

Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al estado de Puebla



Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al estado de Puebla

Primera edición: Septiembre 2018

Organización Internacional para las Migraciones

Francisco Sosa 267, Col. Santa Catarina, C.P. 04010.
Ciudad de México.

Christopher Gascon

Representante de OIM México

Cynthia Denisse Velázquez Galarza

Coordinadora de proyecto

Lorena Guzmán Elizalde

Responsable de la investigación y de la publicación

Celeste González Camacho

Asistente de investigación y de la publicación

Elvira Itzel Vizcarra López

Elaboración de mapas

Instituto Poblano de Asistencia al Migrante

Centro Integral de Servicios, Edificio Ejecutivo, segundo nivel.
Vía Atlixcáyotl 1101, Col. Reserva Territorial Atlixcáyotl, C.P. 72190.
Puebla, Puebla.

Ricardo Herrera Serrallonga

Director del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante

Agustín Trajano García Aguilar, Humberto David Cueva Iglesias, Rebeca Cabrera González y Marcos Andrés Guarneros Rivera

Unidad de Gestión para el Desarrollo Integral del Migrante Poblano

Agradecemos la colaboración especial de: Ana Flores, Berenice Valdez, Ernesto Rodríguez Chávez, Gretchen Kuhner, Luis Ángel Gallegos, Maru Cortázar, Rebeca González Camacho y Rossy Antúnez.

Samantha Silvia Acosta Espinosa
Editora

La Liga Comunicación
Portada, diseño, formación e impresión

Este Protocolo fue posible gracias al apoyo del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.





Contenido

Presentación del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante	4
Presentación de la Organización Internacional para las Migraciones	5
Antecedentes y metodología	6
Siglas y acrónimos	7
1. Objetivo del Protocolo	9
1.1. ¿Qué es el Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al estado de Puebla?	9
1.2. ¿Para qué sirve el Protocolo?	10
1.3. ¿Qué beneficios genera la implementación del Protocolo?	10
1.4. ¿Cómo se usa el Protocolo?	11
2. Contexto nacional y local	12
2.1. Tendencias de los flujos migratorios de México y la política migratoria de Estados Unidos	12
2.2. Situación general de la migración de retorno	13
2.3. Situación específica de las personas migrantes en retorno al estado de Puebla	13
3. Marco conceptual	19
3.1. Migración de retorno	19
3.2. Persona migrante en retorno	20
3.3. Reintegración	20
4. Enfoques de la reintegración	22
4.1. Derechos humanos	22
4.2. Seguridad humana	23
4.3. Integralidad	23
4.4. Perspectiva de género	24
5. Principios de la reintegración	25
5.1. Reintegración sostenible	25
5.2. Reintegración medible	26
5.3. Reintegración innovadora	27
5.4. Reintegración equilibrada	27
5.5. Reintegración complementaria	28

6. Momentos, instancias y territorios de actuación	29
6.1. Preparación (en Estados Unidos, previo al retorno)	29
6.2. Recepción (en frontera, retorno)	30
6.3. Reintegración (en el estado de Puebla, posterior al retorno)	31
7. Principios básicos de actuación	33
8. Procedimientos generales de actuación para instancias eje	34
8.1. Antes del encuentro	35
8.2. Durante el encuentro	36
8.3. Posterior al encuentro	41
9. Procedimientos generales de actuación para instancias de seguimiento	43
9.1. Intervención, caso vinculado	43
9.2. Intervención, caso no vinculado	45
10. Procedimientos específicos de actuación	48
11. Jornadas de Atención al Migrante	49
11.1. Atención directa a casos individuales	50
11.2. Formato grupal	50
12. Monitoreo	52
12.1. Indicadores de desempeño	52
12.2. Metas	53
12.3. Sistema de indicadores para el monitoreo de la implementación del Protocolo	53
Anexo 1	56
Anexo 2	57
Anexo 3	59
Anexo 4	67
Referencias bibliográficas	70
Herramientas de implementación	72

Presentación del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante

Presentación de la Organización Internacional para las Migraciones

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) es la principal organización intergubernamental en el ámbito de la migración. Su objetivo primordial es asegurar una gestión ordenada y humana de la migración y ayudar a encontrar soluciones prácticas a los fenómenos migratorios. Por lo anterior, la OIM México colaboró con el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante y el Instituto Nacional de Migración (INM) para generar mecanismos de colaboración que garanticen la atención integral y para promover la reintegración de las personas migrantes que regresan al estado de Puebla.

México y el estado de Puebla se enfrentan a una realidad compleja debido a que, a pesar de que la migración de retorno ha sido una constante en los flujos migratorios de México, en los últimos años se ha identificado un aumento en el volumen de personas que retornan. Los retornos implican grandes retos para las personas migrantes y para las instituciones, la sociedad civil y las comunidades a las que se reintegran. En este sentido, es necesario considerar que las personas retornan a México en circunstancias y escenarios muy diversos, por lo que se deben generar políticas públicas para atender el fenómeno del retorno de forma general, así como desarrollar herramientas que permitan la atención de casos individuales.

Para hacer frente a estos retos, el gobierno de México puso en marcha la estrategia nacional Somos Mexicanos, implementada por el Instituto Nacional de Migración. Esta estrategia tiene el objetivo de brindar a las personas que han retornado (voluntaria e involuntariamente)

una atención integral por medio de un modelo interinstitucional y coordinado que contribuya a su reintegración integral en el corto plazo. En este sentido, el Protocolo busca aterrizar la estrategia Somos Mexicanos para su implementación en las instituciones estatales de Puebla y abonar al cumplimiento de los marcos de derechos humanos establecidos en la legislación mexicana. Por otro lado, esta herramienta pone en práctica los acuerdos internacionales firmados por México en los que se establece la importancia de la inclusión integral de las personas migrantes a sus comunidades de retorno con un enfoque de derechos humanos, de género, integralidad y seguridad humana.

La estrategia Somos Mexicanos representa un avance importante para la atención y reintegración de las personas migrantes en retorno, sin embargo, es necesario emprender esfuerzos a nivel local para que ésta se implemente de manera efectiva. Por lo que la OIM reconoce como una buena práctica la disposición y los esfuerzos emprendidos por el gobierno del estado de Puebla a través del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante para aterrizar esta estrategia a nivel local por medio del desarrollo y la implementación del Protocolo, una herramienta única en su tipo en México. Sin duda, estos esfuerzos de coordinación y colaboración interinstitucional, que incluyen actores no gubernamentales como universidades y organizaciones de la sociedad civil, se verán traducidos en avances sustantivos para ofrecer a las personas migrantes en retorno una mayor cantidad de opciones para su reintegración efectiva en el estado de Puebla.

Antecedentes y metodología

El presente Protocolo es el resultado del proyecto desarrollado por la Organización Internacional para las Migraciones en México en coordinación con el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante. Para su realización se llevó a cabo trabajo de campo en dicho estado durante los meses de marzo y junio de 2018. Este trabajo de campo consistió en grupos focales y entrevistas con personas migrantes en retorno que actualmente radican en el estado de Puebla, así como mesas de trabajo y reuniones individuales con instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, la academia y la iniciativa privada con presencia en el estado.

Mediante una metodología participativa se logró involucrar activamente a 35 dependencias, instituciones, entidades y organismos constitucionalmente autónomos en este proceso. De igual forma, participaron otros actores, como la academia, organizaciones de la sociedad civil y cámaras empresariales. Así se logró conocer a detalle la oferta de servicios y programas existente tanto para las personas que radican en el estado de Puebla como para las personas migrantes en retorno. El Catálogo de Servicios y Programas Sociales para las Personas Migrantes en Retorno que acompaña este documento contiene la información generada durante este proceso.

Una vez desarrolladas estas herramientas se llevó a cabo un proceso de retroalimentación y validación de la información por parte de los actores involucrados. Posteriormente se llevó a cabo un piloto para acompañar la implementación de este Protocolo y se hicieron las adecuaciones finales tras este primer periodo de prueba. Finalmente se capacitó a todas las instancias participantes sobre las características, los enfoques y principios de los procesos de reintegración de las personas migrantes en retorno, así como los principios generales y específicos de actuación establecidos en el marco de este Protocolo.



Siglas y acrónimos

Acción Diferida para los Llegados en la Infancia (Deferred Action for Childhood Arrivals)	DACA
Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros	BANSEFI
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	BUAP
Centro de Información y Asistencia a Mexicanos	CIAM
Centros de Integración Juvenil	CIJ
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica	CONALEP
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	CDHP
Comisión Nacional de Derechos Humanos	CNDH
Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas	CDI
Comité Internacional de la Cruz Roja	CICR
Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla	CONCYTEP
Consejo Estatal de Población del estado de Puebla	COESPO
Consejo Nacional de Población	CONAPO
Defensoría Pública del Estado de Puebla	DPP
Dirección General de Derechos Humanos, Secretaría General de Gobierno	DGDH
El Colegio de México	COLMEX
Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo	ENOE
Específico, Medible, Realizable, Realista y Limitado en tiempo (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound)	SMART
Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla	ICATEP
Instituto de Investigación y Práctica Social y Cultural	IIPSOCULTA
Instituto de las Mujeres en la Migración	IMUMI
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla	ITAIPUE
Instituto Estatal de Educación para Adultos	IEEA
Instituto Federal de la Defensoría Pública, delegación Puebla	IFDP
Instituto Nacional de Estadística y Geografía	INEGI
Instituto Nacional de Migración, delegación Puebla	INM
Instituto Nacional Electoral, delegación Puebla	INE
Instituto Nacional para la Educación de los Adultos	INEA
Instituto Poblano de Asistencia al Migrante	IPAM
Instituto Poblano de las Mujeres	IPM

Instituto Poblano del Deporte y Juventud	IPDJ
Instituto Registral y Catastral del Estado de Puebla	IRCEP
Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales	LGBTI
Ley contra la Violencia a Mujeres (Violence Against Women Act)	VAWA
Ley de Control y Reforma de Inmigración (Immigration Reform and Control Act)	IRCA
Niñas, niños y adolescentes	NNA
Organización Internacional para las Migraciones	OIM
Otros Dreams en Acción	ODA
Persona migrante en retorno	PMR
Programa Binacional de Educación Migrante	PROBEM
Programa de Atención a Migrantes Retornados	PAMIR/PRIM
Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, delegación Puebla	SAGARPA
Secretaría de Competitividad, Trabajo y Desarrollo Económico del estado de Puebla	SECOTRADE
Secretaría de Cultura y Turismo del estado de Puebla	SCYT
Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano	SEDATU
Secretaría de Desarrollo Rural, Sustentabilidad y Ordenamiento Territorial	SDRSOT
Secretaría de Desarrollo Social	SEDESOL
Secretaría de Educación Pública del estado de Puebla	SEP estatal
Secretaría de Educación Pública, delegación Puebla	SEP federal
Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes	SIMT
Secretaría de Relaciones Exteriores	SRE
Secretaría de Salud, delegación Puebla	SS
Servicio de Administración Tributaria, aduanas	SAT
Servicio de Inmigración y Control de Aduanas de Estados Unidos (Immigration and Customs Enforcement)	ICE
Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia	SEDIF
Universidad de las Américas Puebla	UDLAP
Universidad Popular del Estado de Puebla	UPAEP



1. Objetivo del Protocolo

1.1. ¿Qué es el Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al estado de Puebla?

Este Protocolo, desarrollado por la OIM México en coordinación con el gobierno del estado de Puebla a través del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante y el Instituto Nacional de Migración, delegación Puebla, es una herramienta que promueve el acceso a los derechos de las personas migrantes en retorno en el estado de Puebla con miras a fomentar condiciones de vida dignas y facilitar su reintegración económica, cívica, política, social y cultural de forma sostenible.

El Protocolo se sustenta en el artículo 8° de la Constitución Política del Estado de Puebla, que establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en su Constitución, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales sobre derechos humanos de los que México sea parte, así como de las garantías para su protección. Asimismo, establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

El Protocolo se sustenta en las obligaciones reforzadas que impone la Ley de Migración en su artículo 2°, que establece como principio fundamental de la política migratoria del Estado mexicano facilitar el retorno al territorio nacional y la reinserción de las personas migrantes y sus familias por medio de programas interinstitucionales, en provecho del bienestar familiar y del desarrollo regional y nacional. Con base en este sustento jurídico, se entiende que las personas migrantes en retorno son, antes que nada, ciudadanos mexicanos sujetos de derechos, y se reconoce la necesidad de crear los mecanismos para promover y facilitar la reinserción plena a sus comunidades (ver Anexo 1. Marco jurídico).

En este sentido, el Protocolo parte de la premisa de asegurar la implementación concreta del principio de universalidad de derechos, el cual es primordial entenderlo como una formulación paradigmática que reconoce el derecho a la igualdad previsto en las cartas constitucionales y los instrumentos internacionales. Pero una declaración de igualdad no constituye más que un pronunciamiento de forma, pues la realidad ha evidenciado que existen en México muchas personas excluidas del pleno ejercicio de sus derechos, como consecuencia de circunstancias desiguales a las de la mayoría de la población, como es el caso de las personas migrante en retorno a su país de origen tras

haber pasado un periodo significativo fuera de éste. Específicamente en estos casos se han erigido barreras que las excluyen de acceder a los servicios y programas necesarios para alcanzar los niveles mínimos de vida digna o de contar con oportunidades que les permitan diseñar y cumplir sus proyectos de vida, lo que deja a muchas de estas personas en una situación de vulnerabilidad.

Para hacer del derecho a la igualdad de las personas migrantes en retorno algo real, este Protocolo reconoce sus características y necesidades específicas y promueve la adopción de medidas para revertir las desventajas que enfrentan tras su retorno, de modo que su situación de desigualdad o vulnerabilidad sea transitoria. Es necesario aclarar que estas medidas no pretenden generar un beneficio para las personas migrantes en retorno distinto a los de la población no migrante, sino, con base en el reconocimiento y la apreciación de sus diferencias, crear un sistema mínimo de apoyo que les permita acceder a los servicios y programas disponibles a nivel estatal en una situación de mayor igualdad.

1.2. ¿Para qué sirve el Protocolo?

Este Protocolo busca establecer mecanismos para la identificación y atención de las personas migrantes en retorno, así como delinear los procedimientos de actuación de las y los servidores públicos que proveen atención a esta población en todas las instituciones gubernamentales del estado de Puebla, en colaboración con la sociedad civil y la iniciativa privada. La implementación de este Protocolo permitirá hacer visibles las diversas circunstancias que pueden anteponerse al pleno ejercicio de los derechos de las personas migrantes en retorno y sus familias, así como documentar sus características demográficas, experiencias migratorias y necesidades diferenciadas de asistencia y protección. Estas acciones se sustentan en la capacidad de las instituciones gubernamentales de actuar en conformidad con los enfoques de derechos humanos, de integralidad, perspectiva de género y seguridad humana.

Este Protocolo promueve la identificación y atención de personas migrantes en retorno que puedan estar en alguna situación de mayor desigualdad que ponga en riesgo su bienestar, como las personas con enfermedades graves o discapacidad física o mental, personas LGBTI, adultos mayores, personas que han sido deportadas o que han sido víctimas de separación familiar, niñas, niños y adolescentes no acompañados o que han sido víctimas de violencia o trata de personas. Por otro lado, se propone como una herramienta que ayude a establecer estrategias de acompañamiento institucionales para las personas migrantes en retorno y sus familias, con el objetivo de apoyar en la transición de un probable estado de vulnerabilidad a una situación de mayor estabilidad y ayudar a disminuir las situaciones de riesgo que afecten su bienestar.

Esta estrategia de acompañamiento requiere del desarrollo de sistemas de información sobre la oferta de servicios y programas sociales vigentes, la sensibilización y capacitación de las y los servidores públicos, y el establecimiento de mecanismos de comunicación y coordinación entre los actores involucrados.

1.3. ¿Qué beneficios genera la implementación del Protocolo?

La implementación de este Protocolo plantea un enorme beneficio al trabajo de las instancias que desarrollan tareas de asistencia y protección a este segmento de la población. Desde la perspectiva del fortalecimiento de la estructura, las acciones y la coordinación interinstitucional e intersectorial, la implementación del Protocolo representa la incorporación de estándares de actuación de la más alta calidad para contribuir al fortalecimiento de la función pública del Estado mexicano. Adicionalmente, para el estado de Puebla la implementación del Protocolo representa la posibilidad de asegurar un mejor cumplimiento de sus obligaciones nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, económicos, sociales y culturales.

Por otra parte, esta herramienta ha sido elaborada pensando en el trabajo que desarrollan los servidores públicos y actores clave en el terreno (como las personas que atienden en ventanilla en las diversas instancias), quienes día a día contribuyen de manera decisiva a la promoción y protección de los derechos de las personas migrantes en retorno. El Protocolo busca ser un apoyo para fortalecer su importante trabajo, al tiempo que pone en manos de estos actores clave –de manera sencilla y accesible– los conceptos y las herramientas más avanzadas en la materia, lo que sin duda les permitirá alcanzar mejores resultados en las complejas tareas que cotidianamente enfrentan.

Los procesos y las herramientas que se presentan en este Protocolo pretenden ser una contribución para promover un cambio cultural que afecte positivamente a todas las instancias involucradas en el proceso de atención de las personas migrantes en retorno en el estado de Puebla. Sin embargo, el beneficio más importante al que aspira es impactar favorablemente en los retos que enfrentan las personas migrantes tras su retorno, quienes merecen recibir una atención integral que asegure la mayor protección de sus derechos. El mayor beneficio de este instrumento está dirigido a su bienestar.

1.4. ¿Cómo se usa el Protocolo?

Si bien una estrategia integral de reintegración de las personas migrantes en retorno se conforma de intervenciones a nivel estructural, comunitario e individual (ver Anexo 2), este Protocolo se centra únicamente en la atención individual. De igual forma, en este Protocolo se identifican tres momentos

clave: 1) la preparación, 2) la recepción y 3) la reintegración; sin embargo, se centra en este último momento. Es importante aclarar que este Protocolo distingue entre dos diferentes niveles de actuación: el de las instancias eje y el de las instancias de seguimiento.

En el momento de la reintegración, las instancias eje son el INM y el IPAM, quienes tienen las responsabilidades principales: gestionar los servicios disponibles para las personas migrantes en retorno, proveer una atención integral y vincular con las instancias correspondientes para su atención especializada en alguna de las seis áreas de acción:

1) Acceso a la justicia, 2) Capacitación, certificación y educación, 3) Identidad, 4) Medios de vida, 5) Protección y 6) Salud; esto último con base en el Catálogo de Servicios y Programas Sociales.

Entre las instancias de seguimiento se encuentran dependencias gubernamentales, de la sociedad civil y la iniciativa privada. Sus responsabilidades principales son: atención a las necesidades específicas de su ámbito de acción, identificación de las personas migrantes en retorno que puedan acudir a ellas de forma inicial, y vinculación de estas personas con las instancias eje para recibir una atención integral.

Imagen 1. Instancias eje y de seguimiento



El presente documento busca que quienes lo utilicen puedan acceder a información específica sobre los marcos normativos y los conceptos clave, y comprender de mejor forma los enfoques, los principios y las dimensiones del proceso de reintegración. De igual forma se busca establecer los procedimientos generales y específicos de actuación que se recomienda implementar para promover la reinserción de las personas migrantes a sus comunidades de retorno. El fin último es posibilitar el diseño de mejores estrategias de atención y coordinación interinstitucional e intersectorial en beneficio de una protección integral de los derechos humanos de este sector de la población.

Antes de abordar los procedimientos de actuación se recomienda una lectura integral del Protocolo para conocer a fondo los aspectos mencionados. De ese modo, el Protocolo y el Catálogo de Servicios y Programas Sociales podrán ser utilizados como fuente permanente de consulta, por lo que se deberá retornar a ellos cuantas veces sea necesario.



2. Contexto nacional y local

2.1. Tendencias de los flujos migratorios de México y la política migratoria de Estados Unidos

El flujo migratorio entre México y Estados Unidos es uno de los más complejos. A lo largo de más de 100 años, estos dos países han constituido vínculos culturales y económicos, mientras que sus ciudadanos han desarrollado estrechas redes sociales y familiares. Los elevados flujos migratorios se deben en gran medida a la composición demográfica de México y la interdependencia entre ambos países, en la que Estados Unidos demanda mano de obra, mientras que México tiene dificultad de incorporar a un importante número de sus ciudadanos a la fuerza laboral en su territorio.¹ Sin embargo, durante los últimos 20 años los movimientos migratorios de México hacia Estados Unidos han cambiado en composición, tendencia y volumen.²

En las décadas de 1970 y 1980 no había mecanismos específicos que previnieran la llegada de personas sin documentos, lo que permitía que la migración

fuera circular.³ Posteriormente, en 1986, después de la amnistía de la Ley de Control y Reforma de Inmigración (IRCA, por sus siglas en inglés), se inició un proceso de militarización de la frontera en los cruces más transitados.⁴ Posteriormente, a raíz de los atentados del 11 de septiembre de 2001 se crearon instituciones específicas para detener y deportar a las personas que cruzaran sin documentos (el Departamento de Seguridad al Interior y el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas) y se aumentó considerablemente el presupuesto de seguridad fronteriza.⁵

En 2007 la población migrante de origen mexicano radicada en Estado Unidos alcanzó su número más alto, que se calcula en 12 millones.⁶ En 2009 disminuyó un millón y desde entonces se ha mantenido en un promedio de 11 millones. La migración indocumentada también se ha reducido considerablemente, en 2009 se calculaba que había 6.4 millones de personas mexicanas viviendo de manera irregular en Estados Unidos; sin embargo, para 2015 se calcularon 5.6 millones.⁷

¹ Jorge Durand, "Balance y prospectiva del fenómeno migratorio en México" (Ponencia, 2014).

² Telésforo Ramírez García y Daniel Aguado Ornelas, "Determinantes de la migración de retorno en México, 2007-2009", en *La situación demográfica de México 2013* (México: CONAPO, 2013), 175-190, http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/1725/1/images/10_Determinantes_de_la_migracion_de_retorno_en_Mexico_2007_2009.pdf.

³ Se calcula que entre 1965 y 1985, 86% de las entradas se compensaban con las salidas, y en más de 20 años sólo se acumularon alrededor de 3 millones de personas en Estados Unidos (Massey, 2015). Jorge Durand, *Historia mínima de la migración México-Estados Unidos* (Ciudad de México: El Colegio de México, 2016), <http://mmp.opr.princeton.edu/JorgeDurand/PDF/Historia%20M%C3%ADnima%20Patrones%20y%20procesos%20migratorios%20entre%20M%C3%A9xico%20y%20EEUU.pdf>.

⁴ Jorge Durand y Douglass Massey, *Clandestinos. Migración México-Estados Unidos en los albores del siglo XXI* (México: Universidad Autónoma de Zacatecas/Miguel Ángel Porrúa, 2003).

⁵ El cierre de las fronteras tuvo consecuencias como: a) aumento de los riesgos y costos de cruce; b) en lugar de volver a México cada determinado tiempo, las personas indocumentadas se quedaron en Estados Unidos y llevaron a sus familias; c) se duplicó el volumen de migración indocumentada en Estados Unidos. Douglas Massey, Karen Pren y Jorge Durand, "Why border enforcement backfired", *American Journal of Sociology* 121, no. 5 (2016), <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/684200>.

⁶ Jeffrey S. Passel, D'Vera Cohn y Ana González-Barrera, "Net migration from Mexico falls to zero—and perhaps less" (Pew Research Center, 2012), <http://www.pewhispanic.org/2012/04/23/net-migration-from-mexico-falls-to-zero-and-perhaps-less/>. Jens Krogstad, Jeffrey S. Passel y D'Vera Cohn, "5 facts about illegal immigration in the US" (Pew Research Center, 2017), <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/04/27/5-facts-about-illegal-immigration-in-the-u-s/>.

⁷ Krogstad, Passel y Cohn, "5 facts about illegal immigration in the US".

Aunque la cantidad de personas migrantes en Estados Unidos se ha reducido,⁸ las políticas migratorias se han endurecido aún más con el presidente Donald Trump, quien ha insistido en la necesidad de construir un muro en la frontera sur de su país y ha ordenado terminar con medidas de protección temporal, como la Acción Diferida para los Llegados en la Infancia (DACA, por sus siglas en inglés), incrementar redadas en hogares y lugares de trabajo, así como detener y separar familias que crucen la frontera de forma indocumentada. Todo ello acompañado de una narrativa de xenofobia y discriminación que ha generado un ambiente hostil para las personas migrantes. Si hasta el momento estas medidas no se han traducido en un retorno masivo de personas mexicanas, se prevé que tanto el número de deportaciones como el de personas que retornen de forma voluntaria aumente en relación con el año anterior.⁹

2.2. Situación general de la migración de retorno

Actualmente las personas mexicanas que radican en Estados Unidos se encuentran integradas en gran medida a la sociedad estadounidense, con trabajos, familias y vidas establecidas. En 2015 se calculaba que de los 11.9 millones de personas migrantes nacidas en México que vivían en los Estados Unidos, 30.1% tenía ciudadanía estadounidense, 56.3% tenía diez o más años residiendo en Estados Unidos y alrededor de 13.6% tenía menos de diez años residiendo en ese país.¹⁰ En este sentido, es

posible suponer que gran parte de las personas que retornan lo hacen después de prolongados periodos de integración en la sociedad estadounidense. Esto conlleva grandes retos sociales, culturales, económicos y políticos para quienes regresan y para las sociedades que los acogen.¹¹

Las estadísticas sobre la población que ha sido deportada indican que entre 2010 y 2015 se llevaron a cabo 1,681,189 eventos de deportación de Estados Unidos hacia México,¹² lo que equivale a un promedio de más de 280,000 eventos por año. Sin embargo, estas cifras representan sólo eventos y no personas en retorno en México. La Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) cuenta con estimados que incorporan el total de las personas en retorno (que incluye personas que han sido deportadas) que regresaron a México en el mismo periodo. Según la ENOE hay 495,434 personas que retornaron a México entre 2010 y 2015.¹³ De igual manera, hay cifras que demuestran un cambio en el tipo de deportaciones, en las que disminuyen las que suceden tras la aprehensión al cruzar la frontera o haber pasado una corta estancia en Estados Unidos, y aumentan las que tienen lugar tras una larga estancia.¹⁴

2.3. Situación específica de las personas migrantes en retorno al estado de Puebla

Según cifras del gobierno del estado de Puebla, en 2016 había alrededor de 1.5 millones de poblanos residiendo en Estados Unidos. Los principales

⁸ Passel, Cohn y González-Barrera, "Net migration from Mexico falls to zero—and perhaps less". Ana González-Barrera, "More Mexicans leaving than coming to the U.S." (Pew Research Center, 2015), <http://www.pewhispanic.org/2015/11/19/more-mexicans-leaving-than-coming-to-the-u-s/>.

⁹ En 2017, la cifra de personas devueltas por las autoridades estadounidenses fue de 167,087. Centro de Estudios Migratorios, *Prontuario sobre migración mexicana de retorno* (México: Unidad de Política Migratoria de la Secretaría de Gobernación, 2017).

¹⁰ De 70.2% (8.3 millones) se desconoce si cuentan con algún tipo de documento migratorio; sin embargo, se tienen una mayor probabilidad de experimentar un movimiento migratorio de retorno, ya sea voluntario o involuntario.

¹¹ B. Garcés-Masareñas y R. Penninx, *Integration processes and policies in Europe: contexts, levels and actors* (Róterdam: IMISCOE Research Series, 2016).

¹² "Immigration customs and enforcement" (ICE Statistics, 2017), <https://www.ice.gov/statistics>.

¹³ Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población, *Anuario de migración y remesas, México 2017* (México: BBVA Bancomer/SEGOB, 2017), https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/07/1707_AnuarioMigracionRemesas_2017.pdf.

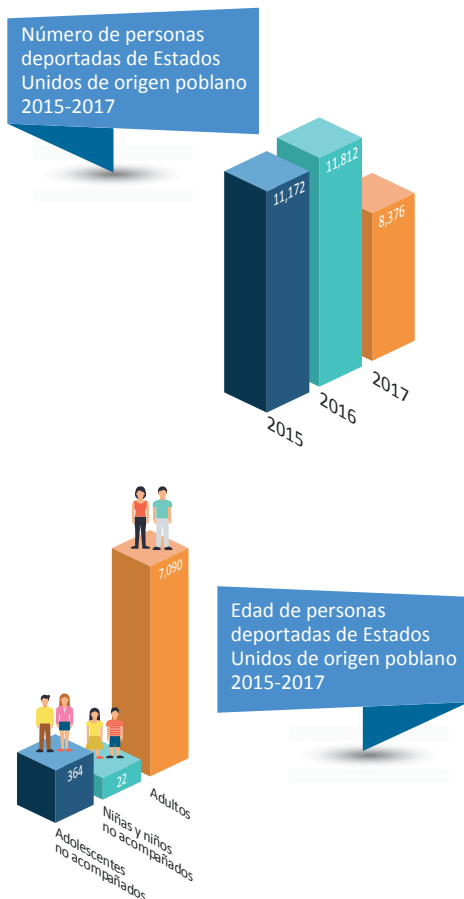
¹⁴ "Immigration customs and enforcement".

municipios emisores de migrantes son: Puebla, Izúcar de Matamoros, Huaquechula y San Pedro Cholula.¹⁵ Los estados con mayor concentración de poblados en Estados Unidos son: California (29.6%), Nueva York (22.8%), Nueva Jersey (9.7%), Illinois (7.1%) y Texas (5.3%).¹⁶

retornado de forma voluntaria. Sobre los patrones de género, en 2017 se mantuvo que la mayoría de las personas que fueron deportadas son hombres. Por otra parte, la mayoría de los adolescentes que regresaron en ese año no estaban acompañados.²¹

Puebla es el quinto estado receptor de remesas a nivel nacional; sólo en 2016 ingresaron a la entidad 1,463 millones de dólares, lo que representa 5.4% del total en México.¹⁷ En 2015, la ciudad de Puebla fue la segunda a nivel nacional en cuanto a la recepción de remesas, después de Tijuana; ese año ingresaron a la entidad 340.7 millones de dólares.¹⁸ Las remesas representan 4% del PIB estatal, y es necesario considerar que Puebla es el noveno estado a nivel nacional con mayor PIB.

