



2  
0  
2  
0

# PLAN DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN MÉXICO A PERSONAS MIGRANTES EN FLUJOS MASIVOS

Financiada por  
la Unión Europea



Implementado de manera coordinada por:







2020

**PLAN DE  
ACTUACIÓN DEL  
PROTOCOLO  
DE ATENCIÓN  
EN MÉXICO  
A PERSONAS  
MIGRANTES EN  
FLUJOS MASIVOS**



El presente es un extracto del Protocolo de Atención en México a Personas Migrantes en Flujos Masivos, que ha sido un trabajo elaborado con asistencia de la Iniciativa Migration EU eXpertise (MIEUX), financiada por la Unión Europea (UE) e implementado de manera coordinada por el Instituto Nacional de Migración (INM) y por el Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD). El contenido del protocolo es responsabilidad exclusiva del INM y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la UE o del ICMPD.

El Plan de Actuación se publica por separado para su uso práctico y operacional, pero su interpretación y análisis debe contemplarse en el marco del protocolo completo.





## INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Actuación es una guía práctica y operativa del **“Protocolo de Atención en México a Personas Migrantes en Flujos Masivos”**, cuyo objetivo es permitir una aplicación eficiente y coordinada del mismo. Define las tareas operacionales de los diferentes actores: el Comité Coordinador y su Secretaría Técnica, el Centro de Coordinación Operativa y las Comisiones Interinstitucionales a lo largo de las tres fases que a continuación se enuncian:

**FASE I: PREPARACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**, se establecen tareas de planeación y detección de la probable llegada de un flujo migratorio masivo, entre las que destacan las necesidades de recursos humanos, materiales y tecnológicos; la infraestructura física necesaria para atender a estos contingentes y los posibles escenarios a la implementación del Plan en función de las acciones definidas.

**FASE II: INTERVENCIÓN**, que incluye las etapas de identificación, documentación, canalización y atención, describe la puesta en operación del Plan, mediante el contacto con las personas migrantes para una valoración inicial; el procedimiento para que accedan a la regulación migratoria; su encauzamiento a las instancias gubernamentales competentes que sean fundamentales en este proceso y; la actuación concreta con base en situaciones de vulnerabilidad y necesidades intangibles detectadas más allá de las consideradas básicas.

**FASE III: CIERRE DE LA INTERVENCIÓN**, se realiza el balance a la implementación del Plan y se sistematiza toda la información obtenida, tanto cuantitativa como cualitativa, para la elaboración de la memoria de resultados y recomendaciones para el mejoramiento de la actuación interinstitucional, la atención diferenciada a las personas que pertenecen a estos flujos y los ajustes que tendrían que hacerse no sólo al citado Plan sino al propio protocolo.

Como recomendación al uso del Plan de Actuación, su público objetivo son las personas servidoras públicas que estarán operando en el terreno para que tengan un acceso ágil a la información práctica. Presenta los aspectos a contemplar durante la interacción con las personas migrantes según las fases mencionadas, en particular para valorar los indicios de posible vulnerabilidad o riesgo psicosocial y adaptar la atención según el perfil y hallazgo en cada una de ellas.

Finalmente, el contexto, las características y definiciones de los diferentes actores y fases, se exponen de manera detallada en el **“Protocolo de Atención en México a Personas Migrantes en Flujos Masivos”**, por lo que este Plan encuentra en dicho protocolo su andamiaje teórico metodológico a su actuación.



# PLAN DE ACTUACIÓN

## FASE I PREPARACIÓN DE LA INTERVENCIÓN: ACCIONES A REALIZAR POR CADA INSTANCIA



### A tomar en cuenta:

Las instituciones mexicanas involucradas en el proceso de primera acogida de migrantes mantendrán espacios de coordinación desde la preparación de la atención a la posible llegada de un flujo migratorio masivo, hasta su cierre, mediante dos mesas de trabajo interinstitucional: un Comité Coordinador a escala federal y un Centro de Coordinación Operativa (CCO) a nivel local.

De acuerdo con el ámbito de actuación, tanto el Comité Coordinador como el CCO, convocarán a Organismos Internacionales, Embajadas, Representaciones Consulares y organizaciones que participen en la atención de migrantes. El Comité Coordinador contará con una Secretaría Técnica permanente.

Cada institución participante en el Comité Coordinador y/o en el Centro de Coordinación Operativa nombrará una persona como representante permanente para la atención del flujo migratorio masivo. Ambas instancias podrán trabajar mediante reuniones presenciales, vía web o tipo chat.

La coordinación de los espacios interinstitucionales (Comité Coordinador y en el Centro de Coordinación Operativa) estará a cargo de Gobernación, quien podrá realizar los ajustes que considere necesarios al presente protocolo para cumplir con los objetivos definidos y adecuarse a cada contexto.

Durante esta fase de preparación, cada instancia tendrá sus acciones por realizar, las cuales contribuirán a la puesta en marcha de las mesas de trabajo institucionales. Estas acciones tendrán lugar después de la creación de la Secretaría Técnica del Comité Coordinador.

### **Comité Coordinador**

Durante la fase de preparación de la intervención, el Comité Coordinador bajo la tutela de Gobernación, tendrá la responsabilidad de:

- Establecerse: cada institución definirá un punto focal permanente; se definirá el tiempo estimado de la duración del Comité en este evento y se pondrán en marcha los mecanismos establecidos. Se asignarán los responsables de cada tema del protocolo.
- Decidir las acciones con relación a la alerta de flujo migratorio masivo, las cuales incluyen activar la fase de alerta, solicitar más información, activar o cerrar la atención de flujo masivo.
- Definir el sistema de recogida de datos, que debe ser realizado de manera estricta, sistemática y adecuada.
- Poner a disposición de las autoridades los elementos técnicos para la recogida de la información.
- Establecer el tiempo de duración de la atención al flujo migratorio masivo (se sugiere un periodo máximo de 10 días).
- Aprobar el documento de obligatoriedad de la formación y el documento “Criterios de actuación operativa”, para que sea entregado y firmado por todas las personas que brindan atención y participan en el operativo.
- Determinar los criterios y el sistema de protección de datos y de confidencialidad que garanticen la seguridad de las personas migrantes atendidas, así como de las personas profesionales implicadas en la atención.
- Evaluar tanto las necesidades de recursos humanos y materiales necesarios para la atención en sitio, solicitar a las autoridades e instituciones reasignar las labores de sus dependencias, apoyo para comisionar personal y desplazar recursos técnicos a la posible zona de arribo del flujo masivo de personas migrantes.
- Convocar y coordinar con otras instancias gubernamentales y no gubernamentales la atención y las respuestas a poner en marcha.
- Definir, en conjunto con el Comité Coordinador, los posibles alojamientos o albergues que se habilitarán, así como el carácter de puertas abiertas, semi abiertas o cerradas.

- Coordinar con Protección Civil la activación de los sistemas necesarios de acuerdo con los procedimientos normativos establecidos.
- Indicar las comisiones que a nivel local se deberán crear y que serán responsabilidad del CCO.
- Definir las medidas de actuación y transmitir las para su implementación al CCO.
- Fijar los criterios de información cualitativa y cuantitativa que necesitan del CCO, así como determinar los canales para reportar la información.
- Aprobar o proponer las formaciones mínimas necesarias que desde el nivel federal se consideren básicas para un correcto funcionamiento de la actuación.

### **Secretaría Técnica del Comité Coordinador**

Durante la fase de preparación, la Secretaría Técnica del Comité Coordinador, de naturaleza permanente y bajo la tutela del INM, tendrá a su cargo responsabilidades que deberá cumplir antes y después de la activación de la alerta.

#### **Antes de la alerta:**

- Difundir el protocolo ante los diferentes actores implicados en el protocolo, tanto a nivel Federal, como Estatal y Local.
- Sensibilizar o abordar el tema en las diferentes plataformas regionales que tengan relación con los flujos migratorios masivos.
- Preparar un mapa actualizado de capacidad, recursos de las dependencias y las ciudades.
- Elaborar un mapa de escenarios potenciales de los flujos migratorios masivos, de las posibles rutas, y planificar las acciones que podrían llevarse a cabo.
- Definir las fuentes de financiamiento para atender flujos migratorios masivos.
- Diseñar un plan de comunicación para transmitir de manera clara, positiva, respetuosa de los derechos humanos y no discriminatorios, la evolución del flujo de migrantes.

