

# GACETA DE DERECHOS HUMANOS

Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

"2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México"

## SUMARIO

# Protocolo de Atención a Personas Migrantes.



COMISIÓN DE  
DERECHOS HUMANOS  
DEL ESTADO DE MÉXICO

Año XV      Número 297    26 de febrero de 2021

Dr. Nicolás San Juan 113, Colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca,  
Estado de México.



COMISION DE  
**DERECHOS HUMANOS**  
DEL ESTADO DE MÉXICO



## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>III. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>9</b>
<b>V. PROTOCOLO.....</b>	<b>14</b>
<b>VI. PRINCIPIOS RECTORES DE ACTUACIÓN, APLICABLES DURANTE LA ATENCIÓN DE PERSONAS MIGRANTES.....</b>	<b>14</b>
<b>VII. DERECHOS QUE SE DEBEN PROCURAR A PERSONAS MIGRANTES.....</b>	<b>16</b>
<b>VIII. ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MIGRANTES.....</b>	<b>20</b>
<b>IX. ACTOS CONSTITUTIVOS DE VULNERACIÓN A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MIGRANTES</b>	<b>22</b>
<b>X. PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE QUEJAS EN ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES.....</b>	<b>23</b>
1. <i>ORIENTACIÓN.....</i>	<i>23</i>
2. <i>PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA.....</i>	<i>25</i>
<b>XI. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES.....</b>	<b>28</b>
<b>XII. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA QUEJA.....</b>	<b>30</b>
<b>XIII. CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA.....</b>	<b>30</b>
<b>XIV. DIAGRAMA DE FLUJO.....</b>	<b>32</b>
<b>XV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>33</b>

## **I. PRESENTACIÓN**

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem) reconoce la complejidad del fenómeno migratorio y de desplazamiento que actualmente se vive, teniendo como visión proteger y defender los derechos humanos de los migrantes, nacionales y extranjeros, que se encuentran en el Estado de México. Dada su ubicación geográfica, la entidad mexiquense desempeña históricamente un papel importante en la migración de personas provenientes de Centroamérica y de los estados del sureste de la República Mexicana, que se dirigen a los Estados Unidos de Norteamérica al ser un paso obligado de los trenes utilizados como medio de transporte; con una incidencia mayor en los municipios de Tultitlán y Huehuetoca.

Razón por lo cual, mediante Acuerdo número 10/2017-05, publicado en la Gaceta de Derechos Humanos de esta Comisión, se aprobó la creación de la Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes, con el propósito de brindar asistencia especializada y directa a las personas que por cualquier motivo salen, transitan o llegan al Estado de México y que consideran violentados sus derechos humanos por parte de algún agente del Estado, haciendo énfasis en la implementación del programa de atención a migrantes creado en 2005 por la Codhem.

En tal sentido, el Protocolo de Actuación es el resultado del esfuerzo continuo y permanente que realiza la Codhem para garantizar la existencia de condiciones seguras de estancia y tránsito de las personas migrantes que, en situación regular o irregular, se encuentran en los municipios de la entidad, así como una muestra de la responsabilidad que comparte este organismo con las autoridades del ámbito federal y estatal para implementar acciones que transformen y sensibilicen a las servidoras y los servidores públicos, sobre los derechos de los migrantes, con independencia de su situación migratoria y la importancia de que éstos prevalezcan para asegurar su protección integral.

De 2018 a la fecha, el fenómeno migratorio cobró mayor relevancia debido a las denominadas caravanas migrantes, siendo trascendental el desarrollo de herramientas metodológicas que contengan criterios mínimos de actuación para proteger los derechos humanos de las personas migrantes; en ellas, se deben



definir las medidas de apoyo y defensa que existen a nivel nacional y estatal, además, otorgarán información respecto a los programas de atención y protección a las personas migrantes y los requisitos para su acceso, priorizar la salvaguarda de la infancia migrante, acompañada, no acompañada, separados de sus padres, nacionales, extranjeros y repatriados en el contexto de movilidad humana, otorgando las bases para brindar un trato digno, respetuoso, oportuno y con calidad.

**Dr. en D. Jorge Olvera García**

**Presidente**

## II. INTRODUCCIÓN

La migración, ya sea forzada o voluntaria, ha sido una forma de búsqueda de nuevos horizontes que permitan a las personas tener una mejor expectativa de vida, reencuentro familiar u oportunidades de estudios. En los últimos años, la migración de personas a nivel nacional e internacional aumentó de manera exponencial. Los conflictos bélicos, la pobreza y el crimen organizado son solo algunas de las causas por las cuales miles de personas dejan su país de origen; sin embargo, el desplazamiento por lugares y territorios desconocidos coloca a las personas migrantes en situaciones de desventaja, al no conocer las costumbres del lugar a donde llegan, así como la exposición a riesgos tales como: enfermedades, desapariciones (en sus diferentes modalidades, trata de personas, tráfico o esclavitud), falta de vivienda y alimentos, pero sobre todo el desconocimiento de los derechos y apoyos que el Estado les puede proveer.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) define a una persona migrante como: *cualquier persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de su situación jurídica; el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; las causas del desplazamiento o la duración de su estancia.* En este sentido, el artículo primero de la Constitución Política Federal reconoce de manera amplia el derecho de toda persona de gozar de los derechos humanos reconocidos por el Estado Mexicano y en los instrumentos internacionales en los que es partícipe.

Este reconocimiento implica que sin importar la nacionalidad de las personas son sujetos de adherirse a estos derechos. Por tanto, las personas migrantes, con independencia de su situación jurídica en el país, pueden gozar de los derechos humanos que reconoce el texto supremo; asimismo, el párrafo tercero del precepto constitucional en cita establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de aplicar los principios universales en la materia para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de todas las personas.

Al respecto, mediante el “Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023”, el Estado de México reconoce a los grupos vulnerables que, por discriminación, intolerancia o exclusión social, no gozan de las mismas oportunidades que los demás, entre los que se encuentran: personas indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, niñas, niños, adolescentes y jóvenes, así como las personas migrantes.

En el apartado de personas migrantes, el plan define una visión enfocada a promover esquemas de apoyo permanente en beneficio de las personas migrantes mexiquenses y sus familias, entre las que destacan: establecer acuerdos con entidades educativas para el otorgamiento de espacios y becas en los niveles medio superior y superior; coadyuvar al ejercicio del derecho a la identidad, mediante la gestión de documentación que facilite la doble ciudadanía; promover la organización de clubes de migrantes y “nodos”-red de talentos- mexiquenses, a efecto de fortalecer los lazos con la comunidad mexiquense en el exterior; fomentar proyectos autosustentables y de desarrollo comunitario; fortalecer la educación financiera en las comunidades receptoras de remesas, con el fin de fomentar su uso de manera productiva.

Con el propósito de garantizar la integridad y dignidad de las personas, esta Casa de la Dignidad integró en su Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 la atención de las personas migrantes, mediante la creación de la Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes. El presente protocolo se sustenta en los diversos esfuerzos realizados, a nivel nacional e internacional en la materia, por Organismos Constitucionales Autónomos, al ser instancias con las que esta Comisión comparte sus postulados de protección y defensa de los derechos humanos, entre ellos, el Protocolo de actuación de la federación iberoamericana del ombudsman para la protección de los derechos humanos de las personas en contexto de migración.