Se calcula que entre 2009 y 2014 alrededor de 30,962 personas nacidas en Puebla salieron de México para residir en otro país, lo que colocó a este estado como el quinto emisor de migrantes a nivel nacional.¹⁹ Según las cifras del INM, sólo en 2015 fueron deportadas 11,172 personas de origen poblano. Sin embargo, el COLMEX y la CNDH²⁰ hacen un análisis extensivo de todo el universo de personas en retorno (incluyendo a los que no fueron deportados) por medio de la encuesta intercensal de 2015 y calculan que entre 2010 y 2015 el número de personas migrantes en retorno viviendo en el estado de Puebla fue de 25,102, de las cuales 31% eran mujeres y 69% hombres. En relación con el retorno involuntario, el INM indica que el número de personas originarias del estado de Puebla que fueron deportadas se redujo en los años 2016 y 2017. No se cuenta con cifras que calculen la población que ha



¹⁵ Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población, *Anuario de migración y remesas, México 2016* (México: BBVA Bancomer/SEGOB, 2016), https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/109457/Anuario_Migracion_y_Remesas_2016.pdf.

¹⁶ Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población, *Anuario de migración y remesas, México 2017*.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población, *Anuario de migración y remesas, México 2016*.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ El Colegio de México y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, "Indicadores del Sistema Nacional de Información sobre Migración de Retorno y Derechos Sociales: Barreras a la integración" (Prensa, 2018).

²¹ Instituto Nacional de Migración, Estadística, (INM, 2017) http://www.politicamigratoria.gob.mx/es_mx/SEGOB/Estadistica

La capital del estado de Puebla y sus municipios aledaños se identifican como las principales localidades receptoras de personas que han sido deportadas (no sólo de origen poblano). Esto representa una ventaja debido a la presencia institucional existente en materia de atención en estos territorios. Es importante destacar que los municipios de la región mixteca, que se caracterizaban por tener altos índices de emigración, no figuran entre los que reciben una gran cantidad de personas migrantes en retorno, por lo que podría pensarse que muchas personas buscan oportunidades de desarrollo en otras localidades diferentes tras su retorno.

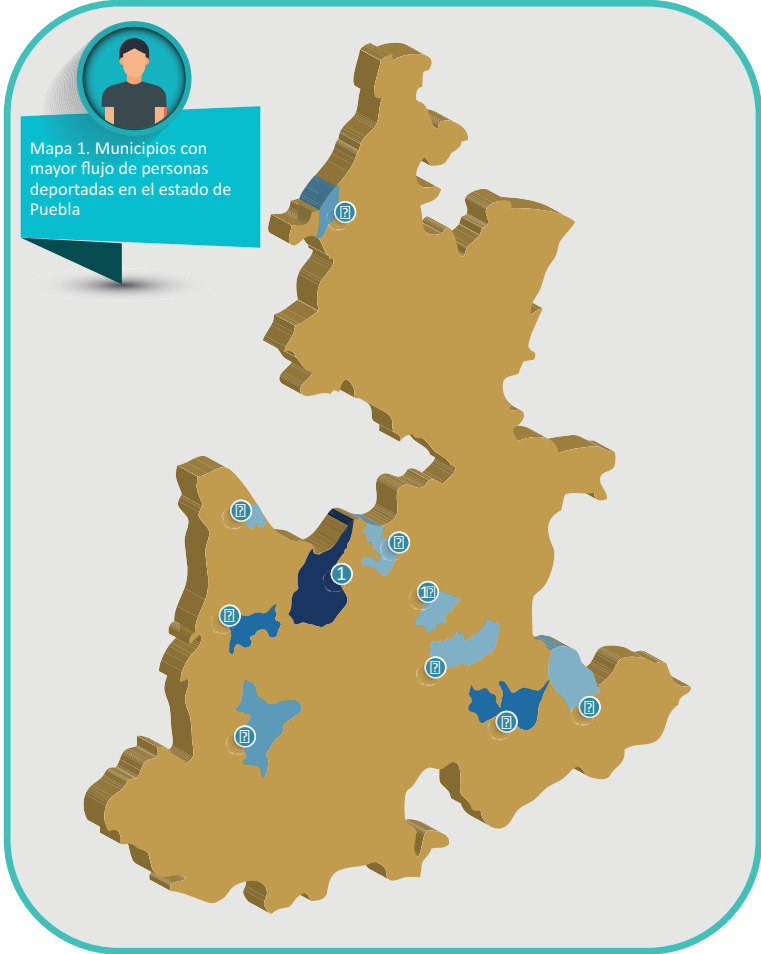
Las diez localidades identificadas con mayor índice de recepción de personas en retorno se encuentran en: Acajete, Atlixco, Izúcar de Matamoros, Pahuatlán, Puebla de Zaragoza, San Martín Texmelucan, Tecamachalco, Tehuacán, Tlacotepec de Benito Juárez y Vicente Guerrero.²² Se destaca que, a pesar de ser localidades urbanas²³ en las cuales la actividad económica principal es la venta al por menor de abarrotes, alimentos y bebidas, muchas cuentan con miles de hectáreas sembradas, principalmente de maíz, alfalfa verde y avena. Por otro lado, muchos de estos municipios cuentan con varias instituciones educativas y, mientras que en algunos se reporta una gran cantidad de delitos cometidos, otros reportan ser localidades seguras (ver Tabla 3).

²² Se toman como referencia los municipios con mayor afluencia de personas que han sido deportadas.

²³ Según la descripción del INEGI, los municipios rurales son aquellos que cuentan con 2,500 habitantes o menos, y los urbanos, aquellos que rebasan los 2,500 habitantes.



Mapa 1. Municipios con mayor flujo de personas deportadas en el estado de Puebla



Municipios

- 1 Puebla
- 2 Chilico
- 3 Tequacn
- 4 Tlaxcar de Maamoros
- 5 Paluatn
- 6 Tlacotepec de Benito Juarez
- 7 Vicente Guerero
- 8 Cajae
- 9 San Martn Texmelucan
- 10 Tecamacalco

Personas deportadas

- menos de 2
- 2 a 4
- 5 a 7
- 8 a 11
- más de 12

Elaborado con base en datos del INM, 2017

Tabla 2.2 Características de los diez municipios con mayor cantidad de personas deportadas

Puebla de Zaragoza

Municipio

Angelópolis

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales²⁶

- Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, alcohol y tabaco
- Comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal
- Fabricación de equipo de transporte
- Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica



Habitantes²⁴
1'576,259
Deportadas²⁵
1385



Delitos registrados²⁸
33433



Escuelas de educación básica y superior
2213



Principales cultivos²⁷
Maíz, frijol, avena
Hectáreas sembradas
8810

Valle de Atláhuac y Matamoros

Municipio

Valle de Atláhuac y Matamoros

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales

- Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, alcohol y tabaco
- Comercio al por menor de vehículos de motor, refacciones, combustibles y lubricantes
- Fabricación de prendas de vestir
- Industria alimentaria



Habitantes
134,364
Deportadas
298



Delitos registrados
1943



Escuelas de educación básica y superior
249



Principales cultivos
Alfalfa verde, maíz, tomate verde
Hectáreas sembradas
11770

Tehuacán y Tierra negra

Municipio

Tehuacán y Tierra negra

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales

- Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, alcohol y tabaco
- Fabricación de prendas de vestir
- Industria alimentaria
- Industria de las bebidas y del tabaco



Habitantes
319,375
Deportadas
288



Delitos registrados
6309



Escuelas de educación básica y superior
407



Principales cultivos
Alfalfa verde, maíz, jitomate
Hectáreas sembradas
10322





Vicente Guerrero

Municipio

Tehuacán y Sierra negra

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales

- Comercio al por mayor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco
- Comercio al por menor de productos textiles, bisutería, accesorios de vestir y calzado
- Industria alimentaria
- Servicios de preparación de alimentos y bebidas



Habitantes
24,660
Deportadas
111



Delitos registrados
0



Escuelas de educación básica y superior
109



Principales cultivos
Maíz
Hectáreas sembradas
6014



Teacate

Municipio

Ángelópolis

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales

- Comercio al por mayor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco
- Fabricación de prendas de vestir
- Fabricación de productos a base de minerales no metálicos
- Industria alimentaria



Habitantes
63,043
Deportadas
106



Delitos registrados
0



Escuelas de educación básica y superior
26



Principales cultivos
Maíz
Hectáreas sembradas
12221



San Martín Texmelucan

Municipio

Ángelópolis

Región

Urbana

Tipo de localidad



Actividades económicas principales

- Comercio al por mayor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco
- Comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal
- Fabricación de equipo de transporte
- Fabricación de insumos textiles y acabado de textiles



Habitantes
122,031
Deportadas
106



Delitos registrados
2119



Escuelas de educación básica y superior
222



Principales cultivos
Palaverde, maíz
Hectáreas sembradas
2902



²⁴ Encuesta intercensal, 2015.

²⁵ Instituto Nacional de Migración, 2017.

²⁶ INEGI, 2015.

²⁷ INEGI, 2016.

²⁸ INEGI, 2010.

En relación con el perfil de la población originaria del estado de Puebla que ha sido deportada, un factor importante por considerar es el nivel de escolaridad. Destaca que la gran mayoría cuenta con primaria y secundaria completa. Lo anterior indica que una gran cantidad de personas tiene la necesidad de continuar con sus estudios en México para encontrar mejores oportunidades de empleo.²⁹ Sin embargo, existe un gran potencial entre las personas que retornan con preparatoria y licenciatura completa para incorporarse de manera inmediata al mercado laboral.



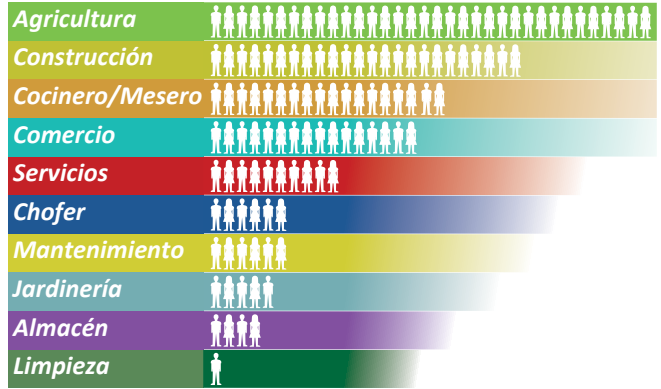
En relación con su experiencia laboral, las estadísticas de las personas que han sido deportadas muestran que un importante número cuenta con experiencia en el sector de agricultura, construcción, cocina, comercio y servicios.³⁰ Esto es un importante indicador para generar políticas públicas y programas que permitan aprovechar las habilidades y el capital humano de las personas en retorno, así como para generar oportunidades que les permitan reintegrarse económicamente a sus comunidades y generar condiciones de vida dignas para ellos y sus familias.

²⁹ INM, 2017.

³⁰ *Ibid.*



Imagen 3. Principales ocupaciones de las personas deportadas originarias del estado de Puebla en 2017



Las cifras presentadas demuestran que hay un importante número de personas retornando al estado de Puebla, lo cual implica grandes retos para todos los sectores del estado. Enfatizan la necesidad de generar una respuesta gubernamental integral que promueva la reintegración de estas personas, y de establecer mecanismos de respuesta coordinados y efectivos en los ámbitos sociales, económicos, políticos y culturales. Estas necesidades incluyen la creación de empleos dignos y de servicios de calidad para la población en general, la generación de campañas de sensibilización dirigidas a la población en general con el fin de prevenir la discriminación, y la adecuación del trabajo de las instancias gubernamentales para promover el efectivo acceso de las personas migrantes en retorno a los servicios y programas sociales disponibles. Esto es importante tomando en cuenta que la política migratoria de Estados Unidos es incierta y podría tener como consecuencia un aumento en el número de personas en retorno con necesidades de atención y protección por parte del Estado.

3. Marco conceptual

A continuación, se hará una breve revisión de los tres conceptos clave en el marco de este Protocolo: 1) migración de retorno, 2) persona migrante en retorno y 3) reintegración. Las definiciones que se proponen tienen un valor instrumental, ya que se orientan en mejorar su comprensión y contar con un lenguaje común entre los actores involucrados en la implementación de esta herramienta.

3.1. Migración de retorno

Dentro del ciclo migratorio, el retorno es la etapa en la que la persona migrante regresa a su país de origen después de haber pasado un periodo significativo en otro.³¹ La migración de retorno adopta muchas formas, por lo que se han utilizado diversas tipologías para intentar comprenderla. Una de las más usadas está vinculada con la capacidad de la persona migrante de decidir su retorno, es decir, si éste es voluntario, obligado o involuntario.³²

Recuadro 1. Tipos de retorno

Retorno por elección

La persona migrante decide volver a su país de origen por voluntad propia y sus propios medios al final de su ciclo migratorio. En algunos casos incluso la persona que retorna cuenta con documentos migratorios del país de destino.

Samuel decide regresar a su comunidad de origen debido a que cumplió con su meta establecida antes de emigrar, el construir una casa y comprar un terreno.

Retorno obligado por factores familiares

La persona migrante se ve en la necesidad de regresar a su país de origen por presiones de índole personal (salud física o emocional), familiar o social.

Luisa decide regresar debido a la necesidad de ver a sus hijos que permanecieron bajo el cuidado de su madre en su comunidad de origen y quienes no pueden reunirse con ella en Estados Unidos.

Retorno o expulsión por factores académicos

La persona migrante se ve en la necesidad de regresar a su país de origen por presiones de índole estructural como lo son el no poder estudiar por falta de documentos, temor a ser deportada o separada de sus hijos.

José decide regresar a México debido a que no puede continuar con sus estudios universitarios en Estados Unidos puesto que el programa de estudios ha sido suspendido para nuevos solicitantes.

Retorno forzado

La persona migrante es librada a dejar el país (deportada) por no cumplir con los requisitos de legal estancia.

Sofía fue detenida por agentes migratorios cuando iba de camino a su trabajo dos semanas después de ser deportada a México tras dos años viviendo en Estados Unidos.

³¹ Russel King, "Generalizations from the history of return migration", en *Return migration: Journey of hope or despair?*, editado por B. Ghosh (Ginebra: OIM, 2000).

³² González-Barrera, "More Mexicans leaving than coming to the U.S.". Organización Internacional para las Migraciones, *Guía básica para la elaboración de políticas públicas de reintegración de personas migrantes retornadas* (México: OIM, 2016).

Como se puede observar en los ejemplos, el retorno voluntario puede estar motivado por razones personales, como el cumplir con la meta establecida al inicio del proyecto migratorio. Diversos autores identifican otro tipo de retorno, denominado retorno obligado. Si bien este tipo de retorno no es promovido por alguna autoridad migratoria, generalmente se define por la incapacidad de la persona migrante de permanecer en el país de destino, ya sea por circunstancias relacionadas con asuntos culturales, familiares o personales, o por circunstancias estructurales, como las políticas del país de destino o sus consecuencias. De igual forma, el retorno involuntario está asociado con razones estructurales. En este caso, el retorno es promovido por procesos administrativos migratorios en los que existe un orden de deportación (removal order) o de salida voluntaria (voluntary departure) en el país de destino; y es común que las personas se enfrenten a procesos administrativos de detención previos a la deportación.³³

Existe evidencia de que durante los retornos obligados y forzados, las personas migrantes muy frecuentemente experimentan una súbita interrupción de sus relaciones familiares y comunitarias, así como de cualquier actividad que llevaban a cabo en el país de destino. De igual forma, las personas que experimentan este tipo de retornos con frecuencia experimentan importantes afecciones psicosociales tras su llegada al país de origen.³⁴ Si bien esta tipología facilita la comprensión de diferencias básicas entre estas grandes categorías de retorno, es importante aclarar que no pretende representar a detalle una realidad tan compleja como la de la migración de retorno.

3.2. Persona migrante en retorno

El término migrante en retorno se refiere a cualquier persona que regresa a su país o lugar de origen después de un periodo significativo en otro país o región, sin importar su situación jurídica en el país de destino, el carácter (voluntario, obligatorio o involuntario) o las causas de su retorno.³⁵ Si bien estos últimos aspectos no pueden definir quién es una persona migrante en retorno, es importante tomarlos en cuenta, ya que tienen un impacto significativo en el bienestar de la persona y en su proceso de reintegración. Es importante destacar que una persona es considerada como migrante en retorno independientemente de la localidad a la que regrese, lo que significa que puede retornar a otra comunidad diferente de la que originalmente migró. Para fines de este Protocolo se usará el término persona migrante en retorno en lugar de otros comúnmente utilizados, como repatriado o deportado, debido a que refleja de mejor forma la diversidad de los retornos de la población migrante en México. Sin embargo, se hará uso del término “persona que ha sido deportada” en los casos que sea necesario hacer referencia a este tipo específico de retorno.

En relación con la temporalidad, existen diferentes debates sobre cuánto tiempo debe pasar una persona en el país de origen para dejar de ser considerada como una persona migrante en retorno. Tomando en cuenta que el proceso de reintegración es prolongado y depende de múltiples factores, tanto personales como del contexto, para fines de este Protocolo se considerará como una persona migrante en retorno a aquella que haya pasado un periodo significativo en otro país sin poner límite a su estancia en México tras su retorno. Para aquellos programas que delimitan en sus reglas

³³ Ibid.

³⁴ I. Hasselberg, “Whose security? The deportation of foreign-national offenders from the UK”, in *The Anthropology of security: Perspectives from the frontline of policing, counter-terrorism and border control*, editado por M. Maguire, N. Zurawski y C. Frois (Londres: Pluto Press, 2014).

³⁵ OIM, Guía básica para la elaboración de políticas públicas de reintegración de personas migrantes retornadas.

de operación la temporalidad de la estancia en México, se recomienda que no sea de menos de tres años tras el retorno.

3.3. Reintegración

La OIM define como reintegración el proceso de reinclusión de una persona en un grupo o proceso; por ejemplo, el de la persona migrante en las diferentes dimensiones (económica, cívica, política, social y cultural) de la vida en el país de origen.³⁶ Sin embargo, es importante considerar que en ocasiones este proceso se puede experimentar como una integración por primera vez, ya sea porque las personas emigraron a una edad muy temprana o porque las comunidades a las que retornan son diferentes de las que emigraron, entre otras razones.

Por otra parte, no debe perderse de vista que la reintegración es un proceso bidireccional de adaptación del que son parte tanto los países y las comunidades de retorno como las personas migrantes. Para la sociedad receptora, este proceso implica adaptar sus políticas, instituciones y programas (incluidos sus reglas de operación y requisitos) a las características y necesidades de las personas, crear oportunidades para que las personas recién llegadas puedan reincorporarse plenamente a la sociedad, así como aprender nuevas formas de interactuar con ellas, tomando en cuenta y respetando sus diferencias. Para las personas migrantes en retorno implica su plena reinserción a la vida económica, cívica, política, social y cultural de sus comunidades de retorno.

Adicionalmente se han identificado diversos aspectos que influyen en el proceso de reintegración de las personas migrantes. A nivel individual están las características demográficas (edad, nivel de

escolaridad, sexo) y personales (ciclo de vida, estado de salud física y emocional, experiencia laboral, expectativas de vida) de los individuos. También se encuentran las experiencias de vida previas, durante y posteriores al movimiento migratorio, la duración de la estancia en el país de destino, el tipo de retorno que experimentaron, así como los recursos personales y sociales con los que cuentan. A nivel comunitario se identifica la capacidad de los estados de proveer servicios de calidad y accesibles a las personas en retorno, la percepción de la comunidad receptora, las expectativas que tienen de estas personas y las redes comunitarias de apoyo disponibles. Por último, a nivel estructural se identifican como factores clave la estabilidad política y la seguridad en el país, las políticas públicas sociales y de reintegración, así como las condiciones socioeconómicas, en particular las oportunidades de desarrollo, y económicas disponibles en el país y en las comunidades de retorno. El modo en que la persona interpreta este proceso tendrá un impacto en su bienestar general, incluido su sentido de pertenencia y sus aspiraciones futuras; en esto influye de manera importante su experiencia de reinserción y la posibilidad de integrarse en las diferentes dimensiones de la vida en el país y en las comunidades de retorno³⁷ (ver Imagen 4 y Anexo 1).

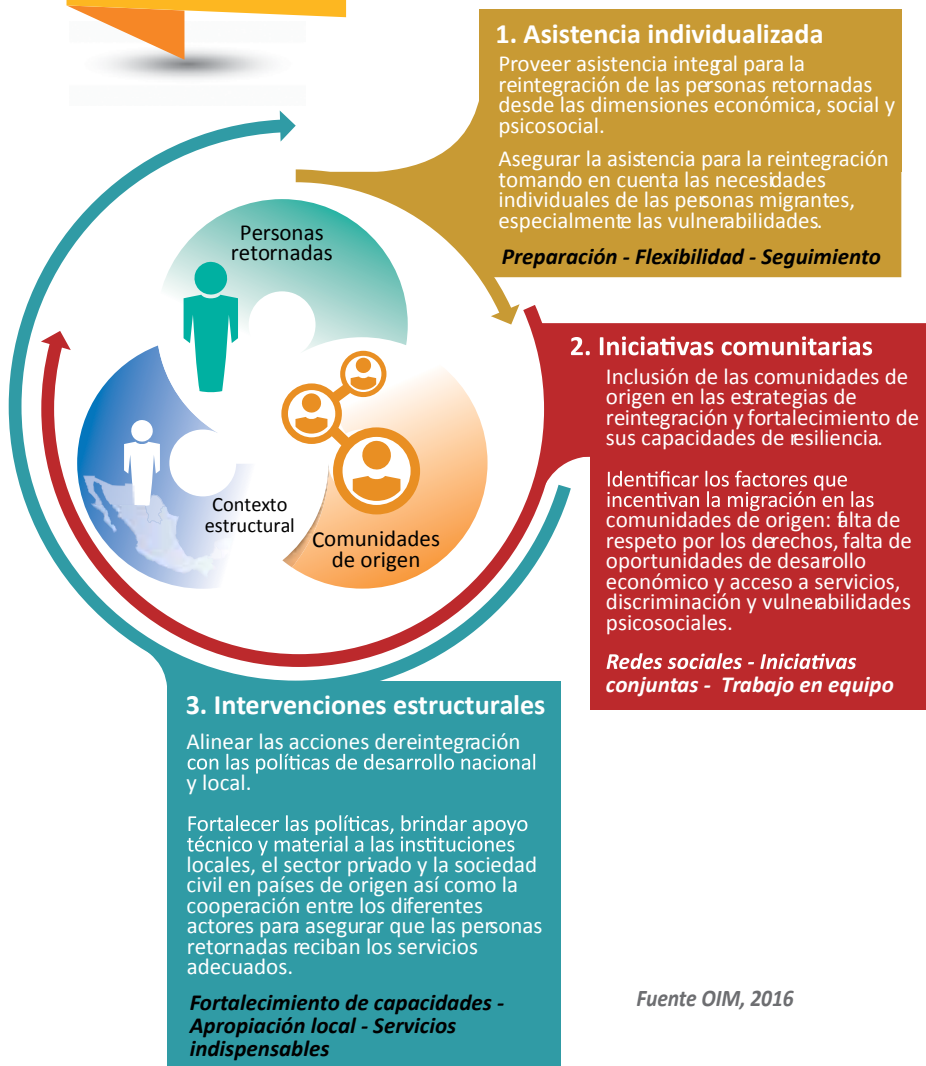
El uso de este marco conceptual cobra mayor valor en tanto sea una herramienta que ayude a reflexionar sobre la heterogeneidad de los tipos de retorno, los diversos perfiles de las personas en retorno y la complejidad del proceso de reintegración; y que despliegue su potencial al usarse para desarrollar intervenciones pertinentes a nivel estructural, comunitario e individual (Anexo 2).

³⁶ Ibid., 13.

³⁷ Lorena Guzmán-Elizalde, Return to Mexico, the (re)integration experience (Reino Unido: Universidad de Sussex, 2018).



Imagen 3. Niveles de intervención



Fuente OIM, 2016

4. Enfoques de la reintegración

Los enfoques y principios que se proponen a continuación tienen el fin de orientar el desarrollo y la implementación de este Protocolo. Particularmente se busca que sea una guía que acompañe las acciones de todos los actores involucrados en su ejecución (ver Imagen 5). Para lo cual se sigue la propuesta de la OIM contenida en los estudios *Hacia un enfoque integral para la reintegración en el contexto del retorno*,³⁸ *Integración, enfoques eficaces*³⁹ y la *Guía Básica para la Elaboración de Políticas Públicas de Reintegración de Personas Migrantes Retornadas*.⁴⁰



4.1. Derechos humanos

El enfoque de derechos humanos reconoce que son los que una persona posee por el solo hecho de ser humana. Según la Declaración de Entendimiento Común de las Naciones Unidas (2003), este enfoque busca promover procesos de desarrollo humano mediante el reconocimiento, la promoción y la

protección de los derechos humanos. Parte de este enfoque requiere analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo.

³⁸ Organización Internacional para las Migraciones, *Towards and integrated approach to reintegration in the context of return* (Ginebra: OIM, 2017), https://www.iom.int/sites/default/files/our_work/DMM/AVRR/Towards-an-Integrated-Approach-to-Reintegration.pdf.

³⁹ Organización Internacional para las Migraciones, *Reintegración, enfoques eficaces* (Ginebra: OIM, 2015).

⁴⁰ OIM, *Guía básica para la elaboración de políticas públicas de reintegración de personas migrantes retornadas*.

En relación con la implementación del enfoque de derechos humanos en el contexto mexicano, a raíz de las modificaciones que se hicieron en esta materia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en 2011, los derechos incluidos en los instrumentos internacionales son considerados como derechos constitucionales y es obligatorio para los servidores públicos guiarse por el principio pro persona cuando apliquen normas de derechos humanos, lo que significa que deben preferir la norma o la interpretación más favorable para la persona. Es importante resaltar dos aspectos en relación con la implementación de este Protocolo con un enfoque de derechos humanos. Por una parte, implica la sensibilización, capacitación y coordinación efectiva entre los servidores públicos responsables de la identificación, atención y el acompañamiento del proceso de reintegración de las personas migrantes. Por otra parte, implica proveer de la información necesaria a las personas migrantes sobre sus derechos y cómo hacerlos valer, así como crear los mecanismos necesarios para acceder a sistemas de defensa y protección en caso de que estas personas sean víctimas de violaciones a sus derechos.

4.2. Seguridad humana

Según la resolución aprobada en la Asamblea de Naciones Unidas el 10 de septiembre de 2012, el enfoque de seguridad humana, entre otros aspectos, conlleva el derecho de las personas a vivir en libertad, con dignidad, libres de pobreza y desesperación. Asimismo, todas las personas, en particular aquellas en situación de vulnerabilidad, tienen derecho a vivir y a disponer de iguales oportunidades para disfrutar de todos sus derechos y a desarrollar plenamente su potencial humano.⁴¹ Este enfoque promueve la creación de soluciones centradas en las personas y orientadas a la prevención, mediante las cuales se refuerce la protección y el empoderamiento de todas las personas y comunidades.

La seguridad humana reconoce la necesidad de responder de forma integral a los retos de la realidad actual, tomando en cuenta los derechos ambientales, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, buscando soluciones nacionales compatibles con las realidades locales y contribuyendo a hacer realidad el desarrollo sostenible. A diferencia del concepto tradicional de seguridad nacional centrado en el Estado y en la inseguridad o los riesgos del exterior, el planteamiento de este enfoque está basado en las personas, es preventivo, multisectorial, integral y contextualizado. La implementación de este Protocolo con un enfoque de seguridad humana implica centrar la intervención individual en las necesidades y promover el pleno desarrollo y bienestar de la persona migrante y su familia.

4.3. Integralidad

El enfoque de integralidad en materia de reintegración reconoce la necesidad de considerar las múltiples dimensiones de este proceso (ver Imagen 6 y Anexo 3), así como los diversos factores que pueden favorecer u obstaculizar la reinserción de las personas migrantes a sus comunidades. Al mismo tiempo, promueve que sea abordado de una manera que responda a las necesidades de los individuos y de las comunidades a las que regresan de forma mutuamente beneficiosa, considerando los factores estructurales en juego. El enfoque integral apoya a los gobiernos en el logro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y contribuye específicamente al Objetivo 10: Reducir la desigualdad dentro y entre los países; y el Objetivo 17: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la asociación mundial para el desarrollo sostenible. También considera la Declaración de Nueva York para Personas Refugiadas y Migrantes al proponer un enfoque holístico para abordar los factores que impulsan la migración irregular dentro de un marco de buena gestión de la migración.⁴²

⁴¹ Organización Internacional para las Migraciones, *Manual de aprendizaje sobre seguridad humana y migración* (México: OIM, 2015).

⁴² OIM, *Towards and integrated approach to reintegration in the context of return*.

En el marco de la implementación de este Protocolo, el enfoque integral reconoce que el proceso de reintegración es multidimensional e interactivo, y que el progreso en algunas dimensiones puede conducir o prevenir el éxito en otras. Las dimensiones más relevantes son aquellas que brindan a las personas migrantes en retorno la oportunidad de desarrollo económico y de acceso a servicios de salud, incluida la atención psicosocial. Es por esto que una adecuada intervención individual incluye la identificación de necesidades y el desarrollo de una estrategia de atención integral que considere a la persona migrante, a su familia y a sus comunidades de retorno.

