



**UNHCR  
ACNUR**

La Agencia de la ONU  
para los Refugiados



# MANUAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS CON NECESIDADES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL EN MÉXICO



Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados  
México, 2020

Todos los derechos reservados

Diseño editorial: GENERA comunicación,  
educación y diseño para el desarrollo



# Índice

<b>5</b>	<b>Introducción</b>
<b>6</b>	<b>Definiciones básicas</b>
<b>7</b>	¿Qué es la protección internacional?
<b>7</b>	¿Qué es el asilo?
<b>8</b>	¿Quién es una persona refugiada?
<b>10</b>	Marco jurídico en materia de refugiados
<b>10</b>	¿A quién se le otorga la protección complementaria?
<b>11</b>	¿Cuál es la diferencia entre una persona migrante y una persona refugiada?
<b>12</b>	<b>Consideraciones sobre personas con necesidades de protección internacional</b>
<b>19</b>	Procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado
<b>19</b>	Pasos a seguir
<b>19</b>	<i>Presentación de la solicitud</i>
<b>20</b>	<i>Formulario de información</i>
<b>21</b>	<i>Constancia de solicitud</i>
<b>22</b>	<i>Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias, CURP temporal y Documento Provisional de Visitante con Permiso para realizar Actividades Remuneradas</i>
<b>25</b>	<i>Entrevistas</i>
<b>26</b>	<i>Resolución</i>
<b>28</b>	Recurso de revisión
<b>29</b>	Juicio de nulidad
<b>31</b>	Derechos de las personas solicitantes de la condición de refugiado
<b>32</b>	Obligaciones de las personas solicitantes de la condición de refugiado
<b>34</b>	Preguntas frecuentes de la población
<b>37</b>	<b>Derechos y obligaciones de las personas refugiadas y beneficiarias de protección complementaria</b>
<b>38</b>	Derechos y obligaciones de las personas refugiadas y con protección complementaria
<b>39</b>	Apuntes prácticos para identificar, orientar, asesorar y canalizar a personas con necesidades de protección como refugiadas

41	<i>Identificación de posibles necesidades de protección como personas refugiadas</i>
42	<i>Orientación general y guion para brindar información</i>
44	<b>Guion para brindar información sobre el derecho de solicitar la condición de refugiado y el procedimiento ante la COMAR a personas adultas</b>
47	<i>Material de apoyo y distribución de materiales informativos</i>
48	<i>Asesoría individualizada conforme a necesidades específicas</i>
54	<b>Canalización</b>
54	<b>Mapeo de servicios</b>
57	<b>Protección de datos personales</b>
61	<b>Atención a niños, niñas y adolescentes</b>
62	<b>Brindar información a niñas, niños y adolescentes (NNA) no acompañados sobre el derecho de solicitar la condición de refugiado en México</b>
65	<b>Violencia sexual y basada en género</b>
68	<b>Principales trámites ante la COMAR</b>
70	<b>Principales trámites ante el Instituto Nacional de Migración</b>
73	<b>Consejos de seguridad para las personas extranjeras</b>
76	<b>Mapas de servicios</b>
77	<b>Programa de asistencia humanitaria</b>
79	<b>Programa de integración local para personas refugiadas y sus familias</b>
81	<b>Consideraciones de autocuidado para las personas paralegales</b>
82	<b>Consejos de autocuidado</b>
83	<b>Código de conducta</b>



# Introducción

Cada año, miles de personas llegan a México huyendo de la violencia y de la persecución. Muchas de estas personas desconocen el derecho que tienen a solicitar protección internacional, tienen información errónea sobre ese derecho, o carecen del acompañamiento para acceder al procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado y permanecer en él.

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) considera fundamental que el mayor número posible de personas que ingresan a México huyendo de sus países sean orientadas y, en su caso, asesoradas de manera individual con información correcta y concreta sobre el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado. Así como sobre sus derechos y obligaciones como solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado, y en su caso, como refugiadas o beneficiarias de protección complementaria y sobre los servicios y programas a los que pueden acceder.

Este Manual fue concebido para apoyar a las personas cuya valiosa labor es brindar orientación, asesoría, y acompañamiento. Es una herramienta que podrá enriquecerse con información acorde al contexto específico en el que se encuentre su usuario/a, y actualizarse en caso de que haya cambios en la legislación o en los procedimientos administrativos.

La orientación, la asesoría, el acompañamiento y canalización que recibe una persona con necesidades de protección internacional pueden poner en marcha los mecanismos de protección que pudiesen salvarle la vida. Se espera que este Manual sirva de apoyo para ello.

# DEFINICIONES BÁSICAS



- ¿Qué es la protección internacional?
- ¿Qué es el asilo?
- ¿Quién es una persona refugiada?
- Marco jurídico en materia de refugiados
- ¿A quién se le otorga la protección complementaria?
- ¿Cuál es la diferencia entre una persona migrante y una persona refugiada?

## ¿Qué es la protección internacional?

Es la intervención de los Estados o del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en favor de las personas solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado y refugiadas para velar por que sus derechos, su seguridad y su bienestar sean reconocidos y salvaguardados conforme a las normas internacionales en la materia<sup>1</sup>.

La necesidad de protección internacional surge cuando una persona se encuentra fuera de su propio país (país de origen o de residencia habitual) y no puede regresar a él porque estaría en peligro, y su país no puede o no quiere protegerla. Los gobiernos generalmente garantizan los derechos humanos básicos y la seguridad física de sus ciudadanos. Pero cuando las personas se convierten en refugiados, esta red de seguridad desaparece.

## ¿Qué es el asilo?

La figura del asilo se refiere a una práctica mediante la cual un Estado garantiza la protección y la asistencia de aquellas personas que han huido de su país de origen por diversas razones, generalmente relacionadas con la violación de uno o varios de sus derechos fundamentales.

**La figura del asilo, y la protección asociada a ella, puede materializarse de diferentes maneras como:**

- asilo político;
- reconocimiento de la condición de refugiado;
- visas humanitarias



<sup>1</sup> De acuerdo con el Comité Permanente entre Organismos (IASC), el concepto de protección internacional abarca: "... todas las actividades tendientes a conseguir el pleno respeto de los derechos de las personas de conformidad con la letra y el espíritu de la normativa pertinente (derechos humanos, derecho humanitario y derecho de los refugiados)." Política de protección, IASC, 1999. La definición fue originalmente adoptada por un taller sobre protección organizado por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CIRC).



Aunque suele asociarse al plano meramente político, en realidad el asilo se trata de un recurso más amplio, que no sólo engloba a las personas asiladas por motivos políticos, sino también a las personas refugiadas que sufren persecución por su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social, su género o por sus opiniones políticas.

Por su parte, en Latinoamérica, el **asilo político** se refiere a la protección que el Estado otorga a un extranjero considerado perseguido por motivos o delitos de carácter político o por aquellos delitos del fuero común que tengan conexión con motivos políticos, cuya vida, libertad o seguridad se encuentren en peligro. El asilo por motivos políticos puede solicitarse por vía diplomática o territorial.

El artículo 11 de la Constitución Mexicana se refiere tanto a la protección internacional como al asilo político. Para ambos casos se señala que la determinación se ajustará a tratados internacionales:

*“...Toda persona **tiene derecho a buscar y recibir asilo**. El reconocimiento de la condición de refugiado y el otorgamiento de asilo político, se realizarán de conformidad con los tratados internacionales. La ley regulará sus procedencias y excepciones”.*

### ¿Quién es una persona refugiada?

Las personas refugiadas son aquellas que tuvieron que huir de su país de origen o de residencia habitual a causa de la guerra, la violencia y la persecución y buscan protección en otro país. **Si la persona con quien tienes contacto tiene miedo de volver a su país porque su vida, libertad o seguridad están en peligro, podría ser una persona refugiada.**

El artículo 13 de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (LRPCAP) señala que:

*“La condición de refugiado se reconocerá a todo extranjero que se encuentre en territorio nacional, bajo alguno de los siguientes supuestos:*

- I. Que debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él;*
- II. Que ha huido de su país de origen, porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público, y;*
- III. Que debido a circunstancias que hayan surgido en su país de origen o como resultado de actividades realizadas, durante su estancia en territorio nacional, tenga fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas; o su vida, seguridad o libertad pudieran ser amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.”*



## **¡OJO!**

**Recuerda que no tienes que estar seguro/a de que se trata o no de una persona refugiada, ni tampoco si la persona está diciendo la verdad o no. Tu rol es informar y asesorar a las personas que pudieran tener miedo de regresar a su país. La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) será la encargada de determinar si la persona efectivamente es refugiada o no. No eres tú quien tiene que analizar el caso.**



## **¿Qué es la COMAR?**

La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, (COMAR), es el órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, encargado de recibir y analizar las solicitudes de la condición de refugiado y de determinar el reconocimiento de dicha condición o el otorgamiento de la protección complementaria.

## Marco jurídico en materia de refugiados

### Marco jurídico internacional y regional

- [Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados](#)
- [Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados](#)
- [Convención Americana sobre Derechos Humanos \(Pacto de San José\), 1969](#)
- [Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984](#)
- Declaración de San José sobre Refugiados y Personas Desplazadas de 1994
- Declaración y Plan de Acción de México de 2004
- Declaración y Plan de Acción de Brasil
- [Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes de 2016](#)
- [Declaración de San Pedro Sula 2017 – creación del MIRPS](#)
- [Pacto Mundial sobre Refugiados 2018](#)
- Conclusiones del Comité Ejecutivo del ACNUR
- [Lineamientos y Directrices del ACNUR](#)

### Marco jurídico nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político y su Reglamento
- Ley de Migración y su Reglamento
- Ley General sobre los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y leyes estatales
- Leyes generales sobre protección a otros grupos vulnerables; y leyes sobre acceso a derechos económicos, sociales, culturales y ambientales



#### > Puedes consultar el video

¿Quién es un refugiado? en el siguiente vínculo:

<https://www.youtube.com/watch?v=2zh7MjwE2hk#action=share>

#### > También puedes consultar un cómic animado del ACNUR

sobre quién puede solicitar protección en México en:

<https://help.unhcr.org/wp-content/uploads/sites/22/pdf/Comic.pdf>

## ¿A quién se le otorga la protección complementaria?

Cuando la COMAR determine que una persona solicitante no reúne los requisitos para ser reconocida como refugiada, evalúa si la persona extranjera requiere protección complementaria.

La protección complementaria se otorga a la persona extranjera que, no encontrándose dentro de los supuestos para ser reconocido como refugiado, *“requiera protección para no ser*

*devuelto al territorio de otro país en donde su vida peligre o en donde existan razones fundadas para creer que estaría en peligro de ser sometido a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes”<sup>2</sup>.*

El otorgamiento de protección complementaria sólo será considerado en caso de que la CO-MAR determine que la persona no cumple con los criterios para ser reconocida como refugiada.

## ¿Cuál es la diferencia entre una persona migrante y una persona refugiada?

Las personas migrantes son aquellas que han salido de manera voluntaria de su país con el fin de reunirse con sus familiares o mejorar su condición económica.

Las personas refugiadas son aquellas que han sido forzadas a huir de su país de origen porque su vida corre peligro por violencia o persecución; son personas que no cuentan con la protección de su propio país y se ven obligadas a buscar seguridad en otro. Una vez que cruzan la frontera, tienen el derecho a solicitar la condición de refugiado (o asilo) ante la autoridad del país al que llegan.

Las personas que se encuentran en el procedimiento para ser reconocidas como refugiadas en México son “solicitantes de asilo” o “solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado”.

 <p><b>Una persona refugiada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sale de su país de <u>manera forzada por</u> motivos de persecución o violencia.</li> <li>● Su vida, seguridad o libertad estarían en <u>riesgo</u> en caso de regresar a su país.</li> <li>● Está protegida contra la devolución.</li> </ul>	 <p><b>Una persona migrante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sale de su país de manera voluntaria por motivos económicos, laborales, académicos o familiares.</li> <li>● Su vida, seguridad o libertad no estarían en riesgo en caso de regresar a su país.</li> </ul>
---	--

**Puedes encontrar más información aquí:**  
<https://www.unhcr.org/news/latest/2016/7/55df0e556/unhcr-viewpoint-refugee-migrant-right.html>

<sup>2</sup> Artículo 28 de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (LRPCAP).

# ■ CONSIDERACIONES SOBRE PERSONAS CON NECESIDADES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL



Una persona refugiada podría **haber vivido de manera directa**, o **sentirse en riesgo de vivir en el futuro**, alguna de las siguientes situaciones:

- Extorsión, hostigamiento, acoso, violencia física o sexual por parte de pandillas o grupos armados:
  - Por negarse a colaborar o formar parte de éstos.
  - Por negarse a pagar impuestos de guerra o derecho de piso.
  - Por negarse a convertirse en pareja de personas vinculadas a grupos criminales
  - Por haber sido testigo de un delito cometido por éstos.

- **Mira el video con la historia de Yamilet quien fue extorsionada en su país. Escapó y encontró trabajo y un lugar donde se siente segura y bien.**  
<https://youtu.be/CS6sHIDuVS0>
  
- **Puedes ver también este video que cuenta la historia de un joven que huyó de su país porque la Mara lo amenazó. No fue fácil, pero este joven logró iniciar su proceso para ser reconocido como refugiado.**  
<https://youtu.be/6aiyo0rRcUw>
  
- Discriminación, amenazas, agresiones físicas por su religión o creencia, sus ideas políticas, su nacionalidad o etnia. Las amenazas pueden ser directas o contra algún familiar.
  
- **En este video se cuenta cómo Xiiomy huyó porque las pandillas amenazaron a su hijo mayor, después a su hijo menor. Logró encontrar seguridad en un país extranjero gracias a que solicitó protección como una persona refugiada.**  
<https://youtu.be/ZDlCa0DzIH0>
  
- Golpes, hostigamiento, violencia sexual a causa de su identidad de género, su orientación sexual o las expresiones de género. Por ejemplo, las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgénero o intersexuales de un colectivo (LGBTI).



***“Se reporta que la discriminación contra las personas con orientación sexual y/o identidad de género diversas es generalizada en Honduras y dichas personas han sido constantemente objeto de abusos, ataques y asesinatos por parte de fuerzas de seguridad, pandillas y otros grupos de delincuencia organizada, y otros sectores de la sociedad”.***

***“El carácter fuertemente machista de las pandillas salvadoreñas se expresa diariamente por el odio virulento y los maltratos contra las personas por su orientación sexual y/o identidad de género percibidas, y la violencia sexual y de género generalizadas que experimentan las mujeres y niñas que viven en sus territorios”.***

<sup>3</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de Honduras, 27 Julio 2016, HCR/EG/HND/16/03, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/58dd3fa74.html>

<sup>4</sup> ACNUR, Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de El Salvador, 15 Marzo 2016, HCR/EG/SLV/16/01, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/57c8289d4.html>

➤ **En el siguiente video se relata la historia de una persona que salió de su país porque era perseguida por sus preferencias políticas y su orientación sexual. Estas dos situaciones le dan el derecho a solicitar protección como refugiado en otro país. Ahora se siente en paz.**

[https://youtu.be/2\\_ZEQ7527mQ](https://youtu.be/2_ZEQ7527mQ)

- Acoso, amenazas, golpes o violencia sexual por parte de la pareja, ex pareja, familiares u otras personas.



***“Se informa que la violencia doméstica contra las mujeres y las niñas en Honduras es generalizada, así como la impunidad de los perpetradores. Se ha informado de casos de violencia doméstica perpetrados por miembros de pandillas contra sus esposas y otras mujeres de su propio hogar; las mujeres y las niñas en esta situación con frecuencia están atrapadas, ya que cualquier intento de denunciar la violencia o de escapar de la situación en sus hogares, podría suscitar actos de violencia de miembros de las pandillas, y también puede poner en riesgo a los familiares de la mujer”<sup>5</sup>.***

***En El Salvador, “en la actualidad, la violencia doméstica es considerada la principal forma de violencia contra las mujeres, seguida de la violencia perpetrada por miembros de las pandillas. De hecho, las mujeres que estaban vinculadas con una pandilla eran consideradas objetivos para las pandillas rivales, y ellas y otras mujeres eran sometidas a abuso, violencia sexual (por pandillas) y asesinadas como parte de sus ritos de iniciación, o si intentaban dejar la pandilla a la que pertenecían o con la que estaban asociadas. Por otro lado, el 97 por ciento de los casos de trata de personas registrados en los últimos años en El Salvador estaban relacionados con la explotación sexual”<sup>6</sup>.***

- Ser víctima de ocupación/usurpación de vivienda, despojo de tierra o de otros bienes.

<sup>5</sup> ACNUR, Directrices de elegibilidad ... de Honduras, 27 Julio 2016, HCR/EG/HND/16/03, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/58dd3fa74.html>

<sup>6</sup> ACNUR, Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de El Salvador, 15 Marzo 2016, HCR/EG/SLV/16/01, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/57c8289d4.html>



*“Se informa que las controversias por la tierra relacionadas con proyectos de extracción a gran escala han generado gran inestabilidad en varias zonas de Guatemala y han provocado protestas sociales y, en ocasiones, incidentes violentos. Las fuerzas de seguridad del Estado han respondido a estos incidentes con un uso desproporcionado de la fuerza, acompañado con operaciones de represión e intimidación que tienen por objeto silenciar las voces de las comunidades. Además, se informa que los líderes y miembros de estas comunidades son a menudo objeto de una amplia variedad de abusos a cargo de miembros de las fuerzas de seguridad y de empresas de seguridad privada, tales como acoso, amenazas, ataques físicos, detenciones arbitrarias, llegando hasta desalojos violentos e ilegales y asesinatos, así como restricciones a su libertad de movimiento, quema de sus casas y cosechas y uso arbitrario en su contra de las disposiciones de derecho penal. Según se informa, las empresas de seguridad privada que participan en estos actos son contratadas por empresas y otros actores que tienen intereses económicos en los proyectos a los cuales se oponen las comunidades locales”.*

- Haber sido obligado a prostituirse o contraer matrimonio contra su voluntad.
- Su vida, libertad o seguridad están amenazadas por conflictos armados, situaciones graves de violencia e inseguridad.

7 ACNUR, Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de Guatemala. 2018, Enero 2018, HCR/EG/GTM/18/01, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/5ab17c024.html>

**De acuerdo con el ACNUR, en los países del Norte de Centroamérica, los siguientes perfiles de personas pudieran estar en riesgo y requerir protección como refugiados<sup>8</sup>:**

- Personas que una pandilla u otro grupo de delincuencia organizada presumen que infringen sus normas o que se resisten a su autoridad.
- Las personas con profesiones o posiciones susceptibles a la extorsión, incluidas aquellas que se desempeñan en el comercio informal y formal, como los propietarios de negocios, sus empleados y trabajadores, o como los vendedores ambulantes; trabajadores del transporte público; conductores de taxi y moto taxi (tuc-tuc); empleados del sector público; niños y adultos que reciben remesas del exterior; escolares; sacerdotes; y ciertos retornados del extranjero.
- “Informantes”, testigos y víctimas de delitos cometidos por las pandillas y otros grupos de delincuencia organizada, o cometidos por miembros de las fuerzas de seguridad.
- Familiares, dependientes y otros miembros de la familia de integrantes de las pandillas u otros grupos de delincuencia organizada; habitantes de las zonas donde operan las pandillas; y otras personas de quienes se presume su vinculación a una pandilla.
- Personas identificadas como traidores por los grupos delictivos o pandillas.
- Niños, niñas y jóvenes con determinados perfiles o en circunstancias específicas (en particular aquellos que se encuentran en zonas donde operan las pandillas o en entornos sociales donde se ejerce la violencia infantil).
- Mujeres y niñas con determinados perfiles o en circunstancias específicas.
- Personas con orientaciones sexuales y/o identidades de género diversas.
- Maestros y educadores que trabajan en escuelas e instituciones educativas públicas.
- Antiguos miembros de las fuerzas armadas y policiales.
- Funcionarios públicos, especialmente quienes trabajan investigando o combatiendo la delincuencia organizada, incluyendo a jueces, fiscales y abogados.
- Periodistas y otros profesionales de medios de comunicación, especialmente quienes trabajan en temas relacionados con la delincuencia organizada y la corrupción.
- Personas defensoras de derechos humanos y activistas sociales y políticos.
- Miembros de comunidades indígenas, afro hondureñas y campesinas relacionados con controversias por tierras.
- Familiares, dependientes, otros miembros del hogar de las personas comprendidas en los perfiles de riesgo mencionados anteriormente.