### III. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

El absoluto respeto de los derechos humanos de las personas migrantes ha sido reconocido por diversos instrumentos de carácter internacional, nacional y estatal, a través de los cuales se busca establecer un conjunto de decisiones estratégicas y acciones concretas para atender el fenómeno migratorio en México de manera integral, como país de origen, tránsito, destino y retorno de migrantes. En este apartado, se presenta el marco jurídico que incide en la protección y la defensa de las prerrogativas inherentes a todas las personas, sin importar su situación migratoria, a efecto de que se conozcan los parámetros legales que salvaguardan a este grupo en situación de vulnerabilidad.

#### A) Internacional

- 🌐 Declaración Universal de Derechos Humanos;
- 🌐 Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano;
- 🌐 Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre;
- 🌐 Convención Americana sobre Derechos Humanos;
- 🌐 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
- 🌐 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- 🌐 Convenio sobre los Trabajadores Migrantes;
- 🌐 Convenio relativo al trabajo forzoso u obligatorio;
- 🌐 Convenio sobre las migraciones en condiciones abusivas y la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato de los trabajadores migrantes;
- 🌐 Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares;
- 🌐 Convención sobre el Estatuto de los Refugiados;
- 🌐 Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional;
- 🌐 Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados.



## **B) Nacional**

- 🌐 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- 🌐 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- 🌐 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- 🌐 Ley General de Víctimas;
- 🌐 Ley de Migración;
- 🌐 Ley sobre refugiados, protección complementaria y asilo político;
- 🌐 ACUERDO A/012/18 por el que se reforma el diverso A/117/15, por el que se crea la Unidad de Investigación de Delitos para Personas Migrantes y el Mecanismo de Apoyo Exterior de Búsqueda e Investigación y se establecen sus facultades.

## **C) Estatal**

- 🌐 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;
- 🌐 Ley de Apoyo a Migrantes del Estado de México;
- 🌐 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
- 🌐 Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México.


















## **D) Jurisprudencia**

- 🌐 Opinión Consultiva OC-18/03. Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados. Resolución del 17 de septiembre de 2003;
- 🌐 Opinión Consultiva OC-21/14. Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Resolución de 19 de agosto de 2014.

## **E) Recomendaciones emitidas por la CODHEM**

- 🌐 Recomendación 6/2014;
- 🌐 Recomendación 4/2016;
- 🌐 Recomendación 29/2016.

## F) Recomendaciones emitidas por la CNDH

-  Recomendación 2/2015;
-  Recomendación 22/2015;
-  Recomendación 27/2015;
-  Recomendación 42/2015;
-  Recomendación 58/2015;
-  Recomendación 22/2016;
-  Recomendación 68/2016;
-  Recomendación 31/2017;
-  Recomendación 33/2017;
-  Recomendación 35/2017;
-  Recomendación 47/2017;
-  Recomendación 51/2017;
-  Recomendación 59/2017;
-  Recomendación 68/2017;
-  Recomendación 80/2017;
-  Recomendación 12/2018;
-  Recomendación 14/2018.

## IV. MARCO CONCEPTUAL

- 🌐 **Acuerdo de readmisión:** acto por el cual la Secretaría de Relaciones Exteriores determina autorizar la internación al país de un extranjero deportado con anterioridad.<sup>1</sup>
- 🌐 **Autoridad migratoria:** servidor público que ejerce la potestad legal expresamente conferida para realizar determinadas funciones y actos de autoridad en materia migratoria.<sup>2</sup>
- 🌐 **Albergue:** casas del migrante que representan una parada en el camino donde se sienten seguras, atendidas y retoman fuerza para continuar su viaje o para considerar a México como su lugar de destino, pero esta protección no es solo momentánea, ya que sus fines son asistenciales, no solo de necesidades básicas, sino también de información de sus derechos, procurando prevenir la violación de derechos humanos y la comisión de graves delitos.<sup>3</sup>
- 🌐 **Apátrida:** toda persona que no sea considerada como nacional por ningún Estado, conforme a su legislación. La ley concederá igual trato a las personas que tienen una nacionalidad pero que no es efectiva.<sup>4</sup>
- 🌐 **Asilado:** todo extranjero que sea reconocido como tal en los términos de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.<sup>5</sup>
- 🌐 **Condición de estancia:** situación regular en la que se ubica a un extranjero en atención a su intención de residencia y, en algunos casos, en atención a la actividad que desarrollarán en el país, o bien, en atención a criterios humanitarios o de solidaridad internacional.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac II

<sup>2</sup> Ibídem frac I

<sup>3</sup> CNDH (2018) Los desafíos de la migración y los albergues como oasis. Encuesta nacional de personas migrantes en tránsito por México. P.21. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Informe-Especial-Desafios-migracion.pdf> Consultado el 11 de Abril de 2019

<sup>4</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac IV

<sup>5</sup> Ibídem frac III

<sup>6</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac VI

- 🌍 **Desplazamiento forzado:** situación de las personas que dejan sus hogares o huyen debido a los conflictos, la violencia, las persecuciones y las violaciones de los derechos humanos.<sup>7</sup>
- 🌍 **Discriminación:** segregación por parte de las autoridades a causa de su origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, estado de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra circunstancia que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.<sup>8</sup>
- 🌍 **Esclavitud:** estado o condición de un individuo sobre el cual se ejercitan los atributos del derecho de propiedad o algunos de ellos.<sup>9</sup>
- 🌍 **Estación migratoria:** instalación física que establece el Instituto Nacional de Migración para alojar temporalmente a los extranjeros que no acrediten su situación migratoria regular, en tanto que ésta se resuelve.<sup>10</sup>
- 🌍 **Enfoque intercultural:** La aplicación de un enfoque intercultural debería permitir que el reconocimiento de la identidad cultural de cada grupo humano se traduzca en acciones concretas que impidan diversas formas de discriminación y exclusión.<sup>11</sup>
- 🌍 **Grupos vulnerables o en situación de vulnerabilidad:** las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las personas adultas mayores y las personas con alguna discapacidad; sin embargo, es preciso aclarar que existen otros grupos igualmente vulnerables debido a una situación accidental o circunstancial, como son las víctimas de las adicciones, las personas que esperan un trasplante de órgano, y en ciertas ocasiones también son

---

<sup>7</sup> Banco Mundial (2015) Preguntas frecuentes: Desplazamiento forzado, una crisis mundial cada vez mayor. Sitio web: <http://www.bancomundial.org/es/topic/fragilityconflictviolence/brief/forced-displacement-a-growing-global-crisis-faqs> Consultado el: 11 de Abril de 2019

<sup>8</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley de Migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo art.109 frac XI

<sup>9</sup> Convención sobre la esclavitud (1926) P. 1. Disponible en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D23.pdf> Consultado el: 11 de Abril de 2019

<sup>10</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac X

<sup>11</sup> GIZ, Cooperación Alemana, Deutsche Zusammenarbeit (2013) Guía metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad". A partir de la experiencia del programa "Buen Gobierno y Reforma del Estado" del Perú. P.18 Disponible en:

<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Guia%20metodologica%20de%20transversalizacion%20del%20enfoco%20de%20interculturalidad.pdf> Consultado el: 11 de Abril de 2019



vulnerables los migrantes indígenas y algunas mujeres que pasan por una situación especialmente difícil, entre otros.<sup>12</sup>

