



**Protocolo para la Atención de Personas Migrantes en el
Municipio Tlajomulco de Zúñiga**

*Hacia una cultura de paz y gobernanza de la migración basada en los
derechos humanos*

Contenido

Siglas y acrónimos	3
Marco conceptual	4
Justificación y objetivo	11
I. Enfoques de la atención migratoria	13
i. Derechos Humanos	13
ii. Cultura de paz	14
iii. Desarrollo sostenible	14
iv. Seguridad humana	15
v. Igualdad y no discriminación	15
vi. Género	16
vii. No criminalización	16
II. Flujos migratorios	17
i. Personas migrantes en tránsito	18
ii. Personas migrantes en retorno	19
iii. Personas migrantes en el exterior	19
iv. Personas en situación migratoria irregular	20
v. Personas solicitantes de refugio y personas refugiadas	20
III. Personas migrantes. Grupos en situación de vulnerabilidad	21
i. Mujeres	21
ii. Personas de la diversidad sexual	22
iii. Personas indígenas	23
iv. Niñas, niños y adolescentes	23

v. Personas adultas mayores	24
vi. Personas con discapacidad	24
vii. Personas en situación de calle	25
viii. Desplazamiento interno forzado	25
IV. Asistencia Integral	26
Principios de la asistencia integral	26
i. Lenguaje claro, accesible, incluyente y no sexista	27
ii. Protección a su intimidad y confidencialidad	28
iii. Principio de no devolución	28
V. Ventanilla de Orientación a Personas Migrantes	29
i. Implementación del Programa Mesoamérica	29
ii. Instalación de ventanilla de orientación para personas migrantes	30
VI. Acciones específicas. Rutas de canalización	31
PRIMER MOMENTO. Registro en ventanilla y asesoría	31
SEGUNDO MOMENTO. Rutas de canalización y atención	35
VI. Referencias bibliográficas	44
VII. Anexo único: Ficha Migrante (FM)	47

Siglas y acrónimos

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
AMG	Área Metropolitana de Guadalajara
CAT	Centro Administrativo de Tlajomulco
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CEDHJ	Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco
COMAR	Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DDHH	Derechos Humanos
Dirección	Dirección de Derechos Humanos y Paz de Tlajomulco de Zúñiga
Estado	País / gobierno
FM	Ficha Migrante
IMMT	Instituto Municipal de la Mujer Tlajomulquense
INM	Instituto Nacional de Migración
LGBTTTIQ+	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros, Transexuales, Travestis, Intersexuales, Queer y demás identidades
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
Protocolo	Protocolo para la Atención Integral de Personas Migrantes en el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga

Marco conceptual

Las definiciones conceptuales que se plasman a continuación tienen el propósito de mejorar la comprensión de la movilidad humana y sus diferentes escenarios, así como contar con un lenguaje común entre las y los actores involucrados en la implementación de este instrumento.

Caravanas migrantes

Las caravanas migrantes o la migración en caravanas es una modalidad de la migración que tiene dos características fundamentales: i) se realiza vía terrestre; y ii) se realiza en grupos significativos (OIM, 2018).

Condición de refugiado

Estatus jurídico del extranjero que encontrándose en los supuestos establecidos en el artículo 13¹ de la Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (2011), es reconocido como refugiado, por la Secretaría de Gobernación y recibe protección como tal (Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, 2011, Art. 2, fracción VIII)

¹ Artículo 13. La condición de refugiado se reconocerá a todo extranjero que se encuentre en territorio nacional, bajo alguno de los siguientes supuestos:

I. Que debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él;

II. Que ha huido de su país de origen, porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público, y

III. Que debido a circunstancias que hayan surgido en su país de origen o como resultado de actividades realizadas, durante su estancia en territorio nacional, tenga fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, o su vida, seguridad o libertad pudieran ser amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.

Derechos humanos	Son las garantías legales universales que protegen a individuos y grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades fundamentales, los derechos y la dignidad humana (OIM, 2019, p. 92). Dicho de otra forma, son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona (CNDH, s.f.)
Discriminación	Cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en cualquier motivo, como raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, propiedad, nacimiento u otro estado, y que tenga el propósito o efecto de anular o menoscabar el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio por parte de todas las personas, en pie de igualdad, de todos los derechos y libertades (OIM, 2019, p. 52).
Documento de identidad	Documento oficial emitido por la autoridad competente de un Estado diseñado para probar la identidad de la persona que lo porta (OIM, 2019, p. 99).
Flujos Mixtos	Movimientos de población complejos, que incluyen a personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes económicos, víctimas de trata, víctimas de tráfico, niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados, personas que fueron objeto de violencia, comerciantes transfronterizos y personas migrantes que se desplazan por causas ambientales (OIM en SCJN, 2013, p. 19).
Igualdad de género	La igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas, independientemente de su identidad de género (OIM, 2019, p. 81), orientación sexual y expresión de género. Vista también como la metodología a emplear para identificar las desigualdades estructurales, así como la interseccionalidad de las mujeres y hombres que se encuentran en situación de movilidad humana.
Interés superior	Es un principio entendido como el conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una

de la niñez	vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan a niñas y niños, vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible (Derechos Humanos de la Infancia, 2003).
Migración	El movimiento de personas fuera de su lugar habitual de residencia ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un Estado Nación (OIM, 2019, p. 135).
Migración de retorno	<p>En el contexto de la migración internacional, se refiere al movimiento de personas que regresan a su país de origen después de haberse mudado de su lugar de residencia habitual y haber cruzado una frontera internacional.</p> <p>Por su parte, en el contexto de la migración interna, se refiere al movimiento de personas que regresan a su lugar de residencia habitual después de haberse alejado de él (OIM, 2019, p. 184).</p>
Migración forzada	Movimiento migratorio que, aunque los motivos pueden ser diversos, implica fuerza, compulsión o coerción (OIM, 2019, p. 75). Ejemplo de ello y a consecuencia del cambio climático, es la migración por causas ambientales, que de alguna u otra manera ponen en riesgo la vida, salud y seguridad de las personas, y que en muchos escenarios constituyen graves violaciones a los derechos humanos.
Migración interna	El movimiento de personas dentro de un Estado que involucra el establecimiento de una nueva residencia temporal o permanente (OIM, 2019, p. 106).
Migración internacional	El movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual y cruzando una frontera internacional a un país del que no son nacionales (OIM, 2019, p. 111).
Migración irregular	Movimiento de personas que tiene lugar fuera de las leyes, regulaciones o acuerdos internacionales que rigen la entrada hacia o desde el Estado de origen, tránsito o destino (OIM, 2019, p. 114).