- Establecer un enlace con autoridades locales, Organismos Internacionales, actores de la sociedad civil y otros actores relevantes para poder recibir información sobre un posible flujo migratorio masivo. Se creará un correo electrónico para recibir información sobre un posible flujo migratorio masivo.
- Verificar la información sobre el posible flujo: se recomienda comprobar la información con al menos uno de los siguientes organismos: Centro Nacional de Inteligencia, Secretaría de Relaciones Exteriores, Unidad de Inteligencia Tecnológica y Sanitaria de la Secretaría de Salud e instancias similares de la Administración Pública Mexicana, Organismos Internacionales (ACNUR, CICR, OIM, OIT, etc.), Embajadas, Instituciones Migratorias de países vecinos y Organizaciones de la Sociedad Civil con capacidad de coordinación y/u organización intrarregional.
- Decidir las acciones respecto a la activación del protocolo para la atención del flujo migratorio masivo, solicitar más información, activar o cerrar la fase de alerta.

### **Después de la activación de alerta**

- Proponer al titular de Gobernación la realización de la convocatoria del Comité Coordinador, con base en el análisis de la información obtenida de la fase de alerta.
- Instalar el o los CCO a nivel local, conforme las comisiones necesarias, en los plazos que sean estipulados, a partir de la valoración hecha por el Comité Coordinador.
- Dar seguimiento de la evolución de la información recibida del CCO o de otras instancias: valoración cualitativa, temporalidad, si dado el contexto son posibles de obtener.
- Analizar si hay cambios en el contexto del flujo migratorio masivo: incremento o disminución del posible número de personas, cambios ambientales, sociales o políticos, valoración internacional de la situación, declaraciones de otros gobiernos u organismos internacionales sobre la situación.
- Valorar si a partir del análisis de la información se inicia el plan de acción o si se determina que no es necesario su implementación.
- Poner en marcha mecanismos para valorar la dimensión del flujo, la urgencia en la atención, así como los recursos humanos y técnicos necesarios a implementar.

## Centro de Coordinación Operativa (CCO)

Sin perjuicio de las responsabilidades específicas que le correspondan a cada autoridad vinculada en el protocolo, las principales actuaciones del CCO serán:

- Establecerse a partir de la activación de la fase de alerta. Cada institución definirá un punto focal permanente; se indicará el tiempo estimado de la duración del CCO o de los CCO, en este evento y se pondrán en marcha los mecanismos establecidos. Se asignarán los responsables de cada tema del protocolo.

El CCO **enviará al Comité Coordinador la información que avala un posible flujo migratorio masivo**. Para ello, se sugiere que lleve a cabo las siguientes acciones:

- Contactar a los actores que se consideren pertinentes para confirmar la información recibida sobre un posible flujo migratorio masivo. En particular, se sugiere verificar la información con las siguientes fuentes: Organismos Internacionales (ACNUR, CICR, OIM, OIT, UNICEF) Embajadas, Instituciones Migratorias de los países vecinos, Centro Nacional de Inteligencia, Unidad de Inteligencia Tecnológica y Sanitaria de la Secretaría de Salud y similares, Organizaciones de la Sociedad Civil con capacidad de coordinación y/u organización intrarregional, Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Estimar el total de personas que componen el flujo migratorio masivo.
- De ser posible, recopilar la información sobre las personas que conforman los flujos, teniendo en cuenta la protección de datos.
- Identificar las principales razones que han manifestado para venir en grupo (huida por razones políticas, ambientales, económicas) y si los hay posibles perfiles (familias, niñas, niños y adolescentes no acompañados), a fin de anticipar atención específica a grupos vulnerables.
- Informar la capacidad de atención que se tiene en los centros de recepción, así como las demandas estimadas para poder atender el flujo en un tiempo que se sugiere sea un máximo de 10 días.
- Informar de las condiciones climáticas en la zona y si es posible, estimaciones en los siguientes días.

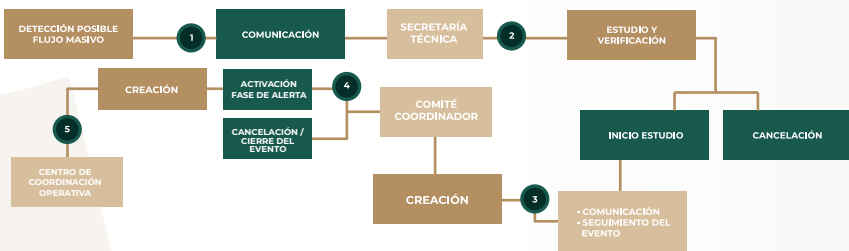
- **Si el evento se calcula que sucederá en 30 días o más**, en un plazo máximo de 8 días desde el primer informe, se enviará al Comité Coordinador información adicional tal como: temporalidad probable de llegada, incremento o disminución del posible número de personas, cambios ambientales, sociales o políticos, valoración internacional de la situación, declaraciones de otros gobiernos u organismos internacionales sobre la situación.
- **Si el evento se calcula que sucederá en 30 días o menos**, en un plazo máximo de 4 días desde el primer informe, se enviará al Comité Coordinador información adicional tal como: temporalidad probable de llegada, incremento o disminución aproximada del número de personas, cambios ambientales, sociales o políticos, valoración internacional de la situación, declaraciones de otros gobiernos u organismos internacionales sobre la situación.
- **Valoración del riesgo de flujo migratorio masivo:** a partir del análisis constante de la información, se podrá proponer al Comité Coordinador, continuar en seguimiento, cerrar la alerta de flujo migratorio masivo o por el contrario activar el protocolo de atención de flujo migratorio masivo.

Además de la vigilancia de la información, el CCO tendrá también las siguientes funciones:

- Crear las comisiones necesarias, adaptadas a la realidad del flujo y a los criterios de atención.
- Actualizar el mapa de recursos y capacidades y, en el caso que corresponda, transmitir al Comité Coordinador la necesidad de reasignar las labores de sus dependencias y apoyo para comisionar personal, así como desplazar recursos técnicos a la posible zona de arribo del flujo migratorio masivo de personas migrantes, respetando las competencias de cada actor.
- A partir de la información del flujo migratorio masivo y del seguimiento, se ajustarán los criterios de actuación y los posibles actores que podrían participar en la atención de las personas.
- Convocar y coordinar con otras instancias tanto gubernamentales como no gubernamentales, la atención y las respuestas a poner en marcha.
- Definir con el Comité Coordinador y de acuerdo con la normativa, los posibles alojamientos o albergues que se habilitarán, así como el carácter de puertas abiertas, semi abiertas o cerradas.
- Poner en marcha las medidas de actuación definidas por el Comité Coordinador.

- Registrar, actualizar y recopilar la información en la bitácora sobre la situación a atender, para transmitir tanto a los actores involucrados en el tema migratorio como al Comité Coordinador (Ver anexo 6 del protocolo).
- Programar la formación y el acompañamiento necesario de los profesionales, de acuerdo con lo establecido en el protocolo.
- Coordinar que se lleven a cabo las pláticas inductivas necesarias para todas las personas participantes en la atención del flujo migratorio masivo, sobre aquellos temas necesarios para realizar las funciones de una manera adecuada y respetuosa de los derechos humanos incorporando los principios de actuación.

### Proceso de activación:



## FASE II INTERVENCIÓN: ACCIONES A REALIZAR POR CADA INSTANCIA

Esta fase incluye las etapas de identificación, documentación, canalización y atención.

### Comité Coordinador

Durante la fase de intervención, el Comité Coordinador tendrá un papel principal de coordinación, sistematización de la información, emisión de recomendaciones y seguimiento de la activación de las medidas y de la evolución de la atención.

- Ser enlace con las diferentes autoridades de las dependencias involucradas que lo requieran.
- Coordinar con las autoridades responsables las medidas de protección integral tanto a las personas migrantes que lo necesiten, como a las autoridades que otorgan la atención, de acuerdo con la norma migratoria vigente y con pleno respeto de los derechos humanos.
- Coordinar la atención con otros actores nacionales e internacionales por ejemplo, ACNUR, OIM, CICR y Sociedad Civil organizada.

- Centralizar la información y realizar informes para las diferentes instancias que lo requieran, sin perjuicio de las responsabilidades específicas que le correspondan a cada autoridad vinculada en el protocolo.
- Emitir recomendaciones sobre el reporte y actuaciones a llevar a cabo para atender a las personas migrantes, garantizar sus derechos al tiempo de asegurar una buena convivencia con la comunidad de acogida.
- Dar seguimiento a la activación de las medidas y la evolución de la atención.
- Concretar las medidas a adoptar para solucionar las incidencias que lleguen desde el Centro Coordinación Operativa o desde otras instancias.
- Informar a las personas atendidas los derechos que tienen, así como monitorear y tomar las medidas pertinentes en relación a las quejas presentadas en el proceso de atención, para garantizar una respuesta rápida y, de ser el caso, tomar las medidas correctivas.
- Preparar el cierre del evento y la estrategia de comunicación.