- 🌐 **Migrante:** individuo que sale, transita o llega al territorio de un Estado distinto al de su residencia por cualquier tipo de motivación.<sup>13</sup>
- 🌐 **Niña, niño o adolescente no acompañado:** todo migrante nacional o extranjero niño, niña o adolescente menor de 18 años de edad, que se encuentre en territorio nacional y que no esté acompañado de un familiar consanguíneo o persona que tenga su representación legal.<sup>14</sup>
- 🌐 **Oficina consular:** representaciones del Estado mexicano ante el gobierno de otro país en las que se realizan de carácter permanente las siguientes funciones: proteger a los mexicanos que se localizan en su circunscripción, fomentar las relaciones comerciales, económicas, culturales y científicas entre ambos países y expedir la documentación a mexicanos y extranjeros en términos de la Ley del Servicio Exterior Mexicano y su Reglamento.<sup>15</sup>
- 🌐 **Refugiado:** todo extranjero que se encuentre en territorio nacional y que sea reconocido como refugiado por parte de las autoridades competentes, conforme a los tratados y convenios internacionales de que es parte el Estado mexicano y a la legislación vigente.<sup>16</sup>
- 🌐 **Residencia temporal:** autorización al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer por un tiempo no mayor a cuatro años.<sup>17</sup>
- 🌐 **Residencia permanente:** autorización al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer de manera indefinida.<sup>18</sup>

---

<sup>12</sup>Comisión de Atención a Grupos Vulnerables (2019) sitio web:

[http://www.senado.gob.mx/comisiones/atencion\\_grupos/](http://www.senado.gob.mx/comisiones/atencion_grupos/) Consultado el: 11 de Abril de 2019

<sup>13</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley de Migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac XVII

<sup>14</sup> Ibídem frac XVIII

<sup>15</sup> Ibídem frac XIX

<sup>16</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley de Migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 3, frac XXII

<sup>17</sup> Ibídem Artículo 40 frac IV

<sup>18</sup> Ibídem frac VI

- 🌐 **Residencia temporal de estudiante:** autorización al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer por el tiempo que duren los cursos, estudios, proyectos de investigación o formación que acredite que se llevarán a cabo en instituciones educativas pertenecientes al sistema educativo nacional.<sup>19</sup>
- 🌐 **Retorno asistido:** procedimiento por el que el Instituto Nacional de Migración hace abandonar el territorio nacional a un extranjero, remitiéndolo a su país de origen o de residencia habitual.<sup>20</sup>
- 🌐 **Situación migratoria regular:** se considera que el extranjero tiene situación migratoria regular cuando ha cumplido las disposiciones marcadas por la legislación mexicana.<sup>21</sup>
- 🌐 **Situación migratoria irregular:** se considera que el extranjero tiene situación migratoria irregular cuando haya incumplido con las disposiciones marcadas por la legislación mexicana.<sup>22</sup>
- 🌐 **Trata de personas:** la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.<sup>23</sup>
- 🌐 **Visitante sin permiso para realizar actividades remuneradas:** autorización al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional,

---

<sup>19</sup> Ibídem frac V


<sup>20</sup> Ibídem art.3 frac XXIV

<sup>21</sup> Ibídem art.3 frac XVIII


<sup>22</sup> Ibídem art.3 frac XVIII


<sup>23</sup> Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. (1998) , Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/protocoltraffickinginpersons\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/protocoltraffickinginpersons_sp.pdf)  
Consultado el: 11 de Abril de 2019


con el objeto de permanecer por un tiempo ininterrumpido no mayor a ciento ochenta días, contados a partir de la fecha de entrada.<sup>24</sup>

 **Visitante con permiso para realizar actividades remuneradas:**

autorización al extranjero para presentarse en cualquier lugar destinado al tránsito internacional de personas y solicitar su ingreso a territorio nacional, con el objeto de permanecer por un tiempo ininterrumpido no mayor a ciento ochenta días, contados a partir de la fecha de entrada.<sup>25</sup>

 **Visitante regional:** residente de los países vecinos para ingresar a las regiones fronterizas con derecho a entrar y salir de las mismas cuantas veces lo deseen, sin que su permanencia exceda de siete días y sin permiso para recibir remuneración en el país.<sup>26</sup>

 **Visitante trabajador fronterizo:** extranjero que sea nacional de los países con los cuales los Estados Unidos Mexicanos comparten límites territoriales, para permanecer hasta por un año en las entidades federativas que determine la Secretaría. El visitante trabajador fronterizo contará con permiso para trabajar a cambio de una remuneración en el país, en la actividad relacionada con la oferta de empleo con que cuente y con derecho a entrar y salir del territorio nacional cuantas veces lo desee.<sup>27</sup>

 **Visitante por razones humanitarias:** Se autorizará esta condición de estancia a los extranjeros que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos: a) Ser ofendido, víctima o testigo de algún delito cometido en territorio nacional. b) Ser niña, niño o adolescente migrante no acompañado. c) Ser solicitante de asilo político, de reconocimiento de la condición de refugiado o de protección complementaria del Estado mexicano, hasta en tanto no se resuelva su situación migratoria. Si la solicitud es positiva se les otorgará la condición de estancia de residente permanente.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley de Migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 40 frac I

<sup>25</sup> Ibídem art.40 frac II

<sup>26</sup> Ibídem art.52 frac III

<sup>27</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) Ley de Migración, Diario Oficial de la Federación, Artículo 52 frac IV

<sup>28</sup> Ibídem Artículo 52 frac V



## V. PROTOCOLO

### VI. PRINCIPIOS RECTORES DE ACTUACIÓN, APLICABLES DURANTE LA ATENCIÓN DE PERSONAS MIGRANTES

El procedimiento de atención, materia del presente protocolo, por el cual se guiará el personal actuante al momento de conocer hechos que transgredan los derechos humanos de las personas migrantes, se regirá bajo los principios siguientes:

- 1. Principio de igualdad:** supone la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de raza, sexo, en los ámbitos económico, político, social, laboral, cultural y educativo, en particular la nacionalidad.
- 2. Debida diligencia:** fundamento rector de los derechos humanos que exige un grado de prudencia mínimo y razonable que debe ser observado por las personas servidoras públicas durante el desarrollo de sus responsabilidades. La actuación con debida diligencia, es una obligación del servicio público para cumplir los deberes constitucionales de oficiosidad, oportunidad, competencia, independencia e imparcialidad exhaustiva y participativa, en tanto que los actos u omisiones constitutivos de vulneraciones a derechos humanos afectan la dignidad e integridad de quienes la padecen.
- 3. No victimización secundaria:** implica la atención de las personas migrantes víctimas de violencia, trata de personas o esclavitud, a fin de evitar que la victimización se multiplique cuando se minimiza, tergiversa, niega o reitera la explicación del reclamo original de la situación de violencia.
- 4. Máxima protección:** todo servidor público de este Organismo debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las personas migrantes víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.
- 5. Accesibilidad:** como criterio internacional de derechos humanos, el procedimiento que desahogue el personal competente del Organismo debe buscar que todas las personas puedan acceder sin restricciones.