**➤ Puedes ver el video que cuenta la historia de una pareja de adultos mayores de nacionalidad venezolana. Abandonaron Venezuela por la crisis que se vive en ese país.**

<https://youtu.be/gQ9X29BKt4>

<sup>8</sup> Listado basado en los perfiles incluidos en las Directrices de elegibilidad de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de El Salvador, Guatemala y Honduras, citados anteriormente.

# ¿Las personas sobrevivientes de trata pueden ser refugiadas?

Una solicitud de protección como refugiada por parte de una persona sobreviviente, o de una víctima potencial de trata puede presentarse en muchas circunstancias distintas:

- La víctima pudo haber sido sometida a la trata en el extranjero, haber escapado de los tratantes y estar buscando la protección en México.
- La víctima también pudo haber sido sometida a la trata dentro del territorio de su país de nacionalidad, haber escapado de los tratantes y haber huido fuera de su país en busca de protección como refugiada.
- La persona afectada quizás no haya sido víctima de trata, pero podría temer convertirse en una víctima de trata y, por ello, haber huido de su país para buscar protección como refugiada.

Aparte de la persecución experimentada por las personas durante el proceso de ser víctimas de trata, dichas personas podrían enfrentar represalias o convertirse nuevamente en víctimas de trata en caso de regresar al territorio del cual han huido o en el cual fueron víctimas de trata. Por ejemplo, la cooperación de la persona sobreviviente de trata con las autoridades en el país de asilo o en el país de origen la podría hacer susceptible a sufrir un daño por parte de los tratantes al momento de regresar, particularmente si la trata ha sido cometida por redes internacionales.

Además, la persona sobreviviente también podría tener temor de enfrentar el ostracismo, la discriminación o el castigo por parte de la familia o la comunidad local o, en algunos casos, por las propias autoridades, en caso de regresar.<sup>9</sup>

En el marco de la ley general vigente en materia de trata de personas, se entenderá como trata, toda acción y omisión dolosa de una o varias personas para la realización de una actividad, de las abajo señaladas, con fines de explotación.

**Tipos de explotación:** esclavitud, condición de siervo, prostitución ajena y otras formas de explotación sexual, explotación laboral, trabajo o servicios forzados, mendicidad forzosa, utilización de personas menores de 18 años en actividades ilícitas, adopción ilegal de personas menores de 18 años, matrimonio forzoso o servil, tráfico de órganos, tejidos y células de seres vivos, y experimentación biomédica ilícita en seres humanos.

<sup>9</sup> ACNUR, Directrices sobre Protección Internacional No. 7: La aplicación del artículo 1A(2) de la Convención de 1951 o del Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados en relación con las víctimas de la trata de personas y las personas que están en riesgo de ser víctimas de la trata, 7 de abril de 2006, HCR/GIP/06/07, Disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=487e105b2>

## Procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado



### 1 Pasos a seguir:

- Presentación de la solicitud
- Formulario de información
- Constancia de solicitud
- Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias (TVRH), CURP temporal y Documento Provisional de Visitante con Permiso para realizar Actividades Remuneradas
- Entrevistas de COMAR
- Resolución

### 2 Recurso de revisión

### 3 Juicio de nulidad

### 4 Derechos y obligaciones de las personas solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado

### 5 Preguntas frecuentes de la población

## Pasos a seguir

### Presentación de la solicitud

Cualquier persona extranjera, incluyendo niñas, niños y adolescentes no acompañados o separados de su familia, que se encuentren en territorio nacional, tiene derecho a solicitar que le sea reconocida la condición de refugiado.

La solicitud debe presentarse dentro de un plazo de 30 días hábiles (lunes a viernes, sin contar fines de semana y días festivos en México) después de su ingreso a México. Se puede hacer ante las oficinas de COMAR o de INM. Al acercarse y pedir asilo le pedirán a la persona que llene un formulario con información básica. Si no puede escribir, le ayudarán a llenar el formulario.

Si la persona ingresó a México hace más de 30 días hábiles, deberá acercarse a la autoridad (COMAR o INM). Al presentar su solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, va a recibir una **“prevención”** en la cual le van a pedir explicar las razones por las cuales no le fue posible presentarse antes. Es necesario responder esta prevención en un escrito libre dentro de los 5 días siguientes a la notificación.

### ¿Cómo y dónde presentar la solicitud?

La solicitud puede presentarse:

- Ante la COMAR en Ciudad de México, Acayucan (Veracruz), Tenosique (Tabasco), Tapachula (Chiapas), Tijuana (Baja California) o Monterrey (Nuevo León).<sup>10</sup>
- En las Oficinas de Regulación Migratoria del Instituto Nacional de Migración (INM) en los lugares en los que no haya oficinas de la COMAR.
- En cualquier estación migratoria o estancia provisional del país.
- En aeropuertos y puntos de acceso al territorio mexicano en frontera.

La solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado no tiene costo. Además, las personas solicitantes estarán exentas del pago de derechos por concepto de servicios migratorios (condición de residencia permanente y condición de estancia de visitante por razones humanitarias).

Es importante que, en el momento de presentación de la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, además de brindar detalles de la historia, la persona solicitante presente documentos personales y cualquier otra evidencia que tenga para ayudar a la COMAR a entender lo que ocurrió en el país de origen. Sin embargo, si la persona no tiene dichos documentos, podrá igualmente solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado.

### ¿Qué documentos deben acompañar la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado?

En el caso de que la persona solicitante cuente con documentos de identidad, es necesario presentar una copia de ellos y los de sus acompañantes, si es que los tiene. Si no tiene ningún documento de identidad, solo hay que avisar a los funcionarios que le atienden para que revisen los datos personales que van a aparecer en la documentación que les van a otorgar.

Asimismo, en caso de contar con algunos documentos probatorios que pueden apoyar la solicitud, se pueden entregar desde el momento que presenta su solicitud y durante todo el procedimiento.

### Formulario de información

Una vez presentada la solicitud, la COMAR le pedirá a la persona llenar un formulario explicando por qué salió de su país. Si su familia le acompaña, no debe olvidar incluirlos en su solicitud; si se encuentran en el país de origen debe indicarlo.

La información que proporcione en el formulario es confidencial.

<sup>10</sup> La COMAR está abriendo oficinas en otras ciudades del país donde es probable que pueda presentarse la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. Por lo tanto, el usuario de este Manual debe asegurarse si en el lugar, o cerca del lugar, en el que se encuentra, hay presencia de la COMAR y si puede recibir la solicitud (o cualquier otro trámite pertinente).

En el momento de llenar el formulario de información es importante que la persona se conduzca con la verdad y brinde el mayor número de detalles posible de por qué ha salido de su país y porque no puede regresar a él. Si en el momento de la entrevista, la persona solicitante brinda información diferente de lo que fue informado en el formulario de información, el o la oficial de protección le confrontará en relación con las informaciones contradictorias.

## Constancia de solicitud

La constancia es un documento oficial con los datos y fotografía de la persona solicitante. Es importante que incluya a los familiares que están con la persona solicitante.

Es fundamental verificar que los datos en la constancia estén correctos.

La constancia sólo es válida dentro de la entidad federativa en la que se inició el procedimiento ante la COMAR. Si la persona sale de la entidad federativa, el trámite se considerará abandonado. La constancia indica el estado en el que la persona deberá permanecer durante el procedimiento ante la COMAR.

La constancia tiene una vigencia de 45 días hábiles y debe renovarse en caso de que al término de dicho plazo, la COMAR no haya resuelto la solicitud.

La persona solicitante debe conservar y portar la constancia en todo momento. Se recomienda que las personas saquen fotocopias de la constancia.

**La constancia NO es un documento de regularización migratoria.** El o la solicitante de reconocimiento de la condición de refugiado deberá contar además con algún documento emitido por el INM como la Tarjeta de visitante por razones humanitarias o el Documento Provisional de Visitante con permiso para realizar actividades remuneradas (para aquellas personas que estuvieron en alguna estación migratoria).



La constancia identifica a la persona como solicitante de la condición de refugiado ante el INM y le protege de ser devuelta a su país.

### Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias, CURP temporal y Documento Provisional de Visitante con Permiso para realizar Actividades Remuneradas

Es importante que toda persona que solicite protección ante la COMAR acuda ante el INM a solicitar la Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias (TVRH) y la Clave Única de Registro de Población (CURP) temporal.<sup>11</sup>

El marco jurídico mexicano en materia de migración y personas refugiadas<sup>12</sup> prevé que quienes solicitan el reconocimiento de la condición de refugiado tienen derecho a la condición de estancia por razones humanitarias en tanto su situación migratoria se encuentra pendiente de resolución. Es importante que toda persona que solicite protección ante la COMAR cuente con dicha documentación porque:

- Acredita la situación migratoria regular en México, y por tanto no debería ser detenido o deportado.
- Le da autorización para trabajar.
- Le permite el libre tránsito por el país (sin embargo, ante COMAR la persona se obligó a no salir de la entidad federativa en donde presentó su solicitud).
- Además, es un trámite migratorio gratuito. Puede ser válido hasta por un año y renovado en tanto la COMAR resuelve el procedimiento.



<sup>11</sup> Actualmente está en desarrollo un proyecto piloto para la emisión CURP por parte de la COMAR.

<sup>12</sup> Son relevantes en este sentido los artículos 52 V c), 111 V, 133 IV y 136 de la Ley de Migración; artículo 144 IV e) del Reglamento; y el artículo 11, III del Manual de Trámites y Criterios del INM. Lineamientos para trámites y procedimientos migratorios.

### ¿Cómo puede solicitarse la Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias?

En caso de que sea solicitante de la condición de refugiado ante la COMAR, es necesario llenar un formulario y presentarlo ante las oficinas del INM más cercanas a su domicilio:

- Original y copia del pasaporte, del documento de identidad y viaje o del documento oficial expedido por autoridad de su país de origen, que contenga cuando menos, nombre de la persona extranjera, nacionalidad, fecha de nacimiento y fotografía.  
Si no se cuenta con este documento, la persona solicitante se puede acercar a COMAR para que la apoyen. Si se encuentra en un sitio donde COMAR no tiene presencia, se puede comunicar con el ACNUR para recibir apoyo.
- Documento migratorio en caso de que la persona extranjera haya tenido una condición de estancia.
- Copia de la constancia de inicio de procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado emitida por la COMAR.

#### Además, por lo general se solicita:

- Comprobante de domicilio (si no cuenta con comprobante, puede acudir a COMAR y solicitar un oficio que permita presentarlo ante el INM). Otra opción es que si la persona está en contacto con un albergue o una organización de la sociedad civil ellos pueden apoyar con este requisito.
- Una carta bajo protesta de decir verdad donde señale la fecha de su ingreso a México y los motivos de regularización, con firma autógrafa.
- En caso de que viaje con niñas, niños o adolescentes, es necesario que presente el acta de nacimiento.



**¡OJO!**

**Cada miembro de un grupo familiar debe tramitar su TVRH, es un documento individual.**

La Ley de Migración prevé que los solicitantes tienen derecho a la condición de estancia por razones humanitarias en tanto su situación se encuentra pendiente de resolución (artículo 52, fracción V, inciso c). No obstante, las personas solicitantes que son liberadas de la estación migratoria no reciben dicha documentación, sino un Documento Provisional de Visitante con permiso para realizar actividades remuneradas con vigencia generalmente de 45 días hábiles. Este documento puede ser renovado hasta que la COMAR emita la resolución relativa al reconocimiento o no de la condición de refugiado/a. Es importante recordar que hay que acudir al INM por lo menos 10 días antes del vencimiento del documento para solicitar la renovación.

DOCUMENTO PROVISIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN

Documento Provisional de visitante con permiso para Realizar actividades remuneradas



INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN  
DELEGACIÓN FEDERAL VERACRUZ  
ESTACIÓN MIGRATORIA DE ACAYUCAN, VER.

No. de oficio:

Acayucan, Ver.,

2018



Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 2, 7, 20, 52 fracción V inciso c), 66, 67, 69, 111 fracción V de la Ley de Migración; 234 y 235 del Reglamento de la Ley de Migración; y en concordancia con los Lineamientos para trámites y procedimientos migratorios, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2012 y de conformidad con el numeral 2º letra C, 35, 36 fracción V, 55, 56, 70 y 84 del Reglamento Interior de esta Secretaría de Gobernación: **SE AUTORIZA EL OTORGAMIENTO DE LA CONDICIÓN DE ESTANCIA DE VISITANTE CON PERMISO PARA REALIZAR ACTIVIDADES REMUNERADAS POR UNA TEMPORALIDAD DE 45 DÍAS, por ubicarse en la hipótesis de la fracción V prevista en el artículo 111 de la Ley de Migración, a la extranjera cuyos datos aparecen en el cuerpo del presente oficio:**

1.- NOMBRE COMPLETO:	2.- NACIONALIDAD:	3.- SEXO: MASCULINO
4.- Documento y numero con el que se identifica SIN DOCUMENTO	5.- PAÍS DE NACIMIENTO:	6.- Fecha de nacimiento:

Aplica en la hipótesis del artículo 111 fracción V de la Ley de Migración

**Importante:**

El documento provisional tiene una vigencia de 45 días contados a partir de la fecha que el mismo indica. Se previene al extranjero en términos del artículo 17 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, a dar seguimiento al procedimiento indicado en esta área, hasta en tanto no obtenga una resolución definitiva a su solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado interpuesta ante la COMAR.

El portador de este documento provisional, deberá renovarlo dentro de los 10 días anteriores a la fecha de vencimiento.

Esta condición de estancia sólo se otorgará al extranjero, mientras subsista el supuesto por el que se le autorizó y agotado el mismo, el Instituto deberá determinar la situación migratoria del extranjero.

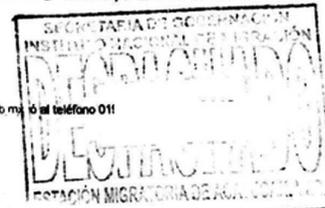
Se autoriza el otorgamiento de la Condición de Estancia de visitante con permiso para realizar actividades remuneradas por encontrarse en la hipótesis prevista en la fracción V del artículo 111 de la Ley de Migración

- I. Que no exista información fehaciente sobre su identidad y/o nacionalidad o exista dificultad para la obtención de los documentos de identidad y viaje o
- II. Que los consulados o secciones consulares del país de origen o residencia requieran mayor tiempo para la expedición de los documentos de identidad y viaje o
- III. Que exista impedimento para su tránsito por terceros países u obstáculo para establecer el itinerario de viaje al destino final o
- IV. Que exista enfermedad o discapacidad física o mental médicamente acreditada que imposibilite viajar al migrante presentado
- V. Que se haya interpuesto un recurso administrativo o judicial en que se resuelven cuestiones inherentes a su situación migratoria en territorio nacional, o se haya interpuesto un juicio de amparo y exista una prohibición expresa de la autoridad competente para que el extranjero pueda ser trasladado o para que pueda abandonar el país.

Finalmente se hace de conocimiento al extranjero que se sujeta a control de firma, en el libro de extranjeros que se lleva a cabo en la Estación Migratoria de Acayucan, Ver., así como en la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados Delegación Veracruz, con domicilio en carretera Costera del Golfo km 221, C.P. 96000, en un horario de 09:00 a 14:00 horas, el día lunes de cada semana, hasta en tanto ésta resuelve la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, motivo por el cual se otorga el presente oficio. Así mismo apercíbese a la extranjera de que en caso de incumplimiento a la presente determinación, se hará acreedora a las sanciones que conforme a la Ley de la materia procedan y deberá comparecer ante esta autoridad migratoria cuantas veces sea requerido, igualmente esta autoridad migratoria se reserva la facultad de dictar nuevamente la presentación de la extranjera por cuestiones supervenientes. Se hace la aclaración de que el presente documento tiene carácter de temporal y no representa la autorización de esta autoridad para acreditar la condición de residente temporal o peaca permiti, tampoco autoriza el tránsito por territorio nacional como uso de oficio de libre tránsito. Así lo firma y autoriza:



Para cualquier duda y/o aclaración, comunicarse al correo electrónico [castellanos@inam.gob.mx](mailto:castellanos@inam.gob.mx) o al teléfono 011



Por su parte, la Clave Única de Registro de Población temporal para extranjeros, es un instrumento de registro e identificación, que se expide por un periodo de 180 a 365 días naturales.<sup>13</sup>



## Entrevistas

La COMAR suele realizar dos tipos de entrevistas, la entrevista de elegibilidad y la entrevista de asistencia.

### Entrevista de elegibilidad

La COMAR entrevista a la persona para conocer los motivos por los cuales salió de su país y las razones por las que no quiere o puede regresar. Es importante que la persona solicitante dé el mayor número de detalles posibles. Regularmente se hace una única entrevista pero pueden ser más. **Estas entrevistas son confidenciales y toda la información proporcionada será resguardada por COMAR.**

En caso de contar con algún documento o información relacionada a su caso, la persona solicitante debe aportarlo, pero es importante que sepa que no necesita pruebas de lo que pasó en su país. La entrevista debe ser realizada de manera individual. También puede elegir si le entrevista un hombre o una mujer. Además, si no habla español, tiene derecho a un intérprete o traductor durante el proceso. La persona solicitante tiene derecho de ser acompañada en la entrevista por su representante legal y/o una persona de su confianza.

<sup>13</sup> En caso de tener cualquier duda respecto de la CURP, se puede consultar el siguiente vínculo: <https://www.gob.mx/segob/renapo/acciones-y-programas/preguntas-frecuentes-sobre-la-clave-unica-de-registro-de-poblacion-temporal-para-extranjeros>



### **Preparación para la entrevista**

Antes de acudir a la entrevista, es recomendable realizar una sesión de orientación con la persona solicitante, de manera que tenga certidumbre sobre la lógica del proceso y sobre el principio de confidencialidad. La orientación para el proceso de entrevistas de elegibilidad es un aspecto muy importante, ya que este paso implica relatar al oficial de la COMAR sus motivos de huida del país de origen, lo que puede resultar en una experiencia traumática o dolorosa para la persona.

Además, puede ser de mucha utilidad que la persona haga un “repasso” de su testimonio para asegurarse que recuerda y sobre todo, que puede expresar de manera ordenada, cronológica, y sin contradicciones los detalles de la situación que la orilló a huir.

### **Entrevista de asistencia**

La COMAR suele hacer además una entrevista por su personal del área de asistencia con el fin de conocer mejor a la persona que solicita protección, identificar necesidades particulares de protección, y en su caso, facilitarle el acceso a trámites y servicios.

### **Resolución**

La COMAR estudia el caso y, conforme a lo previsto en la legislación, le dará el resultado hasta 55 días hábiles (lunes a viernes, sin contar fines de semana y días festivos en México) después de la fecha marcada en su constancia. Son 45 días hábiles para tomar una decisión, más 10 días para informarle el resultado. En algunos casos, la COMAR puede ampliar el plazo para tomar una decisión por otros 45 días hábiles.

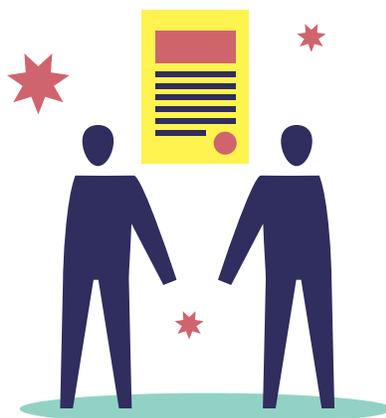
**Si es positiva:** en coordinación con la COMAR la persona tendrá que acudir al INM para tramitar su residencia permanente en México como refugiada o beneficiaria de protección complementaria, y recibir la CURP permanente.

Todos sus familiares incluidos en la solicitud serán reconocidos como refugiados.

