

# **Protocolo de atención a personas en situación de Movilidad Humana**



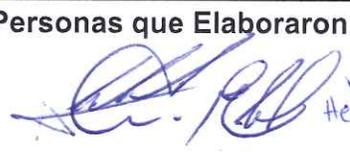
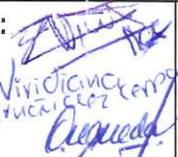
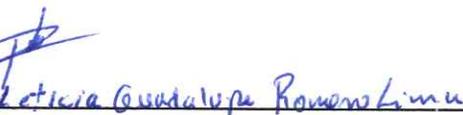
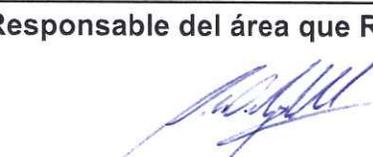
**Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública  
Municipal, denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la  
Familia de Guadalajara**

**DIFGDL-DG-PRT-03**

**Fecha de elaboración: Mayo 2024**

**Fecha de actualización: Septiembre 2024**

**Versión: 00**

Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Sistema DIF Guadalajara
<b>Dirección Responsable:</b>	Coordinación de Operación
<b>Área responsable:</b>	Dirección de Habilidades y Desarrollo Comunitario.
<b>Protocolo:</b>	Atención a personas en situación de Movilidad Humana
<b>Código del protocolo:</b>	DIFGDL-DG-PRT-03
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2024
<b>Personas que Elaboraron:</b>	Lic. Andrés Williams Romo de Vivar
	Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima
	Lic. Viridiana Guadalupe Hernández Cerpa
	Mtra. Dora Aída Vargas Ocegueda
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Mtro. Irving Dario Castillo Cisneros
<b>Titular de la dependencia que Autoriza:</b>	Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Septiembre 2024
<b>Personas que Elaboraron:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b>
 Andrés Williams Romo de Vivar  Dora Aída Vargas Ocegueda  Leticia Guadalupe Romero Lima	 Lic. Viridiana Guadalupe Hernández Cerpa  Mtro. Irving Dario Castillo Cisneros
<b>Titular de la dependencia que Autoriza:</b>	
 Diana Berenice Vargas Salomón	

## Contenido

<b>Presentación</b>	<b>6</b>
<b>Justificación</b>	<b>7</b>
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
<b>Definiciones y marcos conceptuales</b>	<b>8</b>
<b>Etapas</b>	<b>9</b>
1. Detección de caso	9
2. Perfil de atención	9
3. Atención de caso	9
3.1 Derivación	9
3.2 Canalización	10
4. Estrategias y plan de intervención	10
5. Plan de acción	10
6. Plan de seguimiento	11
7. Estrategia de prevención	11
8. Esquema de actores	12
8.1 Diagrama de flujo general del protocolo de actuación emergente.	16
9. Marco normativo	17
<b>Conclusión</b>	<b>18</b>
<b>Control de cambios</b>	<b>19</b>
<b>Glosario</b>	<b>20</b>
<b>Recursos bibliográficos</b>	<b>23</b>

### **Autores**

Personas que elaboran el documento y personas que aprueban su contenido.

### **Responsable**

<b>Coordinador(a) / Responsable</b>	<b>Título</b>	<b>Nombramiento</b>	<b>Datos de contacto</b>
León Delgadillo Rosas	Coordinador	Coordinador de Operación	leon.delgadillo@difgdl.gob.mx
Irving Dario Castillo Cisneros	Titular	Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	irving.castillo@difgd.l.gob.mx

### **Autores**

<b>Apellidos / Nombres</b>	<b>Título</b>	<b>Nombramiento</b>
Williams Romo de Vivar Andres	Director de Área	Dirección del Área de Habilidades y Desarrollo Comunitario.
Leticia Guadalupe Romero Lima	Jefa de Departamento	Jefatura del Departamento Integral para Personas Adultas Mayores
Viridiana Guadalupe Hernández Cerpa	Dirección de Área	Dirección del Área de Derechos de la Niñez
Dora Aída Vargas Ocegueda	Directora de Área	Dirección del Área de Trabajo Social

### **Personal al que va dirigido**

Personal del Sistema DIF Guadalajara que sea el primer contacto o brinde atención a personas en situación de movilidad humana.

### **Población objetivo**

Identidades en tránsito, niñas, niños y adolescentes, mujeres, hombres, adultos incapaces, mujeres y hombres adultos mayores que se encuentran en situación de movilidad humana.