**6. No discriminación:** implica la conciencia del personal actuante a efecto de evitar toda práctica discriminatoria, motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual e identidad de género, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**7. Pro persona:** supone que las personas servidoras públicas apliquen la interpretación más amplia cuando se trata de reconocer derechos protegidos, aun si existen distintas interpretaciones posibles de una norma jurídica; y de manera inversa, a la norma o a la interpretación más restringida al tratar de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria.

**8. Perspectiva de género:** la actuación de las personas servidoras públicas debe incluir la metodología y los mecanismos que permitan identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretenden justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar y crear condiciones de cambio que posibilite avanzar en la construcción de la igualdad de género.

**9. Confidencialidad:** las personas servidoras públicas deberán reservar cualquier información de carácter personal, y están obligadas a mantener la privacidad de la información personal.

**10. Colaboración:** compromiso de cooperación, asistencia y apoyo recíproco entre las instituciones que intervengan en materia de atención a personas migrantes, reafirmando la necesidad de unificar voluntades en la consecución de las metas trazadas en el tiempo concedido para forjar una vía de resultados tangibles y medibles.

**11. Diligencia:** Los alcances de la intervención no se limitarán a lo solicitado, sino que promoverán la prontitud de acciones ulteriores y complementarias para facilitar diversos canales o mecanismos de actuación, complementarios o paralelos.

**12. Celeridad:** La intervención de las visitadoras o los visitadores deberá ser inmediata, pronta y oportuna, considerando que los problemas que derivan del contexto de migración, requieren de una reacción proactiva y decisiva para aportar soluciones inmediatas.

**13. Mínima exigencia de formalidades:** La intervención de las visitadoras y los visitadores deberá evitar someterse a fórmulas rígidas, burocráticas o dilatorias. El fin que se persigue es una actuación clara y firme, acciones determinadas en tiempo y espacio, así como coordinaciones interinstitucionales.

**14. Principio del interés superior de la niñez:** En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral.

## **VII. DERECHOS QUE SE DEBEN PROCURAR A PERSONAS MIGRANTES**

**1. Derecho al libre tránsito:** toda persona, independientemente de su origen étnico o nacional, tiene el derecho de circular libremente por el territorio mexicano; al respecto, la verificación migratoria a personas extranjeras podrá ser realizada exclusivamente por personal del Instituto Nacional de Migración.

**2. Derecho a la seguridad jurídica y al debido proceso:** todas las personas, sin importar su origen étnico o nacional y su estado migratorio, tienen derecho a que se garantice el cumplimiento de las formalidades esenciales en cualquier proceso administrativo o judicial con estricto apego a derecho, con base en los lineamientos constitucionales e internacionales.

**3. Derecho a la asistencia legal:** las personas migrantes tienen derecho a ser asistidas o representadas por la persona que designen durante el procedimiento administrativo migratorio.

**4. Derecho a la protección y asistencia consular:** en caso de existir cualquier problema penal o migratorio en que se vea involucrada una persona de nacionalidad extranjera, sin importar su estatus migratorio, las autoridades que intervengan en su detención y/o las autoridades migratorias deben notificar de inmediato la presentación del migrante a la Embajada o Consulado de su país en México y facilitarle la comunicación con estas instancias, que serán las responsables de vigilar el respeto a sus derechos y brindarle asistencia, asesoría y apoyo para localizar a sus familiares.

**5. Derecho a no ser discriminado:** ningún migrante puede ser discriminado por las autoridades debido a su origen étnico, edad, nacionalidad, color, raza, sexo, religión, preferencia sexual o cualquier otra circunstancia, ninguna de ellas son causas para discriminar a las personas migrantes y negarles sus derechos. La Constitución mexicana ha incorporado la cláusula de no discriminación al texto constitucional; asimismo, la prohibición de discriminación hacia las personas migrantes está igualmente reconocida como uno de los principios en los que se sustenta la Ley de Migración.

**6. Derecho al asilo:** toda persona extranjera en caso de persecución por motivos de orden político, si han salido de su país tienen el derecho a pedir asilo político.

**7. Derecho al refugio:** toda persona extranjera cuya vida corra peligro en su país de origen, puede solicitar refugio por razones humanitarias, tiene derecho a que se le reconozca la condición de refugiado, siempre y cuando cumpla con los requisitos que determina la ley en la materia.

**8. Derecho a la protección de la unidad familiar:** toda persona, en situación de migración, tiene derecho a la unidad y/o reunión familiar, más aun tratándose de niñas, niños y adolescentes en movilidad por contextos de vulnerabilidad. Las autoridades deben preservar en todo momento el derecho a la unidad familiar de los migrantes alojados en instalaciones del Instituto, salvo en los casos en que se considere necesaria la separación para garantizar el interés superior del niño, niña o adolescente.



**9. Derecho a la dignidad humana:** la condición de migrante no le resta valía a ningún ser humano, por tanto ningún servidor público tiene derecho a dar un trato diferenciado y excluyente a estas personas. Su paso y estadía por el Estado mexicano no deberá significar un riesgo latente de abuso de sus derechos humanos, así como probables afectaciones a su integridad, patrimonio y su libertad.

**10. Derecho a no ser criminalizado:** el ingreso no formal al país de la población migrante no es motivo para criminalizar a la persona migrante ni a un trato equiparado. Su ingreso al país, contrario a la norma, implica una infracción administrativa, no un ilícito.<sup>29</sup>

**11. Derecho a ser alojados en una estación migratoria:** en caso de detención por encontrarse en situación migratoria irregular y al tratarse de una infracción administrativa, el resguardo de la persona, para determinar su condición jurídica, debe realizarse en los lugares oficialmente destinados para ello y no en casas de seguridad o prisiones.

**12. Derecho a un alojamiento digno:** las estaciones o estancias migratorias deben ser instalaciones adecuadas, que eviten el hacinamiento, contar con servicios de asistencia médica, psicológica y jurídica, ofrecer a los extranjeros presentados tres alimentos de calidad al día, además de mantenerlos en espacios separados, y con medidas que aseguren la integridad física de los migrantes, a hombres, mujeres y niños o familias, deben recibir en el lugar en que se encuentren alojados un trato acorde a su dignidad como personas. Las instalaciones migratorias deben cubrir estas exigencias y las autoridades deben dispensar un trato adecuado y respetuoso de sus derechos humanos.

**13. Derecho a la comunicación:** los migrantes alojados en las instalaciones de un albergue tienen derecho a hacer y recibir llamadas telefónicas de familiares y amigos, así como de sus representantes consulares.

---

<sup>29</sup> En ningún caso una situación migratoria irregular preconfigurará por sí misma la comisión de un delito ni se prejuzgará la comisión de ilícitos por parte de un migrante por el hecho de encontrarse en condición no documentada. (Artículo 2, segundo párrafo de la Ley de Migración).



**14. Derecho a recibir visitas:** los migrantes alojados en las instalaciones de un albergue tienen derecho a recibir visitas de familiares, su representante legal y las autoridades consulares de su país.

**15. Derecho a un traductor:** para efecto de expresar sus necesidades y contar con una adecuada defensa ante las autoridades migratorias, los migrantes que no hablen español tienen derecho a contar con un intérprete o traductor que conozca su idioma, durante todo el procedimiento administrativo migratorio. Cuando el migrante sea sordo y sepa leer y escribir, se le interrogará por escrito o por medio de un intérprete. En caso contrario, se designará como intérprete a una persona que pueda entenderlo.