**Si es negativa:** tiene el derecho a presentar ante la COMAR un recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles (lunes a viernes, sin contar días festivos en México) siguientes a la notificación. También tiene la opción de presentar un juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa en los siguientes 30 días hábiles.



MEDIO DE IMPUGNACIÓN	RECURSO DE REVISIÓN	JUICIO DE NULIDAD
<b>Tiempo para su presentación</b>	15 días hábiles a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación de la resolución.	30 días hábiles a partir de que surta efectos la notificación de la resolución.
<b>Ante quién se presenta</b>	COMAR	Tribunal Federal de Justicia Administrativa
<b>Modo de presentación</b>	Escrito libre	Demanda
<b>Tiempo de resolución</b>	90 días naturales	Entre 4 y 6 meses (aunque puede ser más largo)
<b>Qué pasa si se niega nuevamente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tiene 30 días hábiles para presentar un juicio de nulidad; o</li> <li>2) Tiene 15 días hábiles para presentar un juicio de amparo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tiene 15 días hábiles para presentar un juicio de amparo</li> </ol>



## Recurso de revisión

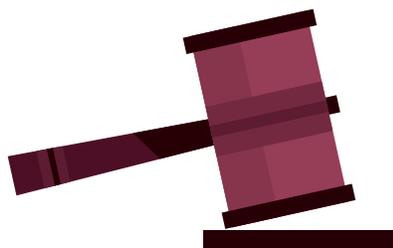
El artículo 25 de la LRPCAP establece que si la resolución de la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado fuese en sentido negativo, la persona solicitante podrá interponer un recurso de revisión dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. El término, de conformidad a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se cuenta a partir del día siguiente en que se realiza la notificación.

**Para interponer un recurso de revisión, la persona solicitante debe dirigir a la COMAR un escrito donde deberá integrar los siguientes datos:**

- 1 Nombre de la institución a la cual se dirige, es decir, la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR).
- 2 Nombre de la persona solicitante que presenta el recurso de revisión, incluyendo a los familiares que por derivación se encuentran solicitando también la condición de refugiado y la dirección en que habrán de recibir todo tipo de notificaciones por parte de la COMAR.
- 3 Escribir la fecha en la que se emitió la resolución negativa, así como la fecha en que la persona solicitante fue notificado/a del resultado negativo de la misma.
- 4 Describir a detalle el por qué no se está de acuerdo con la decisión de la COMAR y expresar clara y específicamente que desea apelar esa decisión.
- 5 Explicar con detalle cuáles son las consecuencias o los agravios que la o el solicitante enfrenta al ser rechazado su reconocimiento de la condición de refugiado/a.
- 6 Agregar la fecha y la localidad en que es realizado el recurso de revisión.
- 7 Asegurar que el recurso vaya firmado por la persona solicitante. En caso de no saber escribir puede firmar con huella digital.

### Es importante recordar que:

- No es necesario presentar pruebas de lo relatado en el recurso de revisión. Sin embargo, en caso que se tengan, anexar copias.
- Pedir a COMAR o al INM que sellen de recibida una copia del escrito de recurso de revisión entregado, en donde conste la fecha en que fue recibido.



## Juicio de nulidad

El artículo 2 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo establece que se puede interponer un “juicio de nulidad” en contra de resoluciones de autoridades administrativas, como lo es la COMAR dentro de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de la COMAR.

El Juicio de nulidad se puede interponer después de haber presentado un recurso de revisión y que éste haya resultado negativo o se puede interponer sin haber presentado un recurso de revisión.

**Para interponer un juicio de nulidad, la persona solicitante debe presentar ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa un escrito de demanda que deberá integrar los siguientes datos:**

- 1 Nombre del demandante, domicilio para oír y recibir notificaciones y dirección de correo electrónico.
- 2 Mencionar la resolución impugnada.
- 3 La autoridad demandada, en este caso, la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR).
- 4 Los hechos que dan motivo a la demanda.
- 5 **En caso de haberlas, pruebas.**
- 6 Los conceptos de impugnación, explicar las razones por las cuales la resolución de COMAR se considera errada y que por tanto impide el acceso al derecho a ser reconocido como refugiado.
- 7 Puntos petitorios: qué se espera que el Tribunal decida.

### Es importante recordar que:

- En el juicio de nulidad se pueden solicitar medidas cautelares, por ejemplo, que el Tribunal ordene al INM que renueve la TVRH durante el juicio, o que la COMAR emita una nueva constancia de trámite.
- Dado que el juicio de nulidad es más complicado que el recurso de revisión, se requerirá el apoyo de un abogado, el ACNUR puede ayudar a obtener uno, o se puede acudir al Instituto Federal de la Defensoría Pública, IFDP.

**Debe tomarse en cuenta que durante el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado la persona solicitante debe:**

- Asistir ante la COMAR y/o el INM<sup>14</sup> el día que le sea señalado para firmar. Se considerará abandonado el trámite de solicitud cuando las o los solicitantes no asistan a firmar durante 10 días hábiles sin causa justificada.
- Permanecer en el estado donde se presentó la solicitud. Si desea trasladarse a un estado distinto, debe solicitar autorización de traslado a la COMAR. Debe tomar en cuenta que, si se traslada sin autorización de COMAR (y en algunos casos, del INM), su caso se da por abandonado.
- Asistir a todas las entrevistas que sean solicitadas por la COMAR.

**La frecuencia y condiciones de firmar ante la COMAR y/o el INM pueden variar según el lugar en el que la persona haya presentado su solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. Por ello, es muy importante que la persona solicitante se informe adecuadamente y tenga certeza de sus obligaciones para evitar que su procedimiento se vea afectado de alguna manera al no cumplir adecuadamente con sus obligaciones.**

➤ **Vínculo video Pasos para solicitar en México**  
<https://www.facebook.com/ConfiaEnElJaguar/videos/870583916482120/>

➤ **Vínculo video que explica el procedimiento**  
<https://drive.google.com/open?id=1Rk5z3SVEU7XsHw4kLfHxeISobMTMz3ir>

<sup>14</sup> Las personas que solicitaron la condición de refugiado estando en una estación migratoria, una vez liberadas, deberán acudir a firmar ante la COMAR y ante el INM. Las personas que solicitaron la condición de refugiado ante las oficinas de Regulación migratoria del INM (por no haber oficinas de la COMAR cercanas), deberán acudir a firmar ante el INM.

## Cómo iniciar el procedimiento para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado en México:

En México, el órgano de gobierno responsable de recibir, analizar y decidir sobre tu solicitud de la condición de refugiado es la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR).

**¡Solicita protección!**

Acreditarse a la COMAR, las Oficinas de Regulación Migratoria de INM o cualquier autoridad mexicana y si deseas solicitar la condición de refugiado en México. Cuenta qué pasó o porque no puedes regresar a tu país. Dilo o escríbelo.

**Formulario**

Llenarás un cuestionario explicando por qué saliste de tu país y por qué no puedes regresar.

Si tus familiares te acompañan es importante incluirlos en el formulario; si se encuentran en tu país debes mencionarlo.

La COMAR no va a compartir con nadie lo que te le digas, es confidencial.

**Constancia**

La COMAR te dará una Constancia de trámite que prueba que has iniciado el procedimiento y que no puedes ser devuelto a tu país. Es un documento oficial con tus datos y fotografía y debe incluir a los familiares que están contigo, verifica que los datos sean correctos.

Tu procedimiento inicia a partir de la fecha de expedición que aparezca en tu Constancia.

Tu Constancia sólo es válida dentro del estado (Entidad Federativa) en el que iniciaste el procedimiento. Si sales del estado, tu trámite se considerará como abandonado. Si deseas moverte debes pedir autorización de traslado a la COMAR.

**CURP Temporal**

Clave Única de Registro de Población (CURP) temporal.

También se tramitará tu Clave Única de Registro de Población (CURP) temporal, una clave de 18 números y letras que te permite acceder a trámites y servicios públicos.

**Tarjeta de visitante por razones humanitarias**

Ser una persona solicitante de la condición de refugiado te da derecho a solicitar al INM tu Tarjeta de visitante por razones humanitarias, la cual otorga una estancia regular en el país y autorización para trabajar. Es gratuita y tiene vigencia hasta de un año.

Si abandonas tu procedimiento no tendrás opción a renovarla.

**Entrevista**

La COMAR realiza por lo menos dos entrevistas:

**Asistencia** - es para conocer y detectar necesidades, tiene como objetivo facilitarte el acceso a trámites y servicios.

**Elegibilidad** - te entrevista de forma individual para conocer los motivos por los que huiste de tu país. Es muy importante que COMAR tenga la mayor cantidad de datos sobre lo que te pone en riesgo en tu país, cuenta a detalle lo que pasó.

No tienes obligación de presentar pruebas, pero si las tienes, muéstralas a la COMAR.

Según lo necesites, puedes pedir que te entreviste un hombre o una mujer.

**Resolución**

La COMAR estudia tu caso y te informa su decisión.

Puede tardar hasta 45 días hábiles, más 10 días hábiles para que la COMAR te notifique su decisión.

Si la COMAR requiere más información para dar una respuesta, deberá avisarte, y podría tomar otros 45 días hábiles para que recibas tu resolución. Te deben entregar una Constancia nueva.

**Presentarte a firmar**

Deberás presentarte en las oficinas de COMAR o del INM a firmar en los días que te indiquen. Si fallas a tu firma tu procedimiento será considerado como abandonado.

Mantente siempre al pendiente de las instrucciones de las autoridades.

**Resolución positiva**

**¡Eres una persona refugiada o recibiste protección complementaria!**

El proceso no termina aquí, debes ir a la COMAR o a la Oficina de Regulación Migratoria del INM para empezar tu trámite migratorio y obtener la Tarjeta de residente permanente para ti y los familiares que te acompañan. Esto te permitirá vivir en cualquier parte de México.

**Resolución negativa**

Si no estás de acuerdo con la decisión de la COMAR, puedes pedir que revise tu caso nuevamente. Si no quieres otra oportunidad, podrías regresar a tu país.

Tienes 15 días hábiles a partir de la notificación para pedir una segunda revisión de tu caso, este proceso se llama Recurso de revisión. Recuerda que siempre puedes pedir orientación y apoyo al ACNUR.

**El procedimiento es GRATIS y NO tienes obligación de PRESENTAR PRUEBAS.**

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

- Todo el procedimiento ante la COMAR es GRATUITO, así como los documentos migratorios que te expida a tu procedimiento.
- Tienes derecho a contar con un abogado/a durante todo el procedimiento. Puedes contactar al Instituto Federal de Defensoría Pública (IFDP) para recibir asistencia legal gratuita: **01 800 224 2426**
- Si lo necesitas, puedes solicitar un traductor o intérprete.
- Tienes derecho a educación y salud pública. COMAR te brinda asistencia institucional para facilitar el acceso a educación, salud, documentos de identidad y de viaje.

**¿Quién es una persona refugiada?**

Una persona que no puede regresar a su país porque su vida, seguridad o libertad corre peligro.

Las personas en esta situación pueden pedir ayuda al gobierno de México para ser reconocidas como refugiadas. Como una persona refugiada podrás moverte libremente dentro del país, tendrás derecho - igual que una persona mexicana- a educación, trabajo, salud, vivienda, entre otros, y contarás con la protección del Estado Mexicano. Siempre tendrás la obligación de respetar la Constitución, leyes y reglamentos mexicanos.

**La Comisión Nacional de los Derechos Humanos te acompaña y protege tus derechos.**

Teléfono gratuito en todo México: **01 800 715 2000**

Contacta a la COMAR si deseas solicitar protección como una persona refugiada:

**Acayucan, Veracruz**  
Carretera Costera del Golfo No. 180, Km. 221  
(55) 5209 8800 ext. 37063, 37063, 37064, 37065.

**Ciudad de México**  
Verdes No. 49, Col. Juárez  
(55) 5209 8800 ext. 30147

**Tenosique, Tabasco**  
Calle 2 S/N, esquina calle 55, Col. Pueblo Nuevo (frente a tanque de agua elevado)

**Tapachula, Chiapas**  
Bva Avenida Sur y 4ta Poniente No. 39, Col. Centro  
(962) 642 5318 y (962) 642 5319

**www.gob.mx/comar**

**Comienza una nueva vida en México**

Si tienes miedo de regresar a tu país porque tu vida, seguridad o libertad corren peligro, tienes derecho a pedir protección como una persona refugiada en México.

Contacta a la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) para información y apoyo:

Teléfono gratuito en todo México: **01 800 226 6769**

**Acayucan, Veracruz**  
Poligonales Luvillo de Topada S/N, esquina con Vázquez Gómez, Col. Vázquez  
(524) 106 4616

**Aguacalientes, Aguascalientes**  
Cristóbal Colón No. 309, Barrio del Estero  
(449) 910 2025

**Ciudad de México**  
Cabrera Martínez Escobedo 526, Col. Anáhuac, Piso 3  
(55) 5125 2800

**Monterrey, Nuevo León**  
(55) 4791 7041

**Palenque, Chiapas**  
Bd. Av. Sur Poniente S/N, entre Abasco y Aldama (2a poniente Sur), Barrio San Juan  
(52) 7509 6508

**Saltillo, Coahuila**  
Bvd. Calles No. 200, Piso 2 Local 22  
(844) 585 0524

**Tenosique, Tabasco**  
Calle 22 No. 404, esquina con Calle 25, Col. Centro  
(934) 342 1654 o (934) 342 1687

**Tapachula, Chiapas**  
21 Oriente No. 22, entre 9ª y 11ª Av. Norte, Col. Lomas del Socorro  
(962) 642 5198 y (962) 642 5199

**Tijuana, Baja California**  
Boulevard Sánchez Taboada No. 1046B, Colonia R15 - R20, Zona Urbana Río  
(664) 615 8166 o (664) 615 8103

Si tienes preguntas puedes contactar a El Jaguar en Facebook ConfianzaEljaguar

## **Derechos de las personas solicitantes de la condición de refugiado**

Cuando una persona ha expresado ante el INM o la COMAR su deseo de ser reconocida como refugiada, se le considera como solicitante de la condición

de refugiado. Las personas solicitantes tienen varios derechos, entre ellos:

- 1** No ser devuelta a su país o a cualquier otro donde su vida, seguridad o libertad estén en peligro.
- 2** Que no se le imponga una sanción en caso de haber ingresado a México sin permiso o documentos como pasaporte y visa, es decir, de forma irregular.
- 3** Recibir información sobre el procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado. Este procedimiento es gratuito y confidencial.
- 4** Que no se informe a las autoridades diplomáticas ni consulares de su país de origen, a menos que el o la solicitante otorgue su consentimiento.
- 5** Contar con un traductor o intérprete, en caso de ser necesario.
- 6** Tener representación legal (abogado) durante todo el procedimiento.
- 7** No ser discriminado/a por ningún motivo.
- 8** A que las decisiones que afecten a niños, niñas y adolescentes se tomen de acuerdo con su interés superior.
- 9** Comunicarse siempre que lo desee con funcionarios del ACNUR en México o de otras organizaciones que brindan asistencia a personas refugiadas.
- 10** Incluir en la solicitud de la condición de refugiado también a familiares que se encuentran todavía en el país de origen para que, en caso de ser reconocido/a, su ingreso a México sea autorizado, a través del procedimiento de reunificación familiar.
- 11** Solicitar la tarjeta de visitante por razones humanitarias (TVRH), mientras se resuelve la solicitud de la condición de refugiado, lo cual facilita su acceso al trabajo, entre otros derechos.

### DERECHOS y OBLIGACIONES de las personas solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado en México

DERECHOS	OBLIGACIONES
<p><b>1. No devolución.</b> Ninguna persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado podrá ser devuelta a su país mientras su solicitud es analizada.</p>	 <p><b>13. Obligación de proporcionar información verídica y completa.</b> Habla con la verdad, y con el mayor detalle posible. Recuerda que COMAR no te conoce.</p> <p><b>14. Firma.</b> Si eres el titular del caso debes presentarse a firma mientras estés en el procedimiento. En caso de faltar a firma la solicitud será dada por abandonada.</p> <p><b>15. Permanencia dentro del área donde se dio inicio a su trámite.</b> Deberás quedarte en el estado (Entidad federativa) en la que</p>
<p><b>2. Confidencialidad.</b> Lo que nos cuentes no será compartido con nadie sin tu permiso, ni siquiera con las autoridades de tu país.</p>	
<p><b>3. No discriminación.</b> Nadie podrá discriminarte por motivos de raza, sexo, religión o nacionalidad.</p>	
<p><b>4. Derecho a la información.</b> Como una persona solicitante tienes derecho a recibir información sobre su procedimiento, y a tener acceso a tu expediente.</p>	
<p><b>5. Entrevista personal.</b> Tienes derecho a ser entrevistado por un funcionario de la COMAR, de manera individual y en condiciones adecuadas.</p>	
<p><b>6. Intérprete.</b> Si no hablas español, tienes derecho a contar con un intérprete de tu idioma.</p>	
<p><b>7. Gratuidad del procedimiento.</b> El procedimiento para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado es gratis. Ninguna autoridad debe exigirte pago alguno.</p>	
<p><b>8. Revisión.</b> Si recibes una respuesta negativa tienes derecho a pedir que revisen nuevamente tu caso (Recurso de revisión), tienes 15 días hábiles después de recibir la respuesta para hacerlo.</p>	
<p><b>9. Contacto con el ACNUR.</b> Todo solicitante podrá contactar a la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) para recibir información y orientación.</p>	
<p><b>10. Representante legal.</b> Las personas extranjeras tienen derecho a solicitar, en persona o a través de su representante</p>	

## Obligaciones de las personas solicitantes de la condición de refugiado

Las personas solicitantes de la condición de refugiado tienen una serie de obligaciones, entre ellas:

- 1** Proporcionar a las autoridades información verídica sobre los motivos por los que salió de su país.
- 2** Comparecer ante la COMAR o el INM (en caso de que no haya presencia de COMAR), cada 10 días hábiles el día que le haya sido asignado. En casos excepcionales, por presentar alguna situación de vulnerabilidad por ejemplo, se podrá asignar esta obligación a un acompañante si lo hay. De no presentarse, el caso será considerado como abandonado.
- 3** Asistir a las entrevistas que la COMAR considere necesarias a efecto de obtener la información para el análisis del caso.
- 4** No salir del estado (Chiapas, Veracruz, Tabasco, etc) donde se solicitó la condición de refugiado sin autorización de "traslado" por parte de la COMAR.
- 5** Presentar documentación que respalde su solicitud, siempre que esto sea posible y no ponga su vida en riesgo para conseguirla. Si la persona solicitante no tiene documentos o pruebas, no debe preocuparse, la ley no lo exige.
- 6** Respetar la Constitución Política, leyes y reglamentos de México.

## Preguntas frecuentes de la población

### 1 ¿Qué probabilidad hay de que me reconozcan?

Cada caso es analizado de forma individual y la COMAR tomará una decisión en atención a los méritos de cada caso.

### 2 Usted, ¿qué me recomienda?

Es su decisión, mi trabajo es brindarle toda la información para que tome una decisión informada y decida qué es lo mejor para usted.

### 3 ¿Qué ocurre si ya pasaron 30 días hábiles desde que llegué a México, pero tengo miedo de lo que pueda pasarme si regreso a mi país?

Si ya transcurrieron 30 días hábiles desde que ingresó a México, aún puede solicitar protección como refugiado. Sin embargo, tendrá que explicar a la COMAR por qué no pudo solicitar con anterioridad. La COMAR decidirá si admite la solicitud fuera del plazo de los 30 días hábiles, o no.

### 4 ¿Qué pasa si quiero continuar con el procedimiento en otro lugar?

Puede pedir a la COMAR una autorización de traslado para continuar con el trámite en otro Estado (entidad federativa), deberá exponer por qué desea trasladarse. COMAR deberá resolver la petición en un término no mayor de 3 días hábiles. En caso de ser autorizado, se deberá expedir una nueva constancia.

Es importante subrayar que si se traslada sin autorización de la COMAR el trámite será considerado como abandonado y podría ser detenida y llevada a estación migratoria para ser retornada a su país o esperar la reapertura de su solicitud.