### **Secretaría Técnica del Comité Coordinador:**

- Realizar las convocatorias del Comité Coordinador.
- Proponer a la coordinación del Comité Coordinador temas a ser incluidos en las reuniones para mejorar la intervención.
- Comunicar a la Coordinación cualquier incidencia o urgencia que considere deben ser abordadas por el Comité Coordinador.
- Sistematizar la información generada por el Centro de Coordinación Operativa en los lugares donde se instale, a fin de presentar la memoria de resultados y recomendaciones para el mejoramiento de la actuación interinstitucional, la atención diferenciada a las personas en flujos migratorios masivos y los ajustes del protocolo.
- Realizar las funciones que le sean asignadas por la coordinación del Comité Coordinador.

### **Centro de Coordinación Operativa**

Durante la fase de intervención, el Centro de Coordinación Operativa tendrá un papel principal en la organización y seguimiento de la atención, el suministro de información, gestión de los recursos e incluso los recursos humanos en el terreno.



- Poner en marcha las medidas definidas por el Comité Coordinador necesarias a ser aplicadas en terreno.
- Enviar a diario la información cualitativa y cuantitativa de la bitácora al Comité Coordinador.
- Coordinar con los responsables las medidas de protección integral tanto de las personas atendidas que lo requieran, como de los profesionales que realizan la atención, de acuerdo con la normativa vigente y con pleno respeto a los derechos humanos.
- Definir los mecanismos de coordinación y comunicación interna (ya sea a través de dispositivos electrónicos u otros medios), para que cada persona reciba la información necesaria y puedan realizar su trabajo en las mejores condiciones, alertar sobre los incidentes y/o situaciones de emergencia en tiempo real.
- Ser enlace con las diferentes instancias que lo requieran.
- Informar los roles de disponibilidad, así como el medio por el cual podrán realizarse los contactos entre las diferentes instancias.
- Realizar propuestas y poner en marcha mejoras o cambios en la atención en los temas que son de su competencia.
- Velar por una atención respetuosa y garante de los derechos de las personas.
- Emitir las recomendaciones necesarias en la atención, con enfoque psicosocial, del flujo migratorio masivo.
- Definir los horarios de atención del flujo migratorio masivo, coordinar el cambio de guardias de las personas servidoras públicas que conforman el dispositivo de atención al flujo masivo de personas migrantes, de acuerdo a horarios convenidos. Definir el procedimiento de actuación en los horarios que no haya atención.
- Dar soporte constante a los servidores públicos, al personal de apoyo que realizan la atención directa, así como seguimiento al cuidado del equipo.
- Recibir, dar respuesta, transmitir y, de ser el caso, consultar al Comité Coordinador las quejas y/o incidencias.
- Asegurarse que todas las personas que participan en el operativo firmen el documento de obligatoriedad de participar en la formación y el código ético de actuación.

- Recomendar prácticas inductivas pertinentes para cada una de las instancias que brindan atención, así como de las medidas de cuidado psicosocial para los servidores que se encuentran operando los flujos migratorios masivos.
- Concretar las medidas a adoptar para solucionar las incidencias que se puedan presentar en la atención del flujo migratorio masivo y realizarlas de la manera más ágil posible, evitando un incremento de la conflictividad o la paralización de los procesos.
- Aplicar los criterios de protección de datos y de confidencialidad, que garanticen la seguridad tanto de las personas atendidas como de las autoridades y voluntarios que los atienden.

A partir de la información del flujo migratorio masivo y del seguimiento, se ajustarán los criterios de actuación y de las posibles autoridades que podrían participar en la atención de las personas migrantes.

## C COMISIONES

### Comisión de identificación y documentación

- Garantizar el acceso a la identificación y a la documentación de cada persona atendida.
- Proporcionar un servicio de orientación jurídica coordinada que suministre información veraz y accesible a las personas migrantes.
- Garantizar que cualquier incidencia sea resuelta con respeto a la normativa nacional e internacional.
- Coordinar los posibles cambios de perfiles de las personas y la actuación ante la instancia competente.

### Comisión de salud/apoyo psicosocial

- Apoyar en la atención de salud del flujo migratorio masivo, teniendo en cuenta las necesidades de la población migrante y la de la población de acogida.
- Asegurar el restablecimiento de la integridad emocional de las personas, familias y comunidad migrante.
- Generar condiciones para involucrar activamente a las personas potencialmente afectadas.

- Identificar nuevos riesgos o amenazas.
- Colaborar en la concreción, en el caso de ser necesario, de los criterios de priorización para la atención en salud.
- Coordinar las acciones de los diferentes grupos que prestan atención en salud.

### **Comisión de atención humanitaria**

- Actualizar el listado de servicios en atención humanitaria y su capacidad.
- Identificar nuevas necesidades o mejoras en la respuesta logística para la adecuación o creación de nuevos espacios temporales de alojamiento: electricidad, agua, alimentación, seguridad, saneamiento, creación de espacios diferenciados por perfiles, esquemas de contingencia (vías de salida).
- Definir a los responsables por temas.
- Coordinar la participación de la sociedad civil.
- Crear los espacios de coordinación necesarios y definir a los responsables por temas.

### **Comisión de niñas, niños y adolescentes**

- Ayudar para que la normativa sobre niñas, niños y adolescentes sea efectiva.
- Proponer o implementar soluciones relacionadas con la protección de las niñas, niños y adolescentes.
- Proponer acciones de mejora en la atención y protección de derechos.
- Definir un mecanismo para garantizar que cuando haya niñas, niños y adolescentes “perdidos” puedan reencontrarse de nuevo con su núcleo familiar.

### **Comisión de comunicación**

- Asegurar que la información y la comunicación estén articuladas con los lineamientos transmitidos por el Comité Coordinador y plasmados en la estrategia de información y comunicación antes, durante y después de la atención del flujo migratorio masivo.

- Garantizar que la producción y circulación de la información sea oportuna, transparente y veraz para contribuir a generar confianza y credibilidad, descartando posibles rumores o estigmas hacia la población migrante.
- Ser el punto focal de los medios de comunicación y así garantizar la confidencialidad y respeto a las personas.
- Informar al CCO sobre todas las incidencias o situaciones que ameriten emitir mensajes a cualquiera de las autoridades en relación con el flujo migratorio.
- Facilitar los espacios de difusión en los medios de comunicación y prensa valorados por el Comité Coordinador y el CCO.

### **Comisión de formación y cuidado de los equipos profesionales**

- Proponer la creación y la adecuación de los horarios de trabajo.
- Proponer las pláticas necesarias antes y posteriores al flujo migratorio masivo.
- Sugerir un profesional referente en salud mental para la supervisión de casos y del personal, durante y después de la fase de atención.
- Acompañar, orientar y prestar primeros auxilios psicológicos a las personas que dan atención en el flujo migratorio masivo.

### **Comisión de seguridad**

- Crear o definir mecanismos que mejoren la seguridad de las personas del flujo migratorio masivo.
- Asegurar los mecanismos legales para que las personas migrantes puedan establecer quejas o denuncias si se vulneran sus derechos.
- Facilitar la participación de personas migrantes en la gestión de la atención.
- Difundir estrategias de autoprotección a las personas.
- Proponer acciones en un marco de respeto a los derechos humanos cuando haya incidentes que afecten la seguridad de las personas que son atendidas y/o de las personas servidoras públicas.

## I. IDENTIFICACIÓN

El INM es el responsable de asegurar las fases de pre-identificación e identificación, por lo que se proponen los siguientes mecanismos para llevarlas a cabo; su puesta en marcha o no, se definirá en la Preparación de la Atención.

Durante la intervención, se impedirán discriminaciones por las características físicas o étnicas de las personas, tal y como se contempla en la “Guía para la Acción Pública. Prevención de Práctica de Perfilamiento Racial”.

La **pre-identificación** se realiza mediante una aplicación electrónica (**APP**). Esta acción permite realizar una primera clasificación y una priorización de los grupos en situación de vulnerabilidad, y a la vez poder cuantificar el número de personas que están llegando. Esta APP se adapta a la necesidad de respuestas rápidas, por lo que en un tiempo máximo de 2 minutos se realizarán preguntas, y si en ese momento hay detección de una situación determinada, se canalizará a las personas al servicio o recurso más adecuado.