**16. Derecho a no ser detenidos en albergues:** las autoridades migratorias no tienen la atribución conferida por la ley de realizar detenciones de personas migrantes que se encuentren alojados en albergues, patrocinados por Asociaciones Civiles, estatales o por parte de personas que presten asistencia humanitaria a los mismos.<sup>30</sup>

**17. Derecho a la hospitalidad del Estado receptor y a la solidaridad internacional:** el Estado mexicano debe proteger a aquellas personas que por circunstancias adversas en sus lugares de origen, se ha puesto en riesgo su vida y requieren un nuevo lugar para vivir.

**18. Derecho a la diversidad cultural y a la interculturalidad:** las personas migrantes que ingresan al país, tienen derecho a manifestar libremente su cultura y tradiciones, siempre y cuando no vulneren derechos humanos o cometan delitos con tales conductas. Del mismo modo, tienen derecho a propiciar la interculturalidad, esto es, interactuar con personas con culturas diferentes a las suyas, a efecto de lograr canales de comunicación que favorezcan la interacción respetuosa y armónica entre los grupos.

---

<sup>30</sup> El Instituto (Nacional de Migración) no podrá realizar visitas de verificación migratoria en los lugares donde se encuentre migrantes albergados por organizaciones de la sociedad civil o personas que realicen actos humanitarios, de asistencia o de protección a los migrantes. (Artículo 76 de la Ley de Migración)

**19. Derecho a la Información:** al momento de su presentación, que debe constar en actas, las autoridades migratorias deben registrar la información siguiente:

•Sus derechos y garantías •El motivo de su presentación •Los requisitos establecidos para su admisión, sus derechos y obligaciones, así como las instancias ante las que pueden presentar sus denuncias y quejas.

**20. Derecho a la salud:** los migrantes tienen derecho a recibir atención médica y los medicamentos adecuados para tratar su enfermedad, si padecen alguna.

**21. Derecho a la recreación:** los migrantes alojados en estaciones o estancias migratorias tienen derecho a participar de manera voluntaria en las actividades recreativas, educativas y culturales que se organicen dentro de las instalaciones.

**22. Derecho a la regularización o el retorno asistido:** las autoridades migratorias deben informar a los migrantes alojados en los albergues sobre su derecho a regularizar su estancia en México, bajo los lineamientos que establece la Ley de Migración, así como la posibilidad de solicitar voluntariamente el retorno asistido a su país de origen.

**23. Derecho a visa por razones humanitarias:** Los migrantes víctimas o testigos de un delito tienen derecho a solicitar una visa temporal por razones humanitarias.

## **VIII. ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MIGRANTES**

En la actualidad, el sistema no jurisdiccional de protección de los Derechos Humanos se caracteriza por trazar acciones encaminadas salvaguardar a las personas migrantes, que en últimas fechas han adquirido una voz importante dentro del Estado mexicano; en particular, destaca la mejora en las prácticas institucionales que ha adoptado el *ombudsperson* de esta Defensoría de Habitantes.

Así, la Codhem ha armonizado sus atribuciones acordes a los más altos estándares en materia de derechos humanos; por ello, bajo el mandato constitucional de cumplir y velar por el cumplimiento de la ley, busca consagrar dinámicas innovadoras en el ejercicio de sus atribuciones.

En este orden de ideas, el Plan Anual de Trabajo (PAT) 2021 de esta Comisión establece como un rubro de interés, dentro del capitulado investigación, capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos, la atención a personas en situación de vulnerabilidad, considerando a las personas migrantes dentro del segmento, haciendo énfasis en la importancia de consolidar criterios y estándares internacionales en las instituciones y en el sector social con el objeto de generar las condiciones adecuadas para garantizar su protección; para ello, dentro del PAT se establecen estrategias en coordinación con la Secretaría Técnica y la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos, respecto a la capacitación en la materia dirigida al sector público y en específico a las personas migrantes.

Por tanto, la Codhem, teniendo en cuenta la especial situación de vulnerabilidad en que se encuentran las personas migrantes, y en seguimiento a las líneas trazadas en su plan de trabajo, establece los rubros temáticos de protección, promoción y divulgación de los derechos humanos de este sector, de la forma siguiente:

### **1. Capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos.**

La falta de información y el desconocimiento de los derechos de la población en general y de las propias personas migrantes, constituye uno de los principales problemas que se deben abordar; por ello, se plantea que la Secretaría General sea la impulsora de la estrategia de promoción de derechos humanos, respecto a la vulnerabilidad y la discriminación de las que son sujetas las personas migrantes, realizando acciones tales como:

- Sensibilización;
- Pláticas;

- Capacitaciones;
- Difusiones;
- Círculos promotores de derechos humanos.

La Secretaría General, dentro de sus atribuciones normativas, tiene como tarea fundamental proponer y ejecutar los programas para prevenir y eliminar la discriminación de personas o grupos en situación de vulnerabilidad, sobre equidad de género e igualdad de trato entre mujeres y hombres, sobre derechos de niñas, niños y adolescentes, así como elaborar anteproyectos del programa de promoción de los derechos humanos; al respecto, dentro de sus propuestas se encuentran:

- Ejecutar el programa integral de educación y promoción en materia de derechos humanos para las personas migrantes, a través de acciones de sensibilización, pláticas y capacitaciones.
- Considerar dentro de su plan de capacitación a las autoridades y servidores públicos de la entidad con el objeto de que puedan contribuir de manera eficaz en la promoción de los derechos de las personas migrantes a nivel estatal.

## **2. Comunicación y labor editorial.**

La comunicación social y las publicaciones editoriales han innovado en la difusión de la información; la rapidez con la que ésta se maneja, acerca cada vez más el objetivo de propagar el conocimiento. Las acciones de divulgación y producción editorial de esta Defensoría de Habitantes elaborarán una campaña permanente de sensibilización y comunicación sobre los derechos humanos de las personas migrantes, incluyendo materiales como:

- Dípticos;
- Trípticos;
- Adiciones de contenido relacionado con personas migrantes a revistas oficiales de este Organismo;
- Carteles;
- Banners; y



- Cápsulas informativas y formativas de difusión masiva que apoyen las actividades entre la sociedad.

Al respecto, para la elaboración de dichos materiales, debe considerarse la interacción del Subproyecto de Atención a Personas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad o susceptibles de discriminación, dependiente de la Secretaría Ejecutiva, para realizar acciones de sensibilización a favor de grupos en situación de vulnerabilidad, así como el Subproyecto Editorial, el cual desarrolla productos editoriales para la divulgación de la cultura de los derechos humanos en el Estado de México, con el objeto de generar contenidos informativos para las personas migrantes.

## **IX. ACTOS CONSTITUTIVOS DE VULNERACIÓN A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MIGRANTES**

Son aquellos actos u omisiones realizadas por autoridades y servidores públicos descritos en la legislación internacional y nacional (ver marco jurídico). Las autoridades, conforme a lo establecido en el artículo 1° de la Carta Política Fundamental, deberán privilegiar la aplicación de la norma que brinde la mayor protección a la persona.