### 5 ¿Qué pasa si me niegan?

Usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante la COMAR y explicar por qué sigue temiendo volver a su país. También tiene derecho a presentar un juicio de nulidad o un juicio de amparo. Tendrá apoyo gratuito de un/a abogado/a para analizar la mejor opción en su caso.

### 6 Estando en México, ¿puedo solicitar en otro país?

No, para solicitar en otro país, es necesario que se encuentre en el territorio de dicho país donde tiene la intención de solicitar la condición de refugiado.

Cuando la persona decida desistir de su solicitud en México, es muy importante que la COMAR sea informada de esta decisión.

**Si aún estás en peligro y quieres continuar con tu procedimiento sigue estos sencillos pasos:**

- 1.** Acude a la COMAR o a las Oficinas de Regulación Migratoria del INM.  

- 2.** Diles que deseas re-abrir tu caso.  

- 3.** Te pedirán un escrito en el que expliques qué te forzó a salir del estado en el que estabas o qué pasó que no te fue posible presentarte a las firmas.  

- 4.** La COMAR recibirá el escrito, lo analizará y te informará su decisión. ¡Mantente atento a las instrucciones de COMAR y el INM!  


 Para mayor información y orientación puedes contactar al ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados al número gratuito: 01 800 226 8769

**> Vínculo para ver PDF**  
<https://help.unhcr.org/wp-content/uploads/sites/22/pdf/PostalAbandono.pdf>



**7 Si me reconocen como refugiado, ¿me sirve el documento para llegar a EUA?**

La residencia permanente le permite vivir en cualquier parte de México. Para ingresar a otro país, usted deberá cumplir con los requisitos administrativos de ese lugar.

Recuerde que solicitar protección o asilo en otro país podría provocar que la protección en México sea suspendida.

**8 Si soy reconocido, ¿me tengo que quedar a vivir en esta ciudad?**

No. La residencia permanente le permite vivir en cualquier parte de México. Si desea moverse, tramite cuanto antes su Residencia permanente, no es recomendable viajar con su resolución de la COMAR.

**9 Si soy reconocido, ¿me puedo traer a mi familia?**

Una persona reconocida como refugiada tiene el derecho a solicitar la reunificación familiar ante la COMAR, esto significa traer a sus familiares a vivir a México.

Las personas beneficiarias de protección complementaria pueden iniciar un trámite de unidad familiar ante el INM, este es un proceso distinto a la reunificación familiar. Tiene un costo.

**10 Si ya solicité protección como refugiado/a pero me negaron y deportaron, ¿puedo volver a solicitar?**

Sí, si existieran hechos nuevos que pusieran en peligro su vida, libertad, seguridad o integridad.

**11 ¿Qué pasa si falté a firmar durante 15 días naturales en forma consecutiva, es decir dos semanas seguidas?  
¿Qué pasa si salí del estado en donde inicié el procedimiento sin permiso de la COMAR?**

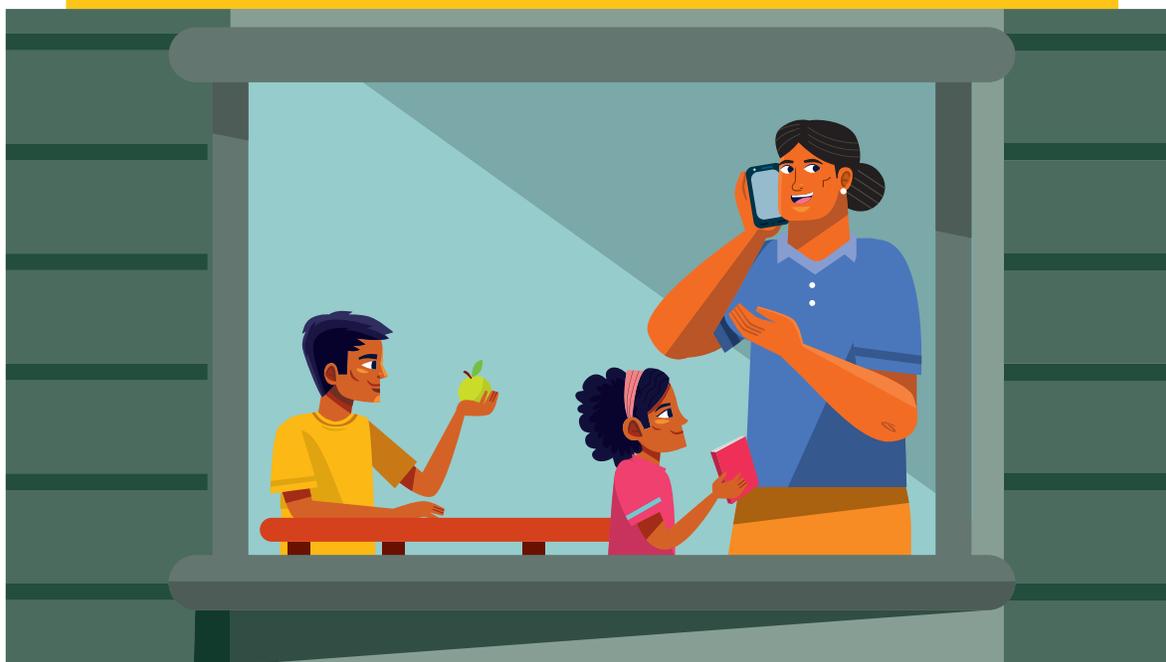
En esos dos casos, la COMAR da por abandonado el procedimiento de solicitud de la condición de refugiado. Sin embargo, si aún está en peligro y quiere continuar con el procedimiento, es posible solicitar la reapertura de su trámite ante COMAR.

Debe tomarse en cuenta que la frecuencia y condiciones de firmar ante la COMAR y/o el INM pueden variar según el lugar en el que la persona haya presentado su solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. Por ello, es muy importante que la persona solicitante (o quien le brinda acompañamiento) se informe adecuadamente y tenga certeza de sus obligaciones para evitar que su procedimiento se vea afectado de alguna manera al no cumplir adecuadamente con sus obligaciones.





# **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS REFUGIADAS Y BENEFICIARIAS DE PROTECCIÓN COMPLEMENTARIA**



## Derechos y obligaciones de las personas refugiadas y con protección complementaria

Las personas refugiadas tienen varios derechos, entre otros:

- A la residencia permanente en México.
- Al trabajo.
- A recibir servicios de salud.
- A recibir educación y, en su caso, el reconocimiento de sus estudios.
- A circular libremente por territorio mexicano.
- A contar con un documento de identidad expedido por el gobierno de México.
- A solicitar la reunificación familiar.



### Tarjeta de residente permanente



### ¿Cómo puede solicitarse la tarjeta de residente permanente?

Es necesario llenar un formulario y presentar ante las oficinas del INM más cercanas a su domicilio:

- Original y copia del pasaporte, del documento de identidad y viaje o del documento oficial expedido por autoridad de su país de origen, que contenga cuando menos, nombre de la persona extranjera, nacionalidad, fecha de nacimiento y fotografía.
- Documento migratorio en caso de que la persona extranjera haya tenido una condición de estancia.
- Original y copia de la resolución de la COMAR en la que se reconozca su condición de refugiado o se le otorgue protección complementaria, según sea el caso.

**Vigencia:** Indefinida.

1 año para niños/as menores de 3 años de edad.

4 años para niñas, niños y adolescentes mayores de 3 años y menores de 18 años de edad.

La persona extranjera que obtenga autorización de la condición de estancia de residente permanente tiene la obligación de comunicar al INM cualquier cambio de estado civil, cambio de nacionalidad por una distinta a la utilizada para ingresar, domicilio o lugar de trabajo. La comunicación deberá realizarse dentro de los noventa días posteriores a que ocurra dicho cambio.

**También tiene una serie de obligaciones, entre ellas:**

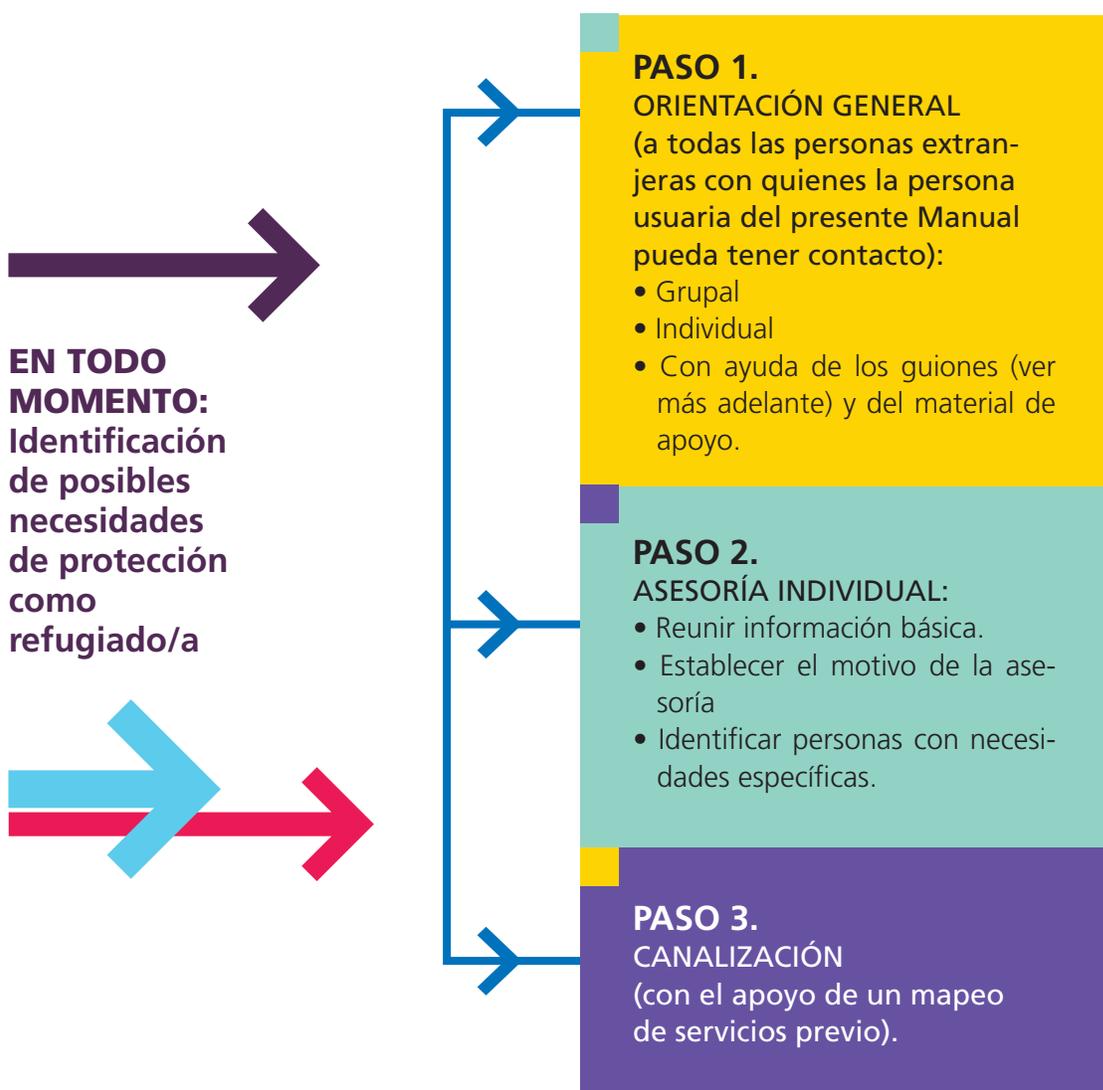
- Respetar la Constitución Política, leyes y reglamentos de México.

➤ También puede consultarse el video sobre derechos de personas solicitantes, refugiadas y beneficiarias de protección complementaria en el siguiente vínculo: <https://youtu.be/-XP6PV6cRjE>

**Apuntes prácticos para identificar, orientar, asesorar y canalizar a personas con necesidades de protección como refugiadas**

- Identificación de posibles necesidades de protección como persona refugiada.
- Orientación general y guion para brindar información.
- Material de apoyo y distribución de materiales informativos.
- Asesoría individualizada.
  - Reunir información.
  - Establecer el motivo de la asesoría.
  - Identificar personas con necesidades específicas y asesoría sobre las opciones disponibles.
- Canalización.
- Mapeo de servicios.
- Protección de datos personales.
- Consentimiento informado.

Muchas personas dejan su país en busca de oportunidades de empleo o educación, otras tratan de reunirse con sus familiares, sin embargo, y esto es muy importante, hay personas, los refugiados, que no pueden elegir y están obligadas a dejar su hogar por causa de conflictos, persecución, violaciones de derechos humanos o violencia generalizada. Las personas refugiadas están en necesidad de protección, de ahí que deban ser identificadas y protegidas, principalmente contra la devolución a un lugar donde su vida corra peligro.



## Identificación de posibles necesidades de protección como personas refugiadas

Las personas refugiadas muchas veces ignoran que lo son.

Las personas refugiadas muchas veces identifican que lo que las obligó a huir de su país fueron motivos económicos; sin embargo, en numerosas ocasiones, estos motivos económicos están vinculados con motivos de persecución y violencia.

Las personas refugiadas muchas veces tienen dificultades para expresar su temor en el país de origen y los motivos para haber salido del mismo.

Por lo anterior, puede que sea difícil identificar a personas con necesidades de protección como refugiadas.

Por lo anterior, quienes tienen contacto con personas extranjeras deben estar alertas y abiertas a la posibilidad de identificar, en cualquier contacto o intervención, a una persona con posibles necesidades de protección como refugiada.

### La identificación puede darse en distintos momentos:

- Durante el **registro** de la persona en el albergue u organización que le atiende.
- Durante las **charlas** o **dinámicas** que suelen darse sobre derechos humanos u otros temas.
- Durante **pláticas informales** que se tengan con las personas.
- Durante **asesorías personales** o **grupales**.

En síntesis, en **cualquier momento** puede identificarse alguna señal que pueda indicarnos que la persona pudiera requerir protección como refugiada.



Existen algunas preguntas clave para poder identificar posibles necesidades de protección como refugiado/a, pero es importante asegurar que hacemos preguntas abiertas:

- ¿Hubo algo o alguien que lo obligara a salir de su país?
- ¿Tendría algún temor en caso de ser devuelto/a a su país?
- ¿Qué piensa que le pasaría si fuera devuelto/a a su país en este momento?
- ¿Por qué tuvo que cerrar su negocio/ dejar de trabajar?



### El tipo de respuestas que nos harían concluir que estamos frente a una persona necesitada de protección internacional serían:

- No quiero o no puedo regresar porque mi vida, libertad, familia, etc. podrían correr peligro.
- No quiero o no puedo regresar porque tendría problemas...
- No puedo o no quiero regresar porque en mi país hay violencia, guerra, discriminación, etc.
- No puedo o no quiero porque en mi país he sufrido de ataques o amenazas a causa de mi religión, opinión política, color de piel, condición social, sexo, nacionalidad, género, etc.

Las preguntas y las respuestas no son exhaustivas.

Es importante utilizar tu criterio y cuando exista la mínima referencia de la persona a que su vida, seguridad o libertad estarían en peligro si regresara a su país, se le debe informar sobre el derecho a solicitar la condición de refugiado en México.

## Orientación general y guion para brindar información

Proporcionar información general a las personas recién llegadas ayuda a establecer la confianza, gestionar las expectativas y orientarlas dentro de su nuevo entorno.

La orientación general puede brindarse de dos maneras: a **grupos de personas o individualmente**. La manera de brindar la información dependerá del espacio en el que se encuentra la persona usuaria de este Manual y/o del flujo de personas a quienes haya que informar.

### RECUERDA

**El objetivo es brindar la información al mayor número posible de personas extranjeras con las que se pueda tener contacto. Por ejemplo, en caso de realizar tus labores en un albergue, el objetivo es que todas las personas que hayan ingresado al albergue reciban información sobre el derecho a solicitar protección en México como refugiados.**

Asegura que la información proporcionada sea **completa y precisa**, y que se transmite de manera que las personas extranjeras comprendan. El objetivo es informarles, con un **lenguaje sencillo**, sobre el derecho a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado en México y el procedimiento para el reconocimiento de dicha condición, de acuerdo a su perfil.

**No olvides que es la primera vez que tus interlocutores escuchan esto.** Si al momento de brindar la orientación general eres confuso/a, brindas demasiados detalles, o tomas más de quince minutos para ello, perderás la atención de las personas y la información brindada no tendrá impacto alguno.

>



## ¿Dónde pueden realizarse las actividades de orientación?

Estas actividades pueden llevarse a cabo en los puntos de entrada en frontera, en los albergues de recepción, en los comedores, o en cualquier espacio de recepción y atención a personas extranjeras (como las ventanillas en las direcciones de atención al migrante). Las personas usuarias de este Manual también podrán desplegarse temporalmente hacia varios lugares de acuerdo con las necesidades en circunstancias particulares.

✓

**¿Qué hacer?**

- Preséntate, nombre de pila y organización.
- Escucha.
- Deja claro quién eres y por qué estás ahí.
- Se vale decir “no sé” e intenta regresar con la respuesta.
- Usa el espacio a tu favor.
- Sé claro y breve.
- Procura que tus explicaciones sean prácticas (instrucciones).

✗

**¿Qué no hacer?**

- No hacer daño y evitar dependencia.
- No hagas promesas que no estás seguro/a que vas a poder cumplir.
- No excluyas a nadie de la conversación.
- No refuerces roles de género.
- Exceso de información es desinformación.
- Si no lo sientes o no lo crees, no lo digas.

# GUIÓN

## PARA BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE SOLICITAR LA CONDICIÓN DE REFUGIADO Y EL PROCEDIMIENTO ANTE LA COMAR A PERSONAS ADULTAS

*Es muy importante seguir este guión al momento de brindar orientación general.*

El guión te permitirá brindar la información básica con el lenguaje adecuado.

**Presentación.** Mi nombre<sup>15</sup> es – por seguridad sólo nombre de pila- y trabajo en X, una organización que trabaja para proteger a las personas refugiadas.

**Objetivo.** Estoy aquí para darles información sobre el derecho que tiene toda persona a pedir protección como refugiada en México.

**¿Qué es la COMAR?** En México la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, (COMAR), es la institución responsable de recibir, analizar y decidir sobre las personas refugiadas en el país. Yo no decido, no tengo información sobre sus casos, expedientes o situación migratoria.

**¿Quién es una persona refugiada?** Cualquier persona que haya salido de su país y tenga miedo de regresar porque la persiguen, o porque su vida, seguridad o libertad corren peligro allá. Todas las personas en esta situación (de cualquier edad, de cualquier nacionalidad, con o sin papeles) tienen derecho a pedir protección como refugiadas en México.

Este derecho es para la gente que desea permanecer en México. Si desean continuar su trayecto hacia otro país, es importante que tomen en cuenta que solicitar protección como refugiado en México puede afectar sus trámites en otros países.

<sup>15</sup> Por razones de seguridad, solamente debes dar tu nombre de pila. No es necesario que des tu apellido.

■ Dar algunos **ejemplos** (en caso de que la mayoría de las personas sean de países del Norte de Centroamérica), de persecución por parte de pandillas, de violencia de género. Ajustar conforme a la audiencia.

Al pedir protección como refugiado en México, no podrás ser devuelto o deportado a tu país.

■ **Procedimiento.** El procedimiento para pedir protección como refugiado se hace ante la COMAR. ¿Alguien recuerda qué es la COMAR? Ni el ACNUR, ni el INM o ninguna otra oficina del Gobierno puede decidir quién es o no, una persona refugiada en México, sólo la COMAR.

■ **Plazo** para presentar la solicitud: Tienes que presentar tu solicitud antes de que pasen 30 días hábiles desde que llegaste a México. Los días hábiles son de lunes a viernes, sin contar fines de semana ni días festivos. Entonces 30 días hábiles son más o menos un mes y medio.

Es posible presentar una solicitud después, pero si tienes más tiempo en México tendrás que explicar a la COMAR las razones por las cuales no te fue posible presentar la solicitud antes.

■ **Cómo hacer la solicitud.** Presentar una solicitud ante una oficina de la COMAR o una oficina de regulación migratoria del INM. El INM sirve como un enlace entre la COMAR y tú.