Se sugiere la posibilidad de añadir algunas preguntas para hacer una primera valoración de vulnerabilidades que permitan posteriormente hacer un análisis de las diferentes realidades, se recomiendan las siguientes, pero pueden ser ampliadas, teniendo en cuenta el tiempo que tienen las autoridades para hacer este trámite:

### ¿Con quién viene?

- Solo/a
- Familia → identificar al núcleo familiar conjuntamente
- Grupo

### ¿Cómo es que salió de su país?

- Motivos económicos
- Temor por su vida
- Conflictos en el país
- Falta de recursos
- (...)

### ¿Tiene familiares en México?

- Sí
- No

### ¿Algún tema de salud que quiera destacar?

- Sí
- Dejar espacio abierto para que puedan recoger lo que la persona refiere.
- No

Los factores de vulnerabilidad requieren a menudo la valoración de expertos, por lo tanto, deben tomarse en cuenta durante todo el proceso de trabajo con las personas.

Para ello, se establecen 3 aspectos a contemplar durante la interacción con la persona:

- **Apariencia:** aspectos que reflejen una dejadez o falta de conciencia de la persona sobre sí misma (ir medio desnudo sin ser consciente de ello y traspasando el mínimo aceptable transculturalmente), o un estado con signos de haber sufrido violencia (cortes, golpes, heridas).
- **Reactividad:** respuesta no esperada ante estímulos que hace pensar que la persona no está conectada con el medio. Son respuestas poco adaptativas al contexto o situación. Por ejemplo, si la persona responde de manera hiperactiva, o de lo contrario, está adormecida.
- **Contacto:** con la conversación inicial breve, para repasar los datos recogidos y a la vez facilitándole información que pueda ser de su interés, se podrá valorar el nivel de autonomía y el tipo de contacto y relación que la persona establece con quien le entrevista. Las personas que hagan este primer contacto deben establecer un vínculo rápidamente, realizar preguntas hábiles, abiertas, y tener la capacidad de escuchar, observar y reaccionar ante posibles revelaciones.

Esta fase de identificación de riesgo/vulnerabilidad ayudará a determinar la necesidad de una valoración más exhaustiva y profesional. Para ello, durante la fase de atención, se realizará una valoración más profunda de vulnerabilidades, dedicando un mayor tiempo para estar con la persona.

Se sugiere una puntuación, que podría derivarse de la fase de pre-identificación para definir el carácter de urgencia de atención:

<b>Baja</b>	Actualmente no se ha identificado ningún factor relevante de vulnerabilidad. El riesgo de daños de la persona parece bajo y manejable por medio de los factores de resiliencia actuales.	<b>Atención en máximo 5 días</b>
<b>Media</b>	Se podría desarrollar una vulnerabilidad importante si no se adoptan medidas de apoyo preventivas. Se recomienda una supervisión frecuente de la condición de vulnerabilidad detectada.	<b>Atención en máximo 2 días</b>
<b>Alta</b>	Resulta evidente una vulnerabilidad importante. Se recomienda una evaluación de seguimiento y desarrollo de un plan de atención. Se debe hacer referencia a la descripción que el entrevistador hace del riesgo de daños identificados y de la necesidad inmediata de apoyo.	<b>ATENCIÓN INMEDIATA</b>

Recomendaciones a tener en cuenta:

- Es importante que las personas tengan contexto del proceso: el momento de la identificación es un proceso rápido, tendrán espacios donde poder resolver dudas.

- En esta fase intentar no preguntar “por qué” ya que da lugar a explicaciones extensas sin el espacio ni tiempo apropiado para ser recogidas.
- Si hay duda respecto a la edad que refiere la persona migrante, el beneficio siempre es en su favor.

La identificación y la primera valoración de vulnerabilidades dependerán del INM. Hay posibilidades de poder detectarlas durante esta primera y rápida toma de datos, pero dado que muchas situaciones no son detectables en un primer momento, habrá un segundo filtro que se realizará en la siguiente fase de documentación y atención.

Se suministrará información sobre derechos y obligaciones que tienen las personas migrantes y sobre las diferentes opciones migratorias, así como información adecuada a las características principales del flujo (mensajes de autocuidado, garantía de derechos, asesoramiento jurídico, rutas, información sobre convivencia y funcionamiento político, social y administrativo de la zona donde se encuentran). Esta intervención se puede realizar en pequeños grupos, o si los recursos lo permiten, a nivel individual.

En este sentido, diversas instancias y organismos internacionales tienen en marcha varias iniciativas que pueden ser complementarias en este momento.

En este proceso, de ser necesario, se contará con un servicio de traducción y/o interpretación que puede ser presencial o vía internet.

Es importante considerar que esta clasificación no es definitiva y posiblemente habrá personas que siendo identificadas dentro de un grupo, podrán ser canalizadas de nuevo.

Los proyectos migratorios son diversos, e independientemente de la situación administrativa reconocida en México, a las personas y familias que vayan finalizando la acogida, se les ofrecerá información o se les canalizará a servicios o entidades que ofrezcan información adecuada a sus demandas y necesidades:

- **Personas que desean residir en México:** información sobre vivir en el país y en particular sobre:
  - Acceso a la salud.
  - Acceso al trabajo.
  - Sistema educativo.
  - Acceso a la vivienda.
  - Asesoramiento jurídico.
  - Convivencia.
  - Asistencia humanitaria.
  - Información sobre servicios o entidades de la sociedad civil a las que puede dirigirse.

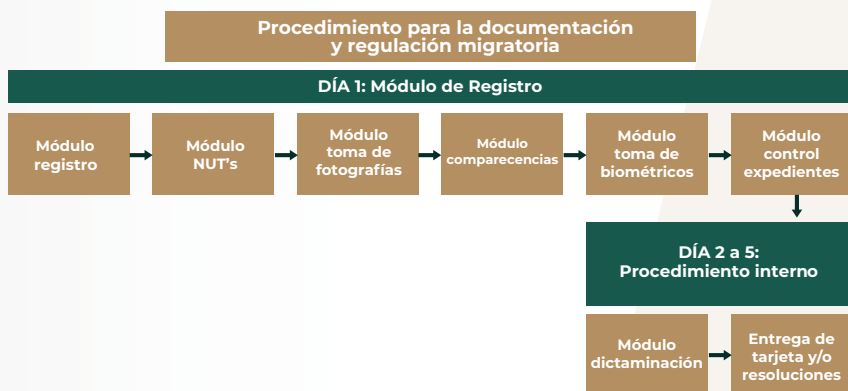
- **Personas que desean retornar voluntariamente a sus países de origen:** información sobre los requisitos para acceder a los programas de retorno asistido y canalización al servicio encargado de su gestión.
- **Personas que quieren seguir en tránsito hacia EUA o Canadá:**
  - Riesgos de la ruta: autoprotección.
  - Implicaciones legales.
  - Asistencia humanitaria.
  - Información sobre servicios o entidades de la sociedad civil a las que pueden dirigirse.

## II. DOCUMENTACIÓN

### Procedimiento para la documentación y regulación migratoria

En el caso de flujos migratorios masivos que superen la capacidad normal de los recursos normalizados, el INM podrá aplicar un esquema de documentación que desarrolló específicamente para este tipo de situaciones excepcionales.

A continuación, en el siguiente gráfico se resume el procedimiento que podrá adaptarse de acuerdo con la participación de otros servicios competentes para la identificación y documentación como la COMAR o a los cambios en el marco normativo.





**Módulo 1 – Registro del extranjero:** una vez en la fila, el personal del INM fotocopia el documento de identidad del extranjero, realiza el llenado de la solicitud del trámite de manera electrónica a través de la página de internet del Instituto conforme al documento de identidad y los datos proporcionados, se canaliza a la persona al módulo 3 y se envía el expediente al módulo 2.

**Módulo 2 - Generación del comprobante de Trámite Electrónico:** se registra la solicitud en el Sistema Electrónico de Trámites Migratorios (SETRAM). El expediente es enviado al módulo 3.

**Módulo 3 - Toma de fotografías:** se toman las fotografías y se integran al expediente. La persona extranjera es canalizada al módulo 4.

**Módulo 4 - Comparecencia:** la persona extranjera realiza la comparecencia, así como el llenado de la siguiente documentación:  
- Formato Básico - Escrito de solicitud de regularización -Aviso de privacidad; la persona se canaliza al módulo 5.