Este Organismo hará énfasis de la obligación de las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de proteger y respetar los derechos humanos establecidos en la Constitución Federal, los tratados internacionales y el orden jurídico nacional.

Se consideran manifestaciones que vulneran los derechos de las personas migrantes los estereotipos establecidos en función del origen, color o raza en todas sus modalidades.

Así, en adición a las acciones establecidas para el personal actuante en la normatividad de esta Defensoría de Habitantes, respecto a los procedimientos y resoluciones, deben procurarse las siguientes acciones a favor de las personas migrantes.

## **X. PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE QUEJAS EN ATENCION A PERSONAS MIGRANTES**

En el procedimiento de atención y seguimiento a casos de vulneración a los derechos humanos de las personas migrantes, se tomará como prioridad la calidad de persona migrante de quien interpone la queja; por ello, el trámite de la inconformidad corresponderá a la Visitaduría de Atención a Personas Migrantes, no obstante que los hechos motivo de queja pudieran interrelacionarse con otras Visitadurías Especializadas. Asimismo, la atención primaria podrá otorgarse en un municipio diverso al de residencia de la oficina de Atención a Personas Migrantes, y estará compuesto por las fases siguientes:

### **1. Orientación**

La orientación, como una de las formas activas para atender los asuntos relacionados con las personas migrantes, tiene como objetivos:

- a.** Identificar actos u omisiones que vulneren los derechos de las personas migrantes;
- b.** Orientar sobre los actos que se consideren contrarios al respeto de los derechos de las personas migrantes, así como explicar con claridad las posibles alternativas de solución, y
- c.** Vincular a la persona, en caso de ser necesario, con las instancias competentes para que se gestione algún apoyo psicológico.

La orientación podrá realizarse a través de la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas, la Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes y las Visitadurías de este Organismo.

Podrán solicitar orientación las personas que estén relacionadas con la vulneración de los derechos humanos de las personas migrantes, así como terceras personas que tengan conocimiento directo sobre actos materia del protocolo.

**a)** La o el Visitador Adjunto podrá solicitar a las autoridades competentes, la implementación de medidas precautorias y cautelares urgentes con independencia de aquellas que el procedimiento de queja requiera, el personal de la comisión deberá constatar que se ejecuten por parte de las instituciones y/o dependencias la atención que solicite persona migrante a fin de resguardar o asegurar su integridad física, psicológica y/o jurídica de las personas afectadas; lo anterior, a fin de lograr la conservación o restitución en el goce de los derechos humanos.

**b) Apoyo psicológico para la persona migrante o para quien presenta la queja**


En caso de ser necesario, el personal competente deberá gestionar apoyo psicológico ante las autoridades correspondientes, previo consentimiento de la persona migrante; para lo cual, debe hacerse referencia que la persona migrante hizo del conocimiento una problemática que le afecta emocional o psicológicamente y que requiere de esa atención.

**c) Apoyo médico para la persona migrante agraviada o quien presenta la queja**

En caso de ser necesario, previo consentimiento de la persona afectada, el personal competente deberá gestionar apoyo médico ante las autoridades correspondientes, debiendo realizar un acompañamiento ante los servicios de salud. La persona servidora pública de la Codhem deberá asistir para cerciorarse que la persona reciba los servicios sin ninguna negativa o condición por su calidad de migrante.

**d) Directrices para la entrevista durante la interposición de la queja**

En todo asunto que involucre una problemática relacionada con personas migrantes, el personal actuante deberá generar las condiciones que se enuncian a continuación:

-  Generar un clima de confianza a favor de la persona, para lo cual debe propiciarse la empatía y comprensión respecto a la problemática que exponga;

- 🌍 Enfatizar el derecho a la confidencialidad que asiste a la persona o personas afectadas;
- 🌍 Requerir a la autoridad presuntamente responsable, en el marco de las atribuciones de este Organismo, la adopción de medidas precautorias a favor de las personas afectadas, las cuales las autoridades están obligadas a acatar y justificar su cumplimiento, sin que por ello existan represalias en contra de las personas agraviadas;
- 🌍 Exponer a la persona el interés de esta Comisión en desarrollar la cultura de igualdad y prevención de la discriminación para eliminar estas prácticas;
- 🌍 Actuar con profesionalidad e imparcialidad, por lo cual debe evitar cualquier juicio de valor o conducta que la persona afectada pueda interpretar de manera negativa.

#### **e) Acompañamiento ante el Ministerio Público**

Si los actos u omisiones que vulneran los derechos de las personas migrantes pudieran constituir un delito y, una vez asesorada la persona que interpone la queja, quisiera emprender acciones legales, la Visitaduría adjunta de Atención a Personas Migrantes, previo consentimiento de la persona afectada, brindará el apoyo correspondiente.

## **2. Procedimiento de la queja**

El objetivo del procedimiento de atención de quejas establecido en el presente protocolo, con base en el artículo 38 del Reglamento Interno de este Organismo, es establecer los criterios que han de observarse en la investigación, el trámite y resolución de quejas por violaciones a los derechos humanos, reconocidos en la Constitución Federal, en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como en la Constitución Local.

Por lo anterior, los asuntos relacionados con vulneraciones a los derechos de las personas migrantes, se sujetarán a los procedimientos establecidos en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento interno.



### **a) Medidas Preliminares para la atención de quejas de personas migrantes**

El personal de la Codhem al recibir una queja deberá valorar la gravedad de la problemática, a efecto de que de forma inmediata la persona servidora pública adscrita a las Visitadurías se constituya en el lugar de los hechos y recabe la información y constancias que permitan integrar al expediente de queja, tales como: fotografías, testimonios y/o entrevistas de las personas relacionadas con los acontecimientos, las cuales deberán registrarse formalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos mexiquense.

### **b) Medidas inmediatas de protección para la persona que presenta la queja**

La o el Visitador Adjunto podrá solicitar a las autoridades competentes, la implementación de medidas precautorias y cautelares urgentes, cuando esté en riesgo la integridad física o psicológica de las personas afectadas; lo anterior, a fin de lograr la conservación o restitución en el goce de los derechos humanos.

Se considerará el tipo de violación a derechos humanos como una de las causas principales para determinar las medidas que deben implementarse, advirtiéndose para tal efecto lo siguiente: la gravedad de los actos u omisiones; la forma en que se llevaron a cabo (de manera aislada o sistemática); así como las modalidades de discriminación a las personas migrantes establecidas en las leyes nacionales e internacionales.

### **c) Procedimientos alternativos de solución de conflictos**

La mediación y conciliación en materia de atención a personas migrantes, se sujetarán a los procedimientos establecidos en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento interno.

Cuando en los hechos motivo de queja se adviertan actos u omisiones de autoridades o servidores públicos que constituyan violaciones graves a derechos humanos de las personas migrantes, deben evitarse los procedimientos de conciliación o mediación, a efecto de no provocar su victimización secundaria.