■ Todo el procedimiento es **GRATUITO**. Nadie puede pedir dinero para contactar a COMAR, o para ser refugiado en México, es decir, para agilizar los trámites de solicitud de protección como personas refugiadas.

■ No es necesario presentar **pruebas**, pero, en caso de tenerlas, muéstralas a la COMAR.

■ La COMAR no va a compartir con nadie lo que tú le digas (el procedimiento es 100% **confidencial**).

■ Tienes derecho a contar con un **representante legal** durante todo el procedimiento. El ACNUR puede apoyar con la canalización a un abogado gratuito.

Puedes solicitar un **intérprete** o **traductor**, si no hablas español.

**Admisión y constancia.** Después de presentada la solicitud, COMAR decidirá si la admite o recibe, o no. En caso de admitirla, la COMAR da un documento, "constancia de trámite", en el que aparece la fecha de inicio del procedimiento.

**Este documento es el que te protege de ser devuelto o devuelto a tu país.**

La COMAR avisará de una fecha para realizar la entrevista para que expliquen por qué salieron de su país y si su vida corre peligro allá.

Será necesario llenar un formulario explicando los motivos de salida del país.

**Resolución.** Después de llenar el formulario y de las entrevistas, la COMAR estudia el caso y de acuerdo con la ley, puede tardar hasta 45 días hábiles para tomar una decisión, más 10 días hábiles para que les den la resolución, lo que equivale a 10 semanas. Si la COMAR no tiene información suficiente para analizar el caso, podría tomar 45 días hábiles más. Los días empiezan a contar en la fecha que está en la constancia de trámite.

**La decisión puede ser positiva o negativa.**



**Si la decisión es positiva:**

¡Eres una persona refugiada! En México las personas refugiadas reciben residencia permanente y, derecho a trabajar, derecho a estudiar, derecho a la salud, y derecho a moverse libremente por territorio mexicano.



**Si la decisión es negativa:**

se tienen dos oportunidades más para que COMAR analice de nuevo el caso. En caso de no querer continuar con el procedimiento, pueden regresar libremente a su país.

### Último paso de la orientación general

**Ofrecer consultas individuales:** *invitar a las personas que tengan curiosidad, que les quede alguna duda, que quieran saber más sobre este tema, a quedarse y hablar individualmente. Intentar que no parezca que la persona que se queda necesariamente tiene problemas en su país (ya que podrían sentirse en peligro; no olvidar que el persecutor y el perseguido podrían encontrarse en la misma sala). Puedes decirles que estarás ahí disponible para platicar durante los siguientes “X” minutos por si alguien tuviera una pregunta. Recuerda a la población dónde y cuándo pueden localizarte.*

### Material de apoyo y distribución de materiales informativos

La información que se brinda en las pláticas organizadas es fundamental, pero es importante complementarlas con otras herramientas para ampliar la comprensión. Por ello, es importante hacer uso de los videos, las mantas y pancartas, además de distribuir folletos de información.



Contamos con un manual y material informativo especial para niñas, niños y adolescentes, consúltalo.

Cuando las barreras del idioma y el analfabetismo sean motivo de preocupación, los folletos informativos también pueden ser de gran utilidad porque en su mayoría incluyen dibujos o figuras. En estos casos, es importante también complementar la información a través de presentaciones de video y audio.

## RECUERDA

Es importante estar disponible para responder preguntas y proporcionar más detalles sobre el material distribuido en caso de cualquier duda.

Puedes consultar <https://help.unhcr.org/mexico/>, un sitio web de información para solicitantes de la condición de refugiad. Help UNHCR es una plataforma en línea que tiene como objetivo brindar información pertinente, de fácil acceso a personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado en México y el mundo.

## RECUERDA

Utiliza el material que ACNUR te ha entregado y en caso de que se te acabe, ¡no dejes de contactar al ACNUR para solicitarle más!

**No lo olvides:** son herramientas diseñadas para complementar tu labor.

### Asesoría individualizada conforme a necesidades específicas

Después de brindar orientación general (de forma grupal o individual) estarás frente a personas con diferentes perfiles y algunas solicitarán mantener una charla individual o ampliar la información general brindada en un primer momento. En ese caso, habrá que mantener una plática individual.

#### Pautas básicas para la asesoría individualizada:

- Si existe posibilidad, buscar un espacio que cumpla con condiciones de privacidad.
- Presentarse y explicar brevemente el motivo del encuentro/asesoría.
- Será importante tomarse un breve momento (aprox. 2 a 4 minutos) al comienzo de la asesoría para verificar que la persona entendió la plática inicial grupal.
- Señalar que la información recogida es confidencial.
- Recordar a las personas que tu atención es gratuita.
- Preguntar por estado de salud y por necesidades que pueda tener la persona.
- Animar a que la persona hable y que pregunte o interrumpa en caso de duda o problema durante la asesoría.

### ¿Cómo comportarse durante la asesoría con la persona extranjera?

Durante el tiempo que dediquemos a la persona extranjera y pese a que podamos encontrarnos en circunstancias adversas (barreras lingüísticas, tiempo de actuación limitado...etc.) deberemos tratar de:

- ✓ Mantener una actitud de RESPETO, CALMA, OBJETIVIDAD y RECEPTIVIDAD.
- ✓ Mostrar una MENTE ABIERTA y EMPATÍA dirigida a GENERAR CONFIANZA en la otra parte.
- ✓ Considerar siempre en nuestro trabajo los posibles elementos de GÉNERO, EDAD, CULTURALES, de DIVERSIDAD SEXUAL, EDUCACIONALES, MÉDICOS, etc., que puedan estar presentes en el caso concreto.
- ✓ EVITAR INVOLUCRARSE EMOCIONALMENTE.
- ✓ Estar atentos a la COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- ✓ Mantenerse NEUTRAL, CON ACTITUD DE NO ENJUICIAR.

### **a. Reunir información**

Durante la asesoría, recabarás información básica (nombre de la persona, fecha de nacimiento, nacionalidad, fecha de entrada a México, conformación del grupo familiar y fechas de nacimiento) y el motivo de la consulta.



#### **¡OJO!**

**Recuerda que la asesoría no es una entrevista sobre la vida de la persona. El objetivo de la asesoría es recabar información básica que te permita brindar mayor información sobre procedimientos, derechos, y servicios disponibles para la persona conforme a su situación.**

### **b. Establecer el motivo de la asesoría.**

Tras recabar información básica sobre la situación de la persona identificarás uno de los siguientes escenarios:

- Desean solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado en México.
- En trámite de la condición de refugiado.
- Abandonaron el procedimiento.
- Regularización en México (Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias u otros).
- Unidad familiar (en México o en un tercer país).
- Movimiento motivado principalmente por preocupaciones económicas.
- Personas que voluntariamente expresan su deseo de regresar a su país de origen.
- Violación a derechos fundamentales por alguna autoridad en territorio mexicano.
- Víctimas de algún delito en territorio mexicano.
- Información sobre programas de asistencia humanitaria o integración.



**Todas las personas deben recibir orientación y asesoría. Sin embargo, debe priorizarse la atención a las personas con necesidades específicas.**

### **c. Identificar a personas con necesidades específicas.**

Las necesidades específicas y los riesgos situacionales pueden derivarse de las circunstancias de una persona en su país de origen, durante su desplazamiento, después de su llegada o en su experiencia dentro del propio sistema de asilo.

Además, pueden enfrentar una serie de obstáculos en el acceso a los servicios existentes y en caso de no ser identificadas de manera temprana y oportuna, corren riesgo de ser víctimas de explotación o verse obligadas a involucrarse en mecanismos de sobrevivencia negativos. En este sentido, la identificación segura y la canalización de personas con necesidades específicas a los servicios correspondientes contribuirán a su empoderamiento y, eventualmente, al mejoramiento de su autonomía y autogestión.

**Entre las personas con necesidades específicas podemos señalar (lista NO exhaustiva):**

- **Niño, niña o adolescente en riesgo:** persona menor de 18 años de edad que está en alguna situación de riesgo debido a su edad, dependencia y/o grado de madurez. Por ejemplo, sobrevivientes de algún tipo de violencia, adolescentes embarazadas, trabajo infantil, entre otros.
- **Niño, niña o adolescente no acompañado/separado:** persona menor de 18 años de edad que actualmente no está bajo el cuidado del padre o la madre, u otro familiar adulto o persona que tenga su custodia legal; separado/a de ambos padres y de su cuidador primario legal o consuetudinario, pero no necesariamente de otros parientes.
- **Mujer en riesgo:** mujer de 18 años de edad o más, que está en riesgo debido a su género, tales como madres solteras o cuidadoras, mujeres solteras, viudas, mujeres mayores, mujeres con discapacidad y sobrevivientes de violencia.
- **Persona mayor en riesgo:** persona de 60 años de edad o más, con necesidad(es) específica(s), además de su edad. Esto incluye las personas mayores solas y parejas mayores. Puede que sean los únicos cuidadores de otras personas, que sufran de problemas de salud, que tengan dificultades para adaptarse a su nuevo entorno, y/o de otro modo carezcan de apoyo psicológico, físico, económico, social u otro de parte de los miembros de la familia u otras personas.



**Observar e indagar si:**

- ¿El adulto mayor está separado de su familia?
- ¿El adulto mayor presenta cualquier signo físico de enfermedad, abandono, daños, angustia o deficiencia cognitiva?
- ¿Puede determinar que el adulto mayor está a salvo y recibe la asistencia necesaria (o tiene independencia) para llevar a cabo las tareas cotidianas?

- **Padre o madre o cuidador/a soltero/a:** persona soltera de 18 años o más con uno o más dependientes, incluidos hijos biológicos o no biológicos, u otros dependientes (por ejemplo, un adulto mayor). Esta persona es a la vez el proveedor principal y/o cuidador.
- **Discapacidad:** impedimentos físicos, mentales, intelectuales o sensoriales de nacimiento, o como resultado de una enfermedad, infección, lesión, trauma o la vejez. Estos pueden obstaculizar la participación plena y efectiva en la sociedad en pie de igualdad con los demás.
- **Condición médica grave:** que requiere asistencia, en términos de tratamiento o suministro de alimentos y productos no alimenticios.



### Ejemplos de preguntas que pudieran ayudar para identificar necesidades específicas vinculadas con alguna condición médica y/o capacidades diversas.

- ¿Cómo se siente de salud?
- ¿Padece usted o algún miembro de su familia lesiones, enfermedades o problemas médicos o de salud mental de cualquier tipo?
- ¿Ha estado ingresado/a en el hospital en los últimos meses por cualquier motivo?
- ¿Qué medicación, tratamiento o cuidado recibe para este problema?
- ¿Cómo afecta este problema a su capacidad para cuidar de sí mismo/a y de su familia?
- ¿Qué apoyo necesita? ¿Tiene acceso a la atención sanitaria que requiere cuando es necesario?
- ¿Tienen usted o algún miembro de su familia algún tipo de dificultad para oír/ver/moverse/cuidarse (lavarse y vestirse)/ recordar o concentrarse o comunicarse?
- ¿Cómo afecta esto a su capacidad para cuidar de sí mismo/a y de su familia?
- ¿Tienen usted o algún miembro de su familia algún problema relacionado con el consumo de alcohol o drogas?
- ¿Qué apoyo necesita? ¿Tiene acceso al apoyo o a la atención sanitaria que requiere cuando es necesario?

- **Unidad familiar:** el derecho a la unidad familiar es inherente al reconocimiento universal de la familia como unidad colectiva fundamental de la sociedad y como principio fundamental de la protección de los refugiados. El derecho a la unidad familiar puede, dependiendo de las circunstancias, ser violado cuando se toman medidas para separar una unidad familiar existente, o cuando los familiares que ya han sido separados no puedan o no se les permite reunirse.

- **Necesidades específicas de protección legal y/o física:** persona con necesidades de protección legal debido a una amenaza a la vida, la libertad o la integridad física.
- **Tortura:** todo acto por el cual el dolor o sufrimiento grave, ya sea físico o mental, se inflige intencionalmente a una persona con el propósito de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, castigándole por un acto que él/ella o una tercera persona haya cometido o se sospecha que ha cometido, o intimidar o coaccionarlo a él/ella o una tercera persona, por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, cuando dicho dolor o sufrimiento sea infligido o por instigación o con el consentimiento o aquiescencia de un funcionario público u otra persona en el ejercicio de sus funciones oficiales. No incluye el dolor o sufrimiento que sea consecuencia únicamente de, inherente en o incidental a sanciones legales.
- **Violencia sexual y basada en género:** cualquier acto de violencia que resulta en, o es probable que resulte en daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a las personas sobre la base de su sexo o género, así como las amenazas a tales actos, la coacción o la privación arbitraria a la libertad, tanto si se producen en público o en la vida privada.
- **LGBTI en riesgo o personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (SSOGI):** término paraguas que se utiliza para nombrar a todas aquellas personas que su orientación sexual, género e identidad de género no están representados por las concepciones binarias del sexo y el género, así como a personas que su identidad de género no coincide con el sexo de nacimiento. Las personas con un SSOGI diverso incluye a: lesbianas, gays, bisexuales, transgénero y a personas intersex (LGBTI).<sup>1</sup>



**IDENTIDAD DE GÉNERO:** vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género.

**TRANSGENERO:** persona cuya identidad de género y/o expresión de género es diferente del sexo biológico que le fue asignado al nacer.

**CISGÉNERO:** persona cuya identidad de género corresponde a su sexo anatómico y se identifica dentro del género que le fue asignado al nacer. Hay concordancia entre el género asignado socialmente (por la partera, el médico y luego por todo su entorno social) y su identidad asumida. El prefijo «cis» significa «de este lado» mientras que «trans», «del otro lado». De modo que cisgénero hace referencia a quien se asume dentro del género que le fue asignado al nacer.

**INTERSEXUAL:** una persona que nació conjuntamente con caracteres sexuales masculinos y femeninos (una anatomía reproductiva o sexual y/o patrones de cromosomas que no parecen ajustarse con las típicas nociones biológicas de hombre o mujer). Estas condiciones fueron evidentes al nacer, aparecieron en la pubertad, o se descubrieron durante un examen médico.

**AGENERO:** (no-binario o queer) como una persona que no se identifica por los géneros socialmente establecidos (femenino o masculino), no encuentran relevante el concepto de género, o bien consideran que su identidad de género es neutral.

**ORIENTACIÓN SEXUAL:** se refiere a la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas, usted se identifica como:

**LESBIANA:** es una mujer que es atraída sexual, romántica y/o emocionalmente de manera perdurable por otras mujeres.

**GAY:** como un hombre que es atraído sexual, romántica y/o emocionalmente de manera perdurable por otros hombres.

**BISEXUAL:** como una persona que es sexual, romántica y/o emocionalmente atraída tanto por hombres como mujeres.

**HETEROSEXUAL:** como una persona que siente atraída sexual, romántica y/o emocionalmente por personas del sexo opuesto. Es una orientación sexual por la que un hombre es atraído por mujeres, y una mujer es atraída por hombres.

**ASEXUAL:** es decir que no siente atracción sexual por otros, pero sí que puede sentir el resto de atracciones, como por ejemplo la romántica, la intelectual, etc.

### **¿Cómo generar un espacio seguro para que las personas se sientan cómodas revelando una orientación sexual o identidad de género diversa?**

- ¡No asumas! Es importante evitar usar pronombres femeninos a masculinos en primera interacción antes de que la persona confirme como quiere que le llames. Utiliza lenguaje neutral para comenzar. Por ejemplo, "¿Cómo está? Me llamo Ana. ¿Cómo quiere que le diga a usted durante la entrevista?"
- Usa frases iniciales que demarcan un espacio seguro y que den una pauta para que las personas se sientan cómodas revelando su orientación sexual/ identidad de género diversa sin que se pregunte explícitamente. Por ejemplo, "Es importante enfatizar que desde nuestra organización/en este espacio respetamos plenamente los derechos humanos y la diversidad de las personas, y estamos en un espacio seguro y libre de discriminación."



**Si bien las categorías estandarizadas se utilizan con frecuencia para definir a personas con necesidades específicas, es importante recordar que las condiciones de las personas y por lo tanto sus necesidades, no son estáticas y que pueden cambiar o evolucionar con el tiempo y según el contexto.**

Una vez que se ha establecido el perfil de una persona, esta evaluación se discute con ella y se le asesora sobre todas las opciones disponibles que existen. Esto no crea ninguna obligación vinculante para el individuo. En cambio, **la asesoría tiene como objetivo aconsejar a las personas para que sus expectativas sean realistas y puedan determinar la forma más adecuada de seguir adelante.**



**El valor de la asesoría radica en la capacidad de proporcionar información a las personas con posibles necesidades de protección como refugiadas, gestionar las expectativas y facilitar la identificación temprana de necesidades de protección y otras necesidades.**

## Canalización

Después de la asesoría, una persona puede ser referida, con su consentimiento, a uno de una serie de procesos y procedimientos para satisfacer cualquier necesidad inmediata, o para una mayor consideración de su situación para cuestiones legales, de salud, seguridad, procedimiento, educación, capacitación y empleo, entre otros temas.

Para poder llevar a cabo canalizaciones pertinentes, es necesario que el usuario de este Manual, con el apoyo de las oficinas del ACNUR presentes en el área y de los demás actores involucrados en la atención a personas migrantes y con necesidades de protección como refugiadas, cuenten con un mapeo de los servicios disponibles. El ACNUR tiene algunos mapas de servicios<sup>16</sup> incluidos más adelante. Los mismos pueden complementarse y actualizarse constantemente.

## Mapeo de servicios

El mapeo de servicios locales es una herramienta básica para ayudar a identificar instituciones responsables, proveedores de servicios existentes y organizaciones comunitarias disponibles. Puede haber tanto organizaciones o iniciativas comunitarias que involucran a las personas refugiadas, como las que potencialmente podrían involucrarse proporcionándoles servicios o desempeñando un papel en su entorno de protección.

<sup>16</sup> El ACNUR cuenta con mapa de servicios para Cancún, Ciudad de México, Chetumal, Palenque, Playa del Carmen, Puebla, Querétaro, Saltillo, Tapachula, Tenosique, Tijuana, Tulum, Veracruz. Disponibles en: <https://help.unhcr.org/mexico/recursos-de-informacion/>

Es recomendable usar formatos básicos para crear matrices en las que se incluyen QUIÉN está haciendo QUÉ, en DÓNDE, y si es posible saber CUÁNDO para tener detalles sobre cobertura y horarios. Compilar dicha información facilita el trabajo de identificación de roles y responsabilidades en un área específica. Se recomienda que se promuevan espacios de coordinación entre los actores gubernamentales y no gubernamentales a cargo de dar respuestas a esta población.

Es clave que al referir a un servicio se pueda garantizar la atención a la población sin importar su condición migratoria.

### **Entre otros, las personas pudieran ser referidas a las siguientes instituciones:**

#### **• ACNUR:**

- Para las personas interesadas en los programas de integración local del ACNUR (ver capítulo del presente Manual al respecto).
- Para una niña, niño o adolescente no acompañado/a o en alguna situación de riesgo, y que tenga posibles necesidades de protección como refugiado. En el siguiente capítulo relativo a la atención a niños, niñas y adolescentes, se incluye la información necesaria para canalizar estos casos al ACNUR. El ACNUR canalizará a su vez el caso a la Procuraduría de Protección a la Niñez que corresponda.<sup>17</sup> En estos casos, es igualmente necesario canalizar a la COMAR.
- Asesoría legal. Si se requiere apoyo con representación legal se pueden comunicar con el ACNUR para que podamos canalizar a algunos de nuestros socios legales.

#### **• COMAR:**

- Para las personas con posibles necesidades de protección como refugiadas quienes, después de haber recibido información clara, deseen solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado.
- Para las personas que ya han iniciado el procedimiento y requieren obtener información sobre el estado del mismo.
- Para las personas que hubieran abandonado el procedimiento y quisieran reabrir el mismo.
- Para las personas que requirieran solicitar su traslado a un estado de la República distinto a aquel en el que hubieran presentado su solicitud. Recuerda que las personas solicitantes que hubieran estado en alguna estación migratoria deberán además solicitar dicho traslado ante el INM.
- Para una niña, niño o adolescente no acompañado/a o en alguna situación de riesgo, y que tenga posibles necesidades de protección como refugiado. En estos casos será necesario igualmente canalizar al ACNUR.