## Presentación

Actualmente, los flujos migratorios se han vuelto cada vez más complejos y derivan de situaciones estructurales originadas en distintos planos: económico, político, cultural y geopolítico. Las personas en movilidad humana han sido colocadas en situaciones de desprotección y persecución por motivos económicos, raciales, religiosos, de violencia, guerras civiles, catástrofes naturales, entre otros.

Este protocolo de atención a personas en movilidad humana es una caja de herramientas que permite brindar una atención integral y con esto cumplir el mandato legal de garantía de derechos a todas las personas sin importar su condición migratoria.

La importancia de contar con un protocolo de atención para este grupo prioritario, radica en la necesidad de contar con rutas de atención, derivación de casos y brindar apoyo para disminuir la vulnerabilidad y riesgos a los que se enfrentan las personas en movilidad. Dado que las personas se encuentran en situaciones complejas, es prioritario atenderles de manera oportuna, erradicar la revictimización y proporcionar los mecanismos de protección de manera interinstitucional.

### **Justificación**

Es fundamental destacar la necesidad clara y documentada de un protocolo específico para atender las necesidades particulares de las Personas en Movilidad Humana (PMH) tomando en consideración la estandarización de la atención en el Sistema DIF Guadalajara, garantizando que dicha población reciba un nivel mínimo de atención independientemente del lugar de residencia, ayudando a asegurar que se cumplan los estándares básicos de dignidad, seguridad y derechos humanos durante su atención.

Las principales problemáticas que puede presentar la población en tránsito y que debe tomarse en cuenta para protección de sus derechos humanos son:

1. Adicciones
2. Salud mental
3. Víctimas de delitos
4. Abandono de familiares
5. Ausencias de redes de apoyo
6. Carencia de ingresos e inestabilidad económica y laboral
7. Problemas de salud
8. Alguna discapacidad física e intelectual
9. Deterioro de la calidad de vida
10. En condición de movilidad humana

Así mismo, es necesario eficientar y coordinar entre las diferentes áreas y servicios la atención, evitando duplicar esfuerzos y optimizando los recursos disponibles, de ese modo establecer las pautas específicas para proteger los derechos humanos de las PMH, incluidos el derecho a la vida, la libertad, la seguridad personal, la no discriminación y otros derechos fundamentales, así prevenir riesgos a través de la identificación temprana de situaciones de vulnerabilidad que puedan suscitarse en los centros de atención.

### **Objetivo general**

Implementar procesos de atención que contribuyan a la mitigación de riesgos, la protección de NNA, de personas con mayoría de edad y personas adultas mayores en situación de tránsito desde una perspectiva de derechos.

### **Objetivos específicos**

1. Detectar necesidades de atención y/u orientación de la persona en tránsito.
2. Brindar atención de las necesidades de la persona en tránsito durante su paso por el municipio de Guadalajara.
3. Derivar o canalizar al área y servicio correspondiente.

### **Definiciones y marcos conceptuales**

**Movilidad Humana:** Las personas en movilidad humana son aquellas que salen de su ciudad de origen, con la intención de asentarse de manera temporal o definitiva, fuera de su territorio por causa de cualquier tipo de violencia; buscan refugio o asilo en su territorio, por causa de desplazamiento forzado o fenómenos naturales que produjeron catástrofes en su lugar natal o buscan protección. Las personas en movilidad humana generalmente realizan actividades para el sustento económico en puntos de encuentro, que pueden ser:

- Mercados
- Banquetas
- Cruceiros
- Estacionamientos
- Parques

Los grupos pueden estar integrados por NNA, mujeres y adultos incapaces, adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad o viviendo algún tipo de violencia que requieran atención de salud integral.

**Migrante:** Persona que ha residido en un país extranjero durante más de un año por diversas causas de su traslado, ya sea voluntario o no.<sup>1</sup>

**Refugiado:** Son personas que se encuentran fuera de su país de origen por temor a la persecución, conflicto, violencia o circunstancias que hayan perturbado el orden público y requieran protección internacional.

## Etapas

### 1. Detección de caso

- Directamente por el usuario
- Detección por equipos
- Canalización

### 2. Perfil de atención

Identidades en tránsito, niñas, niños y adolescentes, mujeres y hombres adultos incapaces, mujeres y hombres adultos mayores que se encuentran en situación de movilidad humana.