#### **d) Directrices para la investigación de violaciones a derechos humanos de personas migrantes**


La investigación y actuaciones que realicen las personas servidoras públicas de la Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes en el procedimiento de queja, deberán respetar los principios establecidos en los estándares internacionales más altos en la materia, tomando en consideración los aspectos siguientes:


- 🌍 **El principio de igualdad.** Cuando se investiguen hechos violatorios a los derechos humanos de la persona agraviada, el Visitador Adjunto responsable del trámite del expediente de queja, debe realizar su investigación teniendo en cuenta los derechos humanos que le asisten a las personas migrantes; para lo cual, debe verificar si existió una situación de violencia o vulnerabilidad en el agraviado por cuestiones de sexo, raza y nacionalidad.
- 🌍 **Evaluar el tipo de violencia.** Durante la sustanciación del procedimiento de queja se debe identificar el tipo de violencia que se pudiera estar ejerciendo en contra de la persona agraviada e incluso en su calidad de víctima dentro de un proceso penal. Para tal efecto, el personal actuante debe delimitar la conducta efectuada por los servidores públicos o las autoridades responsables, acorde a las modalidades establecidas en las leyes de la materia, así como por el código penal vigente en la entidad.

La identificación de la violencia implica la adopción de medidas cautelares en caso de que los hechos continúen suscitándose o puedan ser continuados por el agresor. El servidor público de la Codhem debe verificar que las medidas precautorias sean idóneas, pertinentes, suficientes y cumplidas en sus términos por las autoridades involucradas.

- 🌍 **Recabar las evidencias que acrediten actos u omisiones de la autoridad o servidor público involucrado.** En el trámite del procedimiento respectivo, en tratándose de violaciones de derechos humanos de personas migrantes, el personal actuante analizará el contexto particular en que se genera la vulneración, dando preponderancia a aquellos actos que traten de

violaciones graves a los que pudo haber sido sometida la víctima, analizándose las relaciones de poder en los casos de violencia, como pueden ser el acoso o abuso sexual.

 **Establecer qué elementos acreditan los actos u omisiones de la autoridad o servidor público involucrado.** En el caso de personas migrantes, el criterio para configurar vulneraciones a derechos humanos está relacionado con la intimidación, exclusión, ofensa, presión, humillación, miedo o inseguridad sexual que se genera, así como actos violentos, que pueden consistir en golpes, maltratos, tortura o abuso de autoridad.


 **Solicitar la reparación integral en favor de la víctima de violaciones a derechos humanos.** Acreditada la vulneración de derechos humanos en agravio de personas migrantes, este Organismo solicitará a la autoridad responsable la reparación integral a la víctima, mediante el cumplimiento de las medidas establecidas en la normativa nacional e internacional consistentes en: restitución, rehabilitación, compensación, no repetición y garantías de satisfacción. Asimismo, se requerirá la mejora en las prácticas de actuación con el ánimo de inhibir la conducta violatoria.

## **XI. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES EN MATERIA DE ATENCION A PERSONAS MIGRANTES**

**1. Todas las intervenciones de las visitadoras y/o visitantes deberán ser registradas y documentadas.**

La información será registrada en ficha técnica o, en su caso, deberá constar en oficio dentro del expediente de queja.

**2. Se deberá recopilar la siguiente información básica para la transferencia de información a otra institución:**

 Datos generales: nombre, sexo, edad, nacionalidad, situación de vulnerabilidad, información de contacto (número de teléfono, correo electrónico, redes sociales, en caso de contar con una dirección en donde se

pueda localizar a la persona también deberá ser proporcionada, así como actualizar esta última cuando sea cambiada).

**3. Una vez que se hayan reunido los elementos de información necesarios, deberá llevarse a cabo la transferencia del agraviado al Organismo o Instituto correspondiente que podrá atenderlo.**

**4. El contacto interinstitucional se podrá llevar a cabo de la siguiente manera:**

**a)** Los enlaces se llevarán a cabo entre la Codhem y la CNDH, el Instituto Nacional de Migración, la Fiscalía General de Justicia del Estado de México y los sistemas DIF Estatal y/o municipales.

Con base en lo determinado por la Ley Nacional de Migración, cuando personas servidoras públicas de este Organismo defensor de derechos humanos, en cualquiera de los 125 municipios, se percate de la presencia de un menor de edad en situación migratoria deberá hacer del conocimiento de este hecho al DIF Municipal y/o Estatal a fin de que se le brinde atención inmediata; asimismo, es responsabilidad de la persona servidora pública realizar el seguimiento correspondiente para asegurarse de que el menor de edad sea atendido con base en el respeto a sus derechos humanos toda vez que, en caso de que se encuentre presente su tutor legal o acompañante estos no sean separados y en su caso les garanticen la estadía digna; o si el menor se encuentra no acompañado o en estado de abandono este reciba alojamiento con el objetivo de privilegiar su estancia en lugares donde se le proporcione la atención adecuada, se le informe con claridad sobre sus derechos y se le brinde los servicios de representación y asistencia jurídica que requiera.

**b)** Por medio de oficio, se deberá hacer del conocimiento a la institución el traslado del agraviado, quejoso o del menor de edad.

**c)** La Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes deberá mantener un registro confidencial y dará seguimiento en caso de que sea necesario.



## **5. El Instituto u organismo receptor deberá:**

- a)** Acusar de recibo la información obtenida.
- b)** Analizar y valorar los hechos a efecto de determinar el tipo de intervención.
- c)** Actuar de inmediato y comunicar a la Visitaduría Adjunta de Atención a Personas Migrantes las acciones a desarrollar, para que ésta se lo comunique al agraviado o quejoso.

**6. Tanto el Visitador solicitante, como el instituto u organismo receptor intercambiarán información de manera inmediata, prestarán colaboración recíproca y darán seguimiento a las gestiones realizadas.**

**7. Los organismos involucrados acordarán la conclusión de las gestiones y determinarán lo conducente, lo que se deberá hacer constar en el expediente respectivo.**

## **XII. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA QUEJA**

1. Por medio de los datos obtenidos durante la presentación de la queja, los servidores públicos mantendrán en constante actualización, sobre el estado que guarda el expediente respectivo, a los agraviados y/o quejosos mediante correo electrónico, comunicación telefónica; o bien, enviando información respecto a las actuaciones realizadas a la dirección proporcionada por la persona quejosa.

## **XIII. CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA**

El artículo 90 del reglamento interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, respecto a la conclusión de los expedientes de queja, establece las siguientes consideraciones:

- Los expedientes de queja serán formalmente concluidos mediante resolución firmada por el Visitador General, en la que se establezca la causa de conclusión del expediente y su fundamento legal.

- Los expedientes de queja podrán ser concluidos por:

**I.** Incompetencia de la Comisión para conocer de los hechos;

**II.** Improcedencia de la queja;

**III.** No tratarse de violaciones a derechos humanos;

**IV.** Haberse solucionado la queja durante el trámite respectivo;

**V.** Haberse solucionado la queja mediante el procedimiento de mediación;

**VI.** Haberse solucionado la queja mediante el procedimiento de conciliación;

**VII.** Haberse dictado la Recomendación correspondiente;

**VIII.** Haberse emitido una Resolución de no Responsabilidad; o

**IX.** Desistimiento del quejoso o agraviado, ratificado ante el Organismo.

Del mismo modo podrá haber desistimiento de la parte interesada, de esta manera y atendiendo a la naturaleza del asunto, la Visitadora y/o el Visitador, previo acuerdo, podrá resolver continuar de oficio la investigación de los hechos motivo de queja.