4.4. Perspectiva de género

De acuerdo con las resoluciones y decisiones del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (1997), el enfoque de género es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres y de los hombres sean parte de la elaboración, implementación, supervisión y evaluación de las políticas y los programas en las esferas política, económica y social, a fin de que se

beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad sustantiva entre los géneros. La incorporación de una perspectiva de género supone promover la igualdad entre hombres y mujeres en el quehacer de las organizaciones públicas y privadas de un país mediante su incorporación al desarrollo de políticas centrales o locales, y a la implementación de programas de servicios y sociales. Hay un especial interés en la transformación de instituciones sociales, leyes, normas culturales y prácticas comunitarias que son discriminatorias; por ejemplo, aquellas que limitan el acceso de las mujeres a los derechos sobre la propiedad en sus comunidades de retorno o restringen su acceso a ciertas oportunidades laborales.

La implementación de este Protocolo con perspectiva de género implica identificar aquellos casos en los que las personas están en especial situación de vulnerabilidad o riesgo por motivos de género, identificar las necesidades diferenciadas que tienen hombres y mujeres tras su retorno y promover la creación de programas y servicios que se adapten a sus necesidades específicas.



Imagen 6. La reintegración y sus dimensiones

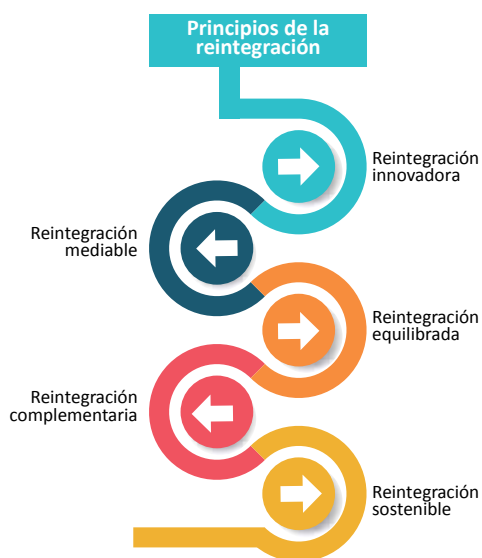
5. Principios de la reintegración

Las experiencias de reintegración de las personas migrantes en sus países de origen han permitido identificar algunas características que pueden convertirse en factores que podrían influir positivamente en sus procesos y su calidad de vida tras su retorno. Según la OIM,⁴³ cuando la reintegración es sostenible, medible, innovadora, equilibrada y complementaria, tiene mayores posibilidades de ser exitosa y benéfica para la población migrante y sus comunidades de retorno (ver Imagen 7). Un atributo de las políticas de reintegración es que se asuman como políticas sociales.

5.1. Reintegración sostenible

La reintegración se considera como sostenible cuando existe un entorno que favorece la reinserción de la persona migrante en su lugar de retorno en todas sus dimensiones: económica, cívica, política, social y cultural (ver Anexo 3). Sin embargo, se reconocen los vínculos y las experiencias transnacionales que las personas han desarrollado, como la libertad y la autonomía que tienen para elegir su proyecto de vida y los medios o mecanismos para hacerlo realidad. Se reconoce también el derecho que tiene toda persona de volver a migrar si esa decisión se enmarca en un proceso consciente y deliberado que puede contribuir a que alcance sus aspiraciones y metas personales.⁴⁴

En otras palabras, el retorno aún se puede considerar como sostenible si además de contribuir a favorecer una plena reinserción a su comunidad de retorno, mejora el entorno y las condiciones



⁴³ OIM, *Reintegración, enfoques eficaces*.

⁴⁴ OIM, *Towards and integrated approach to reintegration in the context of return*.

De acuerdo con la OIM, los siguientes aspectos contribuyen a que la reintegración de las personas migrantes a sus comunidades de retorno sea sostenible:

- Un entorno socioeconómico estable que brinde oportunidades para generar ingresos.
- La mitigación de los posibles riesgos de seguridad, especialmente si son motivo para migrar.
- La participación activa en la toma de decisiones por parte de la persona en retorno durante su proceso de retorno y reintegración.
- El acompañamiento a la persona migrante en retorno durante al menos los 12 primeros meses después de su llegada, mediante el desarrollo de intervenciones a nivel estructural, comunitario e individual.
- La capacitación, el apoyo financiero y el acompañamiento técnico adecuados para habilitar a la persona en retorno para que pueda elaborar e implementar una estrategia que le asegure un medio de sustento.
- El acceso adecuado a programas de protección social al mismo nivel que la población local, en particular a aquellos que atiendan las necesidades básicas de las personas que retornan en situación de vulnerabilidad.

de salida de aquellas personas que deciden volver a migrar; es decir, que lo hagan en mejores condiciones que en las que previamente habían emigrado. Aunado a estas características, expertos en la materia consideran necesario que la reintegración se dé en un contexto en el que las personas se sientan seguras y protegidas.⁴⁵ En resumen, los procesos de reintegración están estrechamente relacionados con la protección de los derechos de las personas migrantes y el fomento de oportunidades en el país de origen, especialmente aquellas que abordan las causas originarias de la migración irregular.

5.2. Reintegración medible

Se recomienda que los procesos por medio de los cuales se busca crear condiciones de equidad y un mejor estado de bienestar para las personas migrantes en retorno, así como los resultados de las acciones implementadas, sean sujetos a procesos de monitoreo y evaluación a través de indicadores. Se presume que contar con evidencia sobre la implementación (gestión, diseño y desempeño) y los resultados de las acciones efectuadas permitirá mejorar los procesos y resultados de éstas.

Es necesario incorporar las perspectivas de actores clave en la definición de los parámetros a partir de los cuales se medirán y evaluarán los procesos de atención y reintegración. En primer lugar, de las personas migrantes, que pueden informar de primera mano si los programas y las políticas de reintegración son eficaces. En segundo lugar, deben incorporarse las percepciones de servidores públicos que lideran la gestión de los procesos y proyectos de reintegración. En tercer lugar, debe tomarse en cuenta la participación de las organizaciones de la sociedad civil que con frecuencia desarrollan proyectos de reintegración o acompañan los procesos de las personas.

De acuerdo con la OIM, incorporar sistemas de monitoreo y evaluación en cualquier servicio, programa o acción que promueva la reintegración busca contribuir a:

- Establecer factores críticos que afecten los procesos de reintegración.
- Prever escenarios favorables o desfavorables para los procesos de reintegración.
- Determinar el grado de contribución de la atención o ayuda para la reintegración de las personas en retorno de forma sostenible.
- Identificar situaciones que puedan corregirse.

⁴⁵ Khalid Koser y Kuschminder Katie, *Comparative research on the assisted voluntary return and reintegration of migrants* (Ginebra: OIM, 2015).

5.3. Reintegración innovadora

La innovación en la asistencia para la reintegración no consiste únicamente en la adopción de programas adaptados a las necesidades y características de los países, específicamente las comunidades de retorno, ya que la eficacia de los modelos puede variar. En la actualidad, la innovación también reside en la colaboración con actores clave, en particular con aquellos que tienen experiencia de trabajo con y en las comunidades de retorno.

De igual forma se busca establecer alianzas con instancias que tengan presencia y medios para brindar soluciones sostenibles a las personas que regresan a su país de origen, como los países de destino de las personas migrantes, la academia, agencias de cooperación, la diáspora, la iniciativa privada, los medios de comunicación, la sociedad civil y los propios migrantes en retorno; y establecer entre ellos sistemas de colaboración interinstitucional e intersectorial, y sistemas de comunicación efectivos. Asimismo, se requiere incorporar el uso de herramientas innovadoras, como nuevas tecnologías, redes sociales, campañas publicitarias, formatos alternos al modelo y giro de negocios tradicionales; así como explorar nuevos mercados laborales dentro y fuera del país. En otras palabras, para enfrentar el reto de la reintegración en esta dimensión se requiere buscar estrategias para implementar acciones no exploradas anteriormente e involucrar nuevos actores.

5.4. Reintegración equilibrada

Los procesos de reintegración requieren enfoques que guarden un balance adecuado entre las formas y los recursos que se destinan para apoyar a las personas que se reintegran a sus países de origen. Por ejemplo, esto supone la valoración del tipo y los montos de ayuda financiera, así como la ayuda no financiera que puede expresarse en forma de recursos en especie, acompañamiento o asistencia técnica para un posible proyecto de inversión.

En relación con las formas de apoyo para la reintegración, la OIM afirma que es fundamental privilegiar el enfoque a nivel individual combinado con la adopción de enfoques de grupo o comunitarios en las localidades de retorno.⁴⁶ De esta manera se promueve que la asistencia que se provee a largo plazo a las personas migrantes en retorno también incida positivamente en sus comunidades de retorno. Las iniciativas que se despliegan a nivel comunitario pueden ofrecer un adecuado entorno que impacte positivamente en la reintegración y el desarrollo local, siempre que involucren redes de personas u organizaciones existentes en las comunidades.

Las intervenciones a nivel grupal y comunitario promueven el fortalecimiento del tejido social y facilitan la reintegración social de quienes no cuentan con

De acuerdo con la OIM, una reintegración equilibrada busca contribuir a:

- Promover la asignación de recursos financieros y no financieros (herramientas de trabajo, acompañamiento o asesoría técnica) para disminuir el riesgo de que las personas en retorno sean objeto de robo o extorsión.
- Establecer un balance entre las intervenciones a nivel estructural, individual y comunitario.
- Promover el desarrollo local y prevenir conflictos entre las personas migrantes en retorno y las personas que no tengan experiencia migratoria, por medio de los apoyos comunitarios.

La OIM propone que la reintegración complementaria busca:

- Evitar la creación de estructuras paralelas que puedan comprometer la sostenibilidad de la estrategia de reintegración.
- Evitar favorecer a un grupo por encima de otro, lo que generaría un conflicto entre las comunidades de acogida y las personas en retorno.
- Respetar el principio de no hacer daño y promover la implementación de medidas especiales para aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

mucho capital social a su regreso. Las iniciativas de esta índole no sólo son pertinentes para la integración económica (ya que promueven el intercambio de experiencias y el espíritu cooperativo), sino que además proporcionan una plataforma para el apoyo social entre quienes regresan y la población local. De igual forma, ayudan a evitar el conflicto y posible resentimiento derivados de las desventajas para la población local percibidas a raíz de las ayudas exclusivas para las personas migrantes en retorno. Por último, es necesario combinar estos enfoques con intervenciones a nivel estructural, de manera que se desarrolle o adapte el marco normativo en la materia, incluyendo los procedimientos y protocolos operativos estándar favorables para la reintegración y el fortalecimiento de las capacidades institucionales (ver Anexo 2).

5.5. Reintegración complementaria

Una dimensión central de los programas de reintegración es la complementariedad que deben tener con otras iniciativas sociales que apoyan en la creación de oportunidades para poblaciones en condición de vulnerabilidad, el combate a la pobreza, la promoción de iniciativas productivas o de desarrollo. Asimismo, los proyectos de reintegración deben vincularse con estructuras e iniciativas existentes, ya sea por medio de instancias gubernamentales a nivel estatal o local, por medio del sector privado, de organizaciones de la sociedad civil o de índole personal, ya que ello aumenta las perspectivas de sostenibilidad de cualquier iniciativa. Por un lado, esto permite ofrecer más opciones a las personas que quieran regresar al país de origen y les da un mayor rango de acción; por otro lado, permite complementar las actividades para la reintegración con programas existentes en las comunidades y con sus propios recursos, lo que puede contribuir a subsanar las deficiencias de los servicios y programas sociales existentes.

Esto es especialmente pertinente para las personas que necesitan ayuda a largo plazo; por ejemplo, niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, las personas migrantes con necesidades relacionadas con la salud, así como las víctimas de violencia, entre otros. También puede ser fundamental para el proceso de reintegración de las personas migrantes que retornan a lugares lejanos o con dificultades de acceso, en los que es difícil llevar a cabo un seguimiento o acompañamiento frecuente por parte de las instancias eje.



PROCEDIMIENTOS
GENERALES Y
ESPECÍFICOS
DE ACTUACIÓN

6. Momentos, instancias y territorios de actuación

En esta sección se definirán las instancias y los roles que tendrán en la implementación de este Protocolo, dependiendo del momento y territorio de actuación. Los momentos se dividen en: 1) preparación (en Estados Unidos, previo al retorno), 2) recepción (frontera, retorno) y 3) reintegración (en el estado de Puebla, posterior al retorno). El involucramiento y acompañamiento institucional en los tres momentos que implica la migración de retorno es crucial para que la reintegración de las personas sea integral y sostenible.

6.1. Preparación (en Estados Unidos, previo al retorno)

El retorno es una constante en el imaginario de muchas de las personas migrantes durante su estadía en sus países de destino; para algunos se convierte en realidad y otros muchos lo posponen de forma indefinida. Para aquellas personas que no cuentan con documentos migratorios, la probabilidad de experimentar un retorno, muchas veces involuntario, se incrementa de forma exponencial.

Por lo anterior, es necesario que la población migrante se informe sobre los servicios y programas sociales a los que puede acceder y los trámites que es posible realizar desde Estados Unidos en caso de que planeen o se vean en la necesidad de regresar a México de manera repentina. Esta preparación debe cubrir seis ámbitos principales: 1) Acceso a la justicia, 2) Capacitación, certificación y educación, 3) Identidad, 4) Medios de vida, 5) Protección, y 6) Salud (incluyendo salud psicosocial). Cuando hablamos de salud psicosocial nos referimos a la preparación emocional y la reactivación de redes sociales que puedan apoyar a la persona migrante ante un eventual retorno.

La preparación de un retorno consiente e informado ayudará a que las personas estén mejor protegidas al momento de realizarlo, se eviten trámites aún más complicados y costosos, y puedan enfrentar de mejor forma las consecuencias de su retorno voluntario o involuntario.



En Estados Unidos, el IPAM cuenta con oficinas en Los Ángeles, Nueva York y Passaic, por ser ciudades con una alta concentración de personas migrantes de origen poblano; estas oficinas se conocen como Mi Casa es Puebla. De igual forma, en caso de que las personas residan en una ciudad o estado que no tenga presencia directa del gobierno del estado de Puebla, pueden solicitar servicios de cualquiera de estas tres oficinas por vía telefónica o correo electrónico. México, a través de la SRE, cuenta con una amplia red consular que puede apoyar a las personas migrantes con la preparación informada de su retorno. Aunado a estas dos instancias, el INM cuenta con algunos representantes de la estrategia Somos Mexicanos en dichos Consulados.

En este caso, Mi Casa es Puebla es considerada como la instancia eje que puede asesorar y acompañar a las personas en su proceso; los Consulados y los enlaces de la estrategia Somos Mexicanos son instancias de seguimiento que pueden realizar actividades más puntuales en apoyo a la preparación del retorno. Parte de la intervención que Mi Casa es Puebla realiza en el marco del Protocolo es proveer de información individual y grupal para que las personas que planean retornar o que se encuentran en riesgo de ser deportadas estén mejor equipadas

para su regreso (ver Información sobre cómo preparar un retorno seguro a México).

6.2. Recepción (en frontera, retorno)

La recepción es el momento cuando el INM recibe a un grupo de personas migrantes mexicanas que han sido deportadas por las autoridades estadounidenses en cualquiera de los 12 puntos de repatriación establecidos –uno en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y 11 en la frontera norte del país.

En el marco de la estrategia Somos Mexicanos, dependiendo del punto de repatriación, la asistencia que se provee al momento de la recepción consta de: alimentación, canalización a albergues temporales, emisión de la Constancia de Repatriación (documento de identidad provisional), acceso a servicios financieros (cambio de divisas y recepción de remesas), afiliación o reimpresión de la póliza del Seguro Popular, entre otras acciones. Para los casos que lo requieran, en algunos módulos de repatriación también se cuenta con algún tipo de apoyo económico para traslados locales y foráneos, así como para comunicarse con sus familiares. Este procedimiento contempla horarios especiales para la recepción de NNA y personas que cuenten con una condición de vulnerabilidad.

La instancia eje en este momento es el INM, por ser la primera que recibe y brinda información a la población en retorno. Como instancias de seguimiento en este momento de recepción están BANSEFI, INEA, Secretaría de Salud y, en el caso de la Ciudad de México, la OIM,⁴⁷ entre otros. Para dar seguimiento a sus necesidades tras su llegada a Puebla, las personas reciben un número telefónico y el nombre del enlace de la estrategia Somos Mexicanos en este estado.

En el caso de que las personas migrantes no hayan regresado, no existe ningún proceso de recepción oficial por parte de las dependencias gubernamentales. La recepción depende de los familiares y las comunidades de retorno, y es importante que una vez asentadas en el estado de Puebla las personas migrantes en retorno que requieran asistencia puedan ser identificadas e informadas sobre la importancia de acercarse a las instancias eje: el IPAM y el INM (ver Procedimientos generales de actuación para instancias de seguimiento).

6.3. Reintegración (en el estado de Puebla, posterior al retorno)

El retorno es el proceso de volver al país de origen y la reintegración generalmente es la historia de lo que sucede a continuación. Este Protocolo está principalmente enfocado en apoyar a las personas migrantes en retorno durante este momento de su ciclo migratorio. Tal y como se mencionó anteriormente, las dos instancias identificadas como eje para fines de la implementación de este Protocolo durante el momento de la reintegración son el IPAM y el INM, delegación Puebla.

Las instancias eje tienen el rol de gestionar los servicios y programas sociales para que las personas migrantes en retorno tengan un mejor acceso a



En aquellos casos en que la persona migrante no cuente con los recursos y manifieste estar interesada en regresar al estado de Puebla, el IPAM cuenta con el programa Regreso a Casa, Vuelvo a Puebla, por medio del cual se cubre el costo del traslado por vía terrestre desde la frontera norte a la comunidad identificada.

⁴⁷ A través de su programa PRIM/PAMIR, la OIM provee el componente logístico para los traslados por vía terrestre de las personas a sus comunidades de retorno, provee alimentos y distribuye tarjetas telefónicas. Asimismo, en casos de asistencia a familias que lo requieran, se proporcionan medicamentos y albergue temporal, incluyendo los traslados al albergue previamente definido con el INM y del albergue a la central de autobús para el retorno a sus comunidades.



sus derechos, realizar entrevistas a profundidad, identificar las necesidades de las personas, así como cualquier tipo de vulnerabilidad o riesgo, informar sobre los servicios disponibles, vincular y dar seguimiento a casos específicos. El IPAM, además de su trabajo en la capital del estado, tiene presencia en municipios por medio de sus enlaces. La delegación federal del INM en el estado de Puebla tiene presencia únicamente en la ciudad capital. Ambas instituciones constantemente participan en las jornadas organizadas por el IPAM o en las caravanas organizadas por el gobierno del estado en municipios del interior.

Las instancias de seguimiento, con apoyo de la academia y la sociedad civil, tienen el rol de promover el acceso a derechos a las personas migrantes en retorno y ayudarles a cubrir sus necesidades más inmediatas, como obtener documentos de identidad, reunificarse con sus hijos, recuperar sus pertenencias (herramientas de trabajo, equipaje personal), acceder a servicios de salud, entre otras. De igual forma, tienen el rol de identificar a personas migrantes en retorno que acuden a ellas en primera instancia y, en caso de que estén interesadas, referirlas a las instancias eje para que éstas puedan atender el caso de forma más integral. En cuanto a la cobertura territorial, todas las instancias de seguimiento gubernamentales tienen presencia en la ciudad capital y la mayoría tiene presencia en algunos municipios de la entidad (ver Imagen 8).

Es importante mencionar que esta clasificación (eje de seguimiento) no busca imponer como requisito que para tener acceso a las instancias de seguimiento se debe ser canalizado por alguna instancia eje; es decir, una persona migrante puede acercarse directamente a cualquier instancia de seguimiento y ser atendida. La clasificación busca hacer referencia a los roles diferenciados que tienen las instituciones.



Por último, entre las instancias de seguimiento se identificaron algunas que por la naturaleza de su trabajo se prevé que tengan menos flujo de personas migrantes en retorno o incluso no tengan contacto directo con la población; sin embargo, su participación en el Protocolo tiene la intención de apoyar la sostenibilidad del proceso de reintegración de las personas migrantes a sus comunidades. Un ejemplo claro es el de COESPO, ya que contribuye a documentar el número de personas que retornan y radican en el estado de Puebla, así como a analizar sus perfiles, necesidades y el acceso a los diversos servicios que requieren. Por la misma naturaleza de su actuar, únicamente cinco de estas instancias tienen presencia a nivel municipal y siete más enfocan su trabajo en la capital (ver Tabla 4).

Mapa 2. Presencia institucional en los 217 municipios del estado de Puebla

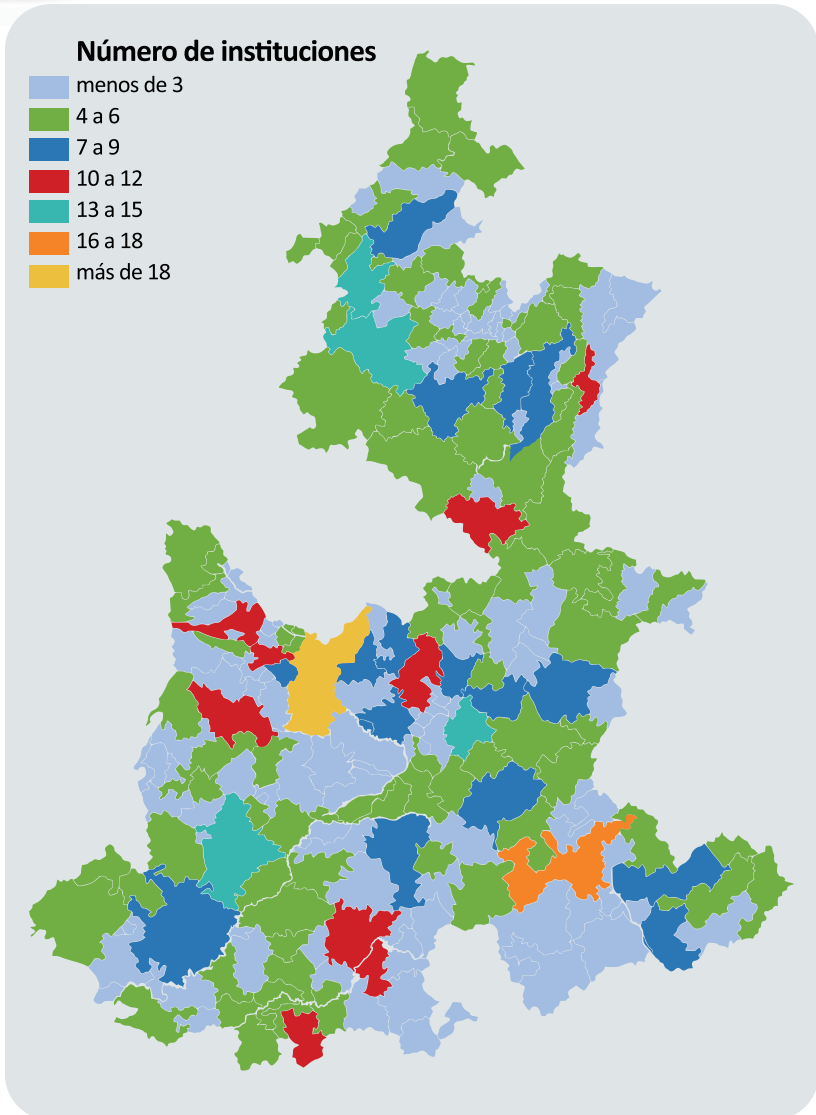


Tabla 4. Relación de instancias eje y de seguimiento

Instancias Eje Gubernamentales

Coordinación y Vinculación
INM e IPAM

Instancias Seguimiento Sociedad Civil

Capacitación, certificación y educación
BUAP, Hola Code, ODA, UDLAP, UPAEP

Medios de Vida
Casa Atención a los Desamparados, A.C.

Protección
IMUMI, IIPSOCLTA

Salud
CJ, Línea Origen, UPAEP

Otras
Fundación Apleseed

Instancias Seguimiento Gubernamentales

Capacitación, certificación y educación
CONCYTEP, CONALEP, ICATEP, IIEEA, SCYT, SECOTRADE, SEP delegación Puebla, SEP del estado de Puebla

Identidad
Colegio de Notarios, INE delegación Puebla, Registro Civil del estado de Puebla, SIMT, SRE delegación México

Acceso a la Justicia
CDHP, DPEP, DGDH, IFDP delegación Puebla

Medios de Vida
BANSEFI, CDI, IFDJ, IRCEP, SAGARPA, SCYT, SEDATU, SDROT, SEDESOL

Protección
IPM, SRE delegación Puebla, SAT Aduanas, SEDF

Salud
SS delegación Puebla, Seguro Popular

Otras
COESPO, ITAIPUE

7. Principios básicos de actuación

Esta sección cubre aspectos esenciales que deben tener en cuenta las y los servidores públicos que implementan este Protocolo, con el fin de maximizar sus potenciales beneficios para las personas migrantes en retorno a través de su intervención a nivel individual. Estos principios han sido desarrollados con base en los enfoques en derechos humanos, integralidad, perspectiva de género y seguridad humana.

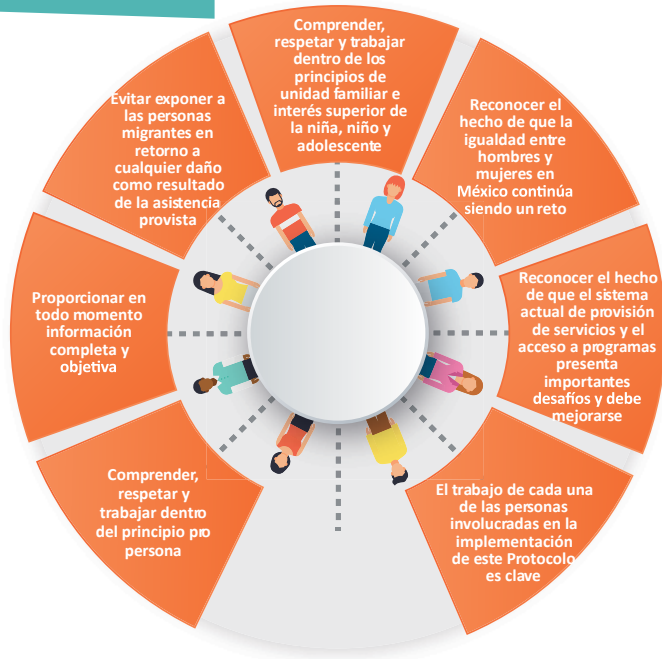
- Comprender, respetar y trabajar dentro del principio pro persona, que se refiere a que en caso de que algún servidor público tenga que elegir la norma por aplicar en la atención a un caso, tendrá que aplicar la que garantice el acceso a los servicios o programas; es decir, la que más favorezca a la persona. Bajo esta lógica, el acceso a los derechos sociales ya no se encuentra limitado a lo prescrito en una regla de operación de algún programa en específico, sino que incluye a todas las políticas públicas y los tratados nacionales e internacionales ratificados por el Estado mexicano.

- Proporcionar en todo momento información completa y objetiva a las personas migrantes en retorno a las que se les proveen servicios, con el fin de que puedan tomar decisiones informadas sobre lo que desean, necesitan y pueden hacer, y asumir la responsabilidad de tales decisiones. Esto requiere que el actuar del servidor público se mantenga al margen de juicios de valor que impidan su objetividad.
- Evitar exponer a las personas migrantes en retorno a cualquier daño como resultado de la asistencia provista. La manera en la que se lleva a cabo cada intervención tiene un impacto psicosocial que puede apoyar o causar daño a las personas. Por este motivo, cada asistencia se debe realizar de una manera empática y respetuosa, de forma que promueva el acceso a derechos, la dignidad y autosuficiencia de la persona migrante. Una de las recomendaciones clave es promover un uso correcto del lenguaje en todo momento, evitando declaraciones como “¿Estuvo usted de ilegal en Estados Unidos?” o “¿Es usted un deportado?”, debido a que este tipo de lenguaje es incorrecto y está asociado con estigmas que pueden afectar de forma negativa a la persona solicitante y a la relación que establezca con la instancia a la que representa.
- Comprender, respetar y trabajar dentro de los principios de unidad familiar e interés superior de la niña, niño y adolescente, dada la relevancia que estos principios tienen para el bienestar de las personas y las familias migrantes en retorno. Es por esto que debe darse celeridad a las necesidades que presenten las personas que hayan experimentado una situación de separación familiar, especialmente si involucra a niñas, niños o adolescentes no acompañados.
- Reconocer el hecho de que la igualdad entre hombres y mujeres en México continúa siendo un reto. Es por esto que para hacer del derecho a la igualdad de las mujeres migrantes en retorno

algo real, las y los servidores públicos deben promover la creación de políticas públicas acordes con sus necesidades, y la adaptación de sus servicios y programas para promover su acceso a ellos (como adaptar los horarios y lugares en los que se proveen los servicios), con el fin de evitar que su situación de desigualdad o vulnerabilidad lleve a alguna situación de riesgo, como el abuso y la explotación sexual, la desintegración familiar, la violencia familiar, las malas condiciones laborales o la trata de personas.

- Reconocer el hecho de que el sistema actual de provisión de servicios y el acceso a programas presenta importantes desafíos y debe mejorarse. Para hacer del derecho a la igualdad de las personas migrantes en retorno algo real, las y los servidores públicos deben promover, facilitar y monitorear de forma cercana el acceso a los programas y servicios disponibles, a fin de revertir las desventajas que enfrentan las personas migrantes tras su retorno y que su situación de desigualdad o vulnerabilidad sea transitoria.
- El trabajo de cada una de las personas involucradas en la implementación de este Protocolo es clave para el proceso de reintegración y bienestar de las personas migrantes en retorno y para contribuir a desarrollar un sistema de protección para esta población. Por lo anterior, se recomienda difundir y capacitar de forma periódica a los servidores públicos a nivel estatal y municipal sobre el uso de este Protocolo. Esto busca que las y los servidores públicos involucrados estén mejor preparados y sensibilizados ante esta situación y la población meta.