<sup>17</sup> Toda autoridad, institución u organización que identifique niños, niñas o adolescentes en alguna situación de vulneración de derechos – como por ejemplo, niñas, niños o adolescentes no acompañados o en condición migratoria irregular – deberá dar notificación expedita a la Procuraduría de Protección a la Niñez local (manteniendo en copia a las Procuradurías de Protección de Niñez Estatal y a la Federal), y a la COMAR cuando hay indicios de necesidades de protección como refugiado/a.

• **Oficina de Regulación Migratoria del INM:**

- Para aquellas personas que deseen solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado, en los lugares en los que no haya oficinas de la COMAR.
- Para las personas que requieran un cambio de condición migratoria (por ejemplo, una persona ya reconocida como refugiada que requiriera cambiar su residencia temporal a una residencia permanente).
- Para las personas que requieren renovar algún documento migratorio.
- Para notificar algún cambio en el estado civil, domicilio o lugar de trabajo.
- Para las personas solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado que hubieran estado en alguna estación migratoria y que quisieran trasladarse a algún estado de la República mexicana distinto a aquel en el que hubieran solicitado la condición.

• **Instituto Federal de Defensoría Pública (IFDP), o a los socios que brindan representación legal:** para las personas que requieran y deseen tener un representante legal durante el procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado o, una vez reconocido como tal, para su asesoría y/o representación en algún procedimiento legal respecto de la vulneración a alguno de sus derechos.

• **Procuraduría de atención a víctimas de delito contra personas migrantes.**

• **Albergue:** para su alojamiento, alimentación y atención.

• **Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH):** a las personas que estimen que sus derechos humanos han sido vulnerados por acciones u omisiones provenientes de una autoridad administrativa o servidor público federal, con excepción de aquellas que pertenezcan al Poder Judicial de la Federación o se trate de asuntos electorales; la CNDH puede intervenir para investigar los hechos y, en su caso, proteger los derechos que hubieren sido afectados<sup>18</sup>.

• **Comisiones estatales de Derechos Humanos:** a las personas que estimen que sus derechos humanos han sido vulnerados por acciones u omisiones provenientes de una autoridad administrativa o servidor público estatal o municipal. Se debe acudir ante el organismo estatal de derechos humanos del lugar donde sucedieron los hechos. Si el organismo estatal no cumple con sus funciones, se podrá acudir ante la CNDH.

<sup>18</sup> Para presentar una queja, puede consultarse: <https://atencionciudadana.cndh.org.mx/>

- **Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED):** a las personas que consideren que han sido víctimas o conocen de un presunto acto, omisión, o práctica social discriminatoria atribuida a personas particulares o personas servidoras públicas de carácter federal<sup>19</sup>.

En el caso de la Ciudad de México, la canalización puede hacerse al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED).



**Tipos de canalización:**

**Auto canalización.** Puede darse el caso en el que, con base en la información brindada, la persona asesorada busque directamente la asistencia de los proveedores de servicios. La persona puede optar por ser acompañada por un familiar, amigo/a, etc.

**Canalización directa.** Las canalizaciones directas se hacen directamente de una organización a otra con el consentimiento informado de las personas.

**Para asegurar la transparencia y un enfoque ético, el consentimiento informado requiere ser dado por todos los adultos mayores de 18 años antes de que se inicie una canalización.**

## Protección de datos personales<sup>20</sup>

Cuando corresponda, la información recopilada durante la asesoría y referencia puede reenviarse a agencias gubernamentales, ONG u organizaciones internacionales para su uso en procesos y procedimientos posteriores. Cualquier transferencia o intercambio de dicha información está sujeta al **consentimiento informado** de las personas afectadas, asegurando además las salvaguardias de protección de datos.

Las directrices de confidencialidad y seguridad se aplican a todos los datos e información personales, incluyendo nombre, fecha de nacimiento, lugar de origen, información de contacto, registros de entrevistas, cuestionarios y otros registros.

<sup>19</sup> Para mayor información sobre la posibilidad de presentar una queja ante CONAPRED, puede consultarse: [https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=67&id\\_opcion=112&op=112](https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=67&id_opcion=112&op=112)

<sup>20</sup> El ACNUR define los datos personales como: "Cualquier dato relacionado con un individuo que pueda ser identificado a partir de esos datos; de esos datos y otra información; o por medios razonablemente susceptibles de ser utilizados en relación con esos datos. Los datos personales incluyen datos biográficos como nombre, sexo, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, país de origen, país de asilo, número de registro individual, ocupación, religión y origen étnico, datos biométricos, como una fotografía, huella digital, imagen facial o de iris, así como cualquier expresión de opinión sobre el individuo, como evaluaciones del estado o necesidades específicas"



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL ACNUR

En mayo de 2015, el ACNUR emitió su “Política sobre la Protección de Datos Personales de Personas de Interés del ACNUR” para asegurar que el ACNUR procese los datos personales de manera coherente con los Principios rectores sobre la reglamentación de los ficheros computarizados de datos personales de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1990, y otros instrumentos internacionales relativos a la protección de los datos personales y la privacidad individual.

La Política se aplica a todos los datos personales en poder del ACNUR en relación con las personas de interés del ACNUR. Establece criterios claros para el intercambio de datos con socios y otras terceras partes, y compromete al ACNUR y sus socios a mantener un alto nivel de seguridad de datos.

La Política no se aplica a los datos agregados y estadísticos, aunque pueden ser aplicables preocupaciones de protección específicas, en particular en el caso de pequeños conjuntos de datos, o conjuntos de datos que se consideran particularmente sensibles (como datos de salud, datos sobre orientación sexual o datos sobre violencia sexual y de género).

---

La política está disponible en:  
<http://www.refworld.org/docid/55643c1d4.html>



## Consentimiento informado

### Ejemplo

“{SOCIO LEGAL}, (en lo sucesivo referido indistintamente como “\_\_\_\_\_”), se preocupa por la confidencialidad y seguridad de los datos personales de las personas atendidas y tiene el compromiso de proteger su privacidad y cumplir con la legislación aplicable a la protección de datos personales en posesión de los particulares (LFPDPPP).

{SOCIO LEGAL} es el responsable de recabar sus datos personales y nuestro domicilio es el ubicado en \_\_\_\_\_. Cualquier duda o comentario puede enviarla por correo electrónico a \_\_\_\_\_.

#### 1. Datos Personales.

Los datos personales que recopilamos de las personas atendidas son: nombre, nacionalidad, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono, correo electrónico, género, condición migratoria, fotografía inicial de atención, orientación sexual, número de dependientes (en caso de contar con ellos), fecha de ingreso a México, fecha de arribo a la Ciudad de México. La recolección de datos que realiza {SOCIO LEGAL} es de buena fe y por tal motivo presume que los mismos son verídicos, correctos, completos e identifican a la persona atendida, por lo que es responsabilidad de ésta se actualicen en la medida que se requiera. De igual forma, {SOCIO LEGAL} se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.

Cabe mencionar que todos los datos personales antes señalados son indispensables para que {SOCIO LEGAL} pueda brindarle atención, por lo que en caso de no aceptar el uso de los mismos para los fines establecidos en el primer párrafo del numeral 2 del presente Aviso de Privacidad, no podrá solicitar atención para los servicios ofrecidos por el Programa. En caso de revocación del consentimiento o el ejercicio del derecho de cancelación u oposición para el tratamiento de dichos datos se dará lugar a la recesión de la Carta de Atención y No Obligatoriedad que haya firmado con {SOCIO LEGAL} sin responsabilidad para este último.

#### 2. Finalidad.

Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades: Elaboración de expediente; identificación y verificación; contacto; canalización con otras Asociaciones con las que trabaje {SOCIO LEGAL}. Asimismo, sus datos personales serán compartidos con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y sus agencias socias con el fin de facilitar el estudio, atenciones futuras y análisis que pueda ser de interés para {SOCIO LEGAL} y el ACNUR.

#### 3. Mecanismos de Seguridad.

{SOCIO LEGAL} cuenta con los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para asegurar que los datos personales de las personas atendidas sean tratados en estricto apego a la Ley.

#### 4. Revocación del Consentimiento.

Usted podrá revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales, mediante el envío de la solicitud correspondiente, por escrito, que deberá contener como mínimo la siguiente información: nombre completo y domicilio, medios alternativos para comunicarle la respuesta a su solicitud; los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal; la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que revoca su consentimiento, la manifestación expresa para revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales y por tanto, para que no se suspenda su uso; cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales.

### 5. Ejercicio de derechos ARCO.

Usted puede ejercer ante {SOCIO LEGAL}, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al uso de sus datos personales mediante solicitud por escrito, misma que deberá contener como mínimo la siguiente información: nombre completo y domicilio, medios alternativos para comunicarle la respuesta a su solicitud; los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal; la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se solicita ejercer alguno de los derechos ARCO, la manifestación expresa del derecho (acceso, rectificación, cancelación u oposición) que quiere ejercer sobre tratamiento de sus datos personales; cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales. Cualquier modificación de dichos datos serán revisados por la junta del Comité de Evaluación de Casos para determinar la continuidad de la atención o la no atención de cada caso.

Queda entendido que para que {SOCIO LEGAL} pueda atender correcta y oportunamente cualquiera de las solicitudes a las que se refiere el punto 4 y 5, el interesado deberá presentarse en nuestras oficinas ubicadas en \_\_\_\_\_, en un horario de \_\_\_\_\_, o a través del correo electrónico: \_\_\_\_\_.

### 6. Cambios al Aviso de Privacidad.

{SOCIO LEGAL} se reserva el derecho expreso, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso en cualquier momento. En tal caso, {SOCIO LEGAL} publicará el Aviso actualizado en \_\_\_\_\_. En los términos antes mencionados y en la medida que la persona atendida no solicite la cancelación y/u oposición de sus datos personales y continúe accediendo y/o utilizando, parcial o totalmente los servicios de {SOCIO LEGAL}, se entenderá como una aceptación y consentimiento de tales cambios y/o modificaciones.

### 7. Aceptación de los Términos

Este Aviso de Privacidad constituye un acuerdo legal entre el/la Interesado/a y {SOCIO LEGAL}, Si el usuario firma la presente, significa que ha leído, entendido y consentido los términos antes expuestos. Para resolver cualquier duda en este sentido, nos podrá contactar al correo \_\_\_\_\_

### 8. Autoridad

Si el usuario considera que han sido vulnerados sus derechos respecto de la protección de datos personales, tiene el derecho de acudir a la autoridad correspondiente, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, IFAI ([www.ifai.mx](http://www.ifai.mx)) para defender su ejercicio.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de la/el Interesada/o

Ciudad de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.”

# ■ ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Brindar información a niñas, niños y adolescentes (NNA) no acompañados
- Identificar necesidades de protección como refugiado/a



## Brindar información a niñas, niños y adolescentes (NNA) no acompañados sobre el derecho de solicitar la condición de refugiado en México.

Uno de los pasos esenciales de la respuesta de protección de NNA consiste en brindarles información adecuada sobre el derecho a solicitar la condición de refugiado en México e identificar indicios de necesidades de protección como refugiado/a. Desde el inicio es necesario tener en cuenta la edad específica y el grado de desarrollo y madurez de los NNA.

Para poder asesorar correctamente a NNA no acompañados, se necesitará mantener una plática individual durante la cual podrá identificar si el NNA requiere protección como refugiado, o si tiene alguna otra necesidad de protección, teniendo en cuenta el principio de no causar daño.



### Para identificar necesidades de protección como refugiado se deberá:

- Brindar los siguientes mensajes para generar un clima de confianza<sup>21</sup>:
  - Decirle/repetirle nuestro nombre, preguntar el suyo y cómo le gusta que le llamen. Llamarle de esa manera durante toda la entrevista, para generar un clima de confianza y reforzar su identidad, particularmente con NNA transgénero.
  - Decirle que le vamos a preguntar algunas cosas porque nos gustaría saber cómo está, para ver si hay algo que podamos hacer para que él/ella esté mejor aquí en México.
  - Explicarle que todo lo que nos diga es muy importante, por lo que vamos a apuntar algunas cosas para que no se nos olvide nada.
  - Comentarle que, en caso de no querer responder alguna pregunta, puede decirlo abiertamente. Igualmente, pedirle que nos diga si no estamos siendo claros/as, para repetirle la información las veces que sea necesario.
- Indagar causas de salida de la siguiente manera: “Creo que has sido muy valiente y has hecho un largo viaje para llegar aquí. Cuéntame qué fue lo que pasó, que empezaste tu viaje fuera de tu casa y de tu país”.
- Únicamente en caso de que aún no haya mencionado alguna situación de riesgo, indagar sobre la situación del lugar donde vivía utilizando las

21 Para más recomendaciones relacionadas con la interacción con NNA, consultar el “Protocolo de evaluación inicial para la identificación de indicios de necesidades de protección internacional en NNA no acompañados o separados”, disponible en: <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10855>.

siguientes preguntas como guía para construir un diálogo con él/ella, sin formularlas todas al mismo tiempo: “Yo nací aquí en México y lo que más me gusta de vivir aquí es (mencionar algo que nos gusta), ¿a ti qué es lo que más te gusta de (país de origen)? ¿Qué es lo que menos te gusta? ¿Cómo es un día cualquiera en tu país? A mí a veces me preocupa de mi país que hay mucha violencia, ¿hay algo en tu país que no te deja estar tranquilo/a?”

- Por último, preguntarle si hay algo más que nos quiera compartir.

#### Cerrar la entrevista agradeciéndole por platicar con nosotros y comentándole los pasos a seguir en lo inmediato:

- “Gracias por platicar conmigo (nombre preferido), me dio mucho gusto conocerte y creo que has sido muy valiente al poder llegar hasta aquí.”
- Informarle qué va a pasar en lo inmediato, si vamos a hacer algo, de la siguiente manera, cuándo regresaremos al lugar donde se encuentra y cómo nos puede contactar.
- Finalmente, se recomienda concluir con algo agradable retomando algún elemento que durante la entrevista se haya detectado como un recurso de la NNA, por ejemplo, si mencionó un deporte, gustos o pasatiempos, habilidades como bailar o cocinar, o algún tipo de comida.<sup>22</sup>

En caso de haber identificado que el NNA no acompañado/a pudiera tener alguna necesidad de protección como refugiado/a, es necesario:

- 1 Dar aviso a la COMAR copiando al ACNUR (punto focal en cada oficina).
- 2 Canalizar el caso al punto focal del ACNUR para que el ACNUR a su vez haga la gestión correspondiente ante la Procuraduría de Protección a la Niñez responsable. Para la canalización al ACNUR, es necesario brindar la siguiente información:

- a Nombre completo del NNA
- b Edad y/o fecha de nacimiento
- c Nacionalidad
- d Lugar en el que se encuentra el NNA
- e Especificar si está acompañado, en su caso por quién(es), o no acompañado
- f Necesidades específicas identificadas
- g Los motivos por lo que se considera que podría tener indicios de necesidades de protección como refugiado/a

<sup>22</sup> En la medida de lo posible, la persona que haya entrevistado individualmente al NNA, será quien le brinde información en el futuro en caso de que sea necesario, debido a que muy probablemente se haya generado un vínculo de confianza. En ese sentido, generará más beneficios en términos de sensación de protección, volver a ver a quien ya le entrevistó.

**El ACNUR México ha desarrollado materiales para brindar información a niñas, niños y adolescentes sobre el derecho al asilo en México, así como un manual para el uso de los mismos.**

**Si en tu país pasan cosas peligrosas,** puedes pedir ser refugiado en México. Como refugiado podrás quedarte a vivir aquí.

**TIENES DOS OPCIONES:**

**1** Pedir ser refugiado

**2** Regresar a tu país

**¿A quién le pides ser refugiado en México?**

Quiero pedir ser refugiado

**COMAR TE AYUDA**

**¿Quiénes pueden pedir ser refugiado en México?**

**¿Quiénes pueden ayudarte a ser refugiado?**

**Para pedir ser refugiado en México das 5 pasos**

**1** Pides ser refugiado para quedarte en México

**2** Esperas que te den un papel es el papel que dan para que no te regresen a tu país en el proceso

**3** Puedes pedir un abogado para que te apoye en tu trámite

**4** Cuentas todo lo que te pasó en tu país

**5** Esperas para saber qué decide la COMAR

Paciencia, van a pasar muchos días

**Durante estos días, va a pasar todo esto:**

**DÍA 1**

- Esperar la respuesta de la COMAR
- Tener dónde dormir
- Tener comida
- Tener ropa y zapatos
- Tener cosas para lavar, peinarte, bañarte
- Estudiar
- Tener un doctor y medicinas si lo necesitas

**DÍA 55**

- conocer y vivir con chicas y chicos de tu edad, que también salieron de su país
- Estar en contacto con las personas que pueden ayudarte
- Esperar la decisión de la COMAR

**¿Dónde vas a esperar?**

ALBERGUE

COMAR

**¿Qué pasa después?**

**COMAR TE RESPONDE:**

"Necesito saber más cosas de lo que te pasó para poder decidir"

**COMAR TE RESPONDE:**

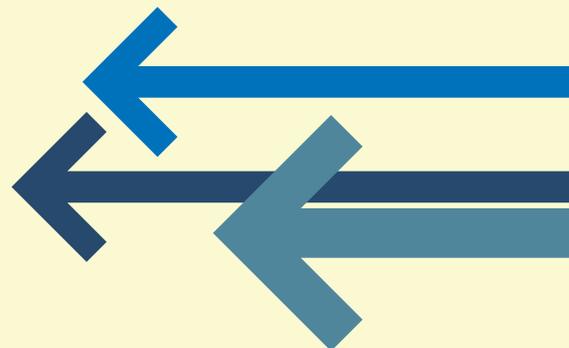
**¡Si!**  
Eres refugiado

**COMAR TE RESPONDE:**

**¡TÚ DECIDES!**

**Regresar a tu país**

**Otra oportunidad**  
Puedes pedir ayuda a un abogado



# ■ VIOLENCIA SEXUAL Y BASADA EN GÉNERO

Es posible que en cualquier momento pueda haber contacto con casos de violencia sexual y basada en género (VSG). Si bien no todos los que atienden a personas extranjeras son necesariamente los/as responsables de dar una respuesta integral o de gestionar estos casos, es importante considerar que su respuesta puede tener un impacto importante en la persona sobreviviente de VSG.

## ¡OJO!

Una persona no puede dar respuesta por sí sola a un caso de VSG. Por lo tanto, es muy relevante que tengas ubicados los servicios disponibles para estos casos en la(s) comunidad(es) en la(s) que intervienes para poder garantizar una canalización a las personas y a los servicios pertinentes.

**La violencia sexual y basada en género (VSG)**, se refiere a cualquier acto de violencia que resulta en, o es probable que resulte en, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico en las personas con base en su sexo o género, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad tanto si se producen en público o en la vida privada. Aunque cualquier persona puede ser víctima de violencia basada en género, este tipo de violencia afecta de manera desproporcionada a las mujeres, niñas y población lesbiana, gay, bisexual, transgénero e intersex (LGBTI).

Abarca, pero no se limita a:

- (i) La violencia física, sexual y psicológica que se produce en la familia, incluidos malos tratos, abuso sexual de las niñas en el hogar, violencia relacionada con la dote, violación marital, mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, violencia no conyugal y violencia relacionada con la explotación;
- (ii) la violencia física, sexual y psicológica al nivel de la comunidad en general, incluidos la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada;
- (iii) la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, donde quiera que ocurra.

Es muy probable que la VSG sufrida por la persona sobreviviente sea el motivo (o uno de los motivos) por el cual salió de su país y/o por el cual no puede regresar a él y por lo tanto, requiere protección internacional como refugiada.

Es probable que una persona sobreviviente de VSG revele su(s) experiencia(s) anterior(es) de VSG. En ese caso, es importante seguir los siguientes pasos:

- 1 **Comunicar compasión, validación y tranquilidad.** Se debe agradecer a la persona por compartir algo muy difícil. Hay algunas frases simples y poderosas que se pueden decir y que pueden ser de gran ayuda para la persona. Estas frases se pueden decir desde el momento de la revelación y durante todo el proceso de respuesta:
  - Fuiste muy valiente por compartir eso conmigo.
  - Te creo.
  - Lamento que te haya pasado esto.
  - Lamento que estés pasando por esto.
  - Lo que sucedió no fue tu culpa.
  - No mereces lo que sucedió, y esto no es normal.