### XIII. DIAGRAMA DE FLUJO



#### XIV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- FIO (2017) *Protocolo de actuación de la federación iberoamericana del ombudsman para la protección de los derechos humanos de las personas en contexto de migración.* Disponible en: [https://www.cdhpuebla.org.mx/pdf/Protocolo\\_Migrantes\\_FIO.pdf](https://www.cdhpuebla.org.mx/pdf/Protocolo_Migrantes_FIO.pdf) Consultado el: 11 de abril de 2019
- CODHEM (2013) *Bienvenido migrante.* Disponible en: <http://codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/difus/migrante11.pdf> Consultado el: 11 de abril de 2019
- INM (2017) *Derechos Humanos de las personas migrantes que transitan por México.* Disponible en: [http://www.inm.gob.mx/static/pdf/DH\\_PERSONAS\\_MIGRANTES\\_TRANSITAN\\_MEXICO.pdf](http://www.inm.gob.mx/static/pdf/DH_PERSONAS_MIGRANTES_TRANSITAN_MEXICO.pdf) Consultado el: 11 de abril de 2019
- OMS (2003) *Migración Internacional, salud y derechos humanos.* Disponible en: [https://www.who.int/hhr/activities/2005%20PRT%2016325%20ADD%201%20Migr\\_HHR-Spanish%20edition.pdf](https://www.who.int/hhr/activities/2005%20PRT%2016325%20ADD%201%20Migr_HHR-Spanish%20edition.pdf) Consultado el: 11 de abril de 2019
- OIM (2018) *Retorno voluntario asistido y reintegración.* Sitio web: <https://www.iom.int/es/retorno-voluntario-asistido-y-reintegracion> Consultado el: 11 de abril de 2019
- ONU (2017) *Migración.* Sitio Web: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/migration/index.html> Consultado el: 11 de abril de 2019
- Gobierno del Estado de México. (2017) *Plan de desarrollo del Estado de México 2017-2023.* Disponible en: [http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/GEM/2017-2023/Plan\\_de\\_Desarrollo\\_2017-2023\\_.pdf](http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/GEM/2017-2023/Plan_de_Desarrollo_2017-2023_.pdf) Consultado el: 11 de abril de 2019
- CODHEM (2017) *Plan de desarrollo institucional 2017-2021.* Disponible en: <http://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/htm/pdfs/pdi1718.pdf> Consultado el: 11 de abril de 2019
- CNDH (2018) *Los desafíos de la migración y los albergues como oasis. Encuesta nacional de personas migrantes en tránsito por México.* P.21. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Informe-Especial-Desafios-migracion.pdf> Consultado el 11 de abril de 2019
- WOLA (2018) *9 Preguntas (y respuestas) sobre la caravana de migrantes centroamericanos.* Sitio web: <https://www.wola.org/es/analisis/9-preguntas-respuestas-caravana-migrantes/> Consultado el: 11 de abril de 2019
- Banco Mundial (2015) *Preguntas frecuentes: Desplazamiento forzado, una crisis mundial cada vez mayor.* Sitio web: <http://www.bancomundial.org/es/topic/fragilityconflictviolence/brief/forced-displacement-a-growing-global-crisis-faqs> Consultado el: 11 de abril de 2019



-  *Convención sobre la esclavitud* (1926) P. 1. Disponible en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D23.pdf>  
Consultado el: 11 de abril de 2019
-  GIZ, Cooperación Alemana, Deutsche Zusammenarbeit (2013) *Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad”. A partir de la experiencia del programa “Buen Gobierno y Reforma del Estado” del Perú.* P.18  
Disponible en: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Guia%20metodologica%20de%20transversalizacion%20del%20enfoco%20de%20interculturalidad.pdf> Consultado el: 11 de abril de 2019
-  Comisión de Atención a Grupos Vulnerables (2019) sitio web: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/atencion\\_grupos/](http://www.senado.gob.mx/comisiones/atencion_grupos/) Consultado el: 11 de abril de 2019
-  Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. (1998),  
Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/protocoltraffickinginpersons\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/protocoltraffickinginpersons_sp.pdf) Consultado el: 11 de abril de 2019
-  Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2011) *Ley migración, Diario Oficial de la Federación.* Diario Oficial de la Federación, 25 de mayo 2011.

**DIRECTORIO**

**PRE SIDENTE**

Jorge Olvera García

**CONSEJEROS CIUDADANOS**

Carolina Santos Segundo

Leticia Bravo Sánchez

Verónica Gómez Cerón

Diana Manilla Álvarez

Gonzalo Levi Obregón Salinas

**SECRETARIA GENERAL**

María del Rosario Mejía Ayala

**DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Karla López Carbajal

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

Víctor Antonio Lemus Hernández

**SECRETARIO PARTICULAR DEL PRESIDENTE**

Martín Arriaga Degollado

**PRIMER VISITADOR GENERAL**

Víctor L. Delgado Pérez

**VISITADOR GENERAL SEDE TOLUCA**

Lic. Luis Antonio Hernández Sandoval

**VISITADOR GENERAL SEDE TLALNEPANTLA**

Tilicouetzpalin César Archundia Camacho

**VISITADORA GENERAL SEDE CHALCO**

Mireya Predado Romero

**VISITADORA GENERAL SEDE CUAUTILÁN**

Jovita Sotelo Genaro

**VISITADOR GENERAL SEDE NEZAHUALCÓYOTL**

Gregorio Mañas Duarte Olivares

**VISITADOR GENERAL SEDE ECATEPEC**

Alejandro Zamora Vázquez

**VISITADOR GENERAL NAUCALPAN**

Saúl Francisco León Pasos

**VISITADOR GENERAL SEDE ATLAZCOMULCO**

Ricardo Vilchis Orozco

**VISITADORA GENERAL SEDE TENANGO**

María Fernanda González Ruiz

**VISITADORA GENERAL ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

Andrea Becerril Valdés

**VISITADOR GENERAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA**

Carlos Felipe Valdés Andrade

**DIRECTOR DE LA UNIDAD JURÍDICA Y CONSULTIVA**

Erick Segundo Mañón Arredondo

**JEFA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,**

**PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN**

Sheila Velázquez Londaiz

**JEFA DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Guadalupe Elisenda Domínguez Contreras

**DIRECTORA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN DERECHOS HUMANOS**

Gabriela Eugenia Lara Torres

Gaceta de Derechos Humanos, órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, editada por la Unidad Jurídica y Consultiva, Año XV, número 297, febrero 26 de 2021.

**Dirección**

Erick Segundo Mañón Arredondo

**Subdirección de Asuntos Jurídicos**

Raúl Zepeda Sánchez

**Subdirección de Interlocución Gubernamental y Legislativa**

Mario Enrique Rosales Caballero

**Líder "A" de Proyecto**

Eduardo Castro Ruiz

**Inspector Proyectista**

Carmen Angélica Casado García

**Auxiliar Administrativo de S.P.S.**

Lucía Dariana Roldan Ramos

**Analista "A"**

Jaime Jovani García Garduño

**Analista "A"**

Sebastián Florentino Quezada

© D.R. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Dr. Nicolás San Juan número 113, colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca México, C. P. 50010, tel (01722) 2 36 05 60. Disponible en: [www.codhem.org.mx](http://www.codhem.org.mx)

Reserva de derechos al uso exclusivo núm. 04-2009-052611285100-109. Número de Registro del Logotipo: 03-2009-050711425000-01.