Migración regular	Migración que se produce de conformidad con las leyes del país de origen, tránsito y destino (OIM, 2019, p. 173).
Migrante documentado	Persona migrante autorizada para ingresar y permanecer de conformidad con la ley de ese Estado o los acuerdos internacionales de los que ese Estado sea parte, y quien posee los documentos necesarios para probar su estado regular en el país (OIM, 2019, p. 54).
Migrante irregular / indocumentado	<p>Persona que ha cruzado una frontera internacional y no está autorizada para ingresar o permanecer en ese Estado de conformidad con la Ley de dicho Estado y los acuerdos internacionales de los que forma parte (OIM, 2019, p. 131).</p> <p>Una persona no nacional que ingresa o se queda en un país sin la documentación necesaria para su estancia (OIM, 2019, p. 219).</p>
Movilidad humana	Este término refleja una gama más amplia de movimientos de personas que el término “migración”, ya que este término abarca a las personas turistas que generalmente no son consideradas dentro de la migración (OIM, 2019, p. 91), así como la migración interna y las personas sujetas de protección internacional.
Niñas, niños y adolescentes no acompañados	Este término se refiere a los niños y niñas que han sido separados de sus padres y otros parientes y que no están siendo atendidos por un adulto que, por ley o por costumbre, es responsable de hacerlo (OIM, 2019, p. 219). Este término también hace referencia a las y los adolescentes sin acompañamiento.
Niñas, niños y adolescentes separados	Niños y niñas que han sido separados de ambos padres o de su cuidador primario legal o habitual anterior, pero no necesariamente de otros parientes. Estos pueden, por lo tanto, incluir niños o niñas acompañados por otros miembros adultos de la familia (OIM, 2019, p. 191). Este término también se refiere a las y los adolescentes separados.

País de destino	En el contexto de la migración, se refiere al país que es el destino de una persona o un grupo de personas, independientemente de si migran de manera regular o irregular (OIM, 2019, p. 37).
País de origen	En el contexto de la migración, se refiere al país de nacionalidad o de residencia habitual anterior, de una persona o grupo de personas que han emigrado al extranjero, independientemente de si migran de manera regular o irregular (OIM, 2019, p. 37).
País de tránsito	En el contexto de la migración, se refiere al país a través del cual una persona o un grupo de personas pasan en cualquier viaje al país de destino o del país de destino al país de origen o país de residencia habitual (OIM, 2019, p. 37).
Personas desplazadas	Refiere al movimiento de personas que han sido forzadas u obligadas a huir o abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual, particularmente como resultado de evitar los efectos de conflictos armados, situaciones de violencia generalizada, violaciones de derechos humanos o por desastres naturales o provocados por el ser humano (OIM, 2019, p. 53).
Persona migrante	El término de “persona migrante” es un concepto general, no definido por el derecho internacional, debido a que refleja la comprensión común laica de una persona que se aleja de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de forma temporal o permanentemente, y por diversas razones (OIM, 2019, p. 130).
Protección complementaria	En México, es la protección que la Secretaría de Gobernación otorga a la persona extranjera que no ha sido reconocida como refugiada en los términos de la Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (2011), consistente en no devolver a la persona al territorio de otro país en donde su vida se vería amenazada o se encontraría en peligro de ser sometido a tortura u otros tratos o penas

cruelles, inhumanos o degradantes (Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, 2011, art. 2, fracción VII).

**Protección
internacional**

Protección que otorga la comunidad internacional a las personas o grupos que están fuera de su propio país y no pueden regresar a sus hogares porque su regreso violaría el principio de no devolución, y su país no puede o no quiere protegerlos (OIM, 2019, p. 112).

**Protección y
asistencia
consular**

El derecho a la provisión de servicios consulares adecuados y otros servicios que son necesarios para satisfacer las necesidades sociales, culturales y de otro tipo de necesidades de los nacionales en el extranjero o para proteger sus derechos contra cualquier infracción por parte del Estado receptor (OIM, 2019, p. 34).

**Regularización
migratoria**

Cualquier proceso o programa mediante el cual las autoridades de un Estado permiten a los no nacionales en situación irregular permanecer legalmente en el país, otorgándoles un estatus regular (OIM, 2019, p. 173).

En México, la regularización migratoria está a cargo del Instituto Nacional de Migración, que es un órgano administrativo desconcentrado de la Administración Pública Federal, dependiente de la Secretaría de Gobernación (Gobierno de México, 2019). El cual se encuentra regido por la Ley de Migración (2011) y su Reglamento (2012).

**Residente
Permanente**

Persona extranjera que adquiere una visa de residencia permanente otorgada por el INM, la cual autoriza al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer de manera indefinida (Ley de Migración, 2011, art. 40, fracción VI).

**Residente
Temporal**

Persona extranjera que adquiere una visa de residencia temporal otorgada por el INM, la cual autoriza al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer por un tiempo no

mayor a cuatro años (Ley de Migración, 2011, art. 40, fracción IV).

Solicitante de refugio

Solicitante de la Condición de Refugiado: El extranjero que solicita a la Secretaría [de Gobernación] el reconocimiento de la condición de refugiado, independientemente de su situación migratoria. (Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, 2011, Art. 2, fracción XII).

Turista

Una persona que no reside en el país de llegada y es admitido en ese país temporalmente (bajo visas de turista si ésta es requerida) para fines de ocio, recreación, vacaciones, visitas a amigos o familiares, salud o tratamiento médico, o peregrinaje religioso. Su estancia no sobrepasa los doce meses (OIM, 2019, p. 212).

Xenofobia

Actitudes, prejuicios y comportamientos que rechazan, excluyen y a menudo vilipendian a las personas, basándose en la percepción de que son extranjeros o extranjeros para la comunidad, la sociedad o el país. Identidad (OIM, 2019, p. 231).

Justificación y objetivo

1. La multifactorialidad de la movilidad humana, así como la geopolítica, han posicionado a México como un país de origen, tránsito, retorno y destino, además de formar parte de uno de los corredores migratorios más importantes del mundo, convirtiéndolo en un Estado fundamental dentro de las diversas dinámicas que presenta la migración. Esta situación, demanda que la política migratoria mexicana, tenga que procurar tanto normativa como institucionalmente, las diferentes necesidades que tienen los diversos y cada vez mayor número de transeúntes, en aras de garantizar su seguridad, así como el respeto de su dignidad y garantía de sus derechos humanos.
2. Aunado a las obligaciones nacionales e internacionales que tiene México en materia de derechos humanos, así como en seguimiento a lo demarcado por el art. 74 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (2018), la Dirección de Derechos Humanos y Paz se planteó como objetivo, el diseñar y ejecutar un protocolo de atención integral para las personas migrantes, dirigido al funcionariado público de Tlajomulco, con la finalidad de que, basado en sus obligaciones y en el debido ámbito de sus competencias, las personas funcionarias públicas del municipio, cuenten con las herramientas mínimas indispensables para propiciar una atención con perspectiva de derechos humanos y de género, así como una debida canalización de los casos y personas migrantes, a las instituciones estatales y federales competentes para atender los diversos flujos migratorios, así como brindar atención y asesoría inmediata a la población migrante que acuda a la ventanilla de atención a personas migrantes.
3. La implementación de este Protocolo, representa el cumplimiento a las obligaciones que tiene Tlajomulco de Zúñiga hacia la dignificación de toda persona que se encuentre en territorio municipal y que requiera de asesoría

integral y una debida orientación respecto de sus trámites migratorios o cualquier otro que se derive de la movilidad que está ejerciendo, sea esta una persona en situación de migración regular, irregular, nacional o internacional, o bajo cualquier condición de vulnerabilidad.