### 3. Atención de caso

- Identificar si la persona se encuentra en situación de tránsito

#### 3.1 Derivación

Para las derivaciones de casos entre áreas, deberá realizarse a través del Sistema Interinstitucional de canalización a Trabajo Social (SICATS).

---

<sup>1</sup> ONU, 2024, Refugiados y Migrantes. Disponible en: <https://refugeesmigrants.un.org/es/definitions>

### **3.2 Canalización**

Las canalizaciones que se hagan de personas en situación de movilidad humana deberán realizarse mediante oficio, dirigido a las instancias correspondientes de acuerdo al servicio que se pretende otorgar a las personas. Es importante señalar que las canalizaciones se harán en los casos que como Sistema DIF Guadalajara no sea de su competencia, cuando no se cuente con insumos para el apoyo inmediato y cuando se requiera protección internacional.

### **4. Estrategias y plan de intervención**

Derivado de las atenciones que se han brindado desde el Sistema DIF Guadalajara a las personas en situación de movilidad humana ha sido necesario trazar ruta crítica para la atención desde los programas operativos. Esto implica otorgar asistencia humanitaria y contar con soluciones viables en el marco de los derechos humanos y dentro de las atribuciones del Sistema DIF Guadalajara.

### **5. Plan de acción**

El personal de los programas operativos deben identificar la situación más apremiante en el momento del acercamiento, se debe proporcionar lo indispensable para el apoyo oportuno, ya sea atención médica, ración alimenticia o incluso espacio para pernoctar.

Se requiere evaluar la situación jurídica de la o las personas en movilidad humana, para reconocimiento de necesidades y generar una correcta canalización o derivación según sea el caso. Es importante considerar que las experiencias del personal que anda en calle será diverso para hacer el primer acercamiento, sin embargo, en caso de no contar con elementos suficientes para brindar atención, se debe solicitar apoyo al primer respondiente para realizar reporte de las personas, además de dar acompañamiento hasta asegurar que la persona recibió atención cuando es solicitada.

La coordinación dentro de las áreas del DIF Guadalajara es fundamental para completar el proceso operativo y administrativo, los esfuerzos por asegurar la asistencia humanitaria deben ser un compromiso desde el momento que se detecta una necesidad.

## **6. Plan de seguimiento**

No se contempla un plan de seguimiento por el perfil de población en tránsito que no asegura que permanezca en la ciudad, sin embargo se le abre una carpeta para dar evidencia de las acciones por parte del sistema y en caso que regrese a solicitar un servicio, poder dar continuidad.

## **7. Estrategia de prevención**

Derivado de la naturaleza de la movilidad humana, no es posible implementar estrategias aplicables en la realidad que prevengan la condición de vulnerabilidad en la que se encuentra la población, ya que la migración es una problemática multifactorial que el Sistema DIF Guadalajara no puede prevenir.

Catálogo de alternativas para canalización de personas migrantes/tránsito (CADIPSIC):

- El Refugio Casa del Migrante, ubicado en Constitución 300, Cerro del Cuatro, 45599 San Pedro Tlaquepaque, Jal. tel. 3336751475
- Casa del Migrante Scalabrini A.C (Aldea Arcoiris), dirección: Metalurgia 2878, col. Parque Industrial el Alamo, San Pedro Tlaquepaque, Jalisco. Tel. 3326961132.
- Parroquia de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, calle Solidaridad 13-14, col. Santa Cruz del Valle, El Salto, Jal.
- FM4 Paso Libre, dirección: Calderón de la Barca numero 468-A, en la colonia Arcos Vallarta, Guadalajara, Jalisco.
- Oficinas de ACNUR, dirección: José Guadalupe Zuno Hernández 2302, Col Americana, Obrera, Guadalajara, Jal.