**Módulo 5 - Toma de biométricos:** se toman las huellas dactilares, fotografías de rasgos faciales, así como el registro del iris, en este módulo la persona extranjera concluye su trámite y el expediente es enviado al módulo 6.

**Módulo 6 - Control de Expedientes:** se coteja que toda la documentación esté completa así como correcta y que las fotografías correspondan al mismo extranjero. Se contabilizan los expedientes y se envían al módulo 7.

**Módulo 7- Dictaminación:** se dictamina y se resuelve el trámite de cada uno de los expedientes.

**Módulo 8 – Entrega de resoluciones:** se notifica la resolución recaída al trámite migratorio y en caso de ser resuelto positivamente se realiza la entrega del documento migratorio.

**Esta propuesta de módulos se adaptará en la preparación de la atención y se podrán incorporar los que se consideren necesarios e incluso se pueden incorporar otros servicios.**

#### **Personas con situaciones migratorias especiales:**

En el caso de que las personas atendidas se encuentren en una situación distinta a las estipuladas anteriormente, la actuación será la siguiente:

- **Personas con antecedentes penales:** el INM aplicará lo contemplado en las disposiciones previstas en la fracción I del artículo 43 de la ley de Migración del 25 de mayo de 2011 y normativa respectiva.

- **Personas susceptibles de ser deportadas o retornadas:** se coordinará con el INM para definir el proceso a seguir. Se aplicará lo contemplado en el artículo 144 de la Ley de Migración del 25 de mayo de 2011 y normativa respectiva.
- **Personas en situación regular:** si su situación no es de alta vulnerabilidad, se orientará con la autoridad pertinente.
- **Otras situaciones:** se consultarán con el responsable del CCO.

### III. CANALIZACIÓN

La primera canalización es responsabilidad del INM quien conducirá a la persona migrante a la instancia competente.

Esta canalización también podrá realizarse en una segunda instancia cuando la autoridad así lo valore.

**Niña, niño o adolescente no acompañado** se canalizará inmediatamente a la Procuraduría de Protección que corresponda; paralelamente si procede, se informará a la COMAR o a la Embajada o Consulado respectivo. En cualquier situación, siempre prevalece su condición de menor de edad.

En el caso de identificar diferentes vulnerabilidades, **siempre es prioritario el interés superior de la niña, niño o adolescente.**

**Posible solicitante del reconocimiento de la condición de refugiado o protección complementaria** se derivará a la COMAR; aunque no tenga documentación prevalecerá su posible necesidad de protección internacional.

**Persona con problemas de salud física y psicosocial** se acompañará al servicio que esté asumiendo las competencias de atención en salud; a personas posibles víctimas de delitos se les derivará a la Fiscalía o al servicio referente y una vez realizada la atención, se coordinará con el INM o servicio referente su proceso de documentación.

**Mujer en situación de riesgo y personas posibles víctima de delito** se canalizarán a la Fiscalía (si está presente, derivarla directamente a la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas), salvo casos urgentes que se derivarán primero a salud. Paralelamente, si procede, se informará a la COMAR o a la Embajada o Consulado respectivo. Se priorizará además la protección a su seguridad realizando las actuaciones que sean necesarias.

**Persona sin documento de identidad** son consideradas con un perfil en condición de alta vulnerabilidad, el INM coordinará con las Embajadas y Consulados su identificación conforme a lo establecido en la Ley de Migración (2011) y podrá alojarlos temporalmente en una Estación migratoria.

**El resto de población irá pasando por grupos a ser identificado;** las personas en situación irregular, de acuerdo con su situación concreta, **se atenderán respetando la normativa internacional y la Ley de Migración o la Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político;** en el caso de niñas, niños y adolescentes integradas en un núcleo familiar, con evidencias de maltrato o dejadez de las funciones parentales se comunicará al DIF o al organismo competente; las personas en situación regular se orientarán al servicio respectivo.

El proceso de pre-identificación se resumiría:



### Información relativa a condiciones de vulnerabilidad o de riesgo

En esta fase y en las posteriores, se sugiere estar atento a la información sobre posible vulnerabilidad o riesgo psicosocial de las personas atendidas, a fin de:

- Realizar valoración de riesgo para la persona.
- Valorar necesidades inmediatas.
- El profesional valorará y tomará la decisión respecto a la especificidad de la situación: derivar o no al servicio específico que considere más adecuado para cada caso (Procuraduría, COMAR, Fiscalía) o continuar con el procedimiento normal.

En paralelo se deberán:

- Evaluar los recursos disponibles más adecuados (desde un enfoque psicosocial para fortalecer la capacidad de la persona para afrontar la situación) y brindar información sobre medidas/recursos disponibles.

- Identificar recursos familiares, comunitarios y redes de apoyo.

Algunos ejemplos de información relativa a vulnerabilidad pueden ser que la persona migrante muestre las siguientes situaciones:

- Señales de abuso, maltrato físico, sometimiento psíquico, temor, lesiones.
- Se encuentra desorientada (está perdida).
- Actúa como si hubiese recibido instrucciones de otra persona sobre cómo responder las preguntas (responde automáticamente sin pensar las respuestas).
- Se encuentra más nerviosa o angustiada que el resto de sus compañeros o compañeras, mientras espera entablar diálogo con la autoridad migratoria.
- Evidencia signos de alteración propios del consumo de bebidas alcohólicas o drogas.
- Informa que recibió amenazas o agresiones debido a su orientación sexual o identidad de género.
- Es importante observar si hay señales de personas que puedan estar vigilando, el lenguaje no verbal, o si llegan en pareja o que una de las personas no permita que la otra responda.
- Se percibe que la persona domina los movimientos de la presunta víctima (ej. la víctima no se aleja de su lado y le requiere autorización para realizar cada movimiento, incluso para ir al baño).
- Manifiesta ser persona mayor de edad y el profesional tiene sospechas que podría ser persona menor de edad.
- Expresa que las razones para migrar han sido promesas o que la/o han engañado.
- Manifiesta ser víctima de violaciones o abusos sexuales.
- No poder iniciar o haber tenido que interrumpir de manera forzada un tratamiento médico a pesar de tener alguna enfermedad.
- Amenazas a la familia en los países de origen.
- Riesgo de suicidio.
- Toxicomanía.
- Se detectan contradicciones importantes.
- La persona expresa temor de regresar a su país, ya que considera que podría estar en riesgo y/o teme por su vida o por algún miembro del núcleo familiar.
- La persona no cuenta con documentos de viaje porque tuvo que huir precipitadamente.
- Manifiesta temor de regresar a su país por pertenecer a determinado grupo social (orientación sexual o identidad de género).
- No acredita parentesco, vínculo u otra condición similar con la niña, niño, o adolescente que la persona migrante presume acompañar.

**IMPORTANTE:** En casos de alta complejidad, podrá requerir el apoyo de un profesional en salud mental, si no lo hay, se sugieren las siguientes actuaciones:

- De ser posible hacer las entrevistas a las personas con probables vulnerabilidades en espacios de privacidad.
- Generar confianza para que la persona participe en la entrevista: presentarse, informar del propósito de las preguntas, aclarar dudas que tenga la persona sobre su situación.
- Explicar muy brevemente que se valorará su situación para atenderla de una manera adecuada y que la prioridad es lograr su bienestar (con el objetivo de disminuir niveles de ansiedad y angustia).

DEBEMOS HACER	NO DEBEMOS HACER
Individualizar Normalizar Validar Legitimar Respetar silencios Escuchar activamente Calmar Pedir/dar retroalimentación Preguntar antes de actuar Cuidar la distancia corporal Claridad orden y respeto Empoderar Dignificar Garantizar derechos	Homogeneizar Generalizar Juzgar Interrumpir Obligar a contar la historia Aconsejar cómo debería sentirse Contar historia personal Actuar sin preguntar Tocar/Invadir Falsas promesas Mentir Re-victimizar Sobreproteger

### ¿Qué podemos hacer para facilitar la narrativa de las personas?

- Ante la exposición de los hechos, el/la profesional debe parafrasear para así asegurar que la persona se sienta escuchada y a la vez, mostrar si ha entendido bien.
- Mostrar empatía y flexibilidad, tolerancia, respeto, aceptación.
- Es importante que la comunicación sea lo más sencilla posible y esté adaptada a las circunstancias de la persona (tal vez con niñas y niños utilizar dibujos para su expresión).
- Tener una actitud y disponibilidad para reconocer al otro como diferente (significa evitar interpretar los comportamientos del otro según mis propios códigos).
- Intervención empática. Disposición para hacernos cargo y hacerlo ver.
- Cambiar la mirada de nuestra atención: de víctima a superviviente.
- Recapitular (resumen/síntesis parafraseada).
- Hacer preguntas abiertas ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? ¿Quién? ¿Dónde?