4. Con este Protocolo se busca establecer mecanismos de atención para las personas migrantes que beneficien la forma en la que reciben la información necesaria para realizar los trámites correspondientes ante las instituciones gubernamentales encargadas de ejecutar dichos trámites, o bien, encontrar acompañamiento en las diferentes instituciones de la sociedad civil organizada, o claridad en la situación que conlleva su estatus migratorio; lo anterior, desde un enfoque de derechos humanos, integralidad, perspectiva de género y seguridad humana.

I. Enfoques de Atención Migratoria

Figura 1. Enfoques de la Atención Migratoria



i. Derechos Humanos

5. Los derechos humanos como el enfoque principal de la atención migratoria, radica en el reconocimiento que hace la CPEUM respecto a que, todas las personas en México, sin distinción alguna, gozan de los derechos humanos que reconoce la normativa mexicana y los tratados internacionales en la materia, de los que el Estado mexicano es parte (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 1).

6. Por derechos humanos, entenderemos las libertades y derechos que tienen las personas por el simple hecho de serlo (ONU, s.f.). Las obligaciones de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas, incluidas las personas migrantes, deben realizarse de conformidad al principio de universalidad, el cual reconoce que esos derechos son para todas las personas que se encuentren en territorio mexicano.

ii. Cultura de paz

7. El enfoque de atención para las personas migrantes basado en la cultura de paz, lo que pretende, es la transformación de la realidad de los conflictos que enfrentan las personas migrantes, en la construcción de instituciones de paz que generen atención integral, digna y especializada al momento que esta población requiera de asesoría o apoyo inmediato, de conformidad a los conflictos que atraviesan.
8. Este enfoque busca desde el gobierno municipal, incentivar la erradicación de prácticas y acciones xenofóbicas que, en muchas ocasiones, más que originarse en el entorno social, se viven dentro de las instituciones garantes de los derechos humanos, cuando son éstas las que están obligadas a dignificar la atención brindada a todas las personas, incluidas las personas migrantes.

iii. Desarrollo Sostenible

9. La migración es reconocida como un factor fundamental en el desarrollo, por lo tanto, se encuentra presente en uno de los objetivos de la Agenda 2030, no solo como un objetivo específico sino también como una herramienta para lograr un desarrollo sostenible (OIM, 2018, p. 13).

10. Este enfoque se apega al objetivo 10² específicamente a la meta 10.7, la cual refiere el “facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas” (ONU, 2015). Asimismo, reconoce que todas las personas migrantes, mujeres, hombres, niñas y niños, forman un grupo vulnerable que requiere protección, y les reconoce también como agentes de desarrollo en cualquiera de sus flujos y manifestaciones, incluido el desplazamiento.

iv. Seguridad humana

11. El enfoque de seguridad humana reconoce las situaciones de vulnerabilidad y riesgo que corren las personas migrantes en sus diferentes trayectos, asimismo se reconoce la realidad de México como un país de origen, tránsito, retorno y destino, momentos en los que los planos sociales, políticos, económicos y culturales, propician la vulnerabilidad de las personas migrantes. Este enfoque procura transformar esas realidades diversas y complejas en un entorno de atención digna e integral, que las personas migrantes visualicen a la autoridad como un ente donde pueden acudir sin el temor de que esa decisión resulte contraproducente.

v. Igualdad y no discriminación

12. Este enfoque busca que todas las personas migrantes, al reconocerles los mismos derechos humanos y libertades en la CPEUM, la normativa interna y los tratados internacionales, les sean respetados y garantizados sin importar su condición migratoria y nacionalidad.

² El objetivo número 10 está referido a la “Reducción de las Desigualdades”. Si se requiere consultar más sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus 169 metas, consulte la siguiente liga: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

13. El principio de igualdad y no discriminación se respalda de igual forma, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), al señalar en su precepto 2° que, cualquier persona puede gozar de sus derechos humanos y sus libertades sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, asimismo no se hará distinción alguna fundada en su condición política, jurídica o internacional del país o territorio cuya jurisdicción dependa una persona (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948, art. 2).

vi. Género

14. Con la finalidad de terminar con la gran brecha de desigualdad existente entre mujeres y hombres, la atención integral hacia con las personas migrantes, busca erradicar la condición de vulnerabilidad que revisten las niñas, adolescentes y mujeres migrantes por su condición de mujer, ya que éstas pueden ser víctimas de violencia de género ya sea en el transcurso o llegada al municipio, por tanto, la atención que se brinde debe ser especializada, para poder asesorar y canalizar a las que se encuentran en especial situación de desigualdad, sin limitar el acceso y garantía a sus derechos humanos, identificando aquellos casos en los que las niñas, adolescentes y mujeres corran algún riesgo por motivos de género, detectando aquellas necesidades básicas y diferencias que existen entre hombres y mujeres.

vii. No criminalización

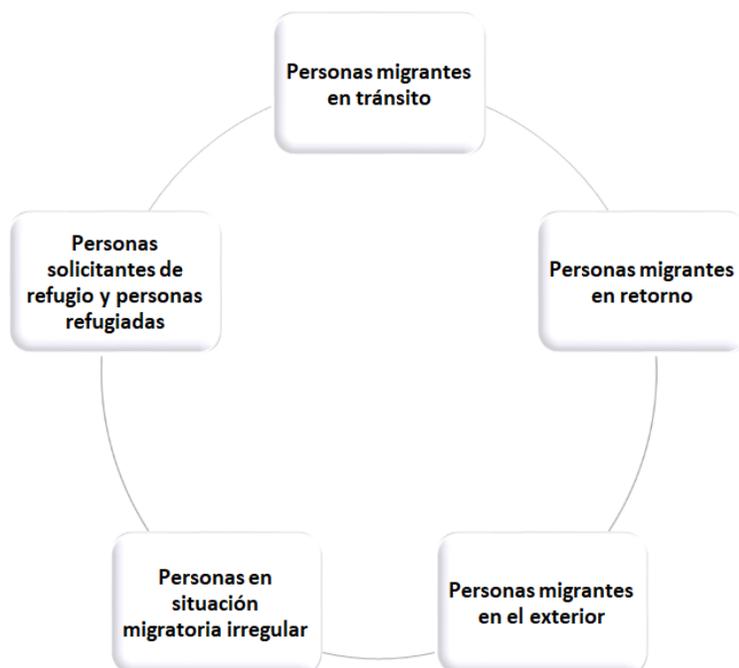
15. Otro enfoque primordial de la atención a la población migrante es la no criminalización. La criminalización de una persona migrante puede hacerse efectiva mediante acciones como la intimidación, persecución y abuso por parte

de autoridades e instituciones, incluso la propia ciudadanía (Salazar, S. 2013, p. 191). Acciones con las cuales se tratan de justificar procesos, en muchas ocasiones inexistentes, mediante los cuales se estigmatiza a la persona migrante por hechos delictivos o procesos sociales relacionados con las drogas, prostitución, etc. Aspectos que también denotan discriminación y estigmas dirigidos a estas personas por el simple hecho de encontrarse en una situación de movilidad humana.

II. Flujos migratorios

16. En el país, el tema migratorio se torna muy complejo al desarrollarse en él diversos flujos migratorios como el de origen, tránsito, destino y retorno (CNDH, s.f.). En consecuencia, para la atención integral de las personas migrantes, es importante que las personas encargadas de esa atención identifiquen si se trata de personas migrantes en tránsito, de destino (con residencia regular o irregular), personas mexicanas en retorno, o familiares de migrantes mexicanos que viven fuera de territorio nacional.