**8. Esquema de actores, no. de actividades, descripción de la actividad y evidencia**

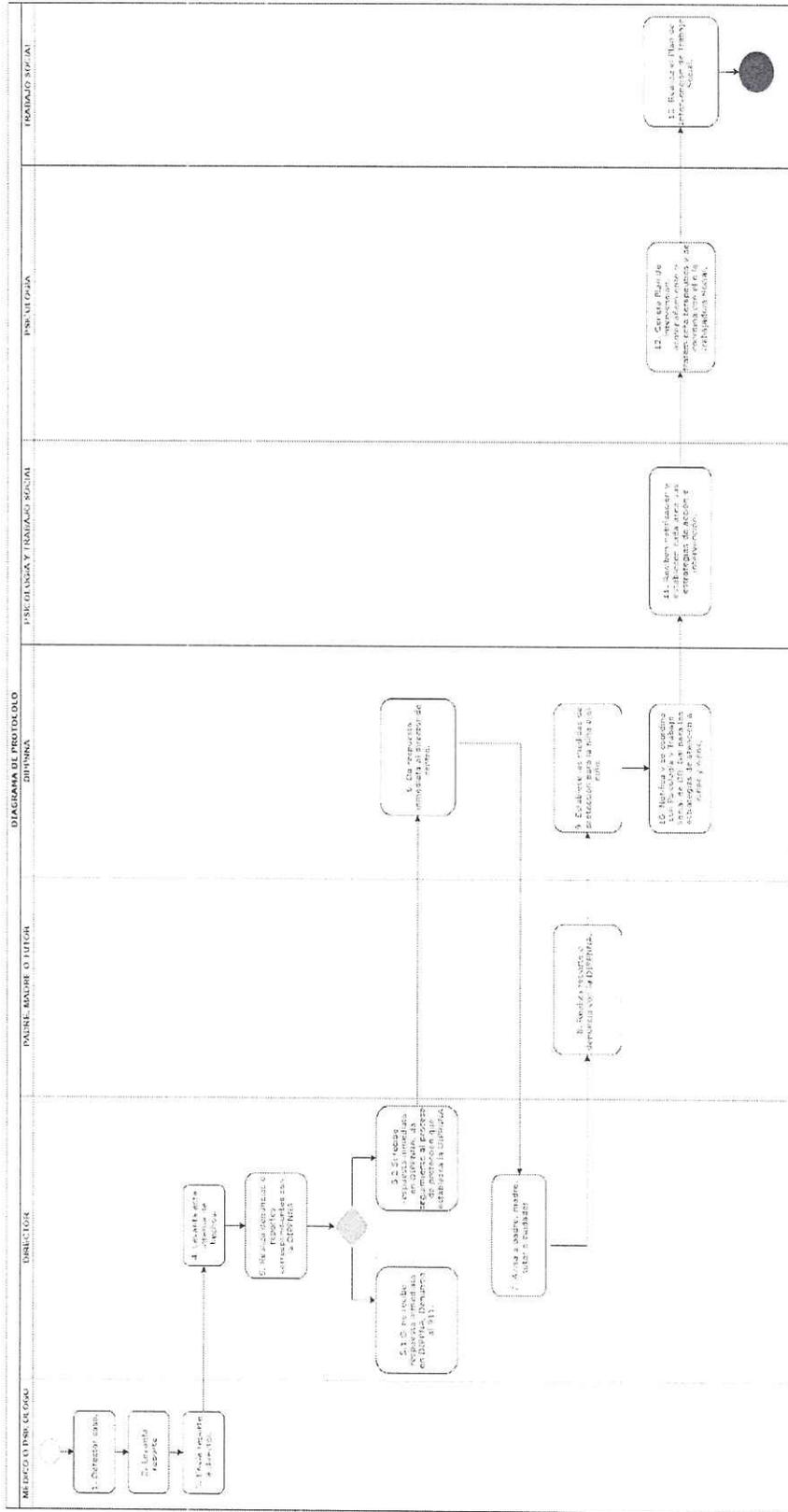
<b>Persona o personal</b>	<b>No. de actividad</b>	<b>Actividades</b>	<b>Evidencia</b>
Usuario	1	Pide atención	
Secretaria(o), Promotor, Personal de Brigada	1.1	Sí la persona acude a algún espacio del DIF, se brinda orientación, atención y notifica a directora, y notifica para atención a TS.	Ficha con datos de identificación (nombre, teléfono de contacto, motivo de atención).
	1.2	Sí la persona está en calle, se pide apoyo a CADIPSIC y el personal de brigada se traslada con usuaria (o).	
TS	2	Entrevista y diagnóstico inicial.	Entrevista/ orientación.
TS	3	Detecta el perfil de vulnerabilidad: 4.1 Persona en riesgo de vida por seguridad 4.2 Persona en situación de emergencia 4.3 Persona lesionada 4.4 Persona violentada 4.5 NNA acompañado 4.6 NNA no acompañado	Entrevista/ orientación.