7. Principios básicos de actuación



8. Procedimientos generales de actuación para instancias eje

El IPAM y el INM tienen la responsabilidad de fungir como un puente entre las personas migrantes en retorno y los servicios y programas disponibles. Sus principales responsabilidades en el marco de este Protocolo son: 1) gestionar nuevos servicios, programas o acciones para las personas migrantes en retorno, 2) realizar una valoración integral de las necesidades de las personas migrantes y sus familias, 3) identificar posibles situaciones de vulnerabilidad o riesgo, 4) identificar los posibles servicios y programas para su atención, 5) informar a las personas sobre los servicios y programas disponibles, sus requisitos y procedimientos; 6) vincular a las instancias de

seguimiento correspondientes mediante una Carta de Vinculación con base en el Catálogo de Servicios y Programas Sociales, 7) dar acompañamiento a las personas migrantes en retorno con base en el Plan de Asistencia y Acompañamiento, 8) dar seguimiento a las vinculaciones realizadas, 9) sistematizar y reportar el número de personas asistidas mediante el uso del Protocolo y 10) solicitar actualizaciones de forma periódica a las instancias de seguimiento sobre los cambios en sus servicios y programas sociales (como fechas en las que abren y cierran convocatorias, cambios en requisitos y programas).

Para realizar estas vinculaciones, las instancias eje cuentan con el documento Catálogo de Servicios y Programas Sociales para las Personas Migrantes en Retorno, el cual incorpora la oferta de servicios, los programas sociales y las acciones que proveen las instancias de seguimiento que son parte de este Protocolo. Esta oferta de servicios y programas está dividida en siete áreas de especialidad: 1) Acceso a la justicia, 2) Capacitación, certificación y educación, 3) Coordinación y vinculación, 4) Identidad, 5) Medios de vida, 6) Protección y 7) Salud.

A continuación se describen a detalle los procedimientos recomendados para la actuación de las instancias eje antes, durante y después de un encuentro con una persona migrante en retorno que solicita atención.

Principales responsabilidades instancias eje en el marco de este Protocolo



8.1. Antes del encuentro

Tiempo recomendado: Diez minutos.

El objetivo de este momento es prepararse para el recibimiento de la persona migrante en retorno y para realizar una intervención adecuada.

- En caso de contar con el nombre de la persona migrante en retorno antes de la entrevista, revise en su base de datos si ha recibido servicios por parte de la instancia anteriormente. De ser así, se recomienda revisar toda la información relacionada con la persona. Esto ayudará a comprender mejor su situación, evitará hacerle las mismas preguntas que alguien hizo antes y podrá conocer lo que otros ya están haciendo o lo que hicieron en el pasado, lo que incrementa las posibilidades de proveer una asistencia efectiva.
- En caso de que la persona haya sido referida por otra área de la misma dependencia y no se cuente con información o se necesite clarificación, consulte con la persona que haya realizado la vinculación sobre las necesidades identificadas y el motivo de la cita solicitada.
- Imprima y tenga a la mano el Formato de Detección y Atención de Necesidades de las Personas Migrantes en Retorno en Puebla, el Formulario de Consentimiento Expreso del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, el Plan de Asistencia y Acompañamiento, así como el Formato de Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo (ver Herramientas de implementación).
- Al llegar la persona migrante se recomienda que la persona de primer contacto (personal de recepción) reciba, identifique el área de atención y, en caso de que requiera orientación e información en materia de reintegración, entregue el Formato de Detección de Necesidades de las Personas Migrantes en Retorno en Puebla y solicite que lo complete (para mayor referencia, ver Recuadro 2).
- Prepare el espacio en donde se llevará a cabo la entrevista y asegúrese de tener a la mano por lo menos un vaso con agua y brindar acceso a sanitarios para la persona solicitante del servicio.
- Una vez que reciba el Formato de Detección de Necesidades completado, se recomienda que se tome un par de minutos para revisarlo y valorar el tipo de atención que se puede ofrecer a la persona. Para realizar esta valoración se recomienda hacer uso del Formato de Atención de Necesidades, que contiene un resumen de la oferta de servicios y programas sociales vigente.
- De igual forma, se recomienda identificar la necesidad de un trato especializado. Por ejemplo, para una persona con discapacidad o problemas de salud, entre otros factores que pudieran derivar en situaciones de vulnerabilidad específicas.

Recuadro 2. Breve intervención por parte de la persona de primer contacto

¿En qué podemos ayudarle?

Identificar el área que puede proveer la atención a la persona.

¿Cuenta usted con alguna Carta de Vinculación o cualquier otro documento que le hayan proporcionado?

En caso de que la persona visite por primera vez su institución, identificar si ha sido canalizada por alguna otra dependencia de gobierno.

Le pido que me proporcione su nombre y el de la persona a la que busca, para anunciarlo.

En caso de que la persona ya haya visitado o contactado a la institución previamente, solicitar su nombre y el nombre de la persona a la que busca.

¿Es la primera vez que nos visita?

Identificar si la persona ya recibe servicios de la institución.



Le pido me haga saber en caso de que necesite apoyo para completar el formato.

Verificar que la persona no tenga ningún problema para realizar esta tarea.

¿Todo bien? Por favor, hágame saber si necesita apoyo para completar el formato.

En caso de que la persona tarde más de 15 minutos en completar el formato, verificar si todo está bien.

Con el fin de darle un mejor servicio, le pido que por favor complete este formato, en el cual nos proporcionará sus datos y con el que podremos identificar las necesidades de atención que usted tiene. Le pido me haga saber en caso de que necesite apoyo para completar el formato.

Solicitar a la persona que llene el Formato de Detección de Necesidades.

Muchas gracias, le voy a pasar esta información a la persona que lo atenderá. Le pido que espere unos minutos.

Una vez que el formato sea completado o se obtenga el nombre de la persona, informar sobre el posible tiempo de espera para ser atendido. En caso de que la persona tarde más de 15 minutos en completar el formato, verificar si todo está bien.

La persona que lo atenderá me informa que podrá recibirlo en 20 minutos, ¿gusta esperar o prefiere que lo contacte por vía telefónica?

Entregar la información al entrevistador y solicitar un tiempo estimado en el que podrá recibir a la persona. Se recomienda informar a la persona. En caso de que este tiempo sea mayor a diez minutos preguntar si la persona puede esperar.

8.2. Durante el encuentro

El objetivo de este momento es realizar una valoración integral de las características de la persona migrante en retorno, así como de sus necesidades y vulnerabilidades, capacidades o riesgos que pueda enfrentar. Con base en esta valoración se identifican los servicios o programas a los que la persona podría acceder. Posterior a esto se desarrolla un plan de asistencia y acompañamiento que facilite a la persona y al entrevistador dar seguimiento a los acuerdos establecidos. Para guiar la intervención a nivel individual se propone el uso del Modelo SERVIR, siglas que engloban las seis acciones propuestas para este momento: Saludar, Entrevistar, Retroalimentar, Valorar, Informar y Referir.

Saludar: Introducciones, expectativas, encuadre.

Tiempo recomendado: Cinco minutos.

- El servidor público a cargo de la entrevista se presentará, compartiendo su nombre completo, cargo y la institución para la que trabaja. En caso de contar con alguna identificación, como un gafete, es importante presentarlo a la persona y portarlo en un lugar visible a lo largo de la entrevista.
- Pregunte por la disponibilidad de tiempo con el que la persona cuenta. Explique el tiempo del que dispone para realizar la entrevista (que no sea mayor a 60 minutos). Aclare que en caso de que existan inquietudes adicionales que no puedan discutirse por falta de tiempo, la entrevista puede continuar por vía telefónica o en otra reunión.
- Indague sobre la información y las expectativas que tiene la persona tanto de la institución como de usted. Esto puede servir como una estrategia para romper el hielo. Por ejemplo, “Cuénteme, Sra. Lucero, ¿qué sabe usted de nuestro trabajo?”.
- Con apoyo de material institucional, introduzca de forma clara y breve la institución y los servicios que proporciona en su área de acción.
- **En caso de que la persona tenga información equivocada sobre el trabajo o la asistencia que su instancia provee, aclare cuáles son sus capacidades y su mandato institucional.**
- Aclare cómo se conducirá la reunión, explicando que llevará a cabo una revisión del formato que la persona completó (Formato de Detección de Necesidades). Posterior a esta revisión, se llevará a cabo una valoración de los servicios y programas a los que podría acceder según sus necesidades. El último paso será la elaboración de un Plan de Asistencia y Acompañamiento y, finalmente, le proveerá de la información necesaria para acceder a los servicios y programas que se hayan identificado.
- En caso de que la persona migrante haya sido vinculada por alguna otra área de trabajo o instancia, es recomendable explicarle quién la refirió a usted y por qué. Por ejemplo, “Mi colega del Área de Protección, quien la canalizó conmigo, me dijo que usted está preocupada por su situación de salud y que actualmente no tiene recursos económicos para cubrir su tratamiento médico, además de que tiene algunas inquietudes en relación con la educación de sus tres hijos”.
- Invite a la persona migrante a realizar preguntas en cualquier momento de la sesión.
- Escribir en una computadora o hacer notas mientras alguien habla puede ser percibido como impersonal. En caso de que necesite tomar notas, informe a la persona migrante que necesita hacerlo para registrar con precisión lo que le está comunicando.



Entrevistar: Identificación de necesidades, vulnerabilidades, capacidades y riesgos.

Tiempo recomendado: 15 minutos.

- Dé inicio a la entrevista revisando con la persona el Formato de Detección de Necesidades completado.
- Las personas migrantes a menudo tienen varias necesidades, es recomendable diferenciar y organizar la información mientras la recibe. Es altamente recomendable tener el control de la entrevista, pero siempre siguiendo la línea de pensamiento del solicitante. Un ejemplo de cómo realizar una intervención es: “Por lo que veo en el formato, me doy cuenta de que usted tiene varias necesidades, sugiero que hablemos de ellas una por una. Entiendo que las principales están relacionadas con su tratamiento médico, el acceso de sus hijos a la educación y las condiciones de su vivienda. ¿De qué quiere hablar primero?”.
- Recuerde que es importante recopilar información sobre la experiencia de las personas en retorno y sus condiciones de vida actuales al tiempo que se enfoca en las necesidades más apremiantes. Resumir y parafrasear la información discutida y luego formular preguntas adicionales sobre áreas no cubiertas puede ayudar a obtener la información requerida. Por ejemplo, “Hasta el momento hemos hablado de sus inquietudes de salud; si le parece bien, también me gustaría saber más sobre su ocupación, Usted me dice que es comerciante ¿Qué tipo de comercio q?”.
- Otro objetivo de la evaluación inicial es aprender sobre las capacidades con las que la persona cuenta, incluyendo sus mecanismos de adaptación. En caso de que la información no haya sido completada en el formato, pregunte sobre lo que la persona ha hecho en el pasado para ayudarse a sí misma, cómo ha enfrentado

o resuelto situaciones similares. Por ejemplo, “Entiendo que usted ha tenido este problema de salud por algún tiempo, ¿cómo ha lidiado con este problema en el pasado?”.

- La entrevista termina cuando se haya completado la revisión del Formato de Necesidades, hayan pasado 30 minutos o se dé cuenta de que la conversación ya no está enfocada en la valoración de las necesidades de la persona.

Retroalimentar.

Tiempo recomendado: Dos minutos.

- Reconozca los esfuerzos que la persona está haciendo para resolver sus necesidades y problemas y refuerce los mecanismos de afrontamiento positivos. Un modo de hacer esto es compartir con la persona lo que observa; por ejemplo, “Puedo ver que usted es una mujer fuerte porque se ha sobrepuesto a muchos obstáculos y ha logrado sacar adelante a sus hijos a pesar de su problema de salud”.
- Es especialmente importante tener en cuenta que no es necesario o útil obtener detalles sobre experiencias de violencia o particularmente dolorosas, ya que el rol del servidor público no es proporcionar apoyo psicológico, y narrar detalles de estas experiencias puede ser revictimizante y perjudicial para las personas. En aquellas ocasiones en las que la persona comience a narrar detalles sobre situaciones particularmente dolorosas o violentas que ha vivido, es recomendable intervenir reafirmando su valor por hablar de temas dolorosos o difíciles, decirle que será muy importante que hable de esas cosas con la persona especializada y no con usted, y ofrecerse a proporcionarle datos de contacto de especialistas en salud emocional.

Valorar.

Tiempo recomendado: Cinco minutos.

- Después de esta primera entrevista, el servidor público habrá identificado las necesidades que tiene la persona solicitante, así como las capacidades con las que cuenta y las estrategias de adaptación que ha desarrollado para solventarlas. Es de gran relevancia que el servidor público pueda realizar una identificación de las vulnerabilidades y los riesgos que presenta la persona migrante en retorno (ver Recuadro 3). Con base en estos elementos, el servidor público identificará las posibilidades de apoyo existentes para la persona.
- La herramienta Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo (ver Herramientas de implementación) ayudará al servidor público a realizar una valoración de las vulnerabilidades y capacidades de la persona, y definir los posibles riesgos que enfrenta. De esto dependerá la estrategia que se plantee, tomando en cuenta que el objetivo de la intervención individual es fortalecer las capacidades de la persona y su capacidad de respuesta y resiliencia tras su retorno.



Por ningún motivo y en ninguna circunstancia esta valoración se realizará frente a la persona migrante, ya que va en contra del principio básico de evitar exponer a las personas migrantes en retorno a cualquier daño. En caso de que requiera un poco de tiempo para hacer uso de esta herramienta, puede invitar a la persona a que tome un descanso en el área de recepción en lo que usted revisa la información.

- La herramienta Formato de Atención de Necesidades de Personas Migrantes en Retorno (ver Herramientas de implementación) ayudará al servidor público a identificar el posible apoyo que

se puede proporcionar a la persona que solicita la asistencia. Una vez identificadas las instancias que pueden proveer el servicio necesario y el programa específico, se recomienda consultar el Catálogo de Servicios y Programas para conocer a detalle la oferta identificada. En caso de que la valoración se haya realizado previamente, este proceso será más ágil, pero si no se realizó antes y usted requiere tiempo para realizarla y hacer consultas, puede pedir a la persona que pase a la sala de espera durante unos minutos.

- Una vez definidas las posibles vulnerabilidades o riesgos de la persona, así como los programas y servicios disponibles, se recomienda completar el Formato de Plan de Asistencia y Acompañamiento en colaboración con la persona que solicita el servicio (ver Herramientas de implementación).

- Recuerde siempre que su rol es desarrollar este plan en colaboración con la persona solicitante y llegar a acuerdos en los que las dos partes asuman compromisos.



- Es importante resaltar que cuando los recursos institucionales no estén disponibles o no sean suficientes para satisfacer las necesidades de la persona, será necesario complementar la estrategia de apoyo con otros recursos, como apoyos de la sociedad civil o iniciativa privada, así como retomar mecanismos de autoayuda con los que cuenta la persona, como la familia y la comunidad.

- Existe la posibilidad de que en algunos casos no se podrá ayudar a las personas en algunos aspectos porque sus necesidades excedan el mandato de su institución. De ser así, será necesario aclarar las razones de la imposibilidad de proveer el apoyo solicitado.



Recuadro 3. Vulnerabilidades, capacidades y riesgos⁴⁸

Informar.

Tiempo recomendado: 15 minutos.

- Es en este momento cuando el servidor público debe proporcionar toda la información que sea necesaria para que la persona pueda implementar el plan propuesto. Asegúrese de que toda la información que proporciona sea objetiva, necesaria y útil para apoyar a la persona en la resolución de sus necesidades actuales. Por ejemplo, “Mediante el Seguro Popular usted tiene acceso al Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos. Este fondo es parte del Sistema de Protección Social en Salud y busca otorgar servicios médicos de alta especialidad a las personas que estén afiliadas al Seguro Popular y que padecen enfermedades de alto costo que pueden poner en riesgo su vida y patrimonio familiar. Con este fondo se pueden atender 59 enfermedades, entre las cuales está el cáncer de mama”.
- Recuerde siempre que su trabajo debe estar orientado a ayudar a las personas migrantes en retorno a conocer sus derechos y obligaciones como ciudadanos mexicanos, identificar de qué forma su calidad como migrante en retorno está afectando su situación actual, comprender mejor su sistema de apoyo existente, brindar apoyo y acompañamiento en su proceso de acceso a los servicios necesarios, así como ayudarlo a reconocer y fortalecer sus propias estrategias de adaptación.
- El uso de material visual en esta etapa de la intervención es muy útil, en caso de contar con folletos informativos se recomienda hacer uso de ellos. En caso de no contar con este material, se recomienda hacer uso del Catálogo de Servicios y Programas Sociales, buscar la información sugerida y hacer uso de ella durante la explicación. De ser posible, imprima dicha información para que la persona pueda consultarla más adelante.

Vulnerabilidad, en este contexto, se puede definir como la capacidad disminuida de una persona o un grupo para anticipar, enfrentar, recuperarse del impacto y adaptarse ante una situación de vida, como el retorno a su país de origen. Este concepto es relativo y dinámico. La vulnerabilidad se asocia más a menudo con la pobreza, pero también puede surgir cuando las personas están aisladas y se sienten inseguras e indefensas ante situaciones estresantes o de riesgo.

Ejemplos de grupos que se encuentran potencialmente en una situación de vulnerabilidad son: personas migrantes en retorno o personas desplazadas que regresan a sus hogares, personas en situación de exclusión o indigencia, niñas, niños y adolescentes no acompañados; mujeres embarazadas y lactantes, personas mayores sin apoyo familiar, personas con alguna discapacidad.

Su contraparte es la capacidad, los recursos con los que las personas, los hogares y las comunidades cuentan para hacer frente a una amenaza o para resistir el impacto de un peligro. Estos recursos pueden ser físicos o materiales, pero también pueden ser la forma en la que se organiza una comunidad, las habilidades o los atributos de individuos u organizaciones. Los recursos físicos, económicos, sociales y políticos determinan el nivel de vulnerabilidad de las personas y el alcance de su capacidad para resistir, enfrentar y recuperarse de los peligros.

Las personas difieren en su capacidad de respuesta y su exposición al riesgo como resultado del grupo social al que pertenecen, su identidad de género, orientación sexual, edad, estado de salud, entre otros factores. Para contrarrestar la vulnerabilidad de las personas migrantes en retorno se requiere reducir el impacto del riesgo, siempre que sea posible, a través de la prevención; desarrollar sus capacidades para enfrentar los riesgos, así como abordar las causas profundas de su vulnerabilidad, como la pobreza, la exclusión, la discriminación, la desigualdad y el acceso inadecuado a los recursos y los medios de subsistencia.

⁴⁸ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, “What is vulnerability?” (IFRC), <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/what-is-vulnerability/>

Referir y revisar.

Tiempo recomendado: Diez minutos.

- En caso de que la persona migrante no requiera una vinculación, brinde detalles suficientes para que pueda acceder al servicio: proporcionar por escrito la dirección del lugar, describir el proceso de atención incluidos los tiempos de respuesta, los requisitos para acceder al servicio o programa, y el resultado esperado. En caso de que la información incorporada en el Catálogo de Servicios y Programas Sociales no sea suficiente, llamar a la instancia correspondiente para confirmar o ampliar la información con la que se cuenta.
- En caso de que sea necesaria una vinculación, se debe completar el formato de Carta de Vinculación (ver Herramientas de implementación) con el nombre de la persona, la necesidad de atención que tiene, un resumen de su situación y un número de contacto. Si es posible, contacte al profesional involucrado y obtenga una cita para asegurar el acceso del solicitante al servicio. Esto es altamente recomendable en los casos en los que la persona necesita trasladarse a otra localidad.
- Cada una de las personas que es atendida por las instancias eje recibirá un número de folio, el cual será incorporado en la Carta de Vinculación. Este número servirá para documentar el caso en una base de datos con el fin de dar seguimiento puntual y ayudar a desarrollar informes estadísticos sobre el perfil de las personas migrantes y el tipo de atención proporcionada.
- Cuando sea necesario realizar más de una vinculación, es mejor hacer todas las derivaciones al mismo tiempo. Esto evitará que la persona migrante regrese a la oficina para obtener otra Carta de Vinculación o información adicional.
- Explique a la persona que para realizar la vinculación con otras instancias necesitará obtener su consentimiento por medio de la firma del Formulario de Consentimiento Expreso del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, para compartir información con sus contrapartes.
- En caso de que se identifique alguna situación de vulnerabilidad o riesgo, ver Procedimientos específicos de actuación.
- Como parte del cierre del encuentro, es recomendable revisar con la persona migrante el Formato de Plan de Asistencia y Acompañamiento previamente completado para confirmar toda la información.
- Asegúrese de tener fotocopia de cualquier documento necesario, como identificaciones, evidencia del servicio que otorgó o cualquier documento que se necesite para los trámites por realizar.
- Establezca un acuerdo para el seguimiento que corresponda a la Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo de la Persona Migrante y el Plan de Asistencia y Acompañamiento, en el que se establezca la cercanía con la que se requerirá seguir el caso. En caso de no necesitar acompañamiento presencial, el trabajo de seguimiento se puede hacer por vía telefónica o correo electrónico. Establezca acuerdos claros.



Es recomendable que el prestador de servicio realice la Carta de Vinculación correspondiente y proporcione una copia a la persona migrante para que haga uso de ésta en caso de tener problemas para acceder al servicio. Tome en cuenta que no importa que esta carta original sea enviada posteriormente a la contraparte, su función en este caso es apoyar el acceso inmediato de la persona migrante al servicio requerido.

8.3. Posterior al encuentro

- Envíe un correo electrónico y la Carta de Vinculación original a las instancias correspondientes, asegurándose de capturarlos en la base de datos.

- Si quedaron acciones pendientes en las que se requiera consultar a otras instancias o especialistas, asegúrese de realizar la consulta a la brevedad y comunicarse con la persona migrante para dar seguimiento a su caso.
- Complete la base de datos sobre personas atendidas con la información requerida, con especial cuidado de incorporar información sociodemográfica y datos de contacto de la persona, como números de teléfono (al menos dos), correo electrónico y dirección.
- Es importante que se refleje el tipo de atención que se dio (orientación, vinculación o acompañamiento) con base en los acuerdos establecidos en el Plan de Asistencia y Acompañamiento. Recuerde que sus notas son importantes para usted, el resto de las instancias con las que colabora y especialmente para la persona a la que presta sus servicios.



A falta de información sistematizada sobre las personas migrantes en retorno en el estado de Puebla, toda la información que se recopile en el marco de este Protocolo (datos sociodemográficos, necesidades de asistencia y servicios proporcionados) será de gran utilidad para caracterizar a esta población y perfeccionar las estrategias de reintegración propuestas.

- Dé seguimiento de acuerdo con lo establecido en el Plan de Asistencia y Acompañamiento. En caso de no requerir acompañamiento personal, éste será por correo electrónico o por teléfono. En caso de ser necesario, se contactará a la contraparte a la que se canalizó para dar seguimiento al caso.
- Finalmente, tras una valoración positiva del avance de los acuerdos establecidos en el Plan de Asistencia y Acompañamiento y la situación de vulnerabilidad o de riesgo en la que se encuentre la persona, se considera al caso como inactivo (lo que significa que no hay actividades pendientes de seguimiento) hasta una nueva solicitud de atención por parte de la persona migrante en retorno.

Recuadro 4. Resumen Procedimientos Generales de Actuación – Instancias Eje

PREPARARSE PARA EL RECIBIMIENTO DE LA PERSONA MIGRANTE EN RETORNO Y PARA REALIZAR UNA ADECUADA INTERVENCIÓN.

ANTES DEL ENCUENTRO



Revise en su base de datos si la persona solicitante ha recibido servicios por parte de la instancia anteriormente.

En caso de que la persona haya llegado a usted por una vinculación interna, consulte con la persona que a realizo sobre las necesidades y el motivo de la derivación.

- IMPRIMA:
- a) Formato de Detección de Necesidades
 - b) Formato de Atención de Necesidades
 - c) Formato de Plan de Asistencia y Acompañamiento

Tenga a la mano:
Programas de Servicios y Catálogos de Servicios.

- e) Formato de Valoración de Necesidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo
- f) Formato de Consentimiento de Expresión de Voluntad y Riesgo

Prepare el espacio en donde se llevará a cabo el encuentro.

Identifique la necesidad de proporcionar un trato especializado (ejemplo: idioma, salud).

Una vez con el formato completo y con base en las necesidades identifique, junto a los requerimientos, en qué programas, tanto en línea como en físico, para tener el acceso a los servicios y requisitos de estos.



Saludar: Introducciones, expectativas, encuadre.

Presentarse y presentar a la institución, explicar la estructura de la reunión, definir el tiempo disponible para el encuentro e invitar a hacer preguntas.

Llevar a cabo una valoración integral de necesidades y servicios o programas disponibles adecuada y desarrollar un Plan de Asistencia y Acompañamiento que promueva el proceso de reintegración. Para guiar el proceso de entrevista se propone el uso del Modelo SERVIR.

Entrevistar: Identificación de necesidades, servicios y programas a los que tiene acceso.

Revisar o completar el Formato de Detección de Necesidades con la persona. Es de especial importancia identificar las necesidades de la persona solicitante.

Retroalimentar: Reconocer los esfuerzos de la persona.

Reconocer los esfuerzos que la persona está haciendo para resolver sus necesidades y problemas y reforzar los mecanismos de afrontamiento positivos.

Valorar: Las vulnerabilidades y los riesgos que presenta la persona migrante en retorno y los recursos disponibles para su atención.

Hacer uso del Formato de Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo. Con ayuda del Formato de Atención de Necesidades y el Catálogo de Servicios y Programas Sociales, identificar las posibilidades de apoyo existentes para la persona, sin generar expectativas que no serán posibles de realizar. Diseñar un Plan de Asistencia y Acompañamiento en conjunto.

Informar: Proporcionar toda la información necesaria para la implementación adecuada del plan propuesto.

Usar material visual, como folletos informativos. Se recomienda hacer uso del Catálogo de Servicios y Programas Sociales, imprimir, usar la información necesaria durante la explicación y entregarla a la persona.

Referir y revisar: Establecer acuerdos de seguimiento y vinculación a otras instituciones.

Realizar la vinculación. En caso de que la persona esté en situación de vulnerabilidad, generar un sistema de acompañamiento. Entregar copia del Plan de Asistencia y Acompañamiento, de la información necesaria y de las Cartas de Vinculación. Establecer un acuerdo para el seguimiento.



Realizar las gestiones necesarias para el seguimiento y la atención adecuada de la persona migrante, en coordinación con otras instituciones.

9. Procedimientos generales de actuación para instancias de seguimiento

Las instancias gubernamentales de seguimiento, con apoyo de la academia y la sociedad civil, tienen el rol de promover el acceso a derechos a las personas migrantes en retorno. Los escenarios para estas instancias son dos: en el que reciben un caso por medio de una vinculación por parte de alguna instancia eje o cuando identifican a una persona migrante en retorno que se acercó a la instancia sin ser vinculado. Sus principales responsabilidades, tomando en cuenta estos dos escenarios, son: 1) recibir a la persona migrante derivada y proveer el servicio, 2) dar el seguimiento necesario al caso,

3) identificar personas migrantes que acudan por primera vez a sus servicios, 4) informar sobre el trabajo del INM y el IPAM, 5) llamar a las instancias eje correspondientes para solicitar una cita y un folio para vincular a las personas migrantes de primera vez; 6) en aquellos casos de emergencia en los que la persona migrante en retorno no tenga en dónde pasar la noche, requiera de apoyo emocional por parte de un profesional, sea víctima de violencia familiar, busque ayuda y requiera asistencia, o quiera anteponer una queja ante la Comisión de Derechos Humanos, se vinculará directamente a la

instancia correspondiente (ver Directorio de enlaces); 7) sistematizar y reportar el número de personas migrantes asistidas y 8) actualizar de forma periódica a las instancias eje sobre los cambios en sus servicios y programas sociales (por ejemplo, fechas en las que abren y cierran convocatorias, cambios en requisitos y programas).

Principales responsabilidades instancias seguimiento en el marco de este Protocolo



A continuación se describen a detalle los procedimientos recomendados para la actuación de las instancias de seguimiento en los dos diferentes escenarios.

9.1. Intervención, caso vinculado

Se define como vinculación a la canalización o derivación que realiza una instancia eje a cualquiera de seguimiento.

9.1.1. Antes de la intervención

El objetivo de este momento es prepararse para el recibimiento de la persona migrante en retorno y para realizar una intervención adecuada.

- En caso de que la persona que vaya a proveer la asistencia no sea la que programó la cita, es recomendable asegurar que la persona encargada de la atención esté disponible en el horario acordado.
- En caso de que cuente con la Carta de Vinculación o un correo electrónico por parte de la instancia eje, revisar la información y, en caso de tener dudas, llamar a la persona de enlace para realizar las consultas necesarias.
- Identifique la necesidad de proporcionar un trato especializado. Por ejemplo, a una persona con discapacidad o con graves problemas de salud, entre otros factores que puedan derivar en situaciones de vulnerabilidad específicas.



Recuerde siempre tomarse al menos diez minutos antes de cada entrevista para realizar la investigación y la preparación necesaria.

9.1.2 Durante la intervención

- El objetivo de este momento es facilitar a la persona el acceso al servicio o programa solicitado.
- El servidor público a cargo de la intervención se presentará, compartiendo su nombre completo, cargo y la institución para la que trabaja. En caso de contar con alguna identificación, como algún gafete, es importante presentarlo a la persona y portarlo en un lugar visible a lo largo de la entrevista.



Pregunte sobre la información y las expectativas que tiene la persona tanto de la institución como de usted. Esto puede servir como una estrategia para romper el hielo. Por ejemplo, “Cuénteme, Sra. Lucero, ¿qué sabe usted de nuestro trabajo? ¿Se había acercado a este hospital anteriormente?”.