Si la persona no indica que quiere apoyo para el incidente de VSG, o no reconoce que es VSG, no debes de presionar.

- 2 Al recibir una revelación directa de VSG, debe asegurarse que la discusión con la persona sobreviviente se realice en un **lugar seguro y tranquilo**.
- 3 **No deben de entrevistarse a las personas sobrevivientes o pedir más detalles del incidente dado que puede causar trauma o más daño. El objetivo no es definir si la persona está diciendo la verdad o no, o si realmente necesita ayuda o no. El objetivo es informar, y en su caso canalizar a algún servicio o actor especializado en el tema.**
- 4 En algunos casos, es posible recibir una revelación indirecta de VSG, es decir, información sobre un incidente de VSG que afecta a un tercero. Por ejemplo, la hermana o amiga de una persona que se está asesorando, o un rumor sobre un caso de abuso sexual. Ninguna canalización se puede hacer sin el consentimiento de la persona sobreviviente. Debes únicamente **proporcionar la información sobre servicios disponibles** y alentar a la persona a compartir esta información con la persona sobreviviente y apoyarla en su decisión de buscar apoyo.
- 5 Si existe un actor más especializado de VSG en la localidad disponible, debes, **con el consentimiento informado escrito de la persona**, canalizar el caso a ese actor. Se debe de explicar que el personal especializado puede brindar mejor apoyo y trabajará con la persona para encontrar soluciones a sus necesidades.



**Consentimiento informado.** Obtener el consentimiento informado es una obligación ética, y es un derecho de la persona sobreviviente que debe ser protegido. Consentimiento informado significa que las personas sobrevivientes hacen una decisión informada libre y voluntariamente. Es decir, **la persona sobreviviente debe de recibir información honesta y precisa sobre posibles canalizaciones, sus implicaciones y cualquier riesgo o implicación de compartir información sobre su situación y sobre los límites de confidencialidad, antes de que cualquier información del caso se comparta con otros.**

**Si no se tiene el consentimiento de la persona, NO debe canalizarse el caso a ninguna persona, organización o institución y mucho menos compartir información alguna sobre el caso.**

Si no es posible esta canalización (por falta de actor especializado o por falta de consentimiento de la persona), se debe de informar a la persona sobreviviente sobre los servicios de respuesta de VSG disponibles en el área, ya sea dando los datos de contacto de los servicios, o si se cuenta con el consentimiento informado, haciendo una canalización.

Si la persona decide que quiere ser canalizada al proveedor de servicios correspondiente y disponible en la localidad, no debes de asesorar a la persona sobreviviente a buscar ciertos tipos de servicios. Debes de limitar la interacción a proporcionar información y no aconsejar a la persona sobreviviente sobre su opción preferida.



**Una persona sobreviviente de VSG pudiera ser también una persona refugiada y por lo tanto, debe recibir información y en su caso asesoría sobre el derecho a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado.**

**La VSG puede estar íntimamente ligada a la persecución sufrida y ser el motivo, o uno de los motivos que la obligó a escapar de su país. También es posible que la violencia sufrida por la persona sobreviviente haya sido en territorio mexicano y que en caso de regresar a su país vaya a sufrir persecución (como pudiera ser el ostracismo, la discriminación o incluso represalias).**

**Es necesario que la persona VSG reciba atención como sobreviviente de VSG y reciba información sobre su derecho de solicitar la condición de refugiado.**



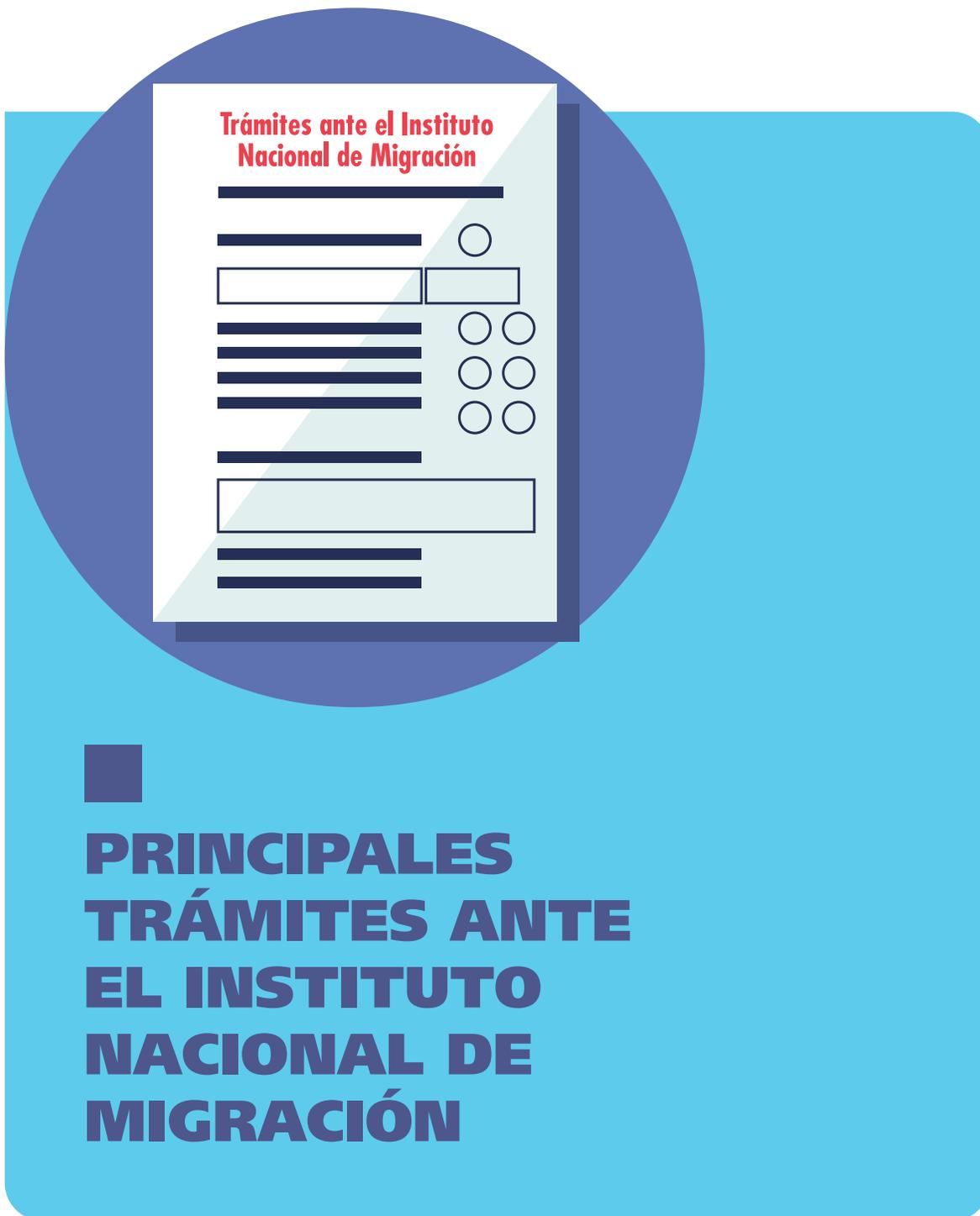
■  
**PRINCIPALES  
TRÁMITES  
ANTE LA COMAR**

## La persona solicitante de reconocimiento de la condición de refugiado, refugiada o beneficiaria de protección complementaria podrá realizar los siguientes trámites ante la COMAR:

- Solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado.
- Solicitud de autorización de traslado para continuar con el trámite de reconocimiento de la condición de refugiado en otra entidad federativa.
- Solicitud de reunificación familiar de refugiados.
- Solicitud de apoyo para la obtención del documento de identidad y viaje.
- Solicitud de recomendación para efectos de naturalización.
- Aviso de salida a país de origen.
- Aviso de cambio de residencia.
- Aviso de renuncia a la condición de refugiado o al otorgamiento de protección complementaria.



En el siguiente vínculo puede consultarse mayor información (fundamento jurídico, requisitos, plazo de respuesta) para cada uno de los trámites señalados: <http://www.comar.gob.mx/work/models/COMAR/Resource/267/6/images/Tramites.pdf>



■

## PRINCIPALES TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN

## La persona solicitante de reconocimiento de la condición de refugiado, refugiada o beneficiaria de protección complementaria podrá realizar los siguientes trámites ante el INM:

---

### Expedición de documentos migratorios

- **Canje**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/expedicion/CANJE.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/expedicion/CANJE.pdf)
- **Cambio de condición**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/expedicion/CAMBIO\\_DE\\_CONDICION.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/expedicion/CAMBIO_DE_CONDICION.pdf)
- **Renovación**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/expedicion/RENOVACION.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/expedicion/RENOVACION.pdf)
- **Reposición**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/expedicion/REPOSICION.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/expedicion/REPOSICION.pdf)
- **Permiso de salida y regreso**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/expedicion/PERMISO\\_DE\\_SALIDA\\_Y\\_REGRESO.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/expedicion/PERMISO_DE_SALIDA_Y_REGRESO.pdf)
- **Regularización**  
Por razones humanitarias  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/regularizacion/POR\\_RA-ZONES\\_HUMANITARIAS.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/regularizacion/POR_RA-ZONES_HUMANITARIAS.pdf)
- **Por documento vencido o realizar actividades no autorizadas**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/regularizacion/DOCUMENTO\\_VENCIDO.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/regularizacion/DOCUMENTO_VENCIDO.pdf)
- **Obtención de oficio de salida de la estación migratoria**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/regularizacion/OFICIO\\_DE\\_SALIDA\\_DE\\_LA\\_ESTACION.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/regularizacion/OFICIO_DE_SALIDA_DE_LA_ESTACION.pdf)

- **Por alcanzar el plazo de 60 días hábiles alojado en la estación migratoria.**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/regularizacion/ALCANZAR\\_EL\\_PLAZO\\_DE\\_SESENTA\\_DIA\\_EN\\_LA\\_ESTACION\\_MIGRATORIA.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/regularizacion/ALCANZAR_EL_PLAZO_DE_SESENTA_DIA_EN_LA_ESTACION_MIGRATORIA.pdf)
- **Cambio de condición**
  - A residente permanente por vínculo familiar*  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/cambio\\_condicion/RESIDENTE\\_PERMANENTE\\_POR\\_VINCULO\\_FAMILIAR.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/cambio_condicion/RESIDENTE_PERMANENTE_POR_VINCULO_FAMILIAR.pdf)
  - A residente temporal por vínculo familiar*  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/cambio\\_condicion/RESIDENTE\\_TEMPORAL\\_POR\\_VINCULO\\_FAMILIAR.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/cambio_condicion/RESIDENTE_TEMPORAL_POR_VINCULO_FAMILIAR.pdf)
  - A visitante por razones humanitarias*  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/cambio\\_condicion/VISITANTE\\_POR\\_RAZONES\\_HUMANITARIAS.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/cambio_condicion/VISITANTE_POR_RAZONES_HUMANITARIAS.pdf)
- **De visitante por razones humanitarias a residente temporal**
- **De visitante por razones humanitarias a residente permanente**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/cambio\\_condicion/DE\\_VISITANTE\\_POR\\_RAZONES\\_HUMANITARIAS\\_A\\_RESIDENTE\\_PERMANENTE.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/cambio_condicion/DE_VISITANTE_POR_RAZONES_HUMANITARIAS_A_RESIDENTE_PERMANENTE.pdf)
- **De residente temporal a residente permanente**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/cambio\\_condicion/DE\\_RESIDENTE\\_TEMPORAL\\_A\\_RESIDENTE\\_PERMANENTE.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/cambio_condicion/DE_RESIDENTE_TEMPORAL_A_RESIDENTE_PERMANENTE.pdf)
- **Notificación de cambios de estado civil, nombre o nacionalidad, domicilio o lugar de trabajo.**  
[http://www.inm.gob.mx/static/Tramites\\_2013/permanecer\\_mexico/NOTIFICACION\\_DE\\_CAMBIOS.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/Tramites_2013/permanecer_mexico/NOTIFICACION_DE_CAMBIOS.pdf)

# ■ CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA LAS PERSONAS EXTRANJERAS

## REDES SOCIALES



## Recuérdale a las personas a quienes brindas asesoría:

- Cuidar su información personal, tanto en los lugares donde se encuentren como en sus redes sociales:
  - No compartir información personal como nombres y apellidos a desconocidos o amistades recientes.
  - No comentar con personas desconocidas o amistades recientes los motivos de salida de su país.
  - No compartir con personas que no sean de confianza número de teléfono, dirección, datos sobre sus recursos, etc.
  - En caso de que sea posible, suspender el uso de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, etc. (incluidas las de los NNA que los acompañen). Si las utilizan desactivar el GPS, y evitar *check ins*.
  - En caso de tomar alguna fotografía desactivar en el celular la opción de rastreo de GPS de las fotografías que se toman con el dispositivo.
- No compartir información acerca de los apoyos que recibe por parte de ACNUR u otras organizaciones.
- Cuidar sus documentos:
  - Nunca prestar o dejar encargados sus documentos personales. Esto aplica también para la tarjeta de asistencia humanitaria de ACNUR (para quienes las reciben).
  - Nunca salir sin su Constancia de trámite de COMAR a la mano.
  - Tener siempre copia de sus documentos en un lugar seguro, e idealmente tener una copia en formato electrónico y preferentemente no en el celular.
  - No plastificar sus documentos.
- Tienen el derecho de no ser fotografiados o que se comparta información que los ponga en peligro.
- Tienen el derecho a negarse a dar entrevistas, sobre todo si se hace referencia a su nombre, ubicación, etc. Si desean compartir su historia deben tomar medidas de prevención: no dar su nombre completo, ni su ubicación exacta y evitar que fotografíen su rostro.
- No dejar a sus hijos pequeños solos o con desconocidos.
- Dar aviso a una persona de mucha confianza cuando va a salir a COMAR, INM, ACNUR, organizaciones, o cualquiera cuando salgan de su domicilio y su ruta.
- Tener siempre a la mano los números de emergencia como el 911.
- No caer en extorsiones. Los trámites de la condición de refugiado son gratuitos.

# TÚ DECIDES

## SI DESEAS COMPARTIR TU HISTORIA ES TU DERECHO

Sabemos que puede ser importante compartir tu historia, pero **SI ACEPTAS SER ENTREVISTADO** por la prensa sigue estos **consejos**:



### TUS DATOS

**NO** des tu nombre completo por razones de seguridad.



### FOTOS

Si aceptas ser fotografiado puedes pedir que no salga tu rostro.



### CUIDA A TU FAMILIA Y A TUS HIJOS

No des detalles personales tuyos y de tu familia.

No permitas que la prensa tome fotos con los rostros de niños, niñas y adolescentes.

No des datos personales de tus hijos o información que pueda comprometer su seguridad.



### TU UBICACIÓN

Evita dar referencias sobre tu lugar de origen o el lugar dónde estás viviendo.

**¡Protege tu identidad y la de los tuyos!**



CONFÍA EN EL   
f/ConfíaEnElJaguar



**UNHCR**  
**ACNUR**  
La Agencia de la ONU para los Refugiados  
01 800 226 8769



## MAPAS DE SERVICIOS



Los puedes encontrar en la página de Help, en la sección de quién me puede ayudar en su versión digital o en PDF descargable en la sección de recursos:

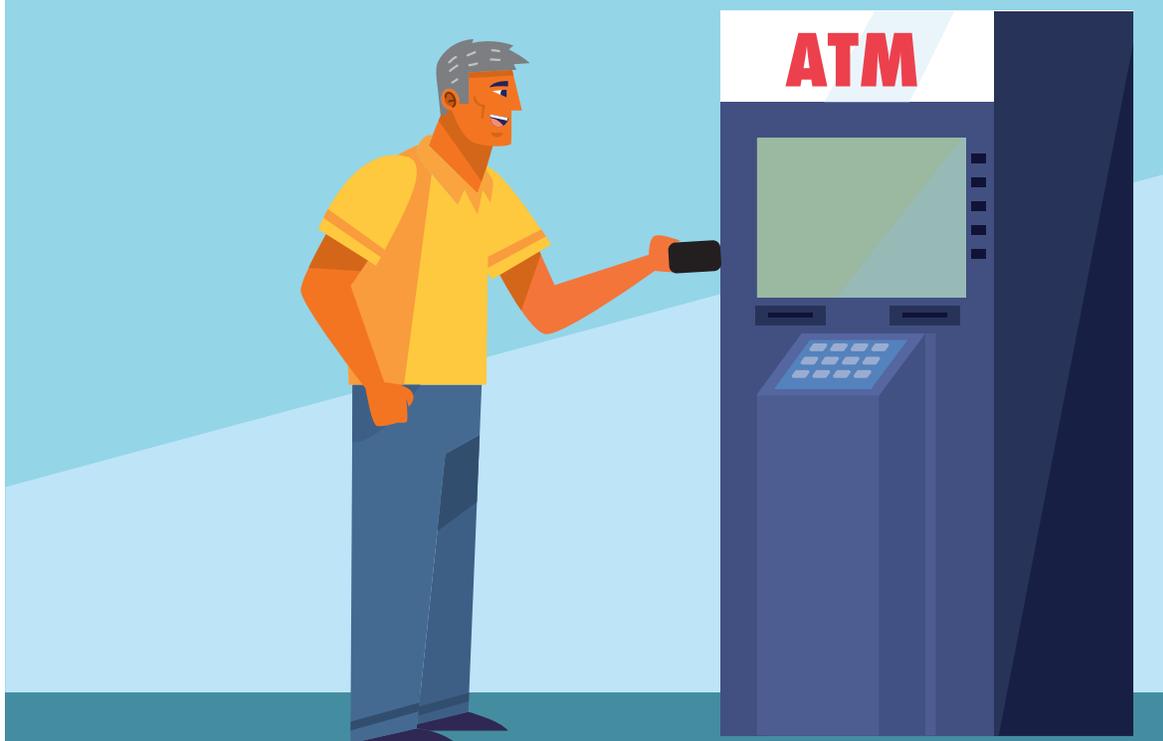


<https://help.unhcr.org/mexico/>



## **PROGRAMA DE ASISTENCIA HUMANITARIA**

Los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiados pueden recibir apoyos económicos por parte del ACNUR para cubrir temporalmente sus necesidades básicas y las de su familia. La asistencia es individual y se determina caso por caso, incluso hay personas que podrían no recibir apoyo económico.



*Para más información consulta los materiales informativos sobre el Programa de Asistencia Humanitaria de ACNUR.*



 **Bienvenidas y bienvenidos al Programa de Asistencia Humanitaria**

Si recibiste este folleto es porque formas parte del Programa de Asistencia Humanitaria de ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados.



El Programa es un apoyo económico para algunas personas y familias que han solicitado protección como refugiadas en México. El objetivo del Programa es ayudar temporalmente a cubrir necesidades básicas como higiene y comida, artículos para el hogar, así como un apoyo al gasto de vivienda.

**¡RECUERDA! El Programa es para ti y para las personas que te acompañan, es para ayudar a cubrir los gastos de todas y todos.**

El monto es diferente para todas las personas, se define caso por caso, y depende de la disponibilidad de recursos de ACNUR. Incluso hay personas que podrían no recibir asistencia económica.



Podremos ayudarte si te encuentras en procedimiento ante la COMAR, eres una persona que ha sido reconocida como refugiada o beneficiaria de protección complementaria.

# PROGRAMA DE INTEGRACIÓN LOCAL PARA PERSONAS REFUGIADAS Y SUS FAMILIAS





**¿Te gustaría construir una nueva vida en México?**

**Programa de integración para personas refugiadas y sus familias**

Otras familias refugiadas han formado parte del Programa de Integración y han logrado reiniciar sus vidas en condiciones dignas y seguras.