Figura 2. Flujos migratorios



i. Personas migrantes en tránsito

17. Pese a que no existe una definición de “migración en tránsito”, este es un término que se entiende como la estancia temporal de las personas migrantes en uno o varios países, con la intención de llegar a otro destino definitivo (OHCHR, s.f. p. 5). Comúnmente a este flujo migratorio también se le conoce como “migración de paso”, ya que alude a una situación provisional respecto a la estadía de las personas en un lugar determinado. Sin embargo, no existe una temporalidad establecida para determinar “el paso” o “estancia temporal” de las personas migrantes.

ii. Personas migrantes en retorno

18. Las personas migrantes en retorno son aquellas que regresan a su país de origen después de haberse mudado de su lugar de residencia habitual y haber cruzado una frontera internacional. Asimismo, son aquellas personas que regresan a su lugar de residencia habitual después de haberse alejado de él, aunque no se haya cruzado una frontera internacional (OIM, 2019, p. 184).
19. Cabe señalar que cuando se habla de personas migrantes en retorno se hace referencia a mexicanas y mexicanos repatriados, ya sean éstas personas deportadas o repatriadas voluntarias.
20. Los retos para la atención de estas personas varían conforme a los contextos de llegada, ya que la población migrante en retorno es heterogénea, por lo que tendrá diferentes necesidades para reintegrarse a su país de origen, asimismo, los desafíos son diversos si se trata de un hombre, mujer, niña, niño o adolescente, así también si regresa solo, acompañado o en familia. Si el retorno es voluntario, planeado o si consiste en una deportación.

iii. Personas migrantes en el exterior

21. Cuando se refiere a las personas migrantes en el exterior, la intención es identificar que una persona migrante no es solo aquella que llega a México, sino también, mexicanas y mexicanos que migran al exterior del país, y que el Estado se ve obligado, debido a la nacionalidad de esas personas, a garantizar sus derechos a través de las representaciones consulares que tiene México en el exterior.

iv. Personas en situación migratoria irregular

1. Por personas en situación migratoria irregular, se sitúan aquellas que hicieron del territorio mexicano su lugar de residencia, no obstante, se encuentran en la irregularidad migratoria al no cumplir con los requisitos de residencia establecidos por el INM, o se queda sin la documentación necesaria para su estancia (OIM, 2019).
2. Se tiene que diferenciar los flujos migratorios de destino regulares e irregulares, ya que, también cabe la posibilidad de que, una persona migrante haga de México su país de destino y ésta, cumpla con los requisitos migratorios establecidos por las leyes migratorias en México.

v. Personas solicitantes de refugio y personas refugiadas

3. Las personas solicitantes de asilo son aquellas que solicitan el reconocimiento de la condición de refugiado y cuya solicitud todavía no ha sido evaluada en forma definitiva (ACNUR, s.f.)
4. En la legislación nacional, una persona solicitante de la condición de refugiado es la persona extranjera que solicita a la Secretaría de Gobernación a través de uno de sus órganos desconcentrados, la COMAR, el reconocimiento de la condición de refugiado, independientemente de su situación migratoria (Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, 2011, art. 2, fracción XII).

III. Personas migrantes. Grupos en situación de vulnerabilidad

5. Para una mejor atención de las personas migrantes, es importante identificar los perfiles de mayor vulnerabilidad. Éstos no son limitativos, pues pueden presentarse varios en una misma persona. Ej. Ser una mujer indígena migrante.

Figura 3. Grupos en situación de vulnerabilidad



i. Mujeres

6. Desde este enfoque se reconocen las diferentes condiciones de vulnerabilidad asociadas al género que enfrentan las niñas, adolescentes y mujeres migrantes, considerando su diversidad tanto en su expresión como en su identidad de género.

7. Se reconoce que de manera considerable y progresiva, la mujer ha tomado un rol importante dentro de los flujos migratorios, por lo tanto, las mujeres migrantes enfrentan mayores situaciones de peligro y vulnerabilidad por razón de la construcción social del género, ya que están expuestas a abusos y violencia física, sexual, verbal e inclusive a la explotación y trata de personas. Además, en razón de su identidad y expresión de género, las mujeres transexuales y transgénero en condición de movilidad humana son susceptibles a sufrir no solo de xenofobia, transfobia y discriminación, sino también distintos tipos y modalidades de violencia.

ii. Personas de la diversidad sexual

8. En este punto se busca contribuir, particularmente a la visibilización de las personas LGBTTIQ+³ como sujetas de los mismos derechos y libertades, reconociendo en ellas condiciones de particular vulnerabilidad debido a la discriminación que enfrentan por razones de su orientación sexual, identidad y expresión de género, en adición a su situación como persona migrante en un contexto con altos índices de desigualdad y violencia.
9. Todo ello configura realidades hostiles que hacen de la migración una alternativa para una vida libre de violencia, en la que muchas veces se encuentran a un panorama similar del que desean escapar.

³ Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros, Transexuales, Travesti, Intersexuales, Queer y más.

iii. Personas indígenas

10. En el contexto de la migración interna, la invisibilidad de la identidad cultural de las poblaciones o comunidades indígenas constituye un desafío importante respecto de la garantía de sus derechos humanos (ONU noticias, 2018).
11. La migración o desplazamiento interno de las personas indígenas se presenta debido a múltiples factores, principalmente la necesidad de escapar de los conflictos y la persecución, los impactos del cambio climático, el despojo de sus tierras y la desventaja social, asimismo el limitado acceso a servicios como la educación, la salud y oportunidades de empleo es otro factor que provoca la movilización de estas personas (González, C. en OIM, s.f).

iv. Niñas, niños y adolescentes

12. Por lo que ve a las niñas, niños y adolescentes en situación de movilidad humana, éstos requieren de una especial atención donde se procure en todo momento el interés superior de la niñez y la atención inmediata de la niñez no acompañada o separada.
13. En algunos escenarios puede darse el caso que familias completas migren juntas, no obstante, puede suceder que las niñas y niños sean separados de sus padres, parientes o de la persona adulta que se encontraba a su cargo al migrar (niñas y niños no acompañados) o también, que hayan sido separados de ellos, pero no de otros parientes (niñas y niños separados).

v. Personas adultas mayores

14. La migración de las personas adultas mayores está estrechamente vinculada con situaciones concernientes a su salud, tanto respecto de la condición fisiológica como en relación con el acceso y garantía a sus derechos humanos.
15. Las personas adultas mayores en situación de movilidad sufren de aislamiento, discriminación y carencias psicosociales y afectivas; además aquellos que se encuentran en situación de migración, padecen aún más el tema de movilidad, ya que las personas adultas mayores que pertenecen a una población transnacional, muchos de ellas no cuentan con apoyo de sus familiares para realizar trámites oficiales e incluso son excluidos de la comunidad (Agenda Ciudadana en Iberoamérica, s.f.).

vi. Personas con discapacidad

16. Las diferentes discapacidades o algún tipo de dificultad en sus funciones y estructuras corporales que pueden tener las personas migrantes, incrementan la situación de vulnerabilidad en su trayecto, condición que los vuelve susceptibles de sufrir tanto accidentes, como discriminación, violencia y diversas manifestaciones de violaciones a sus derechos humanos.
17. Incluso, puede darse el caso de que sea el mismo contexto de movilidad el que provoque que una persona migrante durante su trayecto sufra algún accidente que propicie alguna lesión o discapacidad temporal o permanente.

vii. Personas en situación de calle

18. Por persona en situación de calle se entiende toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales (COPRED, s.f.).

viii. Personas desplazadas

19. El desplazamiento interno forzado es una violación a los derechos humanos que se presenta cuando personas o grupos de personas huyen de su hogar o lugar de residencia habitual hacia otra colonia de su mismo municipio, hacia otro municipio de su Estado, hacia otro Estado del país, o incluso de un país a otro, con la intención de evitar o después de haber sido víctimas de una situación de violencia generalizada, de un conflicto armado, de violaciones a los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano (CMDPDH, s.f.).