- En caso de que la persona migrante haya sido vinculada por alguna otra área o instancia, es recomendable explicarle quién la refirió y por qué. Por ejemplo, “Entiendo que el IPAM la canalizó con nosotros porque tiene la necesidad de acceder al Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos”.
- Invite a la persona migrante a realizar preguntas en cualquier momento de la sesión.
- En este momento debe proporcionar tanta información como sea necesaria sobre el servicio o programa al que la persona busca acceder, como el objetivo, los requisitos y procedimientos de acceso.

El uso de material visual en esta etapa de la intervención es muy útil; en caso de contar con un folleto informativo se recomienda usarlo.



- Es especialmente importante tener en cuenta que no es necesario o útil obtener detalles sobre experiencias de violencia o particularmente dolorosas, ya que el rol del servidor público no es el de proporcionar apoyo emocional, y narrar detalles de estas experiencias puede ser revictimizante y perjudicial para las personas. En aquellas ocasiones en las que la persona comience a narrar detalles sobre situaciones particularmente dolorosas o violentas que ha vivido, es recomendable intervenir reafirmando su valor por hablar de temas dolorosos o difíciles, y decirle que será muy importante que hable de esas cosas con una persona especializada en salud emocional.
- Una vez que se haya apoyado el acceso de la persona al servicio o programa requerido, y en caso de que se requiera, establezca un acuerdo para el seguimiento de su caso.

9.1.3 Posterior a la intervención

- Si quedaron acciones pendientes que requieran de la consulta a otras instancias o especialistas,

asegúrese de hacerlo a la brevedad y comunicarse con la persona migrante para dar seguimiento a su caso.

- Dé seguimiento de acuerdo con lo establecido con la instancia que le canalizó el caso. Éste será por correo electrónico, teléfono o por carta.
- Recuerde que es necesario capturar la información de la asistencia en la base de datos correspondiente con fines estadísticos, pero también para darle seguimiento cuando así se requiera.

Recuadro 5. Procedimientos generales de actuación para instancias de seguimiento



9.2. Intervención, caso no vinculado

- Es importante recordar que las personas migrantes en retorno pueden acercarse de forma espontánea a cualquier servicio.
- En caso de que la persona se identifique como migrante en retorno o usted detecte elementos que indiquen que la persona puede haber retornado de Estados Unidos (ver Recuadro 6) se recomienda corroborar que se trata de una persona migrante en retorno. Por ejemplo, “Noto, por los documentos que me presenta, que usted puede haber vivido en Estados Unidos previamente. En caso de que éste sea el caso, ¿conoce usted los servicios del INM y del IPAM?”.
- En caso de que la persona no conozca estas instancias, compartir la información sobre sus servicios y su dirección, y preguntar si estaría interesada en obtener una cita.

- En caso de que la persona esté interesada en recibir estos servicios se recomienda llamar al enlace de la dependencia correspondiente para agendar una cita para la persona migrante y solicitar un número de folio para la Carta de Vinculación (ver Herramientas de implementación).
- En caso de que la persona ya conozca al INM y el IPAM o no esté interesada en recibir servicios de estas dependencias, sólo se documenta el caso como persona migrante en retorno para reportar en las estadísticas (ver Imagen 8).
- En aquellos casos de emergencia en los que la persona migrante en retorno no tenga en dónde pasar la noche, requiera de apoyo emocional por parte de un profesional, sea víctima de violencia familiar, busque ayuda y requiera asistencia, o quiera anteponer una queja ante la Comisión de Derechos Humanos, se vinculará directamente a la instancia correspondiente (ver Directorio de enlaces).

Recuadro 6. ¿Cómo identificar a una persona migrante en retorno?

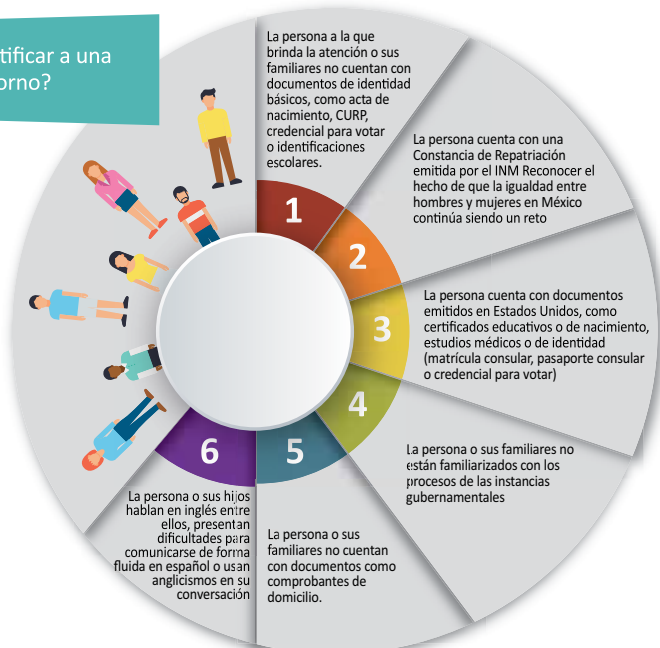
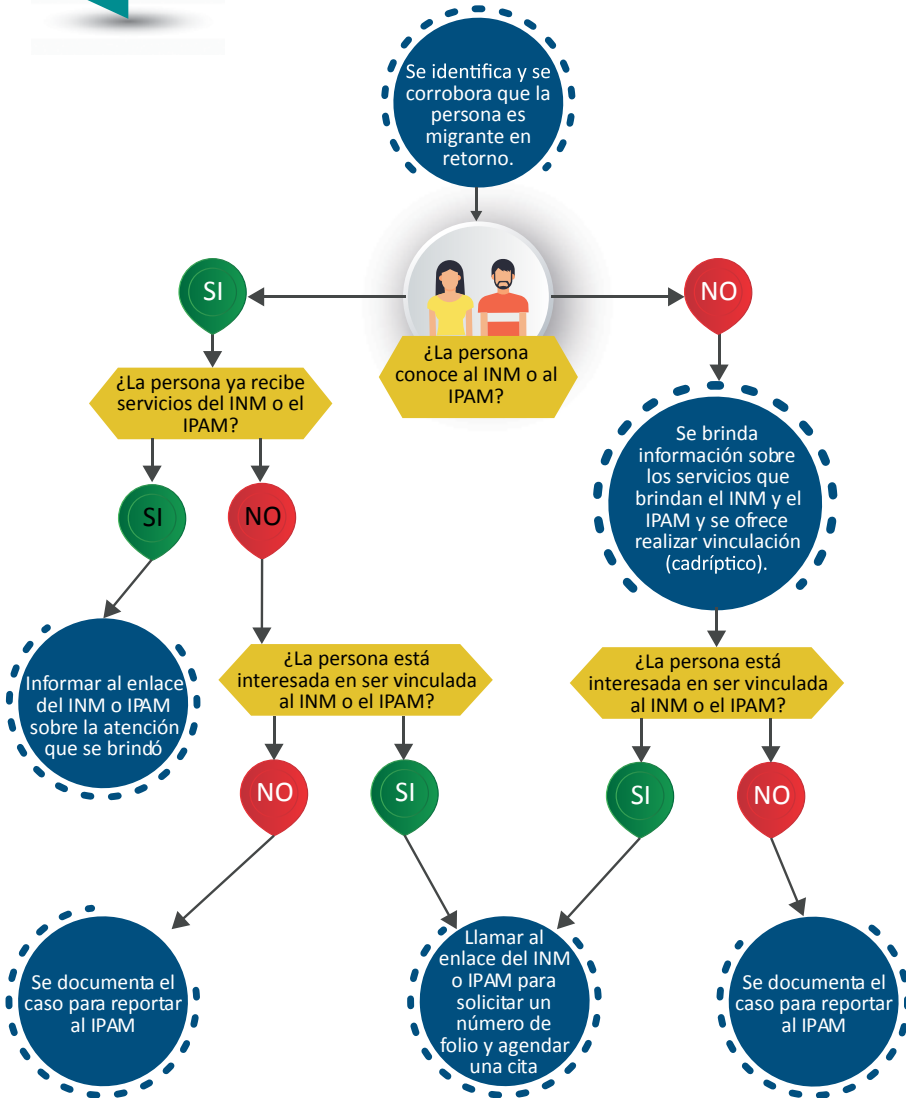


Imagen 8. Flujograma de Atención a Personas por Instancias de Seguimiento



10. Procedimientos específicos de actuación

El presente Protocolo propone el uso de la herramienta Formato de Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo (ver Herramientas de implementación) para identificar el nivel de acompañamiento y el tipo de servicios que la persona migrante en retorno necesite.

El primer caso es en el que las personas que no presentan vulnerabilidades y cuentan con suficientes recursos personales, sociales y financieros para enfrentar posibles riesgos. Estas personas generalmente solicitan información específica sobre un servicio y es probable que no requieran de seguimiento. Se recomienda tener identificadas a estas personas para consultar en otros casos en los que puedan requerir de ayuda para su reintegración. Estas personas pueden ser identificadas como casos de éxito y al compartir sus experiencias personales de retorno y reintegración podrían acompañar los procesos de otros. Estos casos están catalogados en el sistema propuesto con el color verde.

En un segundo escenario están los casos que pueden ser catalogados en color amarillo, lo que significa que la persona cuenta con algunas capacidades pero, debido a su condición como persona en retorno o su pertenencia a algún grupo en particular, está en una posición de desventaja y tiene menos posibilidades de afrontar cualquier riesgo. Algunos de los grupos identificados con un mayor grado de vulnerabilidad son: personas con una enfermedad grave o discapacidad física o mental, personas LGBTI, adultos mayores, personas que han sido deportadas o víctimas de separación familiar, niñas, niños, y adolescentes no acompañados o que han sido víctimas de violencia o trata de personas.

En aquellos casos en los que se identifique que la persona fue víctima de violencia familiar o trata en Estados Unidos y no haya sido reportado, puede recibir atención especial por parte de Estados Unidos o incluso encontrar alternativas legales para su retorno por medio de la visa U y la visa T. En estos casos será necesario contactar al IMUMI para presentar el caso. Para más información, consultar el Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata Personas.⁴⁹

En un tercer escenario están los casos que podrían ser catalogados en color rojo. Esto significa que la persona presenta vulnerabilidades significativas y muy pocas capacidades para sobreponerse ante una situación adversa, por lo que se encuentran en situación de riesgo. Parte de la razón de sus vulnerabilidades podría estar ligada a su pertenencia a alguno de los grupos antes mencionado. En estos casos se requiere de mayor colaboración interinstitucional e intersectorial, con el fin de promover que la persona fortalezca sus capacidades y pueda estabilizar su situación.

En los dos casos anteriores (color amarillo y rojo) es altamente recomendable establecer un sistema de acompañamiento para que la persona pueda acceder a los servicios requeridos. Si la persona cuenta con algún familiar, amistad o persona de confianza que pueda realizar este acompañamiento, será necesario que la persona verifique la disponibilidad de tiempo de éste. En caso de que la persona se encuentre en una situación de riesgo



⁴⁹ https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf

es importante saber qué personas están involucradas en ésta y establecer un sistema de atención y acompañamiento acorde con las circunstancias; es recomendable la intervención de un especialista. Por ejemplo, si una mujer solicita apoyo para acceder a asistencia legal a causa de la violencia familiar que experimenta en casa es necesario que sea acompañada a su cita con el asesor legal por alguien externo a su familia y, en ciertos casos, alguien ajeno a su comunidad. Esa persona podría ser alguien de alguna organización civil o del mismo INM o IPAM.

Directorio de enlaces institucionales

Instituto Poblano de Asistencia al Migrante

Agustín Trajano García Aguilar
Titular de la Unidad de Gestión para el
Desarrollo Integral del Migrante Poblano

Correo: agarcia@ipam-puebla.com.mx
Dirección: CIS Puebla, Edificio Ejecutivo, segundo nivel. Vía Atlixcáyotl 1101. Col. Reserva Territorial Atlixcáyotl, C.P. 72190, Puebla, Puebla.
Teléfono: (222) 303 4600, ext. 3324/3314.

Instituto Nacional de Migración

Carla Morales Aguilar
Delegada Estatal

Lic. Brenda Martínez
Jefa del Departamento Jurídico

Correo: bmartineze@inami.gob.mx
Dirección: Av. Reforma 1907, esquina con 21 Sur. Col. Barrio San Matías, Puebla, Puebla.
Teléfono: (222) 211 0690, ext. 200;
(044) (222) 726 1816.

Instituto Poblano de las Mujeres

Sergio Gómez González
Jefe del Departamento de Registro, Estadística,
Coordinación y Evaluación.
Correo: sergio.gomezipm@outlook.com
Dirección: Av. 2 Sur 902. Col. Centro, C.P. 72000,
Puebla, Puebla.

Teléfono: (222) 309 0900, ext. 2001;
(044) (222) 661 5878.
Oficinas: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
Línea TELMUJER: 24 horas, 365 días del año.
Línea Háblalo: 24 horas, 365 días del año.
Chat en sitio web: 24 horas, 365 días del año.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Liliana Ivonne González Morales
Segunda Visitadora General y encargada del
Programa de Atención a Migrantes

Correo: svg@cdhpuebla.org.mx
Dirección: 5 Poniente 339. Centro Histórico,
C.P. 72000, Puebla, Puebla.
Teléfono: (222) 309 4700, ext. 401/410.

Casa de Atención a Desamparados A.C.

Rossana del Carmen Rojas Beltrán
Presidenta y Representante Legal
Correo: casadesamparados@yahoo.com.mx

Dirección: Calle 37 Norte 2423.
Col. Valle Dorado, Puebla, Puebla.
Teléfono: (222) 212 1983.
Línea Origen – Asistencia emocional
Desde Estados Unidos: 1 888 622 9995.
Desde México: 01800 225 4846.

El servicio es gratuito y confidencial. 24 horas del día, 7 días a la semana.

11. Jornadas de Atención al Migrante

Estas jornadas son un espacio organizado por el IPAM, con el cual se llevan los servicios que provee el instituto a diferentes comunidades en el interior del estado (con especial énfasis en las que se encuentran en los diez municipios con mayor índice de retorno) al menos una vez al mes. Tienen una duración promedio de cinco horas y también se convoca a las diferentes dependencias gubernamentales que participan en este Protocolo. En las Jornadas de Atención al Migrante se proveen dos tipos de servicios: 1) atención directa a casos individuales y 2) servicios en formato grupal.

Es de gran beneficio para la población que al menos una instancia especializada en cada tema (Acceso a la justicia, Capacitación, certificación y educación; Identidad, Medios de vida, Protección y Salud) esté presente en la jornada. De esta manera se promueve la integralidad en la atención, se realizan canalizaciones directas en el momento y las personas pueden recibir la atención sin tener que desplazarse fuera de su comunidad.

El IPAM es responsable de lanzar la convocatoria de forma trimestral, invitar a las diversas instancias a participar y garantizar que al menos una instancia por eje tenga presencia en la jornada. Una vez establecida la calendarización, el IPAM informa a las instancias acerca del lugar en el que se llevará a cabo la jornada y los detalles del evento. Las instancias de seguimiento son responsables de acudir conforme lo acordado y estar preparadas para brindar atención directa a casos individuales y en formato grupal.

11.1. Atención directa a casos individuales

Con la atención directa se busca identificar las necesidades de las personas migrantes en retorno y sus familiares. El objetivo primordial es

identificar a las personas migrantes en retorno que requieren de asistencia, proveer la información y orientación necesaria y vincular a la dependencia correspondiente. Se busca que las personas puedan recibir orientación y, de ser posible, atención integral en este mismo espacio, el cual se convierte en una invaluable oportunidad para identificar a las personas migrantes en retorno y vincularlas con las instancias necesarias en tiempo real haciendo un uso efectivo de recursos.

11.2. Formato grupal

Mediante el formato grupal se busca que las personas reciban orientación sobre diferentes temas que puedan contribuir a mejorar su bienestar. Por ejemplo, en caso de que la Secretaría de Salud asista, es de utilidad dar una sesión informativa sobre cómo prevenir y atender la diabetes u otras enfermedades comunes. Se recomienda que todas las instancias participantes estén preparadas para impartir una sesión de máximo 30 minutos (incluyendo una sesión de preguntas y respuestas), con material visual y de difusión. El IPAM establecerá un programa en el cual todas las instancias que acudan a la jornada tendrán un espacio de participación.

Es importante mencionar que a estas jornadas acude un público muy diverso y un promedio de 100 personas por evento. Se recomienda que las instancias que provean servicios directos, como exámenes médicos, orientación jurídica o servicios de belleza, estén preparadas para brindarlos durante la jornada. También se recomienda contar con material de difusión suficiente para la población participante.

Jornadas de atención al migrante: atención individual y grupal



Recuadro 7. Aspectos por tomar en cuenta en cualquier intervención

- Es extremadamente importante ser muy cuidadoso y objetivo con la información que se proporciona a las personas migrantes, con el fin de evitar crear falsas expectativas de apoyo de cualquiera de las dependencias. Explique claramente los servicios relevantes que se brindan, las limitaciones de esos servicios y los desafíos que la persona podría enfrentar en el acceso a ellos.
- Al momento de realizar cualquier intervención, pregunte tranquila y gentilmente, permita que la gente hable a su propio ritmo, sin presiones.
- Considere el efecto de sus preguntas en las personas. Sea amable y no pida que el solicitante comparta información innecesaria.
- Los servidores públicos deben evitar imponer servicios a las personas solicitantes, ya que esto muchas veces tiene como consecuencia que la persona no se acerque a obtener el servicio impuesto. Se debe proporcionar información sobre los servicios disponibles con base en las necesidades, los problemas, las capacidades y las aspiraciones de la persona, siempre respetando la voluntad del individuo. Recuerde que lo que se busca con este Protocolo es generar procesos de reintegración sostenibles e integrales basados en las necesidades específicas de las personas.
- Las personas necesitan saber desde el principio la duración de la asistencia. Esto dependerá de las vulnerabilidades, capacidades y necesidades de la persona. Si

- no se conoce el momento de la terminación del servicio en un inicio, el servidor público debe informar cuando el servicio esté llegando a su final.
- Cuando una persona migrante en retorno solicita los servicios de una institución, es importante informarle sus derechos como usuario: recibir un servicio profesional y de calidad, siempre tomado en cuenta el mandato y la capacidad institucional; ser tratado con honestidad, no violencia y respeto. En caso de que la persona solicitante considere que no se están respetando estos principios, se le pedirá hacer uso del buzón de quejas y sugerencias. También puede solicitar en la recepción hablar con el servidor público inmediato superior para anteponer una queja y continuar con los servicios que recibe. La persona también puede ser orientada para acercarse al Órgano de Control Interno. En caso de que la persona considere que ha agotado los recursos al interior de la institución, puede acudir a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla para anteponer una queja.
 - Es importante informar a la persona sobre sus responsabilidades como usuario: brindar un trato honesto, no violento y respetuoso. En caso de que el servidor público sea agredido verbal o físicamente, o sea víctima de cualquier tipo de acoso sexual, tiene el derecho a discontinuar el servicio. De igual forma, la persona tiene la responsabilidad de respetar las instalaciones y conducirse con honestidad.
 - Se recomienda que en el marco de este Protocolo cada institución desarrolle material informativo sobre derechos y responsabilidades de las y los servidores públicos y las personas solicitantes de los servicios, y que se coloque en lugares accesibles para los usuarios.
 - Toda asistencia debe ser evaluada para determinar la efectividad de la intervención. Los servidores públicos pueden aprender mucho preguntando a las propias personas el efecto de sus intervenciones. Por otra parte, este Protocolo contempla una fase de monitoreo que contribuirá al fortalecimiento de las estrategias de actuación, por lo que se recomienda tomar nota de los obstáculos que se identifiquen en la implementación de todas las acciones.
 - En caso de que se identifique una situación en la que a una persona le fue negado el acceso a cualquier servicio, es importante investigarla. Cuando el servidor público no logre identificar si existe omisión en los requisitos, contactará directamente a la instancia para investigar el caso. Si no hay una respuesta positiva, se canalizará el caso a la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Puebla, con el objetivo de que ésta pueda identificar la causa de la privación de los derechos de la persona migrante en retorno.



MONITOREO

12. Monitoreo

El monitoreo es una herramienta de gestión que contribuye a la implementación eficaz y eficiente de un grupo de acciones. La OIM lo define como una función continua que se vale de la recolección sistemática de datos sobre indicadores definidos para dar a los actores clave indicios sobre el progreso y el logro de los objetivos de un programa, así como para tomar acciones con el fin de mejorar el desempeño.⁵⁰

En el marco de este Protocolo, el monitoreo tiene el propósito de asegurar que mediante las acciones propuestas se promueva la reintegración de las personas migrantes a sus comunidades de retorno. Asimismo, este monitoreo permitirá identificar tendencias y problemas anteriormente desconocidos que surjan durante la puesta en marcha del Protocolo y que pudieran tener un impacto substancial en su implementación. De esta forma, sienta la base para su evaluación. Mientras que el monitoreo permite valorar la implementación del Protocolo, la evaluación permite determinar el impacto real de esta iniciativa al medir los cambios en el sistema de asistencia establecido para las personas migrantes en retorno en el estado de Puebla y su impacto en las posibilidades reales de reintegración y en su estado de bienestar.

El proceso de evaluación escapa al alcance de este Protocolo, por lo que esta sección está enfocada en la propuesta de un sistema de monitoreo, el cual cuenta con una serie de indicadores y metas que permitirán dar seguimiento a los resultados en materia de: capacidad de las y los servidores públicos de proveer atención directa e integral a las personas migrantes en retorno en el estado de Puebla,

lograr una coordinación interinstitucional entre las instancias implementadoras de este Protocolo y el acceso efectivo de las personas en retorno a los servicios y programas sociales correspondientes.

12.1. Indicadores de desempeño

Los indicadores son puntos de referencia cuantitativos o cualitativos que ofrecen una base simple y confiable para evaluar los logros, los cambios o el desempeño. Son un medio para analizar y monitorear las características de las operaciones, los servicios, los procesos y su implementación; pueden utilizarse para medir, monitorear, evaluar y mejorar el desempeño.⁵¹ Los indicadores de desempeño buscan medir cambios o resultados específicos en un proyecto. Están directamente vinculados con la medición de los avances en relación con los objetivos del proyecto, por lo que están estrechamente vinculados con las metas establecidas.

Estos indicadores pueden ser utilizados con fines de incidencia; por ejemplo, para promover la continuidad de un servicio prestado en el marco de un proyecto. De este modo, un indicador que revele un aumento en la prestación de este servicio puede apoyar el argumento de que se requieren capacidades y recursos adicionales para satisfacer de manera adecuada el aumento en la demanda. La información cualitativa y cuantitativa utilizada para verificar los indicadores de desempeño ayuda a identificar las debilidades y a idear formas de mejorar la planificación del proyecto, así como la prestación de servicios.

⁵⁰ Organización Internacional para las Migraciones, *Manual de indicadores de desempeño para proyectos de lucha contra la trata de personas* (Argentina: OIM, 2009), 7.

⁵¹ *Ibid.*

Por último, los indicadores de desempeño son importantes ya que permiten a las instituciones valorar su propio desempeño y contribuyen a la rendición de cuentas. Independientemente de que sean cuantitativos o cualitativos, ayudan a todos los involucrados en un proyecto (servidores públicos, usuarios, legisladores) a enfocarse en resultados específicos y basados en la evidencia.

12.2. Metas

Es la magnitud o el nivel asociado con el objetivo que se prevé alcanzar en un determinado tiempo, espacio y con los recursos disponibles. Se expresa por medio de un número absoluto o relativo (que indica el nivel de ejecución esperado del indicador asociado). Un ejemplo de meta puede ser: “Al menos 80% de las personas migrantes en retorno identificadas con necesidad de información sobre acceso al empleo recibe orientación”.

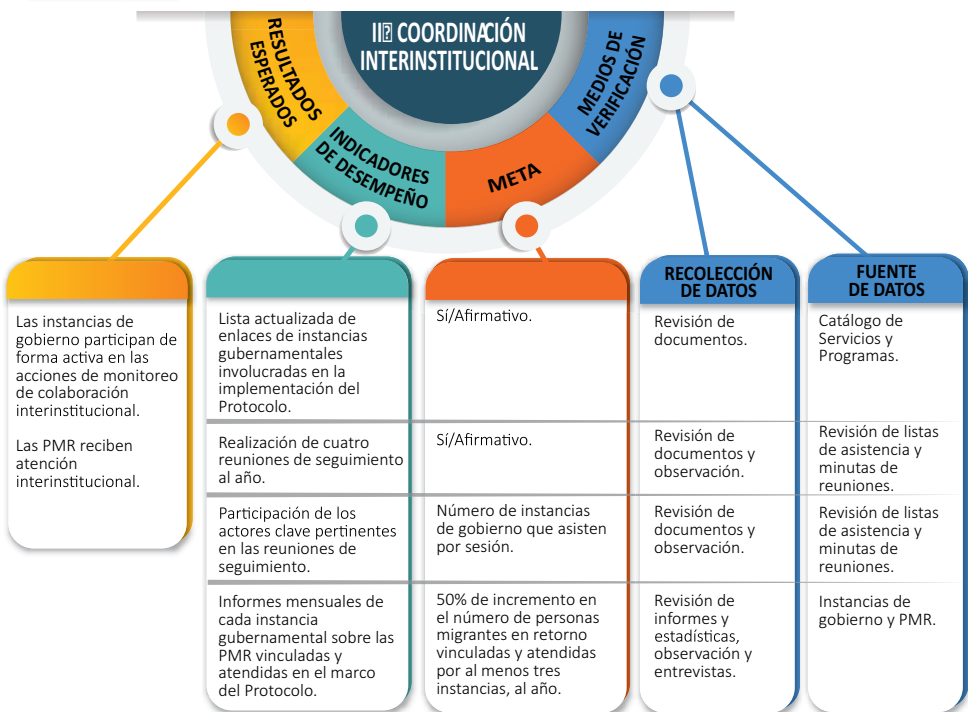
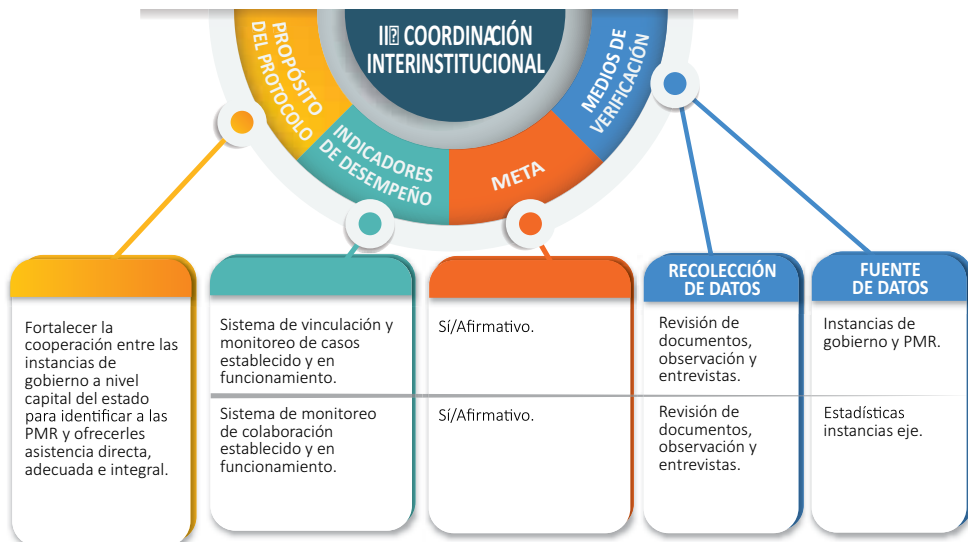
Los indicadores son medidas que permiten conocer el grado de cumplimiento de las metas asociadas con los objetivos y resultados planeados. En ese sentido, son una herramienta para evaluar el cumplimiento de los objetivos de una política o un proyecto; en este caso, del Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al estado de Puebla.