- **Ayacucan, Veracruz**  
924 106 4616
- **Tenosique, Tabasco**  
934 342 1664  
934 342 1687
- **Tapachula, Chiapas**  
962 642 5198  
962 642 5199
- **Ciudad de México**  
Contacta al equipo de Programa Casa Refugiados  
552 614 7992



Tener un lugar para vivir, un trabajo, asistir a la escuela, acceder a servicios de salud, entre otros; son algunos de los derechos que promueve el Programa de Integración de la Agencia de la ONU para los Refugiados, ACNUR.

El Programa de Integración busca brindar oportunidades en México para que las personas refugiadas y beneficiarias de protección complementaria sean independientes y se incorporen plenamente a la sociedad mexicana. A través de este programa, ACNUR junto con la sociedad civil y las autoridades mexicanas, te apoyaremos en el traslado a otra ciudad, en donde podrás encontrar empleo, un hogar, tener acceso a la salud y a la educación, para así establecer y contar con una vida digna.

**¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA DE INTEGRACIÓN?**

- Personas que:**
- Han sido reconocidas como refugiadas o como beneficiarias de protección complementaria por la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR). Así como personas que tienen interés en quedarse e integrarse en México.
  - Cuentan con Residencia permanente y CURP.
  - En su grupo familiar al menos una persona es mayor de 18 años, tiene ganas de trabajar y cuenta con las capacidades para hacerlo. Esta persona sería el soporte económico de la familia.
  - Hablan español.

El Programa de Integración en ocasiones incluye a personas solicitantes de la condición de refugiado que tengan Tarjeta de visitante por razones humanitarias y CURP temporal. Así como personas que cuentan con su Constancia de reconocimiento de COMAR pero que no han tramitado su Residencia permanente.

Es importante que sepas que no podrás trabajar hasta que cuentes con toda tu documentación. ACNUR y sus socios legales te acompañarán en los trámites.

Si te interesa participar podrás ser entrevistado/a por el ACNUR para que valoren tu caso y determinar si tú y tu familia pueden ser considerados para el Programa de Integración. Llama a las oficinas de ACNUR para agendar una cita, o dile a la persona que acompaña tu caso que estás interesado/a.

Durante tu entrevista es importante que compartas cualquier necesidad especial o situación, para que así te puedan apoyar mejor. Después de la entrevista te avisarán si fuiste seleccionado para participar en el programa.



**Se te brindará orientación a ti y a tu familia para que ustedes puedan:**

- Realizar sus trámites migratorios. Si es necesario podemos brindar asesoría legal gratuita.
- Buscar empleo formal, una vez que ya cuentes con tu documentación completa.
- Acceder a servicios de salud.
- Ingresar a escuelas públicas.
- Certificar o nivelar sus estudios o nivelación académica de personas mayores de 15 años a través del Instituto Estatal de Educación para Jóvenes y Adultos (IEEA).
- Acceder a programas sociales como banco de alimentos.
- Buscar vivienda, aunque esto es responsabilidad de cada persona.



**¿QUÉ PASA SI SOMOS CONSIDERADOS PARA EL PROGRAMA?**

Si tú y tu familia son considerados para el Programa de Integración serán trasladados a otra ciudad, en donde recibirán apoyo y orientación para establecerse y formar parte de la comunidad.

- A** Se cubrirán los costos de tu traslado y el de tu familia a la ciudad asignada.
- B** Contarás con un alojamiento temporal mientras buscas una vivienda. En este espacio podrás quedarte un máximo de 7 días.
- C** Recibirás un apoyo económico por única ocasión, para ayudar a cubrir tus necesidades básicas durante el primer mes en la nueva ciudad. La cantidad que recibirás depende del número de integrantes en la familia.



**¿QUÉ TIPO DE EMPLEOS Y DE SALARIOS PUEDO TENER?**

Las ciudades del Programa de Integración ofrecen diferentes opciones laborales para diversos perfiles. A continuación algunos ejemplos de los trabajos a los que podrías acceder, pero recuerda que la decisión sobre tu contratación depende del empleador, así como de tus capacidades y conocimientos.

SECTOR	OFERTA LABORAL	PRESTACIONES	SUELDO APROXIMADO SEMANAL en Pesos Mexicanos
COMERCIO	Ayudante general	Infonavit, prestaciones de ley, vales despensa	\$900.00 a \$1,400.00
SERVICIOS	Mesero, Camarista, Cocinero, Guardia de seguridad	IMSS e Infonavit	\$1,050.00 a \$1,600.00
INDUSTRIA	Operario	Infonavit, prestaciones de ley, vales despensa	\$1,200.00 a \$2,000.00
CONSTRUCCIÓN	Albañil, Construcción	IMSS e Infonavit	\$880.00 a \$1,500.00

Ten presente que el costo de vida en el norte de México es mayor que en el sur.

Las instituciones, organizaciones de la sociedad civil y el ACNUR te brindarán orientación y apoyo, pero es importante que te comprometas a buscar empleo y vivienda, y aprovechar las oportunidades y los servicios que el programa facilita.

En la nueva ciudad habrá una semana de introducción. Es una semana en la que tendrán que participar, ser puntuales y respetuosos con todos y todas. Tú y tu familia deben estar comprometidos con las actividades para que realmente puedan independizarse.

Además deberás cuidar tus documentos y administrar bien los apoyos económicos.

**¡Es tú responsabilidad!**

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL EMPLEO FORMAL?**

Dentro del programa se promueve el empleo formal, en el cual la persona empleada goza de la protección que la ley establece en materia laboral.

Es por ello que contarás con la seguridad de un salario, así como con prestaciones sociales, que son beneficios adicionales al salario, como:

**Prestaciones de salud y vivienda.**



**Salud, Seguridad Social (IMSS)**

Al tener un empleo formal tienes derecho a los servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), como atención médica y seguro de maternidad con asistencia durante la gestación, el parto, el puerperio y ayuda en especie; protección contra los accidentes y enfermedades a los que estás expuesto por desempeñar tu trabajo, seguro de invalidez y muerte, pensión, guarderías, entre otras.

Tu familia también tiene derecho al IMSS. Tendrás que acercarte a la clínica más cercana a realizar el proceso de inscripción de tu familia.

**Para más información:**

[www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/segueros-prestaciones](http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/segueros-prestaciones)

**Vivienda, INFONAVIT**

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) es la institución que tiene como objetivo cumplir el derecho a la vivienda para que las personas cuenten con una mayor calidad de vida. Al estar inscrito en Infonavit, tu empleador hace una aportación bimestral a tu subcuenta de vivienda, que equivale al 5% de tu salario y que se convierte en un ahorro para tí.

Estos ahorros pueden servirte en el futuro para conseguir un crédito y comprar una vivienda, construir o reparar, liquidar un crédito hipotecario o mejorar tu pensión al momento de tu retiro, entre otros.

**Para más información:**

[www.infonavit.gob.mx](http://www.infonavit.gob.mx)

Algunos empleos también incluyen vales de despensa, bonos de asistencia o comedor.

**¿CÓMO PUEDO ACCEDER AL PROGRAMA DE INTEGRACIÓN?**

Si deseas conocer más sobre el Programa contacta a la oficina del ACNUR más cercana, o consulta a los equipos de acompañamiento de RET o Programa Casa Refugiados con los que estás en contacto.

Teléfono gratuito en todo México:  
**800 226 8769**  
Correo electrónico:  
[integracionmexico@unhcr.org](mailto:integracionmexico@unhcr.org)

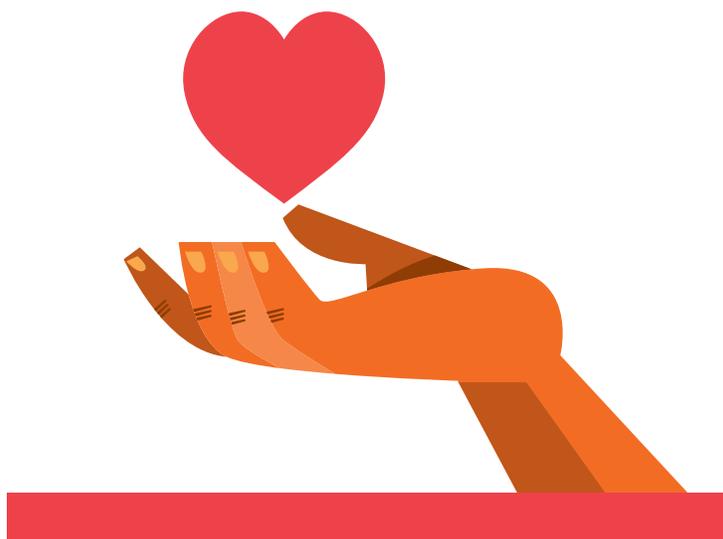
Durante tu estancia en el Programa estaremos en contacto vía telefónica, y si estás de acuerdo, visitaremos tu domicilio para saber como estás y si todo va bien.

Si hay algún cambio en tu domicilio o teléfono, avísanos. ¡Mantente en contacto!



# **CONSIDERACIONES DE AUTOCAUIDADO PARA LAS PERSONAS PARALEGALES**





## Consejos de autocuidado

- No hacerse daño a sí mismo/a durante el “cumplimiento del deber cuando se ayuda a otros/as”.
- Atender a las propias necesidades físicas, sociales, emocionales y espirituales como una manera de asegurar servicios de alta calidad en el trabajo de apoyo a otras personas.
- Debes conocer tus propios límites.
- Debes auto-examinarte, escucharte.
- Procurar mantener un balance entre la vida personal y la vida profesional.
- Encontrar formas de expresar y desahogar sentimientos de manera regular.
- Crear un sistema de soporte profesional para sí mismo a través de un grupo de apoyo y a través de la supervisión.



# **CÓDIGO DE CONDUCTA**



## Código de conducta<sup>23</sup>

### VALORES ESENCIALES Y PRINCIPIOS RECTORES

El personal de ACNUR está comprometido con los siguientes valores y principios fundamentales:

- Como personal que trabaja dentro del sistema de las NNUU, garantizaremos que nuestra conducta refleje y sea consecuente con los valores consagrados en la Carta de la Naciones Unidas: el respeto por los derechos humanos fundamentales, la justicia social y la dignidad humana y el respeto por la igualdad de derechos para hombres y mujeres. Ayudaremos de manera activa a ACNUR a promover la adhesión a los principios del derecho internacional del refugiado, la ley internacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario. Nos guiarán los valores esenciales del sistema de las NNUU, incluidos el profesionalismo, la integridad y el respeto por la diversidad y mantendremos una perspectiva internacional en todo momento.
- Como personal de ACNUR, nuestro compromiso primario es asegurar la protección y la asistencia a los refugiados y otras personas de interés, según el mandato de la Oficina. Nos comprometemos a dar nuestro apoyo para que los refugiados y otras personas de interés - como individuos, familias y comunidades - tengan la más amplia participación posible en las decisiones que afectan sus vidas.
- Respetaremos la dignidad y el mérito de todo individuo, promoveremos y practicaremos comprensión, respeto, compasión y tolerancia y demostraremos discreción y guardaremos confidencialidad, según sea necesario. Nos propondremos formar relaciones de trabajo constructivas y respetuosas con nuestros interlocutores humanitarios, trataremos constantemente de mejorar nuestro desempeño y propiciaremos un clima que estimule el aprendizaje, apoye los cambios positivos y ponga en práctica las lecciones aprendidas de nuestra experiencia.
- Mostraremos respeto por todas las personas equitativamente, sin ninguna distinción de raza, género, religión, color, origen nacional o étnico, idioma, estado civil, orientación sexual, edad, estado socio-económico, incapacidad física, convicción política u otra característica distintiva. Procuraremos remover toda barrera que se interponga a la igualdad.
- Respetaremos las culturas, las costumbres y las tradiciones de todos los pueblos y nos esforzaremos por evitar comportamientos que no son aceptables en un contexto cultural particular. Sin embargo, cuando una tradición o una práctica es considerada por el organismo pertinente de las NNUU contraria a un instrumento o a una norma internacional de derechos humanos, seremos guiados por el instrumento o la norma de derechos humanos aplicable.

<sup>23</sup> La versión completa del Código puede consultarse en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3871.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2005/38>

## COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE ACNUR

Como miembro del personal de ACNUR, me comprometo a:

- 1 Tratar a todos los refugiados y a las otras personas de interés con imparcialidad, respeto y dignidad.** Buscaré siempre entender las difíciles experiencias que los refugiados y las otras personas de interés para ACNUR han enfrentado y a las que han sobrevivido, al igual que la posición de desventaja en la cual pueden encontrarse con respecto a quienes tienen poder o influencia sobre aspectos de sus vidas - sobre todo en términos de género, edad e incapacidad física. Buscaré siempre cuidar y proteger los derechos de los niños y asegurar, a través de mis acciones, que sus mejores intereses se tomen en suma consideración. Si mi labor implica un trabajo directo con los refugiados o con otras personas de interés, me encontraré con ellos regularmente para poder entender a cabalidad sus experiencias y necesidades y para explicar el papel de ACNUR y el alcance de su trabajo. Me mantendré al tanto de las políticas, los objetivos y las actividades de ACNUR y de las preocupaciones de los refugiados y haré todo lo posible por brindar apoyo al trabajo de protección y asistencia de la Oficina.
- 2 Sostener la integridad de ACNUR asegurando que mi conducta personal y profesional es y sea vista como una conducta del mejor estándar.** Demostraré integridad, veracidad, dedicación y honestidad en mis acciones. Seré paciente, respetuoso y cortés con todas las personas con las que me relaciono en mi capacidad oficial, incluidos los refugiados y otras personas de interés, los representantes de los interlocutores operacionales y de implementación, de los gobiernos y de los donantes. Observaré las leyes locales, cumpliré con todas mis obligaciones legales y financieras y no trataré de aprovecharme, en el ámbito personal, de los privilegios o inmunidades que se me hayan otorgado en el interés de las NNUU. Haré mi mayor esfuerzo por asegurar que la conducta de los miembros de mi hogar no se refleje, de manera desfavorable, en la integridad de ACNUR.
- 3 Desempeñar mis deberes oficiales y manejar mis asuntos privados de tal manera que evite conflictos de interés, preservando y acentuando así la confianza del público en ACNUR.**

Mis acciones estarán libres de cualquier consideración de ganancia personal. Resistiré a cualquier presión política indebida. No buscaré ni aceptaré instrucciones sobre cómo desempeñar mis deberes por parte de algún gobierno, las autoridades de mi nación o autoridades externas a las NNUU. De acuerdo con los Reglamentos y Normas del Personal, no aceptaré de ningún gobierno algún honor, condecoración, regalo de favor, remuneración; tampoco los aceptaré de otra fuente externa a las NNUU sin autorización previa. No me dedicaré a ninguna ocupación o empleo externos sin autorización previa. No aceptaré pagos o subsidios adicionales de un gobierno o de cualquier otra fuente ni participaré en determinadas actividades políticas como presentarse como candidato para un cargo público u ocu-

par el mismo. Evitaré asistir a personas o empresas privadas en sus gestiones con ACNUR toda vez que esto pueda conducir a un tratamiento preferencial real o percibido como tal. Jamás participaré en actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios o en actividades de recursos humanos en las que pueda surgir un conflicto de intereses.

- 4 Contribuir a la construcción de un lugar armónico de trabajo basado en el espíritu de equipo, el respeto y la comprensión mutuos.** Mostraré respeto por todos los colegas, independientemente de su estado o posición, y brindaré a todos los colegas la oportunidad de hacer oír sus puntos de vista y de contribuir a los esfuerzos del equipo, a partir de sus experiencias y conocimientos. Comunicaré abiertamente y compartiré la información pertinente (sujeto a confidencialidad) con otros colegas y haré mis mejores esfuerzos por responder a las consultas tempestivamente. Respetaré la privacidad de mis colegas y evitaré la información errónea. Buscaré resolver las diferencias y solucionar los problemas cuando surjan. Contribuiré a establecer un dialogo constructivo, guiado por el respeto mutuo y por un enfoque abierto y positivo entre la gerencia y los representantes del personal. En calidad de gerente/supervisor, estaré abierto a las opiniones de todos los miembros del personal. Proporcionaré retroalimentación oportuna sobre el desempeño de cada miembro del equipo a través de orientación, motivación y reconocimiento total de sus méritos.
- 5 Promover la seguridad, salud y bienestar de todo el personal de ACNUR como condición necesaria para un desempeño eficaz y consecuente.** Cumpliré con las instrucciones diseñadas para proteger mi salud, bienestar y seguridad y estaré pendiente de ellas. Siempre tomaré en consideración la seguridad del personal en las decisiones operacionales. Si tendré duda acerca de una instrucción que considere amenazante para mi seguridad o la de otras personas, llevaré de inmediato el asunto a la atención de mi supervisor. En calidad de gerente/supervisor, me esforzaré por asegurar que la salud y el bienestar del personal y de sus familias no estén sujetos a riesgos indebidos. Promoveré un sano equilibrio entre vida y trabajo para el personal y respetaré sus derechos.
- 6 Salvaguardar y hacer uso responsable de la información y recursos a los cuales tengo acceso, a raíz de mi empleo con ACNUR.** Ejerceré el debido cuidado en todos los asuntos de carácter oficial y no divulgaré ninguna información confidencial acerca de los refugiados, colegas y otros asuntos relacionados con el trabajo, de acuerdo con los Reglamentos y Normas del Personal y con las líneas directivas actuales. Protegeré, administraré y utilizaré los recursos humanos, financieros y materiales de ACNUR de manera eficiente y eficaz, teniendo en cuenta que esos recursos se han puesto a disposición de ACNUR para el beneficio de los refugiados y de las otras personas de interés.

**7 Prevenir, contrarrestar y combatir cualquier explotación y abuso de los refugiados y de las otras personas de interés.** Me comprometo a no abusar del poder y de la influencia que tengo, en virtud de mi posición, sobre la vida y el bienestar de los refugiados y de las otras personas de interés. Jamás exigiré algún servicio o favor de los refugiados o de las otras personas de interés a cambio de protección o asistencia. Jamás me involucraré en alguna relación de explotación – sexual, emocional, financiera o laboral – con los refugiados o las otras personas de interés. Si me encontrara en una relación de este tipo con un beneficiario, y no la considerara un caso de explotación sino consensual, informaría mi supervisor y pediría la orientación adecuada sobre el tema sabiendo que dicho asunto sería tratado con la debida discreción. Entiendo que tanto mi supervisor como yo tenemos a disposición mecanismos normales de consulta y de recurso sobre estos temas. Actuaré con responsabilidad a la hora de emplear, o de otra forma contratar, a los refugiados o a las otras personas de interés para servicios privados. Referiré por escrito sobre la naturaleza y las condiciones de este empleo a mi supervisor.

**8 Abstenerme de cualquier implicación en actividades delictivas o inmorales, en actividades que infrinjan los derechos humanos o en actividades que perjudiquen la imagen y los intereses de ACNUR.** No apoyaré ni tomaré parte en ningún tipo de actividad ilegal, de explotación o abuso incluido, por ejemplo, el trabajo infantil y el tráfico de seres humanos y artículos.

Puesto que ACNUR está comprometida con el estándar más alto de protección y cuidado de los niños, estoy consciente de que no debo involucrarme en actividades sexuales con personas menores de 18 años. (Orientación adicional se encuentra en las Notas a este Código de Conducta – ver página 22)

**9 Abstenerme de cualquier tipo de hostigamiento, discriminación, abuso verbal o físico, intimidación o favoritismo en el lugar de trabajo.** No me involucraré ni toleraré ninguna forma de hostigamiento en el lugar de trabajo, incluido el acoso sexual y el abuso de poder. En calidad de gerente/supervisor, no pediré favores, préstamos o regalos a miembros del personal ni aceptaré de ellos los que representen algo más que un valor simbólico. Reconozco que existe un conflicto inherente de interés y un potencial abuso de poder en tener relaciones sexuales con personal que está bajo mi supervisión. Si llegara a tener una relación de esta naturaleza, resolveré este conflicto de interés sin demora.

# MANUAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS CON NECESIDADES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL EN MÉXICO



**ACNUR México**  
[mexme@unhcr.org](mailto:mexme@unhcr.org)

 [@AcnurMexico](https://twitter.com/AcnurMexico)  
[www.acnur.org](http://www.acnur.org)