Directora / Secretaria	3.1	Si la persona está en riesgo su vida por seguridad, se notifica al 911 y se acompaña al usuario. Fin de proceso	Número de reporte.
PS	3.1.1	Si lo solicita, se canaliza a psicología para contención.	Notas de seguimiento.
Primer respondiente	3.2.	Si la persona está en situación de emergencia se activa el “protocolo de actuación de emergencias de salud y bienestar”	Ficha con datos de identificación (nombre, teléfono de contacto, motivo de atención).
	3.2.1	En caso de ser usuario de CADIPSIC, se traslada a unidades médicas externas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está embarazada puede trasladarse a Maternidad Esperanza López Mateos y Hospitales Civiles, Servicios Médicos municipales</li> </ul>	
	3.2.2	En caso de ser usuario de Lúdica, se notifica a servicios médicos.	
Primer respondiente	3.3	Sí la persona se encuentra en situación de inseguridad alimentaria se canaliza al	El primer paso será enviar un correo electrónico o

		<p>comedor comunitario más cercano. Notificar a la Jefatura de Departamento para que se le brinde el servicio. Horario de 12:00 - 14:00</p> <p>En caso de que el usuario(a) sea NNA se atiende en conjunto con los adultos acompañantes en Ludica. Notificar a la Jefatura de Departamento para que se le brinde el servicio. Horario de 9:30 - 15:30</p> <p>En caso de ser adultos mayores, se atiende en el comedor de DIPAM. Notificar a la Jefatura de Departamento para que se le brinde el servicio. Horario de 9:00 - 13:00</p>	<p>llamada a la jefatura del área para la atención inmediata, pero deberá ser respaldado por un memorándum o un SICATS.</p>
TS	3.4	Si la persona refiere vivir violencia se deriva al área que atiende el grupo etario.	SICATS
TS	3.4.1	Si es población NNA acompañado se deriva a la DIPPNNA	SICATS

TS	3.4.2	Si es población dentro del rango de edad 18 y más podrá ser derivado a: El área de Trabajo Social de cualquier espacio del DIF deberá derivar según sea el caso: UAVIFAM,	SICATS
TS	3.5	NNA acompañado se deriva a Dirección de la Niñez	SICATS
TS	3.6	NNA no acompañado se deriva a la DIPPNNA.	SICATS

### 8.1 Diagrama de flujo general del protocolo de actuación emergente.



**Nota:** En caso de requerir asesoría para el proceso migratorio e instancias que atienden a personas en situación de movilidad humana, puede ser de manera presencial en CADIPSIC con el área de Trabajo Social del Centro.

## **9. Marco normativo**

- Ley de Migración.
- Ley sobre refugiados, protección complementaria y asilo político.
- Ley de interculturalidad, atención a migrantes y movilidad de la Ciudad de México.

## Conclusión

La finalidad de contar con instrumentos metodológicos como es el caso del presente Protocolo de Atención a Personas en situación de Movilidad Humana, radica en tomar responsabilidad por parte de las instituciones que atendemos a personas en condiciones de vulnerabilidad. Reconociendo que como OPD no basta para garantizar la protección y restitución de los derechos humanos vulnerados, es necesario sistematizar el adecuado actuar frente a esta población.

Visibilizar a las personas en movilidad humana implica contar con la capacidad institucional para brindar atención integral, contar con un abanico de posibilidades para el apoyo y derivar o canalizar de manera eficiente y correcta.

### Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción
1	20/05/2024	Creación del Protocolo de actuación y atención de personas en situación de Movilidad Humana
<p>Elaborado por:</p> <p><b>Lic. Andrés Williams Romo de Vivar</b></p> <p><b>Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima</b></p> <p><b>Lic. Viridiana Guadalupe Hernández Cerpa</b></p> <p><b>Mtra. Dora Aída Vargas Ocegueda</b></p> <p>Fecha: 20/05/2024</p>		<p>Aprobado por:</p> <p><b>Diana Berenice Vargas Salomón</b></p> <p>Fecha: 23/09/2024</p>

## Glosario

**Atención:** Asistencia social que se brinda a la población que requiere servicios, apoyos o programas de acuerdo a su situación de vulnerabilidad o de grupo etario.

**Estrategia:** Proceso en el que se integra un conjunto de reglas para tomar una decisión, alcanzar una meta o cumplir con un objetivo.

**Flujograma:** Es una representación gráfica y secuencial de un proceso que lleva una lógica de pasos, para llevar a cabo una actividad, tiene un inicio y un fin.