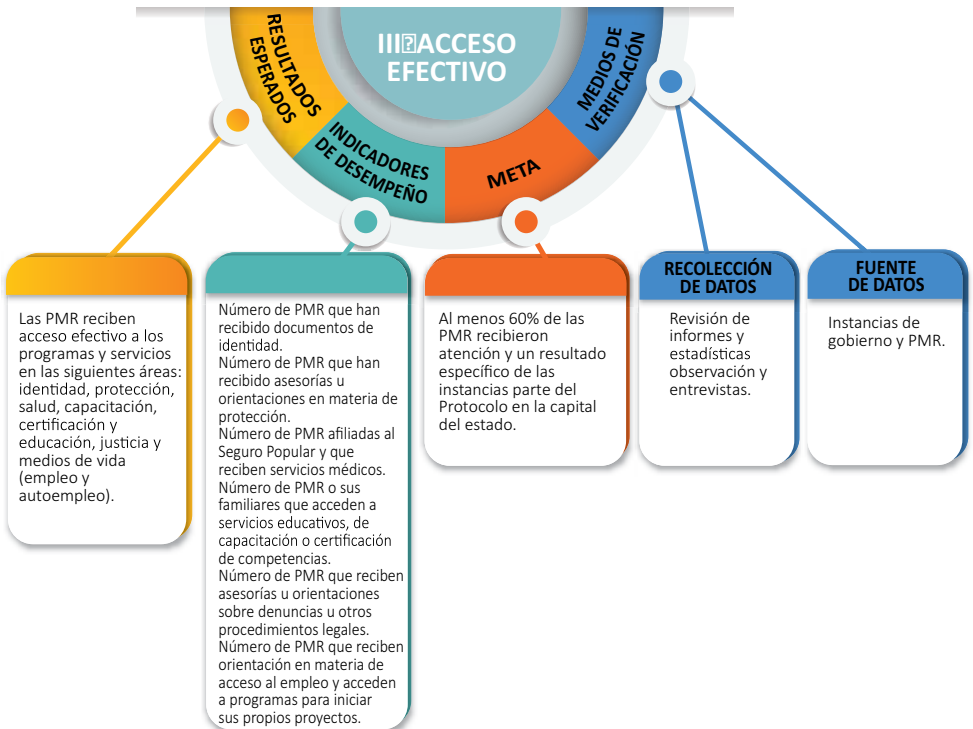
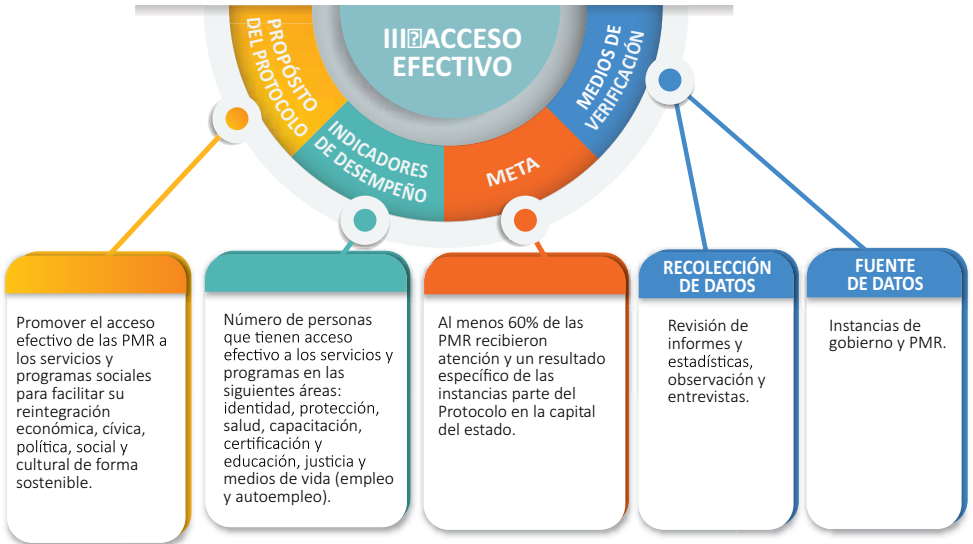
Es necesario que los indicadores de desempeño se ajusten a las metas establecidas en el marco de un proyecto y sean específicos, cuantificables, asequibles, pertinentes y verificables (indicadores SMART, por sus siglas en inglés). Si son demasiado ambiciosos, por ejemplo, no serán de utilidad, ya que podría ser difícil evaluar lo que puede lograrse y atribuirse de manera realista al proyecto. Si la meta se cumple o se supera, el éxito del proyecto será claro. Si la meta no se alcanza, la información sobre las razones ayudará a mejorar el proyecto y a introducir ajustes con el fin de lograr las metas planteadas.

La capacidad para comunicar el logro de los resultados, compartir las lecciones aprendidas y comparar el impacto de los proyectos depende de la capacidad para recabar información útil sobre el desempeño. A continuación se propone un sistema de monitoreo básico que ayudará a verificar el avance en la implementación del Protocolo en términos de alcanzar los propósitos y resultados esperados; permitirá identificar problemas en su implementación y adoptar medidas correctivas. Es importante señalar que este sistema de monitoreo no tiene como objetivo medir el impacto del uso de esta herramienta en la reintegración efectiva de las personas migrantes en sus comunidades de retorno. Por lo tanto, es recomendable que más adelante se establezca un sistema de evaluación que contemple este aspecto.

12.3. Sistema de indicadores para el monitoreo de la implementación del Protocolo









Anexo 1

Marco jurídico

Las reformas que se hicieron en materia de derechos humanos a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en 2011 constituyen el avance jurídico más importante que ha tenido México para optimizar el goce y ejercicio de estos derechos. Dos de los principales cambios de la reforma son: la incorporación de todos los derechos propuestos en el marco de los tratados internacionales como derechos constitucionales y la obligación de los servidores públicos de guiarse por el principio pro persona cuando apliquen normas de derechos humanos, lo que significa que deben preferir la norma o interpretación más favorable para la persona. Este Protocolo reúne las disposiciones de origen internacional y nacional que conforman el marco jurídico aplicable para personas migrantes en retorno y su pleno acceso a los derechos económicos, sociales y culturales. A continuación se presenta un listado de los instrumentos que constituyen el marco jurídico en el que este Protocolo está fundamentado.

Nombre del instrumento	Año	Artículos principales
Instrumentos internacionales		
Declaración Universal de los Derechos Humanos	1948	Art. 2°, 22 y 25
Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y de sus Familias	1990	Art. 67
Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes	2017	Compromiso 58
Instrumentos nacionales		
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	1917	Art. 1°
Ley General de Población	1974	Art. 83
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	1977	Art. 27
Ley de Migración	2011	Art. 2°
Constitución Política del Estado de Puebla	1917	Art. 8°
Política pública nacional y estatal		
Plan Nacional de Desarrollo	2013-2018	Meta Nacional VI Objetivo 2.1 Meta Nacional V Objetivo 5.4.2
Plan de Desarrollo del Estado de Puebla	2017-2018	Eje 1
Programa Especial de Migración	2014-2018	Objetivo 1 y 4

Anexo 2

Niveles de intervención

1. Intervención a nivel estructural

La intervención para la reintegración a nivel estructural es la forma más indirecta de apoyo a las personas migrantes en retorno, y la que provee el mayor nivel de sostenibilidad. Las actividades en este nivel incluyen el análisis, la revisión o la actualización de políticas públicas, el apoyo a las autoridades nacionales y locales en el desarrollo de políticas públicas, procedimientos y protocolos operativos estándar favorables para la reintegración, y el fortalecimiento de las capacidades nacionales para proporcionar servicios de reintegración de calidad. Las medidas de apoyo para lograr estos objetivos son la asignación de recursos financieros para el fortalecimiento de programas sociales, la creación de mecanismos para facilitar la coordinación interinstitucional e intersectorial, el establecimiento de canales de coordinación y mecanismos de referencia, y de mecanismos para el intercambio de lecciones aprendidas y buenas prácticas. Los actores principales en este nivel de intervención son las instancias del Poder Ejecutivo y Legislativo, así como los actores de la academia, iniciativa privada y sociedad civil, incluyendo a las personas migrantes en retorno organizadas y la diáspora.

El apoyo a la reintegración en el nivel estructural debe conformarse de acuerdo con las necesidades y prioridades identificadas por los gobiernos y otros actores involucrados en los países y comunidades de retorno. Sin embargo, debe establecerse como una necesidad prioritaria el reforzar la provisión de servicios esenciales y el cumplimiento de los derechos en áreas clave como la educación, la salud, la atención psicosocial, el empleo para las personas en retorno y las poblaciones no migrantes por igual. Esto debe tenerse en cuenta en los planes de desarrollo y en cualquier iniciativa vinculada con temas de migración de retorno a nivel nacional y local, para aumentar la efectividad de los procesos y las actividades.

2. Intervención a nivel comunitario

La reintegración de las personas migrantes en retorno será sostenible en la medida en que se enlace con una estrategia a nivel comunitario. Las iniciativas de apoyo a la reintegración basadas en la comunidad tienden a requerir enfoques a corto, mediano y largo plazo. Al implementar intervenciones basadas en la comunidad es importante identificar las necesidades de ésta y el impacto de la migración de retorno en la localidad, incluyendo los sentimientos de resentimiento u hostilidad que pueda enfrentar el migrante en retorno por parte de miembros de la comunidad por recibir asistencia o por regresar con las manos vacías, entre otras razones.

Estas intervenciones pueden incluir iniciativas como llevar a cabo mapeos y el desarrollo de perfiles de las principales comunidades a las que regresan las personas migrantes, promover actividades de reintegración que vinculen a las personas en retorno con poblaciones no migrantes; por ejemplo, en el desarrollo de

iniciativas productivas con personas no migrantes y con la participación de las diásporas, como en el Programa 3 x 1. O el fomentar el restablecimiento de las redes comunitarias de apoyo psicosocial a través de actividades culturales y deportivas.

Estas intervenciones no sólo contribuyen a incrementar la posibilidad de incorporar a las personas que regresan a las comunidades, también pueden reforzar los vínculos entre la migración de retorno y el desarrollo local. Asimismo, fomentan la participación de las personas en retorno y la población no migrante por igual, lo que apoya la cohesión social entre las personas migrantes y sus comunidades. Permiten que la comunidad aproveche las habilidades de las personas en retorno al tiempo que abordan cuestiones que afectan a la comunidad en general, incluidas las necesidades de desarrollo. En este nivel de intervención también es necesario y recomendable la participación de las personas migrantes en retorno interesadas, para garantizar la apropiación y continuidad de las acciones.

3. Intervención a nivel individual

La atención individual para la reintegración es la forma más directa de asistencia y se puede administrar en un corto periodo de tiempo. Debido a que cada persona migrante en retorno enfrenta una situación particular de reintegración por sus características demográficas (edad, nivel de escolaridad, sexo), personales (ciclo de vida, estado de salud física y emocional, experiencia laboral, expectativas de vida) y del lugar de retorno, la atención individual se propone como una herramienta para identificar necesidades, recursos, factores de riesgo y vulnerabilidades de la persona, proporcionar información necesaria para acceder a los servicios, programas o acciones disponibles, y vincular a las instancias pertinentes para su intervención. Este enfoque personalizado es particularmente importante para generar un vínculo de confianza entre la persona migrante en retorno y las instancias de gobierno que fungirán como un puente entre la población en retorno y su pleno acceso a derechos.

Las principales causas de sufrimiento de las personas tras su retorno al país de origen están vinculadas con aspectos psicosociales. Si bien este sufrimiento muchas veces es considerado como una reacción normal ante situaciones asociadas con el movimiento migratorio, como la separación de personas significativas y la readaptación a las nuevas circunstancias de vida, es importante promover la creación e implementación de acciones encaminadas a la autoayuda, el afrontamiento y la resiliencia entre personas en retorno, así como identificar la necesidad de una intervención especializada en los casos que sea necesario.

Con el fin de promover una adecuada reintegración, es particularmente importante identificar o descartar factores de vulnerabilidad o riesgo específicos derivados de la edad, las condiciones de salud física y emocional de la persona, la explotación o violencia experimentada durante el proceso migratorio, su retorno o reintegración. En este sentido, el conocimiento a detalle de la oferta institucional vigente al momento de la asistencia es clave para una efectiva orientación para la reintegración.

Anexo 3

La reintegración y sus dimensiones

A continuación se describirán las dimensiones, algunos de los retos identificados que las personas migrantes experimentan en cada una de ellas en el estado de Puebla, así como el tipo de iniciativas recomendadas para promover procesos integrales de reintegración.

1. Reintegración cultural

Se entiende la reintegración cultural como la preservación o el cambio en las actitudes, los valores, el comportamiento y el estilo de vida de las personas migrantes en retorno y el modo en que estos cambios influyen en su identificación y orientación cultural. El término identificación cultural se refiere al sentido de pertenencia o adscripción de las personas migrantes a un grupo o grupos culturales.⁵² El término orientación cultural se usa para referirse a la alineación de las personas migrantes con diversos valores y prácticas culturales, dependiendo de su género, edad, estatus social, entre otros aspectos.⁵³ Cuando la persona migrante retorna a su país de origen, su identificación y orientación cultural se modifican y son afectados por factores como la duración de su estancia en el extranjero, el grado en que haya mantenido sus contactos con las redes sociales y familiares en el país de origen, la estigmatización a la cual se enfrenta en los países de acogida y retorno, y el nivel de integración en el país de acogida.

Algunos autores definen las experiencias culturales de las personas migrantes a su regreso como un choque cultural inverso en el que las diferencias entre las tradiciones, el papel asignado a cada género y sus nuevas ideas y costumbres pueden hacer que se destaquen y choquen con la cultura no migrante, haciendo que sea difícil adaptarse y sentirse como en casa. Por otro lado, hallazgos de diversos investigadores sugieren que las personas migrantes que mantienen una arraigada identificación y orientación cultural con sus comunidades de origen mientras viven en el extranjero, a menudo se dan cuenta a su regreso que tienen un enfoque de la cultura incluso más tradicionalista que las personas que nunca migraron, por lo que es común que se sientan decepcionados al regresar.⁵⁴ La gran mayoría de las personas se encuentra en una situación intermedia, en la que valoran y adoptan actitudes y conductas de su país de origen y el de destino; es decir, combinan las culturas de ambos, formando identidades transnacionales. Sin embargo, esta diferencia cultural con la sociedad del lugar de retorno puede propiciar rechazo y la pérdida del sentimiento de pertenencia de la persona migrante.

La reintegración cultural de las personas en retorno al estado de Puebla plantea algunos retos que es necesario tomar en consideración:

⁵² Heckmann Friedrich, "Integration research in a European perspective. Demographic and Cultural Specificity and Integration of Migrants", (*Wiesbaden, Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, 2001*), 59-75.

⁵³ Berry John W, "Psychological adaptation of foreign students." En *Intercultural Counseling and Assessment: Global Perspectives* (Toronto: Hogrefe, 1985), 235-247.

⁵⁴ King Russell y Christou Anastasia, "Cultural geographies of counter-diasporic migration: Perspectives from the study of second-generation 'returnees' to Greece", (*Population, Space and Place, 2010*), 103-119.

- Para muchas niñas, niños y jóvenes en edad escolar, el rechazo experimentado por su inhabilidad de hablar español de forma fluida y estar familiarizados con aspectos de la cultura como las expresiones, los modismos o las costumbres locales, afecta negativamente su experiencia de reintegración, en particular al sistema educativo.
- Las mujeres en general identifican que hay un cambio considerable en los roles de género y en el sistema de protección del que gozaban en Estados Unidos, lo que las hace sentir en una situación de vulnerabilidad e inequidad tras el retorno a sus comunidades.
- Los jóvenes identifican la falta de espacios de encuentro con otros jóvenes en retorno y no migrantes como un obstáculo para su reintegración cultural y social.
- En general se identifica que existe una desvalorización de las identidades biculturales o multiculturales de las personas migrantes en las comunidades de retorno. A menor identificación y orientación con la comunidad de retorno, la persona experimenta mayor rechazo.

Para hacer frente a los retos y las necesidades expuestas, es altamente recomendable la implementación de programas y acciones diferenciados que atiendan a los perfiles de las personas de retorno. Concretamente en el marco de este Protocolo se propone:

1. Fortalecer las acciones vinculadas con el eje temático Apoyos Educativos y Culturales del PROBEM, con el fin de desarrollar herramientas técnico-pedagógicas adecuadas para las necesidades de las niñas, niños y jóvenes que se incorporan a la comunidad educativa. Algunos ejemplos de buenas prácticas son: desarrollar un sistema de mentores en el que las y los alumnos apoyen el proceso de transición de los recién llegados, y proveer a las y los profesores con herramientas pedagógicas que ayuden en el periodo de transición. Otro ejemplo es el uso del manual de transición lingüística para maestros que atienden alumnos migrantes internacionales, desarrollado por la Universidad de Monterrey.
2. Promover la participación activa del Instituto Poblano de las Mujeres en la implementación de acciones de promoción de una cultura de equidad de género y de prevención de la violencia familiar y en contra de la mujer en las localidades de retorno.
3. Promover la participación activa del Instituto Poblano del Deporte y la Juventud en la implementación de acciones de promoción de una cultura del respeto a la diversidad, así como la creación de actividades culturales y deportivas que fomenten el encuentro entre jóvenes migrantes y no migrantes.
4. Promover la participación activa de las personas migrantes en las actividades y prácticas culturales de sus comunidades de retorno, con el fin de facilitar procesos de intercambio. Por ejemplo, invitar a las personas en retorno a sumarse a la decoración de los nichos en la fiesta del Día de la Santa Cruz, en Huaquechula, puede fomentar el diálogo, favorecer la resignificación positiva de las diferentes culturas y de la riqueza de la diversidad cultural.
5. Generar campañas y mensajes constantes en las comunidades de retorno en los cuales se promueva la valoración y aceptación de la diversidad cultural.

2. Reintegración económica

Se entiende el proceso de reintegración económica como el conjunto de acciones en las que se acompaña, asiste y habilita a la persona migrante para que pueda, por sí misma y con autonomía, generar los medios materiales que le permitan llevar una vida digna al volver en su país de origen. Esta autonomía se refiere a tener la capacidad de superar contingencias que pongan en riesgo su estabilidad económica y bienestar, y el de su familia. Es un proceso en el que se fortalecen sus capacidades, su bienestar y sentido de pertenencia.

La existencia de un entorno político y socioeconómico estable es un factor primordial para la adecuada reintegración de la persona migrante. Por ello, es fundamental que los proyectos de reintegración contribuyan a abordar las causas originarias principales de la migración irregular y que tengan en cuenta las necesidades de desarrollo y reconstrucción de las comunidades de retorno, especialmente cuando se trata de contextos de pobreza y desigualdad.

La reintegración económica de las personas en retorno al estado de Puebla plantea algunos retos que es necesario tomar en consideración:

- El conjunto de aptitudes, calificaciones y destrezas que poseen las personas migrantes muchas veces no corresponde con las necesidades del mercado laboral de sus comunidades de retorno, la mayoría de las cuales son rurales.
- Tras haber trabajado en Estados Unidos, las personas migrantes desarrollan mayores expectativas de ingresos económicos que los que pueden acceder tras su regreso a Puebla.
- Durante su estancia en Estados Unidos, un importante número de personas migrantes envía a México remesas que contribuyen al bienestar de sus familias y comunidades. El retorno de estas personas conlleva el cese del flujo de remesas y esto puede representar limitantes para garantizar sus necesidades básicas y las de sus familias, como el acceso a una alimentación balanceada, a la educación, a la atención de salud y a la vivienda.
- Algunas de las personas migrantes al momento de retornar cuentan con algunos ahorros. Éstos muchas veces son suficientes para emprender un negocio; sin embargo, en ocasiones, al no contar con la capacidad técnica, experiencia en negocios, ni suficientes recursos financieros, estos negocios son incapaces de superar las contingencias propias de cualquier empresa.
- En los casos en los que el retorno es motivado por la necesidad de cumplir con responsabilidades familiares, como asistir a un familiar enfermo, las personas migrantes usualmente agotan sus recursos financieros antes de lo planeado.
- El acceso a apoyos económicos o acompañamiento técnico para el desarrollo de proyectos de inversión a menudo depende de complejos trámites administrativos. Dos obstáculos identificados por las personas migrantes en retorno para el acceso a los programas de apoyo son la falta de información y el acompañamiento para acceder a ellos.
- En general, el desconocimiento de las instancias y los programas disponibles, así como la resistencia a acercarse a las instituciones, ocasiona que muchas veces las personas migrantes en retorno dependan de su restringida red de contactos, lo que limita sus posibilidades de tener una plena reintegración económica.

Para hacer frente a las problemáticas y necesidades expuestas, es altamente recomendable la implementación de programas diferenciados que atiendan a los perfiles ocupacionales y etarios, la situación familiar, el tipo de retorno, y los recursos disponibles. Concretamente, en el marco de este Protocolo se propone:

1. Crear sistemas de apoyo complementarios e integrales que conlleven el acceso a servicios de salud y educación públicos, acceso a apoyos financieros por medio de programas sociales como PROSPERA, becas educativas de la SEP, o a bolsas de trabajo con oportunidades laborales acordes con el perfil de las personas en retorno, así como a sistemas que fortalezcan los procesos de inversión de sus ahorros.
2. Optimizar los procedimientos para promover una rápida y efectiva certificación de competencias de las habilidades y destrezas que las personas migrantes han obtenido en Estados Unidos, con al menos

dos locaciones del ICATEP por región económica del estado de Puebla de forma sostenida. Los centros identificados son: Huauchinango y Zacatlán en la Región I de Sierra Norte; Teziutlán en la Región II de Sierra Nororiental; Chalchicomula de Sesma y Tecámac en la Región III de Serdán y Valles Centrales; Amozoc, San Martín Texmelucan y San Pedro Cholula en la Región IV de Angelópolis; Atlixco e Izúcar de Matamoros en la Región V de Valle de Atlixco y Matamoros; Acatlán y Chiautla en la Región VI de Mixteca; y Tehuacán en la Región VII de Tehuacán y Sierra Negra.

3. Diversificar y fortalecer la oferta laboral existente en las bolsas de trabajo institucionales (IPDJ, IPM, SCYT, SECOTRADE) de forma que ésta se adecúe mejor a los perfiles y las habilidades actuales de la población de retorno. Por ejemplo, el manejo del idioma inglés, experiencia laboral a nivel técnico en el sector de la construcción y en sector servicios. Esto requiere generar nuevas alianzas con el sector privado.
4. Fortalecer el sistema de acompañamiento de las personas migrantes en retorno en la búsqueda de empleo, que incluya la generación de currículos, cartas de presentación, búsqueda en sitios de internet especializados, asesoría en la preparación de entrevistas laborales, entre otros.
5. Crear sistemas de información y acompañamiento que apoyen a las personas migrantes en retorno de una forma más eficiente. Por una parte es necesario actualizar constantemente el Catálogo de Servicios y Programas Sociales en materia de desarrollo de proyectos productivos. En segunda instancia, es necesario crear estrategias para lograr una mejor diseminación de las convocatorias vigentes y transparentar los procesos de selección de proyectos para garantizar el acceso a las personas que no tienen vínculos fuertes con las localidades o autoridades. Un aspecto clave identificado como una buena práctica a nivel internacional es un sostenido acompañamiento de las personas desde el desarrollo de su proceso de solicitud hasta el cierre del ciclo.

3. Reintegración civil y política

La reintegración civil y política, en su sentido más estricto, se refiere al proceso mediante el cual la persona migrante en retorno accede a sus documentos y ejerce su derecho al voto. En un sentido más amplio se refiere a la posibilidad real que tiene la persona migrante que retorna de acceder y ejercer plenamente sus derechos políticos en el ejercicio de su ciudadanía. Esta reintegración se expresa en la capacidad de una persona de conocer sus derechos y obligaciones como miembro de una comunidad, acceder a las instituciones de gobierno que proveen servicios a nivel comunitario, municipal, estatal y nacional, y participar en las organizaciones civiles y políticas que promueven acciones y toman decisiones acerca del destino económico, social y político de sus comunidades de retorno.

Aspectos clave que determinan la reintegración cívica y política de las personas en retorno son el capital social desarrollado en los países de acogida, su identificación y orientación cultural, su sentido de pertenencia, las oportunidades de participar en espacios de consulta y decisión en sus comunidades de retorno, así como de los contextos a los que se integran.⁵⁵ Esta reintegración es un medio inestimable que permite promover la inclusión plena a la sociedad mexicana de quienes pudieron experimentar exclusión previa a su emigración y posteriormente en su calidad de migrantes en Estados Unidos, al tiempo que es una oportunidad de canalizar su potencial como agentes de desarrollo en sus comunidades.

⁵⁵ Cassarino, Jean-Pierre. Theorising Return Migration: The Conceptual Approach to Return Migrants. (*International Journal on Multicultural Societies* 2004), 253-279.

La reintegración civil y política de las personas en retorno al estado de Puebla plantea algunos retos que es necesario tomar en consideración:

- Dadas las experiencias de vida previas a su emigración, durante su estancia en Estados Unidos y tras su retorno, muchas de las personas migrantes tienen una visión muy crítica de México y sus gobernantes, y sobre todo de sus instituciones.
- Muchas de las personas en retorno tienen una situación de inestabilidad económica y adaptación psicosocial durante los primeros meses, incluso años, tras su llegada. Para lograr una participación activa y una reintegración civil y política, es necesario primero que las personas migrantes tengan pleno acceso a sus derechos y servicios de apoyo, para lograr cubrir sus necesidades básicas y las de sus familias.
- Algunas de las personas migrantes en retorno que desarrollaron capital social y político tras su participación en organizaciones civiles durante su estancia en Estados Unidos muchas veces no encuentran comunidades receptoras ni espacios en los que se promueva su participación.

Para hacer frente a las problemáticas y necesidades expuestas, es altamente recomendable la implementación de programas y acciones complementarias que atiendan las necesidades de la población en retorno y promuevan su participación activa a nivel civil y político. Concretamente en el marco de este Protocolo se propone:

1. Generar sistemas de información por medio de los cuales las personas en retorno puedan conocer sus derechos y obligaciones como ciudadanos mexicanos y miembros de su comunidad. Algunos medios de difusión recomendados son reuniones y grupos focales en las comunidades de retorno, facilitados por las instancias que tienen presencia a nivel local, acciones artísticas comunitarias como obras de teatro u otras actividades lúdicas, y la creación de material de difusión. De igual forma se recomienda crear un sitio de internet en el marco del Protocolo que contenga información sobre el acceso a derechos y obligaciones de las personas en retorno, información general sobre las instancias involucradas y datos de contacto, así como el Catálogo de Servicios y Programas Sociales o acciones disponibles de apoyo a las personas migrantes en retorno.
2. Fortalecer los servicios y programas sociales o acciones de apoyo por medio de una mayor asignación de recursos humanos y financieros, así como la capacitación a servidores públicos mediante sensibilización, formación y monitoreo. De esta forma se promueve un mejor acceso a los derechos económicos y sociales no sólo de las personas migrantes en retorno, sino de todos los miembros de la comunidad.
3. Generar espacios de consulta en donde el gobierno del estado de Puebla y sus municipalidades puedan escuchar y conocer las necesidades y realidades de un sector importante de su población; por ejemplo, en el marco del desarrollo de los planes estatales y municipales.
4. Promover el uso de herramientas para la denuncia, la transparencia y el acceso a la información por medio de la participación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla, en el marco de este Protocolo.

4. Reintegración social

Heckmann define la integración social como un “proceso duradero de inclusión y aceptación de los migrantes en las instituciones centrales, las relaciones y los estatus de la sociedad receptora”.⁵⁶ Con base en esta definición, la reintegración social se asume como el proceso que permite y habilita a la persona migrante para restablecer sus interacciones con la sociedad de retorno, incluyendo sus esferas públicas

(instituciones centrales) y privadas (comunidad, familia y amistades). Este proceso comprende tanto el restablecimiento, como el desarrollo de puentes y redes sociales.

Si bien la definición de Heckmann reconoce desafíos generales, como el desequilibrio de estatus (y poder) entre las personas migrantes y la sociedad receptora, no refleja el hecho de que la llamada sociedad receptora no es un grupo único y homogéneo.⁵⁷ El término desigualdad social se ha utilizado para referirse al tratamiento diferencial y la falta de acceso a derechos y oportunidades para grupos menos privilegiados que históricamente han sido excluidos y que están en proceso de lograr un pleno acceso a sus derechos.⁵⁸ También se refiere a las diferencias en los diversos sistemas sociales dentro de un contexto social más amplio; por ejemplo, la división del trabajo por género o el perfil racial de las personas. Estos conceptos son particularmente relevantes al estudiar la reintegración de las personas en retorno y las posibles implicaciones para grupos particulares, como las mujeres, los jóvenes o las personas que retornan de forma involuntaria.

Como Heckmann y otros autores han destacado, la integración de nuevos miembros en una sociedad es compleja, particularmente cuando las personas migrantes intentan integrarse en un país en desarrollo con una sociedad muy diversificada, con patrones establecidos de inequidad social, como México.⁵⁹ Esta dimensión de la reintegración es clave, dado que estudios demuestran que las perspectivas de reintegración de las personas migrantes se ven significativamente afectadas por el tipo y la fuerza de sus redes sociales,⁶⁰ sobre todo en localidades en donde existe poca oferta de apoyo institucional.

La reintegración social de las personas migrantes en retorno al estado de Puebla presenta algunos retos, entre los que se pueden señalar los siguientes:

- El cambio en las redes sociales y familiares de la persona migrante durante su ausencia, especialmente si ésta fue prolongada. Por ello, la persona que retorna muchas veces requiere de tiempo para reconstruir sus redes, las cuales son fundamentales para contar con un capital social, acceder a apoyo psicosocial, a información sobre instituciones y programas de ayuda, formar redes de seguridad y acceder al mercado laboral.
- Las personas que nunca han emigrado no siempre tienen una percepción positiva de las personas que retornan. Por una parte, existe el prejuicio de que la persona que retornó lo hizo porque viene huyendo; por ejemplo, porque posiblemente cometió algún crimen en Estados Unidos. Por otra parte, la persona en retorno se asocia a una imagen de fracaso por no haber podido quedarse a vivir en Estados Unidos o haber regresado con las manos vacías.
- Muchas veces se asocia a las personas migrantes como personas que traen consigo problemas sociales, como el pandillerismo o el consumo de drogas, por lo que muchas veces son consideradas como un riesgo para la seguridad de su comunidad.
- Debido a las condiciones actuales de inseguridad generalizada en el país, las personas en retorno destacan el temor que viven al sentirse vulnerables de ser víctimas del crimen organizado.

⁵⁷ Garcés-Masareñas y Penninx, *Integration processes and policies in Europe*, 12.

⁵⁸ Heckmann, *Integration and Integration Policies*, 20.

⁵⁹ Guzmán-Elizalde, *Return to Mexico, the (re)integration experience*.

⁶⁰ Kuschminder Katie, "Reintegration Strategies: Conceptualizing How Return Migrants Reintegrate", (Springer International Publishing, 2017), 111.

Para hacer frente a las problemáticas y necesidades expuestas, es altamente recomendable la implementación de acciones que favorezcan la creación de estructuras de apoyo social a nivel local. La reintegración social se ve favorecida en la medida en la que está vinculada con las estrategias para promover la equidad social, la creación de oportunidades y la erradicación de la pobreza, aspectos que forman parte central de las políticas sociales de cada país. Por lo que se propone:

1. Que el IPAM, por medio de sus enlaces municipales, desarrolle alianzas con los principales grupos y actividades sociales (religiosas, deportivas, culturales, educativas) en sus localidades para promover la participación de las personas de retorno.
2. Desarrollar actividades que promuevan la cohesión social en las localidades y la desestigmatización de las personas en retorno. Por ejemplo: desarrollar una puesta en escena sobre la temática en colaboración con personas migrantes en retorno y no migrantes, y presentarla en las escuelas y plazas principales; desarrollar actividades comunitarias como torneos deportivos o exhibiciones artísticas o fotográficas.
3. Realizar campañas con el objeto de desestigmatizar a la población de retorno, en las que se resalten aspectos importantes de su incorporación a las localidades, como contribuir a desarrollar comunidades más equitativas y diversas.
4. Promover, en las comunidades que estén interesadas, actividades en grupo (por ejemplo, cajas de ahorro) que promuevan no sólo el progreso económico de quienes retornan y de su entorno comunitario, sino que les proporcione un espacio de apoyo psicosocial y de organización social.