20. Este fenómeno afecta con mayor intensidad a quienes se encuentran en alguna situación de especial vulnerabilidad, por ejemplo, niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas adultas mayores, personas indígenas y aquellas personas que viven en situación de pobreza. Dado este contexto, se identifica la atención urgente que requiere esta población, ya que, en muchas ocasiones, la premura de su desplazamiento propicia que no hayan programado ni administrado su trayecto y destino, lo que genera a su vez, que sean personas identificadas como en alta situación de vulnerabilidad.

IV. Asistencia integral

21. La asistencia integral que se propone a continuación tiene el objetivo de orientar el desarrollo y la implementación de este Protocolo. Particularmente se busca brindar las bases para que el personal involucrado en la atención a personas migrantes garanticen y respeten los derechos humanos tal y como lo estipula la CPEUM y demás normativa aplicable, identificando a los grupos de atención prioritaria y las necesidades específicas que caracterizan a cada uno de ellos.

Principios de la atención integral

Figura 4. Asistencia integral y sus principios



i. Lenguaje claro, accesible, incluyente y no sexista

22. La utilización del lenguaje claro, accesible y con perspectiva de derechos humanos es una obligación de todas las personas que trabajan al servicio del Estado. Se debe buscar además del entendimiento, la dignificación de las personas a las que se les está brindando asesoría, orientación o algún tipo de acompañamiento. Lo anterior basándose en el respeto, y el principio de igualdad y no discriminación.
23. Por **lenguaje claro**, debemos de entender que, en el caso de la materia migratoria, existen palabras técnicas propias de esta disciplina, sin embargo se debe procurar que ante este tecnicismo, la persona migrante comprenda los términos y procesos que se le están explicando.
24. El **lenguaje accesible**, permite que, en caso de que sea necesario, se busque la colaboración de diferentes áreas e instituciones para el caso en que la persona migrante requiera la interpretación en su idioma o lengua de origen, tal es el caso de las personas indígenas o extranjeras que desconocen el español. Otro supuesto son las personas con discapacidad auditiva, que requiere el apoyo de una intérprete que domine la lengua de señas mexicanas.
25. El **lenguaje incluyente**, busca dignificar a la persona por el simple hecho de serlo, independientemente de la situación o el contexto que está generando la situación de vulnerabilidad en la que se ve revestida.
26. El **lenguaje no sexista**, busca erradicar el conocimiento sesgado de la realidad, producto del lenguaje androcentrista que se manifiesta en el uso del masculino como genérico, buscando erradicar la invisibilidad y la exclusión de las mujeres en todos los ámbitos (INMUJERES, 2018).

ii) Protección a su intimidad y confidencialidad

27. Las personas migrantes son sujetas de derechos y de protección nacional e internacional, por lo tanto, su atención debe ser confidencial. El respeto a la confidencialidad es especialmente importante en casos de personas solicitantes de asilo y refugio, puesto que la filtración o publicación de sus datos podría significar una amenaza a su integridad personal y la de sus familias (SCJN, 2013, p. 77), particularmente cuando se encuentran huyendo de la violencia de su país de origen.

28. Se debe tener especial atención respecto de la protección de la intimidad y confidencialidad de los datos de niñas, niños, adolescentes y víctimas o testigos u ofendidos de algún delito para evitar la revictimización o que sean identificadas por sus agresores (SCJN, 2013, p. 77).

iii) Principio de no devolución

29. Las autoridades deben estar conscientes de que la única autoridad competente para la expulsión, devolución, deportación y revisión del estatus migratorio de las personas es el Instituto Nacional de Migración.

30. De conformidad con la Convención Americana sobre Derechos Humanos, adoptada por México en 1981, en ningún caso la persona extranjera puede ser expulsada o devuelta a otro país, sea o no de origen, donde su derecho a la vida o la libertad personal está en riesgo de violación a causa de raza, nacionalidad, religión, condición social o por sus opiniones políticas (CADH, 1969, art. 22.8). Principio que se ve reafirmado por la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (2011) en su art. 5, fracción I.

V. Ventanilla de Orientación a Personas Migrantes

i. Implementación del Programa Mesoamérica

31. La OIM a través del Programa Regional sobre Migración Mesoamérica y el Caribe (Programa Mesoamérica) impulsa el desarrollo colaborativo con las instancias de gobierno a nivel federal, estatal y municipal para reforzar la atención a las personas migrantes a través de la vinculación y cooperación interinstitucional.

32. La implementación del Programa Mesoamérica en el municipio, a partir de la firma de un convenio de colaboración entre la OIM y el Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga tiene como objetivo contribuir a construir y mejorar la gobernanza de la migración, reduciendo las vulnerabilidades de las personas migrantes (OIM, s.f.), lo anterior, reconociendo la indispensable y fundamental tarea de coadyuvar interinstitucionalmente.

33. El Programa Mesoamérica tiene la intención de buscar el apoyo institucional para el levantamiento de flujos migratorios en el AMG, su implementación implica el coadyuvar con otras autoridades y actores de la academia y de la sociedad civil organizada que tienen la experiencia en la asesoría y acompañamiento de las personas migrantes.

ii. Instalación de la ventanilla de orientación para personas migrantes

34. Las ventanillas informativas se despliegan como una acción del Programa Mesoamérica, “son centros que brindan información segura y veraz sobre trámites migratorios, servicios para personas migrantes, riesgos de la migración irregular y opciones de migración regular” (OIM, s.f.).

35. Las funciones que desempeña esta ventanilla son: la facilitación de la identificación de personas migrantes en situación de vulnerabilidad, y su canalización a las instituciones correspondientes; fungir como un punto exclusivo de información para la atención ya sea sobre mecanismos migratorios o programas y servicios existentes de apoyo para las personas migrantes, trámites y asesoría y canalización a los entes encargados de atender situaciones específicas para las personas migrantes.

36. La ventanilla de orientación para personas migrantes es atendida por la Dirección de Derechos Humanos y Paz, dirección de área que depende de la Dirección General de Cultura de Paz y Gobernanza.

VI. Acciones específicas

PRIMER MOMENTO.