- Hacer preguntas cerradas (precisar o cuantificar).
- Clarificar (especificación, aclaración).
- Tener capacidad de establecer espacios de confianza y aceptación, manejar pautas de comunicación tanto verbal como no verbal, respetar el silencio, etc.
- Respetar la historia de vida de la persona y legitimar su proceso migratorio.

#### IV. ATENCIÓN

En esta fase cobra mayor importancia considerar la vulnerabilidad de los grupos y diferenciarla de las necesidades.

- La **vulnerabilidad**, tal y como se define al inicio del documento, hace referencia a la reducción en la capacidad de una persona o un grupo de acceder a sus derechos humanos o enfrentar, o recuperarse de una situación de explotación, abuso y/o violación de sus derechos.
- Las **necesidades**, sin embargo, se definen como los requerimientos que deben ser atendidos de forma inmediata, para afrontar una situación crítica.

El enfoque en este protocolo es el de abordar las vulnerabilidades, puesto que, si bien se deben atender las necesidades básicas, también se debe considerar la capacidad que tienen las personas y comunidades para afrontar la situación, lo que las hace más resilientes<sup>1</sup>.

Algunas preguntas de auto-reflexión para los profesionales que realizan la atención e incluyen el enfoque psicosocial dentro de su intervención:

- ¿Estoy trabajando solo con «víctimas<sup>2</sup>»?
- ¿Pueden estas acciones ser estigmatizantes?
- ¿Existen alternativas que, respetando los derechos de las minorías o las necesidades de las poblaciones más vulnerables, favorezcan una mirada comunitaria?
- ¿La intervención está contextualizada en el tiempo, el espacio y la cultura?
- ¿Existe algún aspecto en cómo voy a hacer las cosas que pueda suponer una falta de dignidad para las personas en este contexto?
- ¿Cómo me sentiría si estuviera en el lugar de esta persona?
- ¿Hay alguna manera de evitarlo?
- ¿Estamos facilitando a las víctimas el máximo control posible sobre su entorno, sobre las cosas que les afectan y el modo en que estas van a realizarse?

<sup>1</sup> Resiliencia: proceso por el cual las personas son capaces de resistir, proteger su integridad a pesar de las amenazas y, además, salir fortalecidas, transformadas positivamente por la experiencia.

<sup>2</sup> El término víctima otorga un rol más pasivo hacia la persona que atendemos.

- ¿Algún aspecto de mi actuación va a aumentar la sensación de vulnerabilidad y de indefensión de las personas?

Se recomienda incluir los servicios de apoyo familiar y comunitario para asegurar la intervención. Si bien, en un primer momento de la ayuda psicosocial hay que cubrir las necesidades básicas para proveer de protección, alimentos y servicios sanitarios; el apoyo comunitario y familiar es una ayuda inicial destinada a identificar los daños y pérdidas. Facilitar espacios para apoyar al restablecimiento de cierta normalidad y rutinas, la expresión de su identidad y las formas de participación comunitaria en reuniones y espacios que ofrecen también apoyo comunitario.

Fortalecer la autonomía de la población migrante y un control del medio evitará uno de los riesgos más comunes en situaciones de excepcionalidad, la creación de una mentalidad de dependencia y un enfoque asistencial de las acciones.

Reforzar la fortaleza y la resiliencia de una persona la ayuda a gestionar situaciones de vulnerabilidad. Pese a las circunstancias, a veces enormemente difíciles, las personas disponen de mecanismos de afrontamiento, ingenio, voluntad y capacidad para realizar contribuciones positivas a la sociedad.

La atención debe garantizar el respeto la protección de los derechos humanos y establecer mecanismos que permitan atención humanitaria, el acceso a la información adecuada de cada situación personal y/o familiar, orientación jurídica y acompañamiento psicosocial.

Garantizará los siguientes servicios mínimos:

- Necesidades básicas de alimentación e higiene.
- Revisión de estado de salud.
- Entrevista de valoración.
- Información sobre las opciones de atención humanitaria y sobre las opciones jurídicas.

En esta fase es donde se presentan unas condiciones más favorables para poder explorar las particularidades de cada caso. Recordar la importancia de garantizar los principios de actuación del presente protocolo y el apartado de información relativa a condiciones de vulnerabilidad o riesgo (Ver apartado específico).

En situaciones extraordinarias de atención como las de este protocolo, es cuando más relevantes son los elementos psicosociales, permitiendo actitudes de auto-abandono y fatalismo, por lo que conviene intentar que las personas conserven y fortalezcan una cierta sensación de control sobre la propia vida.

### En caso de definir la creación de alojamientos temporales<sup>3</sup> contemplar espacios diferenciados para:

- Niñas, niños y adolescentes no acompañada/os.
- Solicitantes de protección internacional y posibles asilados políticos.
- Familias.
- Mujeres solas.
- Hombres solos.
- Personas con problemas de salud.
- Posibles víctimas de delitos y otras vulnerabilidades.

Se recomiendan áreas de juego para niños, espacios para la lactancia materna, espacios para personas que hayan sido víctimas de delitos o que requieran una atención especial, así como espacios de atención individualizada que permita realizar entrevistas a los profesionales, atención personalizada, orientación jurídica y sociocultural.

Es importante contar con recursos de transporte, cuando se requiera el traslado de las personas.

Las personas deberán firmar la normativa establecida en el albergue y se priorizará a las que se encuentren en situación de vulnerabilidad para su ingreso.

24 horas antes de la llegada del flujo migratorio masivo, si no se trata de un evento súbito, las instituciones Locales, Estatales y Federales competentes se sugiere habilitar un alojamiento temporal que cuente con las garantías de dignidad, seguridad física, apoyo psicológico necesario, y/o los lugares definidos para derivar aquella población más vulnerable.

El alojamiento temporal corresponde a un espacio físico donde las personas que lleguen en el flujo migratorio masivo podrían permanecer por un máximo de 10 noches (7 días de atención y 3 de fase de cierre, para dar margen a las situaciones complejas de derivar o tomar decisiones). Es importante que las personas conozcan los tiempos de cada uno de los procesos y de las fases, así como del procedimiento que se enmarca en cada una de ellas.

<sup>3</sup> Además de los establecidos por las instancias competentes, hay dos manuales que pueden ser orientativos:

- El Manual Esfera, elaborado por diversas organizaciones no gubernamentales: <https://handbook.spherestandards.org/es/sphere/#ch<sup>008</sup>> y
- La Guía práctica para la planificación, montaje y coordinación de albergues temporales de la OIM: <https://www.salud.gob.sv/download/guia-practica-para-la-planificacion-montaje-y-coordinacion-de-albergues-temporales-version-tecnica/>



La estancia para cada persona o familia, en esta fase, será de un máximo 5 noches, tiempo en el cual:

- Se emitirá la resolución sobre las solicitudes de aquellas personas que llegan a territorio en situación irregular.
- Se vincularán con las instancias competentes, iniciarán los trámites y se activará la protección oportuna para aquellas personas solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado o asilo político, según marca la ley.
- Se canalizarán a los servicios oportunos y se vincularán con los servicios necesarios a aquellas personas que se consideren en situación de vulnerabilidad, según los casos previstos en el presente Plan de Actuación.
- Se dará soporte a quien se encuentra en situación regular.
- **La estancia se podrá prorrogar en casos excepcionales a juicio de las autoridades que así lo determinen.**

Se propone garantizar la atención de 8:00 am a 8:00 pm y que el CCO defina un responsable para gestionar incidencias entre las 8:00 pm y las 8:00 am; en el caso de que pueda haber un funcionamiento de 24 horas se establecerán los turnos de trabajo del personal y los de figuras de responsabilidad.

**Cuando la atención se realice en albergues y alojamientos ya creados**, la canalización se pactará con los responsables de los centros, priorizando la población en condiciones de alta vulnerabilidad.

#### **Procedimiento:**

El servidor público responsable de la identificación es quien dará seguimiento a la persona atendida hasta la canalización o el cierre; para lo cual, inmediatamente después de haber realizado la identificación con la persona aplicará el siguiente procedimiento:

#### **¿A quién canalizar?**

A las instancias que haya definido el CCO por indicaciones del Comité Coordinador.

- **Sin disposición de alojamiento:**

Se informa sobre las opciones que tiene a partir de ese momento.

- **Con alojamiento disponible:**

Rellenar y remitir la canalización en la instancia correspondiente.