Recuadro 8. Resumen de retos y propuestas para la reintegración de las personas migrantes

Dimensión	Reto	Propuestas
Reintegración cultural	Preservación o cambio en actitudes, valores, comportamientos y estilo de vida y su influencia en la identidad y orientación cultural de las personas migrantes en retorno.	<ul style="list-style-type: none"> • PROBEM: Incorporar un sistema de mentores para apoyar la transición de quienes se integran a la comunidad educativa; sensibilización a la comunidad educativa en su totalidad y proveer con más herramientas pedagógicas a los profesores. • Instituto Poblano de las Mujeres: Reforzar las acciones de prevención de la violencia en las comunidades con mayor índice de retorno, específicamente entre las personas migrantes en retorno. • Instituto Poblano del Deporte y la Juventud: Acciones en favor de la cultura y el respeto a la diversidad, y actividades culturales y deportivas que fomenten la convivencia de personas no migrantes con personas en retorno. • Facilitar intercambios culturales entre personas no migrantes con personas en retorno en las comunidades por medio de actividades artísticas. • Desarrollar campañas y mensajes masivos en favor de la diversidad cultural y sus riquezas.
Reintegración económica	Acciones que habilitan a la persona en retorno para ser autónoma y generar los medios materiales para llevar una vida digna en su país de origen.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar sistemas de apoyo complementarios e integrales para promover el acceso a la educación y salud pública, apoyos financieros, becas, bolsas de trabajo y sistemas que promuevan el desarrollo de iniciativas de emprendimiento. • Promover activamente las oportunidades de certificación de competencias obtenidas en Estados Unidos en las locaciones del ICATEP. • Desarrollar un perfil de la población en retorno y con base en él diversificar la oferta laboral existente en las bolsas institucionales (IPDJ, IPM, SCYT, SECOTRADE) para aprovechar de mejor forma las habilidades de la población de retorno. • Generar sistemas de información y acompañamiento para las personas migrantes. Por ejemplo, crear un repositorio de programas existentes para proyectos productivos, estrategias para difusión de convocatorias y transparente el proceso de selección.
Reintegración cívica y política	Procesos que facilitan a la persona el acceso a documentos, derechos políticos (voto) y a la ciudadanía en general por medio del conocimiento de sus derechos y obligaciones como miembro de su comunidad. Esto significa el acceso a instituciones gubernamentales, participación en organizaciones civiles, comunitarias y políticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear espacios como reuniones, grupos focales o acciones artísticas comunitarias, facilitados por instancias con presencia a nivel local, para el intercambio de experiencias entre personas migrantes y no migrantes. Se recomienda crear sistemas de información (cartillas, sitios web, programas de radio y televisión) para difundir los derechos y obligaciones que tienen las personas migrantes en su calidad de mexicanos. • Fortalecer los servicios y programas sociales con recursos humanos y financieros, así como la capacidad de los servidores públicos por medio de sensibilización, formación y monitoreo constante. • Crear espacios de consulta para que el gobierno escuche y conozca las necesidades de las personas en retorno a nivel estatal y municipal. • Promover del uso de herramientas como la denuncia, la transparencia y el acceso a la información por medio de la CDHP y el ITAIPUE.
Reintegración social	Proceso sostenible de inclusión y aceptación de las personas migrantes en la sociedad receptora.	<ul style="list-style-type: none"> • El IPAM, por medio de enlaces municipales, promoverá la participación de personas en retorno en grupos y actividades sociales (religiosas, deportivas, culturales, educativas). • Desarrollar campañas para desestigmatizar a la población migrante en retorno, enfatizando la oportunidad de contribuir al desarrollo de comunidades más equitativas y diversas. • Implementar actividades grupales que promuevan el progreso económico, el apoyo psicosocial y la organización social de las personas en retorno y sus comunidades.

Anexo 4

Documentos de identidad emitidos por autoridades mexicanas en Estados Unidos y en la frontera, con validez oficial en México



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN
PUNTO DE INTERNACIÓN:
AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

FOLIO. 9061

CONSTANCIA RECEPCIÓN DE MEXICANOS REPATRIADOS



En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México Terminal 2 "A", siendo las 11:00 horas del 7 de febrero de 2017, el suscrito Jesús Agustín Nieto Gómez, Coordinador de Unidad en Áreas de Servicios Migratorios, adscrito a la Dirección del Programa de Repatriación, en Homero 1832, Colonia Los Morales, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México, hace constar los siguientes.

HECHOS

Que se presenta una persona que después de haber sido sujeta a un proceso de deportación por parte de las autoridades de los Estados Unidos de América, solicita expresamente su ingreso al territorio nacional, manifestando llamarse:

Ser de nacionalidad mexicana y no contar con documentación que acredite tal dicho. Acto seguido la autoridad migratoria, procedió a protestarlo en términos de lo dispuesto en el artículo 247 fracción I del Código Penal Federal que establece, que se impondrá de cuatro a ocho años de prisión y de cien a trescientos días de multa al que interrogado por alguna autoridad pública distinta de la judicial en ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, faltare a la verdad.

*Nota. En este caso se llevará a cabo una entrevista con el repatriado a fin de que la autoridad migratoria pueda allegarse de elementos de convicción suficiente, que le permitan determinar que se trata de una persona mexicana.

Que derivado de una entrevista con la persona interesada, manifiesta BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD llamarse:

Ser de nacionalidad mexicana, con fecha de nacimiento el día 2 DE NOVIEMBRE DE 1984, originario del Estado de CHIAPAS, quien tiene su domicilio en TUZANTÁN, CHIAPAS. Apercibido de que en caso de falsedad la autoridad migratoria procederá conforme a las disposiciones judiciales aplicables.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 7, 19, 20, 34, 35 y 36 de la Ley de Migración; 81, 83 y 84 de la Ley General de Población; 216, 217, 218 y 218 bis de su Reglamento; 17 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2º Inciso C, 35, 36 fracción V, 55, 56, 60, 63 y 70 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, así como 62, fracción VII y 63 del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos en materia de protección a migrantes del Instituto Nacional de Migración, se hace constar que el C. LOPEZ SANTIZO, EDILSER EDILBERTO ingresa al país como REPATRIADO, por encontrarse ubicado en la hipótesis del artículo 81 de la Ley General de Población.

CIERRE Y FIRMA DE CONSTANCIA

La presente NO es comprobante de nacionalidad mexicana y se expide de forma gratuita con el único efecto de que el interesado tenga acceso a los servicios derivados del Programa de Repatriación Humana de mexicanos.

JEFE DE DEPARTAMENTO

COORDINADOR DE UNIDAD EN
ÁREAS DE SERVICIOS
MIGRATORIOS

FIRMA DEL INTERESADO



Referencias bibliográficas

Berry John W. "Psychological adaptation of foreign students." En *Intercultural Counseling and Assessment: Global Perspectives*. Toronto: Hogrefe, 1985.

Centro de Estudios Migratorios. *Prontuario sobre migración mexicana de retorno*. México: Unidad de Política Migratoria de la Secretaría de Gobernación, 2017.

Durand, Jorge. "Balance y prospectiva del fenómeno migratorio en México". Ponencia, 2014. http://cisnex.amc.edu.mx/congreso/Ciencias_Sociales_Humanidades/Problemas_sociales/ponencia

Durand, Jorge. *Historia mínima de la migración México-Estados Unidos*. Ciudad de México: El Colegio de México, 2016. <http://mmp.opr.princeton.edu/JorgeDurand/PDF/Historia%20M%C3%ADnima/1%20Patrones%20y%20procesos%20migratorios%20entre%20M%C3%A9xico%20y%20EEUU.pdf>

Durand, Jorge y Douglass Massey. *Clandestinos. Migración México-Estados Unidos en los albores del siglo XXI*. México: Universidad Autónoma de Zacatecas/Miguel Ángel Porrúa, 2003.

El Colegio de México y la Comisión Nacional de Derechos Humanos. "Indicadores del Sistema Nacional de Información sobre Migración de Retorno y Derechos Sociales: Barreras a la integración". En prensa, 2018.

Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población. *Anuario de migración y remesas, México 2016*. México: BBVA Bancomer/SEGOB, 2016. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/109457/Anuario_Migracion_y_Remesas_2016.pdf

Fundación BBVA Bancomer y Consejo Nacional de Población. *Anuario de migración y remesas, México 2017*. México: BBVA Bancomer/SEGOB, 2017. https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/07/1707_AnuarioMigracionRemesas_2017.pdf

Garcés-Mascareñas, B. y R. Penninx. *Integration processes and policies in Europe: contexts, levels and actors*. Róterdam: IMISCOE Research Series, 2016.

Gobierno del Estado de Puebla. "Moreno Valle recibe a 199 adultos mayores participantes del programa Raíces de Puebla". Puebla Sigue, 2016. <http://www.puebla.gob.mx/prensa-y-comunicacion/item/548-moreno-valle-recibe-a-199-adultos-mayores-participantes-del-programa-raices-de-puebla>

González-Barrera, Ana. "More Mexicans leaving than coming to the U.S.". Pew Research Center, 2015. <http://www.pewhispanic.org/2015/11/19/more-mexicans-leaving-than-coming-to-the-u-s/>

Guzmán-Elizalde, Lorena. *Return to Mexico, the (re)integration experience*. Tesis de doctorado, Reino Unido, Universidad de Sussex, 2018.

Hasselberg, Ines. "Whose security? The deportation of foreign-national offenders from the UK". En *The anthropology of security: Perspectives from the frontline of policing, counter-terrorism and border control*, editado por Maguire, M., N. Zurawski y C. Frois. Londres: Pluto Press, 2014.

Heckmann Friedrich. *Integration research in a European perspective. Demographic and Cultural Specificity and Integration of Migrants*. Wiesbaden, Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, 2001.

Heckmann, Friedrich. *Integration and Integration Policies*, IMISCOE network feasibility study. European forum for migration studies, 2006.

"Immigration customs and enforcement". ICE Statistics, 2017. <https://www.ice.gov/statistics>

King, Russel. "Generalizations from the history of return migration". En *Return migration: Journey of hope or despair?*, editado por B. Ghosh. Ginebra: Organización Internacional para las Migraciones, 2000.

King Russell y Christou Anastasia, "Cultural geographies of counter-diasporic migration: Perspectives from the study of second-generation 'returnees' to Greece", *Population, Space and Place*, 16 no. 2 (2010)

Koser, Khalid y Kuschminder Katie. *Comparative research on the assisted voluntary return and reintegration of migrants*. Ginebra: OIM, 2015.

Krogstad, Jens, Jeffrey S. Passel y D'Vera Cohn. "5 facts about illegal immigration in the US". Pew Research Center, 2017. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/04/27/5-facts-about-illegal-immigration-in-the-u-s/>

Kuschminder Katie, *Reintegration Strategies: Conceptualizing How Return Migrants Reintegrate*, Springer International Publishing, 2017.

Massey, Douglas. "Donald Trump's Mexican border wall is a moronic idea". Foreign Policy, 2015. <https://foreignpolicy.com/2015/08/18/donald-trump-immigration-border/>

Massey, Douglas, Karen Pren y Jorge Durand. "Why border enforcement backfired", *American Journal of Sociology* 121, no. 5 (2016). <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/684200>

Oficina del Censo de los Estados Unidos. "Historical census statistics on the foreign-born: 1850 to 2000". U.S. Census Bureau, 2006. <https://www.census.gov/population/www/documentation/twps0081/twps0081.pdf>

Oficina del Censo de los Estados Unidos. "Region and country or area of birth of the foreign-born population: 1960 to 1990". U.S. Census Bureau, 1999. <https://www.census.gov/population/www/documentation/twps0029/tab03.html>

Organización Internacional para las Migraciones. *Guía básica para la elaboración de políticas públicas de reintegración de personas migrantes retornadas*. Costa Rica: OIM, 2016.

Organización Internacional para las Migraciones. *Manual de aprendizaje sobre seguridad humana y migración*. México: OIM, 2015.

Organización Internacional para las Migraciones. *Manual de indicadores de desempeño para proyectos de lucha contra la trata de personas*. Argentina: OIM, 2009.

Organización Internacional para las Migraciones. *Reintegración, enfoques eficaces*. Ginebra: OIM, 2015.

Organización Internacional para las Migraciones. *Towards and integrated approach to reintegration in the context of return*. Ginebra: OIM, 2017. https://www.iom.int/sites/default/files/our_work/DMM/AVRR/Towards-an-Integrated-Approach-to-Reintegration.pdf

Passel, Jeffrey S., D'Vera Cohn y Ana González-Barrera. "Net migration from Mexico falls to zero—and perhaps less". Pew Research Center, 2012. <http://www.pewhispanic.org/2012/04/23/net-migration-from-mexico-falls-to-zero-and-perhaps-less/>

Pew Hispanic Center. "Statistical portrait of the foreign-born population in the United States, 2010". Pew Research Center, 2012 http://www.pewhispanic.org/files/2012/02/PHC-2010-FB-Profile-Final_APR-3.pdf

Ramírez García, Telésforo y Daniel Aguado Ornelas. "Determinantes de la migración de retorno en México, 2007-2009", en *La situación demográfica de México 2013*, 175-190. México: CONAPO, 2013. http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/1725/1/images/10_Determinantes_de_la_migracion_de_retorno_en_Mexico_2007_2009.pdf



Herramientas de implementación

Información sobre cómo preparar un retorno seguro a México

El retorno está presente en la mente de muchas de las personas migrantes durante su estadía en Estados Unidos. Para algunas se convierte en realidad y para muchas otras se pospone de forma indefinida. Para aquellas personas que no cuentan con documentos migratorios, la probabilidad de experimentar un retorno, muchas veces involuntario, se incrementa de forma importante. Por lo anterior, es necesario que se informen sobre los servicios a los que pueden acceder para preparar su retorno y los trámites que es necesario realizar en Estados Unidos y en México en caso de que planeen o se vean en la necesidad de regresar a su país de origen de forma repentina.

La preparación de un retorno, individual o familiar, informado y consciente, ayudará a estar más protegidos al momento de realizarlo. Ayudará a evitar trámites más complicados y costosos, y a enfrentar de mejor forma las consecuencias de su retorno, voluntario o involuntario. Es recomendable que esta preparación cubra diferentes aspectos de su vida; algunas sugerencias en cada una de las áreas identificadas son:

1) Acceso a la justicia

- Establecer un plan de acción ante un proceso de detención y deportación. Es recomendable consultar con un especialista sobre cuáles son sus alternativas legales en caso de que sea detenido. Una vez que haya realizado su consulta es recomendable establecer un plan de acción

en caso de una eventual deportación, el cual involucre a diferentes miembros de su familia.

Es importante contar con el teléfono del Centro de Información y Asistencia a Mexicanos (CIAM), el cual puede atender solicitudes de información las 24 horas del día, los 365 días del año. En caso de que lo necesite, el CIAM lo pondrá en contacto con el Consulado más cercano a su domicilio o centro de detención. Es necesario mencionar que el CIAM no necesariamente contesta de manera inmediata y en muchas ocasiones hay que dejar un mensaje de voz con su nombre, número de teléfono y la necesidad que se tiene. Desde Estados Unidos 1855 46 36 395 y desde México 001 5206 2378 74.



- De igual forma, es importante que se acerque e involucre con las organizaciones de base activas en la defensa de los derechos humanos de las personas migrantes en su comunidad y se informe sobre qué hacer en caso de una detención. Es importante siempre portar los teléfonos de contacto del CIAM y estas organizaciones con usted.
- Beneficios migratorios para víctimas de delitos como la trata de personas, violencia doméstica y abuso sexual. Muchas de las víctimas de estos delitos se resisten a buscar ayuda por temor a las represalias o la deportación. Es importante saber que existen leyes⁶¹ en Estados Unidos que proponen medidas de protección para personas

⁶¹ En 1994, el Congreso creó la Ley contra la Violencia a Mujeres (Violence Against Women Act, VAWA). En el 2000, el Congreso creó protecciones adicionales para víctimas de tráfico de personas (visas T) y víctimas de otros crímenes serios (visas U), como parte de la reautorización para "fortalecer la capacidad de las agencias de cumplimiento de leyes de detectar, investigar, y perseguir casos de violencia doméstica, abuso sexual, tráfico [...] y otros crímenes [...] cometidos contra extranjeros, mientras se protege a las víctimas de dichas ofensas manteniendo los intereses humanitarios de los Estados Unidos".

migrantes que han sido víctimas de violencia y cuya pareja sea ciudadano de Estados Unidos o residente legal permanente, para víctimas de violencia que sean padres o madres de ciudadanos estadounidenses menores de edad, o que hayan sido víctimas de trata de personas. Algunas de estas medidas de protección incluyen la posibilidad de recibir asistencia médica y psicológica, así como obtener documentación legal para permanecer en Estados Unidos. Es importante que si usted es víctima de alguno de estos delitos o conoce a alguien que esté en esta situación, les pida que se acerquen a Mi Casa es Puebla, a cualquiera de los Consulados o a alguna organización de defensa de derechos de las personas migrantes para recibir ayuda. Recuerde que Mi Casa es Puebla cuenta con un servicio de asesoría legal gratuito en materia migratoria y en derechos humanos.

2) Educación

- Formación educativa continua. En México, contrario a lo que pasa en Estados Unidos, el acceso a oportunidades laborales depende mucho de la formación educativa que tengan las personas. Por esto es importante que, de ser posible, pueda continuar con su educación durante su estancia en Estados Unidos. Para continuar con su educación básica en instituciones mexicanas acérquese a las Plazas Comunitarias del INEA; para nivel medio superior y superior existen opciones en línea: www.prepaenlinea.sep.gob.mx y <https://www.unadmexico.mx/>.
- Certificados de educación. Aun cuando existen avances en México en cuanto al procedimiento de revalidación de estudios y ya no es necesaria la apostilla para realizar este trámite, se recomienda contar con todos sus documentos educativos y los de sus hijos traducidos al español, que acrediten los grados obtenidos o los estudios realizados durante su estancia en Estados Unidos.

Esto facilitará los trámites de ingreso al sistema escolar tras su regreso a México. Es importante mencionar que, por reglamento, la traducción puede ser hecha por la propia persona. En caso de que le soliciten que la traducción sea realizada por un perito traductor, haga referencia al Acuerdo 286.



Cerciérese de contar con el original de sus documentos educativos y los de sus hijos, informe a sus familiares de dónde guarda estos documentos y dé una copia a alguna persona de su confianza en Estados Unidos. Es recomendable también contar con los datos de contacto de las instituciones educativas en donde fueron emitidos estos documentos.

3) Documentos de identidad

Es muy importante que, en caso de un eventual retorno a México, usted pueda identificarse con algún documento oficial emitido por dependencias mexicanas, ya que en ningún lugar aceptarán identificaciones estadounidenses a menos de que sea un pasaporte. Afortunadamente, ya se pueden obtener diferentes documentos mexicanos desde Estados Unidos.

- Acta de nacimiento. México ha implementado un nuevo sistema por medio del cual se ha digitalizado el trámite, para que cualquier ciudadano mexicano pueda consultar e imprimir su acta de nacimiento en cualquier lugar el mundo. Para tener su acta en formato digital, el Registro Civil en Puebla está solicitando que todas las personas migrantes en Estados Unidos pidan la migración de su acta de nacimiento al sistema. Para esto es necesario contactar a Mi Casa es Puebla y proporcionar una copia simple de su acta, para que le ayude a realizar este trámite.



En caso de no contar con una copia, puede proporcionar su nombre completo, lugar de nacimiento, lugar de registro, número de acta y de libro, fecha de nacimiento, fecha de registro y nombre de los padres.

- Credencial para votar (INE). Contar con este documento es una alternativa útil que le permitirá tener una identificación oficial para acceder a servicios y realizar trámites tras su retorno. Incluso en caso de que pierda sus pertenencias, es más sencillo tramitar la reposición del INE que obtener una por primera vez. Actualmente es posible tramitar la credencial del INE en los Consulados, para lo cual debe consultar los requisitos en el sitio web de su Consulado más cercano.



Es importante activar la credencial de elector en Estados Unidos para que ésta pueda ser utilizada en México. Este trámite se puede hacer en línea y es indispensable, porque el INE necesita confirmar que la persona solicitante recibió la credencial. Al activarla usted será incluido en la Lista Nominal de Electores Residentes en el Extranjero y esto le permitirá votar y usar este como documento de identificación.⁶² De igual forma es recomendable que, tras su llegada a México, haga el cambio de domicilio, ya que en muchos lugares podrían rechazar su credencial por tener un domicilio de Estados Unidos.

- Licencia de conducir. Este documento, además de permitirle conducir en territorio nacional, es aceptado en México como una identificación oficial, lo que podría facilitarle el realizar trámites y acceder a servicios tras su retorno. La Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transportes de Puebla, en colaboración con Mi Casa es Puebla, lleva a cabo jornadas en las que emite licencias de

primera vez para personas mexicanas originarias del estado y realiza de forma constante la renovación y reposición de documentos a las personas que radican en Estados Unidos.

- Matrícula consular. Este documento funciona principalmente como identificación para realizar trámites en Estados Unidos; sin embargo, puede facilitar algunos trámites en México, como la apertura de una cuenta bancaria o el recibir remesas a través del BANSEFI, y puede usarse como identificación en algunas instituciones, como el IPAM o la SRE.

Aunque es una identificación conocida y aceptada en Estados Unidos, no es tan conocida en México, por lo que es recomendable que además de la matrícula consular obtenga otros documentos, como el INE, la licencia de conducir o el pasaporte.



- Pasaporte. Es importante que tanto las personas que planean retornar como sus hijos cuenten con un pasaporte mexicano vigente para facilitar los trámites de ingreso al país. Por otro lado, este documento les servirá como identificación oficial para el trámite de otras identificaciones, como la credencial para votar. El sello de entrada en su pasaporte mexicano servirá como prueba de la fecha en la que ingresaron al país en caso de que necesiten acceder a servicios como el menaje de casa.

El pasaporte que se emite en los Consulados es una identificación oficial; en caso de que sea rechazado al realizar trámites ante cualquier dependencia gubernamental, debe informar de inmediato al IPAM y proporcionar el nombre de la instancia, la dirección y el nombre de la persona que le atendió.



⁶² Para la activación, ir a: <http://portalanterior.ine.mx/archivos2/portal/credencial/tramite/>

- Registro ante la estrategia Somos Mexicanos. Registrarse ante la estrategia Somos Mexicanos puede ayudarle a recibir información valiosa para la preparación de su retorno y para acceder a servicios una vez en México. Por ejemplo, cuatro de los programas vigentes en apoyo a las personas migrantes en retorno⁶³ en el estado de Puebla han establecido como uno de sus requisitos de acceso la carta que demuestre su registro ante la Estrategia Somos Mexicanos o la Constancia de Repatriación.



Es altamente recomendable que no se deshaga de estos documentos tras su llegada a México, ya que pueden ser de gran utilidad.

4) Medios de vida

- Cuenta bancaria. En caso de un eventual retorno a México, existen muchas maneras de mantener su dinero seguro. No hay necesidad de retirar todo el dinero de su cuenta y mantenerlo en casa o llevarlo con usted en su retorno. Las tres opciones más comunes son: manejar personalmente su cuenta, crear una cuenta bancaria mancomunada u otorgar un poder notarial de títulos de crédito (o financiero) o un poder notarial limitado para que la persona que usted asigne como apoderado pueda manejar la cuenta en su representación. Es recomendable acercarse a su banco para recibir información al respecto y decidir la mejor opción para usted y su familia.



BANSEFI es una institución bancaria mexicana en la que usted puede abrir una cuenta en línea desde Estados Unidos o en México tras su retorno, y los requisitos se adaptan a las necesidades de las personas migrantes. Contar con una institución bancaria donde las personas puedan depositar sus

ahorros evitará que tengan que realizar trámites con las instituciones bancarias estadounidenses y les brindará la tranquilidad de tener sus ahorros disponibles en México ante cualquier eventualidad.

- Tarjetas de crédito, prepago y débito. Es recomendable contactar a las instituciones bancarias correspondientes para solicitar información sobre las opciones para continuar usando o cancelar la tarjeta en caso de que necesite salir del país de forma inesperada, y tomar acciones de acuerdo con la información proporcionada.



Registre la información importante de sus tarjetas, lleve esta información con usted y guárdela en un archivo electrónico seguro. Los datos que se recomienda tener a la mano son: nombre del banco, número de cuenta, fecha de vencimiento, información de contacto del banco o de la compañía/marca de la tarjeta.

- Contratos de servicios y cargos relacionados con dichos contratos. Es recomendable crear un archivo electrónico que incluya todos los servicios con los que tiene un contrato vigente, el número de contrato, el monto promedio y la periodicidad. Un segundo paso es contactar con las instancias correspondientes para solicitar información sobre las opciones para continuar usando o cancelar el servicio en caso de que necesite salir del país de forma inesperada, y tomar acciones de acuerdo con la información proporcionada. Estas acciones también pueden tomarse en caso de préstamos y seguros.
- Propiedades, bienes inmuebles, automóviles, negocios y objetos valiosos. Si usted tiene propiedades u objetos de valor de cualquier tipo, es importante que decida cómo serán manejados

⁶³ INM, excepciones aduaneras para la importación de pertenencias; SAT, manejo de casa; SRE y Programa Repatriados Trabajando; SECOTRADE.

en caso de que decida regresar a México, sea detenido o deportado. El primer paso en el proceso es determinar cómo manejar estos bienes. Esto incluye vender el bien, transferirlo a otra persona, ya sea de forma temporal o permanente (donación), enviar el bien a México o almacenarlo en Estados Unidos. Una vez definido esto, es importante que informe a sus familiares sobre este plan.



En caso de tener objetos valiosos en su poder al momento de su detención, éstos serán confiscados. Es importante saber que podrá recuperarlos tras su deportación.

Para lograr esto es necesario solicitar cada vez que sea movido a un nuevo centro de detención que sus pertenencias sean transferidas con usted y le sea entregado un comprobante.

- Cobro de salarios. En caso de que usted decida regresar a México, es recomendable dar aviso a su empleador con anticipación y acordar la fecha y forma de pago del último salario. En caso de ser deportado, generalmente con informar al empleador sobre el cambio de domicilio debe ser suficiente para recibir el último pago. También puede solicitar al empleador que envíe el último pago a otra persona a quien usted designe por escrito.
- Seguridad Social. Si usted es trabajador asegurado y es deportado de Estados Unidos, todos sus beneficios del Seguro Social terminarán; no obstante, sus dependientes podrán mantener estos beneficios si son ciudadanos norteamericanos y viven en Estados Unidos.
- Menaje de casa. Este trámite, que permite a las personas mexicanas por nacimiento transportar sus pertenencias cuando regresan de manera definitiva al país, se facilita cuando las personas lo tramitan previo a su retorno en un Consulado mexicano. Aunque también es posible hacerlo

desde México, puede ser más largo y complicado debido a que se requerirá el apoyo de un familiar o una persona de confianza que realice los trámites aduanales y elabore la lista de menaje de casa. Por lo que, si el retorno es planeado y es posible prevenir que los trámites se dificulten en México, se recomienda acercarse a un Consulado a solicitar este apoyo.

5) Protección familiar

- Otorgar poderes. Un poder es un documento que otorga a una persona el derecho jurídico de actuar en representación de otra; por ejemplo, puede ser usado por la pareja de una persona que va a ser deportada para administrar su patrimonio. Algunos de los aspectos que se pueden atender mediante el uso de un poder son asuntos financieros, de negocios y cuidados de las y los hijos. Algunos de los aspectos importantes por considerar son: definir la vigencia del poder, si éste se usará de forma inmediata o en un futuro, definir el carácter del poder (puede ser general, especial o limitado). Usted puede otorgar un poder general a un apoderado que pueda manejar todos sus asuntos, pero es posible que desee otorgar poderes separados a personas diferentes para finalidades distintas. Por ejemplo, puede otorgar un poder a su madre para tomar decisiones relacionadas con sus hijos, y un poder separado a su hermana para manejar asuntos financieros, como manejar su cuenta bancaria o vender su coche.
- Doble nacionalidad. En caso de que las personas migrantes tengan hijos nacidos en Estados Unidos, se recomienda registrarlos ante el Consulado como ciudadanos mexicanos o apostillar el certificado de nacimiento estadounidense para facilitar este trámite ante el Registro Civil una vez en México. Realizar estos trámites previo al retorno evitará que las niñas y niños tengan dificultades para ingresar a la escuela en México o acceder a cualquier otro

servicio al que tengan derecho como ciudadanos mexicanos. Para realizar este proceso en el Consulado normalmente se requiere pedir un día de descanso en el trabajo, cerciorarse de contar con una cita y verificar los requisitos para realizar el trámite, ya que pueden variar.



Aunque también es posible realizar el trámite de apostilla de estos documentos en México, tiende a ser más tardado y, en algunos casos, más costoso.

En muchos casos para realizarlo se requerirá el apoyo de un familiar o una persona de confianza, lo que puede convertirse en un obstáculo.

6) Salud

- **Certificados médicos.** Ante la posibilidad de un eventual retorno se recomienda que cuente con todos los estudios, los diagnósticos y las prescripciones médicas de usted y de sus hijos traducidos al español, para retomar su tratamiento médico tras su regreso a México. En el caso de los menores de edad, es muy importante contar con la documentación sobre las vacunas recibidas.