- a) **Del Registro en ventanilla y llenado de la FM**
- b) **De la entrevista que identifique las necesidades y posibles servicios**

a) **Del Registro en Ventanilla y del Llenado de la FM**

- 37. El primer contacto con la persona migrante se hará a través de la ventanilla de atención para personas migrantes, lugar en el cual se hará un registro de la persona, así como una primera evaluación de la situación que la reviste y sus principales necesidades. Esto permitirá analizar los servicios o atención que requiere la persona, así como realizar el levantamiento de flujos migratorios en el municipio.
- 38. En caso de que la persona migrante se apersona o dirija a otra área distinta de la ventanilla migrante, es importante que para su registro y debida canalización, el área o Institución en la que se está presentando, remita a la persona o personas migrantes a la ventanilla de orientación para personas migrantes de la Dirección de Derechos Humanos y Paz.
- 39. En caso de que no sea posible remitir a la persona presencialmente a la ventanilla, o que la atención proporcionada no permita el traslado de la misma; el área o Institución que tenga conocimiento del caso o que esté atendiendo a la persona migrante, deberá informar a la Dirección de Derechos Humanos y Paz sobre los datos de la persona migrante. Si existe premura, lo anterior se podrá hacer mediante una llamada telefónica, pero en todo momento deberá enviarse correo electrónico (la cuenta de correo electrónico será proporcionado por la Dirección de Derechos Humanos y Paz) en el cual se incluyan las generales de la

persona migrante, a saber: i) nombre completo, ii) nacionalidad, iii) sexo, iv) hora y fecha de la atención, v) descripción del caso o situación que reviste la persona, vi) nombre de la persona servidora pública y del área que está brindando el apoyo, asesoría o atención, vii) descripción de dicho apoyo o asesoría, viii) datos de contacto de la persona migrante y ix) demás información que el área o Institución considere necesarios para el registro correspondiente, así como aquellos rubros que contenga la ficha migrante.

40. En el caso de que la persona migrante se presente a la ventanilla, o ésta haya sido canalizada por otra área o Institución a la ventanilla migrante; una vez hecho el registro de la persona y después de haberle realizado las preguntas previamente estipuladas por la OIM para los propósitos del registro en la ventanilla, se procederá al llenado de la FM.
41. El llenado de la FM se realizará por personal de la Dirección de Derechos Humanos y Paz encargado de la ventanilla migrante. En caso de que, como ya se refirió, la persona llegue a otra área diversa, la información proporcionada por esa área o Institución a través del correo electrónico correspondiente, servirá para que el personal de la Dirección de Derechos Humanos y Paz haga el llenado correspondiente de la FM.
42. La FM es un formato que permite el registro y seguimiento de cada caso en específico que se identifique al momento de la atención y de las preguntas que se realicen a la persona migrante. Este documento cuenta con un foliado interno que facilita el seguimiento y asignación correspondiente a cada caso, así como información de identidad y contacto de la persona migrante. Asimismo, describe de forma detallada la atención y detección de necesidades y el historial de la atención, así como información de la canalización a diferentes áreas en caso de ser necesario.

43. La FM es un formato perfectible, realizado por la Dirección de Derechos Humanos y Paz, el cual será susceptible de cambios con base a las necesidades que se identifiquen en la Dirección de Derechos Humanos y Paz (ver anexo único al Protocolo).

b) De la entrevista que identifique las necesidades y posibles servicios

44. Es importante señalar que, al momento del registro, la persona a cargo de la ventanilla de orientación a personas migrantes, realizará una serie de interrogantes para el llenado del registro correspondiente; estas preguntas son instruidas por la OIM y serán susceptibles a cambio de conformidad con las diversas capacitaciones e indicaciones realizadas por esta Institución, así también, son producto de las diversas capacitaciones que recibe el personal a cargo de la atención en ventanilla. Estas preguntas deberán en todo momento observar los principios rectores de la atención con perspectiva de derechos humanos descritos en los apartados anteriores de este Protocolo.

45. Las interrogantes realizadas para el registro correspondiente, permitirán en un primer momento identificar las necesidades de las personas migrantes, así como realizar un mapeo de canalización y atención de acuerdo a dichas necesidades.

46. En caso de que sea más de una persona migrante la que se presente ante la ventanilla, en familia o personas acompañadas entre sí, la persona encargada de la asesoría, determinará la apertura de uno o más expedientes, de acuerdo con la naturaleza de la petición o necesidades de las personas migrantes, las cuales podrán atenderse en conjunto o de forma individual. Quedará a la ponderación y determinación del personal de la dirección la forma en la que se aborde dicha

asesoría o canalización. Sin embargo, para la canalización de la FM, ésta se hará de forma personal, es decir la FM representa la atención de una sola persona y no en atención colectiva, por lo que en caso de ser necesaria la atención de dos o más personas bajo el mismo esquema, se hará el llenado de una FM por cada persona.

47. Al momento de realizarse el registro, la persona encargada de llevarlo a cabo, identificará las dos posibilidades de atención integral: asesoría o canalización y atención.

48. **Asesoría** | La asesoría consiste principalmente en información que se proporciona a la persona migrante en un primer momento por parte de la Dirección de Derechos Humanos y Paz, la cual versa única y exclusivamente en información administrativa o asesoría jurídica, según lo requiera el caso en concreto. Resolver dudas en torno a alguna situación migratoria o un trámite en específico.

49. **Canalización y Atención** | La canalización y atención consiste en la intervención de otras áreas o instituciones del Ayuntamiento u organismos públicos descentralizados, con fundamento en las facultades y atribuciones de cada uno de esos entes.

50. Tanto las asesorías así como la canalización y atención especializada serán plasmadas en la FM, en el caso de que solo sea necesaria la asesoría brindada por la Dirección de Derechos Humanos y Paz, se concluirá la FM, sin embargo, en el caso de que la persona migrante requiera el apoyo o intervención de otra área de la administración pública municipal o de un Organismo Público Descentralizado del municipio, tendrá que realizarse la debida canalización de la FM a estas instancias.

SEGUNDO MOMENTO. Canalización y atención específica

51. La canalización encuentra su fundamento en la necesidad que requiere la persona migrante, de ser atendida por un órgano o instancia especializada de conformidad a las necesidades que presenta.

52. Es importante señalar que la canalización se hará de forma distinta respecto de las instituciones municipales a aquellas instituciones ajenas al municipio (Estatales, Federales o de la Sociedad Civil Organizada). Ya que, el remitir una atención a instituciones ajenas al municipio implica la simple canalización a través de un correo electrónico que contenga la información requerida para el trámite o atención en específico, una llamada telefónica, o mediante oficio, según lo requiera la institución destino.

53. Mientras que, para la canalización realizada entre áreas de la administración pública municipal o algún organismo público descentralizado del municipio, se tendrá que hacer la canalización con el envío de la FM; la cual se llenará y asignará folio interno por personal de la ventanilla de orientación a personas migrantes.

54. Una vez realizado el registro y brindada la asesoría por parte de la Dirección de Derechos Humanos y Paz, en caso de que el trámite amerite atención fuera de las competencias municipales, se realizará la canalización correspondiente a las Instituciones con las que, a partir de buenas prácticas o convenios firmados con ellas, se han instaurado mecanismos de trabajo con la Dirección de Derechos Humanos y Paz.

