibles.

TRANSEXUALIDAD

Referida a aquellas personas que nacen con el sexo biológico de un género con el que no se identifican normativamente. Pueden someterse o no a una cirugía de reasignación. Por ejemplo, una persona que nace con genitales y características físicas masculinas, pero psicológicamente no se siente identificada con el género masculino. La transexualidad transgrede las categorías de género, evidenciando la complejidad de la naturaleza y la identidad humana, que rebasa el orden binario masculino-femenino.

TRANSFOBIA

Es el odio irracional a las personas transexuales y transgénero, así como a sus estilos de vida o modos culturales. Genera prácticas, actitudes y creencias discriminatorias basadas en la identidad de género.

TRANSGENERISMO

Va más allá de la transexualidad. Las personas transgeneristas o transgénero rechazan la identidad de género asignada, cuestionan su existencia y rompen el esquema dicotómico femenino-masculino. Pueden o no rechazar el proceso de medicalización.

TRATAMIENTO ANTIRRETROVIRAL

Los fármacos antirretrovirales son medicamentos antivíricos específicos para el tratamiento de infecciones como el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH). Casi todas las personas infectadas con VIH desarrollarán SIDA si no reciben tratamiento antirretroviral.

VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)

Es el virus causante del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA). El contagio se produce a través del contacto sexual (incluido el sexo oral, vaginal y anal), a través de la sangre (por transfusiones de sangre, punciones accidentales con agujas o por compartir agujas), o por la vía perinatal (de la madre al hijo). El VIH es una enfermedad crónica que sigue siendo un motivo de vulneración de los derechos humanos fundamentales de las personas que lo padecen.

Manual de Buenas Prácticas en la Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad en Tránsito Migratorio por México se terminó de imprimir en el mes de diciembre en los talleres de CARLOS GONZÁLEZ SÁNCHEZ, ubicado en 39 Poniente No. 3515 Piso 5 VO 01. Las Ánimas. Puebla, Pue. CP. 72400.

La edición consta de 500 ejemplares



lis

justicia en movimiento

FICSAC

PATRONATO ECONÓMICO Y DE DESARROLLO



Medio Universitario /
Asuntos Migratorios /