Cerciórese de contar con el original de sus documentos médicos y los de sus hijos, informe a sus familiares en dónde guarda estos documentos y dé una copia a alguna persona de su confianza en Estados Unidos. Es recomendable contar con los datos de contacto de las instituciones de salud en donde fueron emitidos estos documentos.

7) Preparación psicosocial

La incertidumbre de una eventual deportación puede tener un impacto negativo en la sensación de seguridad y confianza de las personas migrantes y sus familias, y en la salud emocional de las personas. Con el fin de prepararse emocionalmente para un

eventual retorno y, una vez que haya realizado el plan de acción, es muy recomendable que tenga una conversación con sus amigos y familiares en ambos lados de la frontera y comparta con ellos este plan. Compartir con otras personas sus decisiones le ayudara a sentirse más tranquilo e ir elaborando su proceso de retorno a nivel individual; además, este proceso podría ser de ayuda para recibir apoyo emocional y confirmar que no está solo. Es necesario que pueda ir tejiendo una red de apoyo mediante la cual obtenga información para la planeación y, en su momento, apoyo que le será de gran utilidad en el retorno.



A pesar de que puedan considerarse como momentos y conversaciones dolorosas, está comprobado que hablar y planear un retorno en conjunto con familiares y amigos resulta siempre de gran apoyo para la persona que regresa y para todas las personas involucradas en el proceso.

Contactos de instancias clave en Estados Unidos:

Centro de Información y Asistencia para Mexicanos en el Exterior

Desde Estados Unidos: 1855 463 6395.

Desde México: 00152 0623 7874.

Línea Origen

Desde Estados Unidos: 1 888 622 9995.

Desde México: 01800 225 4846.

El servicio es gratuito y confidencial.

24 horas del día, 7 días a la semana.

Mi Casa es Puebla, Passaic

Correo: micasaespueblapassaic@gmail.com

Dirección: 77-79 3rd Street, Passaic, NJ 07055.

Teléfono: (973) 365 3210, ext. 0.

Facebook: MiCasaEsPueblaNYNJ

Mi Casa es Puebla, Nueva York

Correo: micasaespueblany@gmail.com

Dirección: 10 East 39th Street, 11th floor, suite 1124, New York, NY 10016.

Teléfono: (212) 213 2093.

Facebook: MiCasaEsPueblaNYNJ

Mi Casa es Puebla, Los Angeles

Correo: micasaespuebla-la@ceai-puebla.com.mx

Dirección: 328 South Indiana Street, Los Angeles, CA 90063.

Teléfono: (323) 881 9549, (323) 881 9533.

Facebook: MiCasaEsPueblaLosAngeles

Esta guía fue preparada con el apoyo de la Fundación Appleseed. Para más información, consultar la Guía de Protección de Bienes y la Custodia de los Hijos ante la Deportación:
<http://appleseedmexico.org/manual-de-proteccion-de-bienes-y-custodia-de-menores-al-enfrentarse-a-la-deportacion-2/>



Cédula de entrevista

Fecha
No. de Constancia de Repatriación
Tipo de atención Correo () Presencial () Telefónica ()

Delegación Federal en: _____

Estimado/a usuario/a, este formulario nos ayuda a obtener información general sobre usted y su familia para identificar sus necesidades específicas de atención y brindarle la mejor orientación posible.

Toda la información que usted nos comparta será utilizada exclusivamente para darle una mejor atención a su caso.

I. Datos del solicitante	
Apellido paterno, apellido materno y nombre:	
Fecha de nacimiento (dd/mm/aa):	Género: F () M () E () dad:
Lugar de nacimiento (municipio o comunidad y estado):	Domicilio actual (calle, número exterior e interior, C.P., colonia, municipio, estado): Especifique a quién pertenece la propiedad en donde vive actualmente: Propia () Familiares () Amigos () Otro () Especifique: _____
Teléfono de contacto (celular):	Teléfono de recados:
Teléfono de contacto (casa): C	correo electrónico:
Nivel de escolaridad máxima:	
Ocupación en México antes de irse a Estados Unidos:	
Ocupación en Estados Unidos:	
Ocupación actual:	
Idiomas que habla: Español: Sí () No () Básico () Intermedio () Avanzado () Inglés: Sí () No () Básico () Intermedio () Avanzado () Otro: Sí () No () ¿Cuál?	¿Pertenece a alguna comunidad indígena? Sí () No () ¿Cuál? ¿Posee alguna discapacidad? Sí () No () ¿Cuál?
¿Padece alguna enfermedad? Sí () No () ¿Cuál?	
¿Actualmente recibe tratamiento? Sí () No () ¿Dónde?	
Estado Civil: Divorciado () Soltero () Casado () Unión libre ()	Hijos: Sí () No () Número ()
Nacionalidad de la pareja: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad:	Nacionalidad de hija/o 1: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad: Lugar de residencia de hija/o 1: Escolaridad de hija/o 1:
Nombre de la pareja: Lugar de residencia de la pareja: Escolaridad de la pareja:	
Nacionalidad de hija/o 2: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad: Lugar de residencia de hija/o 2: Escolaridad de hija/o 2:	Nacionalidad de hija/o 3: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad: Lugar de residencia de hija/o 3: Escolaridad de hija/o 3:

Número de veces que ha migrado a Estados Unidos:	Año en el que emigró a Estados Unidos por última vez:	Años en Estados Unidos:
Fecha de ingreso a México: M	Motivos del retorno: Voluntario () Deportación () Otro ()	
En caso de haber sido deportado, favor de especificar:		
Forma de ingreso al país: _____ Fue deportado desde: _____		
Punto de internación: _____ No. de Constancia de Repatriación: _____		
Lugar residencia en Estados Unidos: _____		
II. Necesidades		
Bancarización	()	_____
Identidad (documentos)	()	_____
Servicios de salud	()	_____
Vinculación laboral	()	_____
Vinculación para educación	()	_____
Familias binacionales	()	_____
Asuntos legales	()	_____
Recuperación de pertenencias	()	_____
Franquicia, equipaje personal y herramientas	()	_____
Necesidad personal () Necesidad de miembro(s) de la familia () Especifique:		
¿Ha tomado acciones para buscar resolver esta situación previamente? Sí () No () Explique:		
¿Quién/qué considera usted que ha sido de mayor apoyo tras su retorno a México?		
¿Cómo se enteró de nosotros?		
Según su experiencia, ¿cómo fue su recibimiento por las autoridades mexicanas cuando llegó al país?		
Excelente () Buena () Regular () Mala () Muy mala ()		
III. Documentos de identidad con los que cuenta:		
Acta de nacimiento: Sí () No () P	Pasaporte: Sí () No ()	
CURP: Sí () No ()	Licencia para conducir: Sí () No ()	
INE: Sí () No () O	tro:	
Para uso exclusivo de la institución		
Canalización: No () Sí ()	Carta de Vinculación: No () Sí ()	
Instancia:		
Observaciones:		

Nombre y firma del funcionario que completó el formato

Nombre/Firma/Huella de la persona interesada

El presente documento contiene datos personales susceptibles de ser clasificados como confidenciales de conformidad con los artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 113 fracción I, 117 fracción V de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 20, 21 y 24 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.



Formato de Detección de Necesidades IPAM

Fecha
Folio
Tipo de atención
Correo () Presencial ()
Telefónico ()

Estimado/a u suario/a, este formulario nos ayuda a obtener información general sobre usted y su familia para identificar sus necesidades específicas de atención y brindarle la mejor orientación posible. Le agradeceremos que llene este cuestionario de la forma más completa posible.

Toda la información que usted nos comparte será utilizada exclusivamente para darle una mejor atención a su caso. Si tiene alguna duda al llenar este formato, por favor pida ayuda a la persona que le atiende. Gracias.

I. Datos del solicitante	
Nombre completo:	
Fecha de nacimiento (dd/mm/aa): G	énero: F () M () Otro () Especifique:
Lugar de nacimiento (municipio o comunidad y estado):	Domicilio actual (calle, número exterior e interior, C.P., colonia, municipio, estado): Especifique a quién pertenece la propiedad en donde vive actual mente: Propia () Familiares () Amigos () Otro () Especifique e:
Teléfono de contacto (celular):	Teléfono de recados:
Teléfono de contacto (casa):	Correo electrónico:
Nivel de escolaridad máxima realizada en México : Ninguna () Primaria trunca () Primaria () Secundaria trunca () Secundaria () Bachillerato trunca () Bachillerato () Técnica () Licenciatura trunca () Licenciatura () Maestría () Doctorado () Otra () Especifique:	Nivel de escolaridad máxima realizada en Estados Unidos : Ninguna () Primaria trunca () Primaria () Secundaria trunca () Secundaria () Bachillerato trunca () Bachillerato () Técnica () Licenciatura trunca () Licenciatura () Maestría () Doctorado () Otra () Especifique:
¿Cuenta con la documentación que compruebe estos estudios? Sí () No ()	¿Cuenta con la documentación que compruebe estos estudios? Sí () No ()
Ocupación en México antes de irse a Estados Unidos:	
Ocupación en Estados Unidos:	
Ocupación actual:	
Idiomas que habla: Español: Sí () No () Básico () Intermedio () Avanzado () Inglés: Sí () No () Básico () Intermedio () Avanzado () Otro: Sí () No () ¿Cuál? Idioma en el que prefiere comunicarse:	¿Pertenece a alguna comunidad indígena? Sí () No () ¿Cuál? ¿Posee alguna discapacidad? Sí () No () ¿Cuál?
¿Padece alguna enfermedad? Sí () No () ¿Cuál?	
¿Actualmente recibe tratamiento? Sí () No () ¿Dónde?	
Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado () Unión libre () Separado ()	Hijos: Sí () No () Número ()
Nacionalidad de la pareja: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad:	Nacionalidad de hijo/o 1: Mexicana () Estadounidense () Otra () Edad:
Lugar de residencia de la pareja:	Lugar de residencia de hijo/o 1:
Escolaridad de la pareja:	Escolaridad de hijo/o 1:

Nacionalidad de hija/o 2: Mexicana () Estadounidense () Otra ()		Nacionalidad de hija/o 3: Mexicana () Estadounidense () Otra ()	
Edad:		Edad:	
Lugar de residencia de hija/o 2:		Lugar de residencia de hija/o 3:	
Escolaridad de hija/o 2:		Escolaridad de hija/o 3:	
Número de veces que ha migrado a Estados Unidos:	Año en el que emigró a Estados Unidos por última vez:	Años en Estados Unidos:	
Fecha de retorno de Estados Unidos: M		otivos del retorno: Voluntario () Deportación () Orden de salida voluntaria ()	
Lugar de residencia en Estados Unidos:			
II. Necesidades			
¿Qué tipo de apoyo solicita de esta institución?			
Necesidad personal () Necesidad de miembro(s) de la familia () Especifique:			
¿Ha tomado acciones para buscar resolver esta situación previamente? S í () No () Explique:			
¿Quién/qué considera usted que ha sido de mayor apoyo tras su retorno a México ?			
¿Cómo se enteró de nosotros ?			
III. Documentos de identidad con los que cuenta y procesos que ha iniciado			
Acta de nacimiento: S í () No ()		Matrícula consular: S í () No ()	
CURP: S í () No ()		Carta de no antecedentes penales: S í () No ()	
INE: S í () No ()		Credencial de INAPAM: S í () No ()	
Pasaporte: S í () No ()		Afilación al Seguro Popular: S í () No ()	
Constancia de Repatriación: S í () No ()		Revalidación de estudios: S í () No ()	
Licencia de conducir: S í () No ()		Otro:	
Para uso exclusivo de la institución			
Canalización: No () S í ()		Instancia:	
Carta de Vinculación: No () S í ()			

Nombre y firma del funcionario que completó el formato

Nombre/Firma/Huella de la persona interesada

Ing. Agustín Trajano García Aguila r

Titular de la Unidad de Gestión para el Desarrollo Integral del Migrante Poblano

El Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, tratará los datos personales recopilados en el presente formato, conforme a los establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás normatividad aplicable, con la finalidad de proporcionar el apoyo necesario para la gestión, otorgamiento, inclusión o autorización en los programas o trámites solicitados; así como para fines estadísticos. Los datos recabados solo podrán ser transmitidos a las instituciones públicas que en aplicación de sus atribuciones lo requieren o bien por mandato de autoridad competente. Para mayor información visitar la página de internet <http://resguardos.puebla.gob.mx>



INSTITUTO POBLANO
ASISTENCIA AL MIGRANTE
GOBIERNO DE PROGRESO



Formato de Carta de Vinculación Interinstitucional - INM

Folio No. _____

Nombre
Cargo
Institución
PRESENTE

Con referencia en el Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al Estado de Puebla, tengo el gusto de canalizar a usted al Sr./Sra. Nombre, quien retornó al estado de Puebla y requiere el valioso apoyo de Institución, para realizar el trámite de (especificar)/recibir atención relativa a (especificar).

Explicación breve del caso (tiempo de residencia en Estados Unidos; necesidades que se están atendiendo por parte de la instancia que canaliza; necesidades que puede cubrir la institución a la que se canaliza; especificar si la persona requiere algún trámite con urgencia o si se encuentra en una situación de vulnerabilidad; agregar datos de contacto de la persona migrante).

De antemano agradezco su apoyo para brindar la atención requerida al Sr./Sra. Nombre. Mucho agradeceré que se notifique a esta institución por correo electrónico o llamada cuando se le haya atendido, a fin de evaluar su caso y valorar si requiere algún otro tipo de atención por parte de su institución o de una tercera.

Finalmente, no omito mencionar que este documento contiene datos personales susceptibles de ser clasificados como información confidencial de conformidad con los artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 113 fracción I, 117 fracción V de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 20, 21 y 24 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Sin otro particular, aprovecho para enviarle un cordial saludo y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente

Nombre
Cargo
Estrategia Somos Mexicanos
Instituto Nacional de Migración

Protocolo de Atención para la Reintegración de las Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al Estado de Puebla

Formato de Carta de Vinculación Interinstitucional - IPAM

Folio No. _____

Nombre
Cargo
Institución
PRESENTE

Con referencia en el Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al Estado de Puebla, tengo el gusto de canalizar a usted al Sr./Sra. Nombre, quien retornó al estado de Puebla y requiere el valioso apoyo de Institución, para realizar el trámite de (especificar)/recibir atención relativa a (especificar).

Explicación breve del caso (tiempo de residencia en Estados Unidos; necesidades que se están atendiendo por parte de la instancia que canaliza; necesidades que puede cubrir la institución a la que se canaliza; especificar si la persona requiere algún trámite con urgencia o si se encuentra en una situación de vulnerabilidad; agregar datos de contacto de la persona migrante).

De antemano agradezco su apoyo para brindar la atención requerida al Sr./Sra. Nombre. Mucho agradeceré que se notifique a esta institución por correo electrónico o llamada cuando se le haya atendido, a fin de evaluar su caso y valorar si requiere algún otro tipo de atención por parte de su institución o de una tercera.

No omito mencionar que este documento contiene datos personales susceptibles de ser protegidos conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del estado de Puebla y demás normativa aplicable. Por lo anterior, los datos recabados sólo podrán ser transmitidos a instituciones públicas que en aplicación de sus atribuciones lo requieran o por mandato de la autoridad competente.

Sin más por el momento, aprovecho para enviarle un cordial saludo y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente

Nombre
Cargo
Unidad de Gestión para el Desarrollo Integral del Migrante Poblano
Instituto Poblano de Asistencia al Migrante

Protocolo de Atención para la Reintegración de las Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al Estado de Puebla

Formato de Carta de Vinculación al INM o IPAM – Instancias de Seguimiento

Folio No. _____

Nombre
Cargo
Institución
PRESENTE

Con referencia en el Protocolo de Atención para la Reintegración de Personas Migrantes en Retorno y Dreamers al Estado de Puebla, tengo el gusto de canalizar a usted al Sr./Sra. Nombre, quien retornó al estado de Puebla y requiere el valioso apoyo de Institución, para realizar el trámite de (especificar)/recibir atención relativa a (especificar).

Explicación breve del caso (necesidades que se están atendiendo por parte de la instancia que canaliza; necesidades que puede cubrir la institución a la que se canaliza; especificar si la persona requiere algún trámite con urgencia o si se encuentra en una situación de vulnerabilidad; agregar datos de contacto de la persona migrante).

De antemano agradezco su apoyo para brindar la atención requerida al Sr./Sra. Nombre. Mucho agradeceré que se notifique a esta institución por correo electrónico o llamada cuando se le haya atendido, a fin de evaluar su caso y valorar si requiere algún otro tipo de atención por parte de su institución o de una tercera.

Favor de incorporar leyenda sobre aviso de privacidad institucional, se adjunta ejemplo del IPAM:
No omito mencionar que el contenido de este documento contiene datos personales susceptibles a ser protegidos conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del estado de Puebla y demás normatividad aplicable. Por lo anterior, los datos recabados sólo podrán ser transmitidos únicamente a instituciones públicas que en aplicación de sus atribuciones lo requieran o bien por mandato de la autoridad competente.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo y quedo a la espera de su comunicación.

Atentamente

Nombre
Cargo
Instancia

Formato de Atención de Necesidades de Personas Migrantes en Retorno

Este formulario ayudará al servidor público a identificar el posible apoyo que se puede proporcionar a la persona migrante en retorno que solicita asistencia. Una vez identificada la instancia que puede proveer el servicio necesario se recomienda consultar el Catálogo de Servicios y Programas para conocer a detalle las acciones identificadas. Una vez definidas las acciones, completar el Formato de Plan de Asistencia y Acompañamiento en colaboración con la persona que solicita el acceso al servicio o programa social.

Las instancias, los servicios, programas o acciones sombreadas en verde son los que se proveen a nivel federal. Las instancias que tienen un \$ son las que requieren de un pago por sus servicios. Los servicios, programas o acciones tienen una C roja son los que están disponibles por convocatoria.

I. Acceso a la justicia			
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.
Asesoría jurídica en temas administrativos	UPAEP	Asesoría gratuita por parte de estudiantes de Derecho	
Asesoría o representación legal en materia administrativa, civil, familiar y penal	Defensoría Pública	Asistencia jurídica	
	IFDP	Asistencia jurídica	
Orientación para anteponer una queja por violación a derechos humanos por servidores públicos mexicanos	CDHP	Programa de Atención a Migrantes	
	CDI	Programa Derechos Indígenas	
II. Capacitación, certificación y educación			
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.
Capacitación técnica	COA-EP	Academiado de capacitación técnica	
	ICA-EP	Capacitación uno a uno	
		Capacitación para el trabajo	
	IPD	Cursos de cultura y deporte	
	SECO-ADE	Capacitación para autoempleo	
	SC	Anfitriones Embajadores turísticos	
		Formación de guías de turistas	
Certificación de habilidades	COA-EP	Programa de transferencia tecnológica	
	ICA-EP	Bootcamp intensivo para desarrollo de software	
Certificación del idioma inglés	COA-EP	Certificación en estándares de competencia	
	ICA-EP	Certificación de habilidades	
Educación media superior	SEP federal	Certificación nacional de nivel del idioma	
	ICA-EP	Capacitación para el trabajo	
Educación de posgrado	ODA	Formación de profesores de inglés	
	IPD	Escuelas educativas	
Educación primaria, secundaria	SEP estatal	Orientación y revalidación de documentos para acceso a la educación	
	COA-EP	Escuelas de posgrado en el extranjero	
Educación superior	IEEA	Educación sin Fronteras	
	SEP estatal	Orientación y revalidación de documentos para acceso a la educación	
	UAP	Acceso a educación superior	
	UPAEP	Acceso a educación superior	
	CDI	Acceso a jóvenes indígenas	
	COA-EP	Escuelas de tesis	
	IPD	Escuelas educativas	
	SEP estatal	Orientación y revalidación de documentos para acceso a la educación	
	UDAP	Acceso a educación superior	
	SEP estatal	Orientación y revalidación de documentos para acceso a la educación	
ODA	Orientación para revalidación de estudios a nivel medio superior		

Estancias infantiles	SEDESOL	Estancias Infantiles para Madres Trabajadoras o Padres Solos		
Habilidades de negocios	ICATEP	Apoyo para el emprendimiento		
III. Identidad				
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.	
Acta de nacimiento	IPAM/Protección Registro Civil	Orientación legal Migración y rectificación de actas		
Asesoría y acompañamiento para obtención de documentos de identidad	IMUMI ODA	Apoyo en procesos jurídicos para obtención de identidad y doble nacionalidad INE, actas de nacimiento		
Constancia de Repatriación	INM	Estrategia Somos Mexicanos		
Credencial para votar <input type="checkbox"/> INE <input type="checkbox"/>	INE	Emisión de credencial para votar		
CURP	Registro Civil	CURP <input type="checkbox"/> alta, baja, reactivación y consulta		
Licencia de conducir	IPAM/Protección SIMT	Acciones dirigidas a personas en Estados Unidos Obtención de licencias de conducir en Estados Unidos y en Puebla		
Pasaporte mexicano	IPAM/Protección	Orientación legal		
Poderes notariales a un costo reducido	Colegio de Notarios	N/A		
Registro de nacimiento en Estados Unidos <input type="checkbox"/> doble nacionalidad <input type="checkbox"/>	IPAM/Protección Registro Civil	Orientación legal <input type="checkbox"/> erificación electrónica e inscripción		
IV. Medios de vida				
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.	
Asistencia económica para <input type="checkbox"/> bus <input type="checkbox"/> uedade empleo	SECOTRADE	Repatriados Trabajando <input type="checkbox"/> C		
Apoyo a la producción agrícola	SA <input type="checkbox"/> ARPA	E <input type="checkbox"/> tensionismo, Arr <input type="checkbox"/> igrate <input type="checkbox"/> oven, El Campo en Nuestras Manos <input type="checkbox"/> C		
	SDRSOT	Infraestructura productiva, aprovechamiento sustentable del suelo y agua <input type="checkbox"/> C E <input type="checkbox"/> tensionismo, desarrollo de capacidades y asociatividad productiva <input type="checkbox"/> C Proyecto de seguridad alimentaria <input type="checkbox"/> C Concurrencia con las Entidades <input type="checkbox"/> ederativas <input type="checkbox"/> C Insumos a Tiempo <input type="checkbox"/> C Microcr <input type="checkbox"/> ditos <input type="checkbox"/> C Apoyo a garantías líquidas <input type="checkbox"/> C		
	SA <input type="checkbox"/> ARPA	<input type="checkbox"/> omento a la Productividad <input type="checkbox"/> C		
	CDI	Programa para el Mejoramiento de la Producción y Productividad Indígena		
	SEDESOL	Programa <input type="checkbox"/> omento a la Economía Social <input type="checkbox"/> C		
	SEDESOL	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> y <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> para Migrantes <input type="checkbox"/> C		
	IPAM/ <input type="checkbox"/> estión	<input type="checkbox"/> ondo de Apoyo a Migrantes <input type="checkbox"/> C		
Apoyo a la producción pes <input type="checkbox"/> uera	IPAM/ <input type="checkbox"/> estión	Apoyo a Migrantes en Retorno <input type="checkbox"/> C		
	SECOTRADE	<input type="checkbox"/> omento al Autoempleo Mejora tu Negocio <input type="checkbox"/> C		
	SC <input type="checkbox"/> T	Con <input type="checkbox"/> ctate al Turismo <input type="checkbox"/> C Mejora tu Hotel, Mejora tu Restaurante		
	IPD <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> olsa de trabajo		
	<input type="checkbox"/> olsas de trabajo para el empleo formal	SECOTRADE	<input type="checkbox"/> olsa de trabajo Movilidad laboral <input type="checkbox"/> ornaleros <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> ornaleros Agrícolas en Canadá	
		SC <input type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> olsa de trabajo	
		<input type="checkbox"/> ANSE <input type="checkbox"/> I	Debicuenta e <input type="checkbox"/> pr <input type="checkbox"/> s Remesas internacionales	
V. Protección				
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.	
Mujeres víctimas de violencia	IPM	Orientación psicosocial y jurídica		
Recuperación de pertenencias de Estados Unidos	SAT, aduanas SRE, Consulados	Menaje de casa		
Recuperación de pertenencias tras detención	SRE	Apoyo para recuperación de pertenencias		

Repatriación de NNA no acompañados	IPAM/Protección	Orientación legal	
	SRE	Repatriación de NNA no acompañados	
Reunificación familiar	SEDIF	Migración infantil no acompañada	
	IPAM/Protección	Orientación legal	
	IPAM/Gestión	Raíces de Puebla - C	
	SRE	Orientación para recuperar custodia de menores en Estados Unidos	
Obtención de documentos de Estados Unidos	IMUMI	Apoyo a familias transnacionales	
	IPAM/Protección	Asesoría en obtención de pasaporte y visa	
Obtención de documentos mexicanos	SRE	Apoyo para legalización documentos (apostilla)	
Pensión alimenticia para menores con padres en el extranjero	IPAM/Protección	Orientación legal	
	SRE	Pensión alimenticia para menores con padres en el extranjero	
Problemas laborales en Estados Unidos	SRE	Orientación para indemnización o compensación económica laboral en Estados Unidos	
Sobre personas en Estados Unidos localización de personas migrantes apoyo a personas en detención identificación y traslado de restos traslado de personas enfermas	IPAM/Protección	Acciones dirigidas a personas en Estados Unidos	
	SRE	Acciones dirigidas a personas en Estados Unidos	
VI. Salud			
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.
Acceso a servicios de salud	Seguro Popular	Afiliación al Seguro Popular	
Apoyo para cubrir gastos médicos	CDI	Programa Derechos Indígenas	
	SS	Fondo de protección contra gastos catastróficos	
Apoyo emocional y en problemas de adicciones	Fundación Origen	Línea telefónica de apoyo emocional	
	CI	Apoyo emocional y en problemas de adicciones	
Atención médica y odontología	UPAEP (E)	Atención médica y odontología	
Servicios de salud de urgencia o especializada tras arribo	SS	Rede Sano / Regresa sano	
Servicios de salud privados a bajo costo	UDAP (E)	Acceso a estudios universitarios - C	
Servicios de salud públicos	SS	Rede Sano / Regresa Sano	
VII. Extranjería			
Necesidad identificada	Instancia	Servicio/programa/acción	Pág.
Apoyo económico para transporte a comunidades	IPAM/Gestión	Regreso a Casa / Vuelvo a Puebla	
Asistencia humanitaria	Casa de Atención a Desamparados A.C.	Hospedaje y alimentación de emergencia	
Comedores comunitarios	SEDESOP	Comedores comunitarios	
Desarrollo de infraestructura en comunidades	CDI	Programa de Infraestructura Indígena	
	SEDESOP	Programa de Empleo Temporal (PET)	
Exenciones y descuentos en el pago de inscripciones y registros de SIA de C	IRCEP	Exenciones y descuentos	
Premio Estatal de la Juventud	IPD	Premio Estatal de la Juventud - C	
Possible víctima de trata	ANUS (Mico)	Asistencia	
	IMUMI	Orientación para la obtención de visas y U	
Seguro de vida para la mujer	SEDESOP	Seguro para Jefas de Familia	
Subsidio para compra de vivienda	SEDAU	Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales	
Albergue temporal	Casa de Atención a Desamparados A.C.	Albergue temporal para migrantes	
Investigación y capacitación legal	Fundación Appleaseed Mico	Investigación legal y asesoría en marcos normativos / desarrollo de materiales sobre derechos de las personas migrantes	



Formato de uso interno Valoración de Capacidades, Situación de Vulnerabilidad y Riesgo de Personas Migrantes en Retorno

Esta herramienta ayudará al servidor público a realizar una valoración del nivel de vulnerabilidad, la red de apoyo con la que cuenta y los posibles riesgos a los que se enfrenta la persona. Esto con el objetivo de determinar el nivel de acompañamiento institucional que requiere el caso y generar una estrategia conjunta que fortalezca las capacidades de la persona y su capacidad de respuesta y resiliencia tras su retorno. **El servidor público debe completar la valoración de forma confidencial antes de determinar el nivel de vulnerabilidad de una persona.**

El objetivo de esta herramienta es destacar las características y circunstancias que podrían pasarse por alto en la entrevista. No tiene la intención de generar categorías de personas en retorno, sino asegurarse de que se estén incluyendo todos los elementos necesarios en el análisis de los casos. Es muy probable que en una primera entrevista no se identifiquen elementos de vulnerabilidad o riesgo. En caso de no contar con la información necesaria para realizar la valoración, favor de marcar NI.

Características	Estado			
	Deficiente	Regular	Bueno	NI
Acceso a servicios				
Capacidad física				
Capacidad intelectual				
Conocimiento de servicios				
Estado de salud física				
Estado emocional				
<input type="checkbox"/> habilidades de adaptación				
Nivel educativo				
<input type="checkbox"/> participación en actividades de esparcimiento				
<input type="checkbox"/> red familiar de apoyo				
<input type="checkbox"/> red social de apoyo				
<input type="checkbox"/> uso de sustancias	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> regular	Alto	NI
<input type="checkbox"/> declarado por la persona <input type="checkbox"/>				

<input type="checkbox"/> grupos vulnerables	Sí	No
Adulto mayor		
<input type="checkbox"/> familia monoparental		
<input type="checkbox"/> mujer embarazada <input type="checkbox"/> lactante		
Niña, niño o adolescente no acompañado		
<input type="checkbox"/> retorno involuntario		
<input type="checkbox"/> separación familiar		
<input type="checkbox"/> víctima o posible víctima de trata		
<input type="checkbox"/> víctima de violencia		



Formato de Plan de Asistencia y Acompañamiento

Metas	
1)	3)
2)	4)

Acciones por tomar por el solicitante
1)
Fecha objetivo:
2)
Fecha objetivo:
3)
Fecha objetivo:
4)
Fecha objetivo:
Acciones por tomar por el servidor público
1)
Fecha objetivo:
2)
Fecha objetivo:
3)
Fecha objetivo:
4)
Fecha objetivo:

Nombre y firma del funcionario que completó el formato

Nombre/Firma/Huella de la persona interesad a