55. Las siguientes información enlista las instituciones con las cuales se ha trabajado bajo los esquemas planteados en el párrafo anterior, siendo una lista no limitativa y susceptible a cambios posteriores:

Requerimiento / Trámite	Área de Canalización	Acciones / Trámites
Regulación Migratoria	Instituto Nacional de Migración, Delegación Jalisco	Trámites de regularización migratoria Obtención de la Clave Única de Registro de Población
Solicitud de Refugio y atención a personas solicitantes de asilo y refugio	ACNUR	Trámites de solicitud de asilo y refugio Programas y atención a personas refugiadas
Cooperación y canalización interinstitucional	Oficina de Atención a Personas Migrantes del Gobierno del Estado	Canalización a albergues, instituciones gubernamentales y consulados en la Entidad
Violaciones a Derechos Humanos	Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco	Atención y asesoría en caso de violaciones a los derechos humanos Interpretación de lenguas indígenas

56. Cabe reiterar que, las formas de canalización con las instituciones enlistadas anteriormente, serán establecidas, modificadas y adecuadas por dichas instituciones de común acuerdo con la Dirección de Derechos Humanos y Paz.

57. Ahora bien, en el caso de que la canalización deba realizarse en relación con las instancias o instituciones municipales, se enlista a continuación las áreas de las cuales, se han detectado un mayor flujo de trabajo y demanda por parte de las personas solicitantes en la ventanilla de orientación a personas migrantes, más no representa una lista limitativa, siendo entonces en cualquier momento, susceptible a modificación.

Requerimiento / Trámite	Área de Canalización	Acciones / Trámites
Atención médica urgente	Servicios Médicos Municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción a la Salud
Asesoría y orientación familiar	Sistema DIF Tlajomulco	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Fortalecimiento Socio Familiar. • Asistencia Social Alimentaria a Personas Prioritarias. • Servicios brindados mediante ventanilla única.
Apoyos asistenciales		
Violencia de género	Instituto Municipal de la Mujer Tlajomulquense	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Jurídica • Atención Psicológica
Documentos de identidad complementarios	Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Residencia • Constancia de Origen
Trámites del Registro Civil	Dirección del Registro Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Nacimiento a domicilio en hora hábil. • Nacimiento a domicilio en hora inhábil. • Nacimiento en instituciones públicas. • Nacimiento en oficina en hora hábil. • Matrimonio a domicilio en hora

		<ul style="list-style-type: none"> • hábil. • Matrimonio a domicilio en hora inhábil. • Matrimonio en oficina en hora hábil. • Matrimonio en oficina en hora inhábil.
Constancia de domicilio	Agencias y Delegaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Domicilio.
Empleo	Dirección General de Promoción Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión laboral • Programa de Empleo Temporal. • Asesoría e Información de Programas Sociales.
Víctimas del delito / niñas, niños y adolescentes	Unidad de Atención a Menores y Personas Vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Migración Infantil no acompañada. • Programa de Atención a la Salud Psicológica. • Víctimas de Abuso Sexual

58. Es importante señalar que los servicios descritos en el cuadro anterior, representan aquellos que se encuentran dados de alta en el sistema de mejora regulatoria. No obstante los relativos a proyectos de vinculación e integración social, o aquellos encaminados específicamente para la población refugiada o migrante en retorno, tales como trámites de revalidación en materia de educación, incidencia o proyectos culturales, se realizarán de conformidad a los acuerdos que se lleguen con las áreas encargadas de la planeación, desarrollo y ejecución de dichos proyectos. Tomando en consideración aquellos convenios que puedan generarse para el desarrollo de proyectos específicos.

59. Asimismo, los servicios que contempla el cuadro anterior no son limitativos, sino que se sujetará también a los servicios que en su momento, se encuentren dados de alta o contemplados dentro del sistema de mejora regulatoria.

60. Tal y como se mencionó anteriormente, la forma de canalización entre las áreas de la administración pública municipal o de los organismos públicos descentralizados del municipio, se hará a través del envío de la FM.
61. La FM será enviado en primer momento por personal de la Dirección de Derechos Humanos y Paz, a través del correo electrónico destinado para ese fin, y dado a conocer previamente a cada una de las áreas coadyuvantes.
62. Una vez enviada la FM, el área o institución receptora deberá confirmar la recepción de la información enviada por la Dirección de Derechos Humanos y Paz mediante correo electrónico para su debida constancia. Las diferentes áreas se coordinarán con la Dirección para que, ya sea por llamada telefónica o por correo electrónico se acuerde y dialogue la atención que se brindará a la persona o personas migrantes.
63. Una vez confirmada la información enviada por la Dirección de Derechos Humanos y Paz, en caso de que exista dudas respecto de la FM, el área o institución receptora hará de conocimiento esto a la Dirección de Derechos Humanos y Paz para las aclaraciones correspondientes.
64. Después de confirmada la información proporcionada a través de la FM, el área o institución receptora tendrá hasta 3 días naturales para la contra entrega de la FM a la Dirección de Derechos Humanos y Paz; en caso de que sea requerido mayor tiempo por la naturaleza de la atención, deberá informarse de esto a la Dirección de Derechos Humanos y Paz mediante correo electrónico y confirmarse ese acuerdo vía telefónica.
65. En caso de que exista alguna duda con el llenado de la FM, así como de su contra entrega, deberá externarse esas dudas con personal de la Dirección de Derechos Humanos y Paz.

66. La atención por parte de las instancias receptoras de la FM se regirá por las reglas de operación de cada área, respetando en todo momento los plazos, rubros y lineamientos que contemplen la FM, así como los principios de atención estipulados en este Protocolo.
67. El envío de la FM contará con los anexos correspondientes, los cuales constarán de copia digitalizada de la documentación con la que cuente la persona migrante, en caso en que no se cuente con dicha información, se partirá de la presunción de buena fe del dicho de la persona migrante, pudiendo en todo momento, gestionarse las verificaciones posibles, de conformidad con los mecanismos ya existentes para este fin.
68. La Dirección de Derechos Humanos y Paz acordará con las áreas o instituciones coadyuvantes la forma del llenado y firma de la FM, pudiendo generarse una firma electrónica o física para la constancia de la atención a la o las personas migrantes.
69. **De la admisibilidad de los caos.** Cabe señalar que ninguna asesoría será negada a las personas migrantes, salvo en los casos que la persona migrante previamente se muestre amenazante o agresiva con la persona en turno de atención en la ventanilla de orientación a personas migrantes o se encuentre en estado de ebriedad o bajo los efectos de alguna droga y esto sea sumamente notorio. Sin embargo, en cuanto a la canalización y atención, el personal de la ventanilla determinará la procedencia o improcedencia del caso. Misma que se basará de conformidad a las facultades de las diferentes áreas o instituciones coadyuvantes, previamente consultadas.
70. Las áreas o instituciones receptoras de la FM, en caso de que se encuentren imposibilitadas de brindar la atención correspondiente por falta de competencia,

deberán fundar y motivar tal situación y hacerlo de conocimiento a la Dirección de Derechos Humanos y Paz vía correo electrónico o mediante oficio.