Informar a la persona del tipo de servicio al que es canalizado y la atención que recibirá al sitio que se le remite.

Ofrecer otra información que considere relevante para la instancia que canaliza.

## Seguimiento:

- De ser posible, inmediatamente o máximo 30 minutos después de que se estime la persona pudo haber llegado, verificar si la persona o el grupo efectivamente están en el lugar asignado.
- Si por la situación de vulnerabilidad o por funcionamiento interno, se ha de realizar acompañamiento presencial a la persona o grupo, en un tiempo máximo de 3 horas la instancia competente del recurso derivado, realizará el acompañamiento.
- La instancia a la que fue canalizada la persona, informará al INM de los cambios o incidencias que tengan relación con la atención de este protocolo, tales como: derivación al sector salud, solicitud de cambio de clasificación (de inmigrante a solicitante del reconocimiento de la condición de refugiado, de mayor a menor de edad, etc.).

## Sugerencias para la atención:

Tal como se ha ido destacando en el documento, la identificación y detección de vulnerabilidades y riesgo psicosocial, en muchas ocasiones no es inmediata y forma parte de un proceso vinculado a muchos factores.

Para velar por la inclusión de la dimensión psicosocial durante la estancia en los albergues temporales se proponen 6 dimensiones a tener en cuenta para quien gestione los recursos:

- **Sensación de pertenencia:** fomentar la sensación de comunidad contrario al aislamiento, así como la de superviviente en vez de víctima.
- **Clima social:** ayudar a la visibilización del grupo de pertenencia contra el silencio o frente a la estigmatización o humillación.
- **Conservar el control de la propia vida:** favorecer que las personas busquen su eficacia y su determinación, en vez de caer en la dependencia e indefensión.
- **Recuperación de rutinas:** ello ayudará a la recuperación psicológica en vez de la incertidumbre, así como fomentar la actitud activa en vez de la paralización.
- **Elementos instrumentales:** fomentar el apoyo social y el respeto a la dignidad de la persona contra la marginalización y las condiciones denigrantes, respectivamente.
- **Perspectivas de futuro:** acompañar en la búsqueda de perspectivas de futuro personal y comunitario que les aleje del pesimismo.

La atención médica y psicológica estará dirigida de manera inmediata a las personas que lo requieran y estará ubicada lo más cerca posible a donde se produce el flujo migratorio masivo.

Se recomienda contar con el soporte de profesionales psicosociales que acompañen los procesos de identificación y atención de las personas y de ser necesario, acompañar a la persona hasta el servicio de salud correspondiente.

Es importante contemplar contar con recursos de transportes de emergencia cuando se requiera el traslado de una persona.

### **Procedimiento:**

El servidor público responsable de la identificación dará seguimiento a la persona atendida y canalizada por problemáticas de salud; para lo cual, inmediatamente a que se haya realizado la identificación de la persona, o incluso antes si la situación se valora urgente, aplicará el siguiente procedimiento:

#### **¿Qué situaciones canalizar?**

- Mujer embarazada.
- Mujer con bebé.
- Sufre insolación o heridas graves.
- Posible víctima de violencia sexual.
- Persona adulta mayor viajando sola.
- Persona con una discapacidad viajando sola.
- Núcleo familiar con un miembro con alguna discapacidad.
- Persona con necesidades médicas específicas.
- Señales visibles de afectación (debilidad extrema, heridas, desnutrición, etc.).
- Persona que evidencie estados emocionales alterados o conmoción: desorientación, miedo, ansiedad extrema, llanto, etc.
- Persona de quienes se sospeche que se encuentran bajo efectos de alguna droga o fármaco.
- Persona que muestre señales o exprese que no sabe en qué país se encuentra<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Las últimas condiciones de situaciones a canalizar se han extraído del documento de la Conferencia Regional sobre Migración y OIM para Costa Rica "Lineamientos Regionales para la Identificación Preliminar de Perfiles y Mecanismos de Referencia de Poblaciones Migrantes en Condición de Vulnerabilidad" [https://www.programamesoamerica.iom.int/sites/default/files/lineamientos\\_esp\\_disco\\_0.pdf](https://www.programamesoamerica.iom.int/sites/default/files/lineamientos_esp_disco_0.pdf)<sup>2014</sup>

### Información:

- Informar a la persona del servicio al que se le remite y de la atención que recibirá.
- Ofrecer otra información que considere relevante para la instancia que deriva.
- Rellenar y remitir la canalización a la instancia correspondiente.

### Seguimiento:

- De ser posible, inmediatamente o máximo 30 minutos después de la canalización, verificar que la persona o el grupo, llegaron al lugar dónde se le ha derivado.
- Si por la situación de vulnerabilidad o por funcionamiento interno del flujo migratorio masivo se debe realizar acompañamiento presencial se recomienda realizarlo en un tiempo máximo de 3 horas. La instancia competente del recurso derivado realizará el desplazamiento.
- La instancia a la que se canalizó la persona, informará al INM de los cambios o incidencias que tengan relación con la atención de este protocolo, tales como: si ha sido remitida a una institución hospitalaria o ha sido dada de alta, solicitud de cambio de clasificación (solicitud voluntaria de retorno asistido, etc.).

### Niña, niño o adolescente no acompañado

Las niñas, niños y adolescentes no acompañados o separados, son uno de los grupos en mayor desventaja y con mayor riesgo en un flujo migratorio masivo; frecuentemente pueden tener más dificultades o son reacios a reconocer que son menores por temor a “una deportación”.

Es importante garantizar información y recursos adecuados a su condición de menor edad, en el caso de identificar varias condiciones de vulnerabilidad, siempre se priorizará su protección como niña, niño o adolescente.

## Procedimiento:

El servidor público que identifique una posible niña, niño o adolescente no acompañada/o o separada/o, de forma inmediata aplicará las siguientes actuaciones:

### ¿Qué situaciones canalizar?

- Viaja solo o separado.
- Viaja con una persona adulta quien no demuestra su vínculo de parentesco.
- Manifiesta ser mayor de edad, pero él o la profesional tiene sospechas que puede ser menor de edad.

## Información:

- Informar al NNA del tipo de servicio o atención que recibirá al sitio que se le remite.
- Ofrecer otra información que considere relevante para la instancia que deriva.
- Rellenar y remitir la derivación a la instancia correspondiente.

## Seguimiento:

- En un tiempo máximo de 3 horas la instancia competente del recurso derivado realizará el desplazamiento.
- La instancia a la que se canalizó la persona, informará al INM de los cambios o incidencias en la situación de la NNA que tengan relación con la atención de este protocolo, tales como: derivación al sector salud, solicitud de cambio de clasificación (clasificar como mayor de edad).

## Sugerencias para la atención:

### Para niñas y niños pequeños:

- Tenerlos abrigados y en un lugar seguro.
- Mantenerlos alejados de ruidos fuertes y de situaciones caóticas.
- Estar atentos a las necesidades afectivas de las niñas y niños.
- Si es posible, mantener un horario regular de comidas y sueño.
- Hablarles con voz tranquila y suave.
- Dedicarles más tiempo y atención.
- Recordarles frecuentemente que están a salvo.
- Explicarles que no tienen la culpa de las cosas malas que han sucedido.
- Evitar separarles de sus cuidadores, hermanos y otros seres queridos.

- En la medida de lo posible, mantener un horario regular para sus rutinas diarias.
- Darles respuestas sencillas sobre lo sucedido, evitando detalles que puedan asustarles.
- Dejarles que permanezcan a su lado si tienen miedo o no quieren separarse.
- Tener paciencia con los que muestren comportamientos impropios de su edad, como chuparse el dedo u orinarse en la cama.
- Si es posible, darles espacios y momentos para jugar y relajarse.

### **Para niñas y niños adolescentes:**

- Dedicarles su tiempo y atención.
- Ayudarles a realizar las tareas rutinarias.
- Presentarles los hechos y explicarles cuál es la situación en el momento actual.
- Dejarles estar tristes. No esperar que sean duros.
- Escucharlos cuando expresen sus pensamientos y temores sin juzgarles.
- Ponerles normas y expectativas claras.
- Preguntarles qué peligros les acechan, apoyarles y hablar sobre cómo pueden evitar sufrir algún daño.
- Animarlos a ser útiles dándoles ocasiones de serlo.

Es importante recordar que las niñas, niños y adolescentes también tienen sus propios recursos para enfrentar situaciones. Averiguar cuáles son y apoyar sus estrategias positivas ayudándoles a evitar las negativas. Las niñas y los niños mayores así como los adolescentes por lo general también pueden ser de utilidad en situaciones de crisis. Encontrando una manera segura de que presten ayuda a otros les ayudará a sentir que controlan mejor la situación.