**Justificación:** Sustento, respaldo, argumento del por qué y para qué se realiza un proyecto, un programa o una estrategia. Se compone de datos duros, cuantitativos o argumentos teóricos. Por ejemplo, se exponen datos demográficos de problemáticas que afectan a una población, se detalla con índices de rezago social.

**Modelo de atención:** Forma en la que cada una de las partes de un servicio asistencial son organizadas, con la finalidad de brindar un servicio a la población de acuerdo a sus necesidades.

**Presentación:** Síntesis general del contenido del documento: proyecto, programa, modelo de atención u otro. En este documento se describe brevemente su contenido: dónde se realiza, para qué se realiza, en qué beneficia y cuál es la expectativa que se tiene (lo que se espera).

**Procedimiento:** Es la descripción en forma lógica, sistemática y detallada de las actividades de una institución o unidad administrativa de acuerdo con sus atribuciones, tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades; así como los documentos que deben ser utilizados y cómo debe efectuar su control y registro.

**Política Pública:** Es el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que un gobierno lleva a cabo para solucionar problemas, involucran a diversos actores, sectores y niveles de gobierno. Las políticas públicas se concretan en programas y proyectos.

**Programa:** Los programas se conforman de un conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos u objetivos similares. Cuentan con asignación de recursos presupuestales, materiales y humanos. Un programa conlleva a una construcción técnica donde se justifica su creación a través de la problemática pública que pretende atenderse, tiene un objetivo general donde se determina la situación que se quiere llegar o lograr con el programa. Cuenta con una población objetivo, donde se enmarca el tipo de grupo prioritario que se deberá atender y describe los proyectos que se desprenden para alcanzar el objetivo.

**Protocolo:** (según la RAE) m. Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.

**Protocolo de actuación:** Documento que contiene instrucciones que el personal de una misma unidad operativa sigue paso a paso en caso de una situación emergente.

**Protocolo de atención:** Documento que contiene instrucciones que el personal debe seguir paso a paso para realizar una actividad al momento de dar atención o brindar un servicio a usuarias o usuarios de programas ya establecidos.

**Proyecto:** Documento que contiene el esquema o estructura inicial de algún tema desarrollado como una propuesta en torno a algún tema, problemática o convocatoria. Tienen una asignación mínima de recursos para el logro de uno o más objetivos específicos en función de la necesidad que se pretende satisfacer, tiene una localización física, tiempos de inicio y finalización.

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que da atención a los requerimientos y necesidades de las y los usuarios, de acuerdo al ámbito de competencia, objetivos y metas del sistema.

**Usuario (a):** Persona que recibe apoyo, asistencia o servicio de las diferentes áreas operativas o unidades administrativas.

### Recursos bibliográficos

- CÓDIGO DE ASISTENCIA SOCIAL DEL ESTADO DE JALISCO
- [https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/codigo\\_de\\_asistencia\\_social\\_del\\_estado\\_de\\_jalisco.\\_ultima\\_actualizacion\\_1\\_de\\_febrero\\_del\\_2019\\_1.pdf](https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/codigo_de_asistencia_social_del_estado_de_jalisco._ultima_actualizacion_1_de_febrero_del_2019_1.pdf)
- CÓDIGO DE GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALAJARA
- <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/reglamentos/CodigoGobiernoMunicipalGuadalajara.pdf>
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (2009). Guía metodológica para la elaboración de protocolos basados en la evidencia. Gobierno de Aragón: España. Disponible en <https://portal.guiasalud.es/wp-content/uploads/2019/01/guia-protocolos.pdf>
- PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ABUSO SEXUAL A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (GOBIERNO DE MÉXICO):
- <https://www.gob.mx/difnacional/documentos/protocolo-de-prevencion-del-abuso-sexual-a-ninas-ninos-y-adolescentes>.
- LEY DE ASISTENCIA SOCIAL (FEDERAL)
- <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LASoc.pdf>
- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA (FEDERAL):
- <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf>
- REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DEL DENOMINADO SISTEMA PARA EL DESARROLLO DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA:
- <https://difgdl.gob.mx/transparencia/Art8/fraccion2/2-d/Reglamento%20Interno%20del%20DIF%20Guadalajara%202020.pdf>
- SIPINNA:  
<https://www.gob.mx/sipinna/articulos/que-es-como-prevenir-y-como-actuar-ante-la-violencia-sexual-infantil?idiom=es>.