71. En caso de que la institución o área receptora ignore o desconozca los formatos, identificaciones o la información enviada como anexo de la FM por la Dirección de Derechos Humanos y Paz, podrá realizar la consulta o solicitud de aclaración de dicha documentación a la Dirección vía correo electrónico o mediante llamada telefónica; para ello, la Dirección tendrá la obligación de disipar dichas dudas o aclaraciones, mismas que podrán ser susceptibles de capacitaciones correspondientes a las áreas o instituciones solicitantes.

72. Una vez concluida la atención y la canalización llegue a su fin, el área o institución receptora, al momento de hacer el contra envío de la FM, deberá hacerlo plasmado su firma autógrafa en el rubro donde se señale la intervención de la persona que atendió el caso.

73. Los roles genéricos de atención de quienes intervienen en la asesoría, canalización y atención de las personas migrantes se ilustran en el siguiente esquema:

Persona Migrante	Personal de ventanilla	Personal de asesoría	Persona asignada a FM	Persona Receptora de la FM
<p>Persona que, siendo migrante extranjera o migrante nacional, se apersona a la ventanilla de orientación a personas migrantes o a cualquier otra área o institución de la administración pública municipal u organismo público descentralizado</p>	<p>Persona que realiza el registro de la persona migrante en la ventanilla de orientación a personas migrantes, adscrita a la Dirección de Derechos Humanos y Paz</p>	<p>Persona que, una vez realizado el registro correspondiente, se le es remitido el caso específico para su debida asesoría.</p>	<p>Persona adscrita a la Dirección a la que se le asigna de forma interna el caso en específico y por tanto realiza el llenado de la FM</p>	<p>Persona adscrita al área o institución receptora de la FM, responsable de la confirmación del a recepción de dicha FM asignada.</p>
	<p>Es la persona encargada de hacer el llenado del formulario generado por la OIM, así como la base de datos interna de la Dirección</p>	<p>Esta persona, adscrita a la Dirección, es la encargada de determinar si el caso amerita solo asesoría o una debida canalización a alguna área o institución competente.</p>	<p>Esta persona es la encargada de enviar vía correo electrónico la FM al área o intuición correspondiente, asimismo es la responsable del seguimiento y contra recepción de la FM.</p>	<p>Cada institución establecerá el rol y asignación de la persona encargada del contra llenado y contra envío de la FM, así como de la persona encargada para su debido seguimiento y enlace con la Dirección.</p>

74. Lo no contemplado en este Protocolo, será susceptible de la adición o adecuación correspondiente.
75. La información y documentación personal compartida entre la Dirección y las áreas o instituciones receptoras serán protegidas mediante las normativas en torno a la protección de datos personales. Para lo cual, se contará con la asesoría e instrucción de la Dirección de Transparencia. La cual informará de las reformas, actualizaciones y nuevas disposiciones en la materia.
76. La información cuantitativa en torno a la atención de las personas migrantes servirá para el levantamiento de flujos migratorios correspondientes en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

b) Referencias bibliográficas

ACNUR, (s.f.). Solicitantes de Asilo. Recuperado de: Consultado el 21 de julio de 2020 <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html#:~:text=Solicitante%20de%20asilo%20es%20quien,sido%20evaluada%20en%20forma%20definitiva.&text=Estos%20grupos%20son%20a%20menudo%20definidos%20refugiados%20%E2%80%9Cprima%20facie%E2%80%9D.> (Consultado el 21 de julio de 2020).

Agencia de la Organización de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) (s.f.). *Solicitantes de Asilo*. Recuperado de <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html> (Consultado el 10 de enero de 2020).

Agenda Ciudadana en Iberoamérica (s.f.). *Abuelos migrantes; adultos mayores que van, vienen y los que se quedan...* Recuperado de <http://agendaiberoamericana.org/mexico/index.php/noticias/70-abuelos-migrantes-adultos-mayores-que-van-vienen-y-los-que-se-quedan> (Consultado el 09 de enero de 2020).

Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos (CMDPDH) (s.f.). Desplazamiento Interno Forzado en México. Recuperado de <http://cmdpdh.org/temas/desplazamiento/> (Consultado el 10 de enero de 2020).

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) (s.f.). *Contexto de la Migración en México*. Recuperado de <http://www.cndh.org.mx/introduccion-atencion-a-migrantes> (Consultado el 07 de enero de 2020).

Consejo para Prevenir y Eliminar (COPRED). Recuperado de <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5a1/ef8/35a/5a1ef835a79ba819774826.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf

Convención Americana de los Derechos Humanos. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Recuperado de https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Derechos Humanos de la infancia (2003). *El principio del interés superior de la niñez*. Recuperado de http://www.derechosinfancia.org.mx/Derechos/conv_3.htm (Consultado el 03 de enero de 2020).

Gobierno de México (2019). Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR). La COMAR en números, actualización al mes de diciembre de 2019. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/522537/CIERRE_DICIEMBRE_2019_07-ene.pdf (Consultado el 10 de enero de 2020).

Gobierno de Tlajomulco. (4 de marzo de 2019). *Transparencia Tlajomulco*. Recuperado de <https://transparencia.tlajomulco.gob.mx/prensa/presentan-direcci%C3%B3n-general-de-cultura-de-paz-y-gobernanza-de-tlajomulco> (consultado 6 de enero 2020).

González, C. (s.f.). Organización Internacional para las Migraciones. Recuperado de <https://rosanjose.iom.int/site/es/blog/5-aspectos-clave-sobre-la-migracion-de-los-pueblos-indigenas> (Consultado el 08 de enero de 2020).

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) (2018). *Manual de comunicación no sexista. Hacia un lenguaje incluyente*. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101265.pdf (Consultado el 13 de enero de 2020).

Ley de Migración (2011), Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LMigra_030719.pdf

Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (2011). Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRPCAP_301014.pdf

Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR) (s.f.). *Situación de los migrantes en tránsito*. Recuperado de: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Migration/StudyMigrants/OHCHR_2016_Report-migrants-transit_SP.pdf (consultado el 07 de enero de 2020).

Organización de las Naciones Unidas, Noticias (ONU Noticias) (2018) *¿Qué implica la inmigración de los indígenas?* Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2018/06/1435672> (Consultado el 08 de enero de 2020).

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2018). *Caravanas Migrantes*. Recuperado de: <https://rosanjose.iom.int/site/es/caravanas-migrantes> (Consultado el 02 de enero de 2020).

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2019). *Glossary on Migration*. Ginebra, Suiza. Recuperado de: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (s.f.). *Ventanillas Informativas*. Recuperado de: <https://www.programamesoamerica.iom.int/es/ventanillas> (consultado 9 de enero de 2020).

Salazar, S. (2013). *Violencia y Criminalización de la Migración Centroamericana en México: Perspectivas de Investigación*. Anuario Centro de Investigación y Estudios Políticos, Universidad de Costa Rica, 3: 180-223, 2012. ISSN: 2215-2873. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/ciep/article/view/14664/13908> (Consultado el 06 de enero de 2020)

Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) (2013). *Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en Casos que Afecten a Personas Migrantes y Sujetas de Protección Internacional*. Recuperado de https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/archivos/paginas/protocolo_migrantesISBN.pdf (consultado el 13 de enero de 2020).

Anexo Ficha Migrante