### **Personas posibles solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado**

Las personas que pueden acogerse a la protección internacional para pedir refugio, en muchas ocasiones desconocen poder hacerlo. Es por este motivo que se recomienda estar atento al discurso y detectar las situaciones que pueden ser susceptibles a activar la canalización a COMAR. Dicha detección puede realizarse tanto en la primera atención de identificación como en momentos posteriores: entrevistas de procedimiento, en servicios y/o recursos a los que se haya derivado por la detección de otras vulnerabilidades (por ejemplo, salud, fiscalía, etc.).

## Procedimiento:

La persona servidora pública que identifique una persona posible solicitante de refugio o de asilo político de forma inmediata aplicará las siguientes actuaciones:

### ¿Qué situaciones canalizar?

- Cuando la persona refiere haber huido de su país:
  - Por temores a que su vida corre peligro y riesgo si retorna a su país de origen.
  - Por ser perseguida en su país por motivos políticos.
  - Refiere estar amenazada o en peligro de ser sometida a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.
  - Temores por su seguridad y/o libertad, debidos a violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos en origen.
  - Refiere estar perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género y/o pertenencia a determinado grupo social.
  - Si refiere que, en origen, ha sufrido discriminación generalizada violencia y ataques vinculados a su identidad de género u orientación sexual.
- Cuando la persona solicita directamente el reconocimiento de la condición de refugiado o de asilado político.

### Información:

- Informar a la persona del tipo de servicio o atención que recibirá al sitio que se le remite.
- Ofrecer otra información que considere relevante para la instancia que deriva.
- Rellenar y remitir la derivación en la instancia correspondiente.

### Seguimiento:

- Se sugiere que inmediatamente o máximo 30 minutos después de la canalización, verificar que la persona o el grupo, llegaron al lugar.
- Si por la situación de vulnerabilidad o por funcionamiento se ha de realizar acompañamiento personal o grupal, en un tiempo máximo de 3 horas la instancia competente del recurso derivado realizará el desplazamiento.
- La instancia a la que se derivó la persona, informará al INM de los cambios o incidencias en la situación de la persona, que tengan relación con la atención de este protocolo, tales como: derivación al sector salud, solicitud de cambio de clasificación (solicitud de retorno voluntario asistido); para tal fin utilizará el modelo de derivación.

## Sugerencias para la atención:

En un primer lugar y para poder contextualizar la intervención a realizar, se remite al apartado **Información relativa a Condiciones de Vulnerabilidad o Riesgo detallados** en el presente documento. Se debe garantizar el acceso al derecho a solicitar refugio o asilo político:

- Es importante el contexto de la entrevista para establecer una relación de confianza que permita poder explicar las situaciones vividas: el espacio tiene que ofrecer seguridad.
- Ser cuidadoso y no hacer repetir los discursos y vivencias violentas, ya que a lo largo del proceso deberán hacerlo también. Especialmente con los solicitantes de refugio y asilo político existe un alto riesgo de revictimización.
- Hay que tener en cuenta que muchas personas han normalizado la violencia en su día a día, en sus cuerpos, a nivel familiar, social, etc. por lo que no la destacan en sus discursos. Hay que ser muy cuidadoso al preguntar sobre ello y debe ser desde un espacio adecuado y con respeto a lo que la otra persona quiera relatar.
- Dado que hay personas que han sufrido persecución en sus países de origen, por lo general es posible que tengan más dificultad de poder abordar ciertas situaciones en los procesos de identificación, es muy importante poder vincular desde diferentes sitios la derivación a COMAR así como la comunicación al INM.
- Si se trata de un núcleo familiar de hasta cuarto grado que dependan económicamente del solicitante principal, se derivará el conjunto del núcleo familiar.
- Ante situaciones de duda, consultar con referente para poder coordinar específicamente con COMAR.

## Mujeres en situación de riesgo y personas posibles víctimas de delitos

Las mujeres migrantes son un grupo altamente vulnerable. De acuerdo con las Naciones Unidas<sup>5</sup>, como mínimo 1 de cada 5 mujeres refugiadas o desplazadas fueron víctimas de violencia sexual, sin contar con otros delitos. Por otra parte, las personas pueden ser víctimas de otros delitos como trata de personas o tráfico ilícito de migrantes, que en un flujo migratorio masivo pueden ser difíciles de identificar.

A continuación, se plantean algunas situaciones a las que habría que prestar atención especial:

<sup>5</sup> Página web “Mujeres refugiadas y migrantes” de ONU mujeres: <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-refugees-and-migrants>



### **Procedimiento:**

El servidor público que identifique una situación de riesgo realizará el siguiente procedimiento:

#### **¿Qué situaciones canalizar?**

- Cuando manifiestan que la persona que la acompaña le quitó sus documentos.
- Refiere que se le ha hecho una oferta de trabajo o de estudio, pero no tiene más información.
- Que ha recibido maltrato físico sexual o psicológico.
- Que ha sido secuestrada de su lugar origen.
- Personas que informan que han estado a expensas de una red de tráfico ilícito de migrantes.

### **Información:**

- Informar a la persona del tipo de servicio o atención que recibirá al sitio que se le remite.
- Ofrecer otra información que considere relevante para la instancia que deriva.
- Rellenar y remitir la derivación en la instancia correspondiente.

### **Seguimiento:**

- De ser posible, inmediatamente o máximo 2 horas después de la canalización, verificar que la persona o el grupo llegaron al lugar.
- Si por la situación de vulnerabilidad o por funcionamiento se ha de acompañar, en un tiempo máximo de 3 horas la instancia competente del recurso derivado realizará el desplazamiento.
- La instancia a la que se derivó la persona, informará al INM de los cambios o incidencias en la situación de la persona, que tengan relación con la atención de este protocolo, tales como: canalización al sector salud, solicitud de cambio de clasificación (solicitud de retorno voluntario asistido); para tal fin utilizará el modelo de derivación.

### **Sugerencias para la persona que realiza la atención:**

Consultar el apartado de Información relativa a Condiciones de Vulnerabilidad o Riesgo detallados en el presente documento.

La presencia de un flujo migratorio masivo de personas migrantes, requiere de actuaciones extraordinarias, con un enfoque de atención humanitaria, que busca prevenir, reducir/minimizar los riesgos derivados en un contexto de movimientos grupales: abuso de las personas y grupos, violación de los derechos humanos, violencia, coacción, conflictos, entre otros.

Con la participación de los tres niveles de gobierno se definirá un plan operativo de seguridad y las formas de participación, de acuerdo con las normas internacionales y la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

### **Procedimiento:**

La persona que identifique una situación (sospecha, riesgo o amenaza) que pueda poner en riesgo la seguridad actuará de la siguiente manera:

#### **¿Qué situaciones canalizar?**

- Cuando hay sospechas sobre posibles delitos.
- Hay indicios de que una persona puede ser víctima de un delito.
- Personas con antecedentes penales.
- Situaciones en que la profesional, se sienta en riesgo o amenazada.

### **Información y Seguimiento:**

Actuará de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo de Seguridad.

### **Sugerencias para la atención:**

En el caso de niñas, niños y adolescentes: comprobar que las personas que dicen ser miembros de la familia, efectivamente lo sean.

### Comité Coordinador

- Definir el momento del cierre de la intervención.
- Preparar el cierre y el balance de la intervención, en el que se sugiere haya participación de diferentes agentes sociales involucrados: personas atendidas, comunidad de acogida, administración pública, organismos internacionales y sociedad civil.
- Realizar la explotación de los datos y el análisis cualitativo de la intervención.

### Secretaría Técnica del Comité Coordinador

- Realizar las convocatorias del Comité Coordinador.
- Coordinar con el CCO el cierre de la intervención.
- Comunicar a la coordinación cualquier incidencia o urgencia que considere deben ser abordadas por el CC.
- Sistematizar la información generada por el Centro Coordinación Operativa en los lugares donde se instale, a fin de presentar la memoria de resultados y recomendaciones para el mejoramiento de la actuación interinstitucional, la atención diferenciada a las personas en flujos migratorios masivos y los ajustes del protocolo.
- Realizar las funciones que le sean asignadas por la coordinación del Comité Coordinador.

### Centro de Coordinación Operativa (CCO)

- Proponer el sistema de cierre del protocolo con la comunidad.







**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**GOBERNACIÓN**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

**INM**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN