



INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER  
PASEO RÍO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO | www.sonora.gob.mx



**ISM**  
Instituto  
Sonorense  
de la *Mujer*

Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.

Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

# Procedimientos de atención a mujeres migrantes repatriadas

## Garita del INM en Nogales, Sonora

M.C. Maria Luisa López Álvarez    Noviembre  
2010

“Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras(es) del presente trabajo”



Gobierno  
FEDERAL

**MÉXICO  
2010**  
Estabilidad  
Independencia  
Fortaleza



INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS MUJERES



Vivir Mejor

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.  
Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



## Contenido

Introducción .....	3
Determinación de procedimientos de atención a repatriadas .....	3
1. Organizaciones de servicios voluntarios .....	3
2. Repatriación ordenada desde EUA.....	4
3. Manual de procedimientos de operación .....	6
4. Reclutamiento y capacitación del personal.....	6
5. Espacios e instalaciones físicas.....	7
6. Difusión de la oferta de servicios a mujeres repatriadas .....	8
7. Servicios prestados .....	8
8. Seguimiento a la atención a repatriadas dentro de EUA .....	9
9. Otras iniciativas futuras .....	9

### Procedimientos propuestos:

Procedimiento de desarrollo de personal .....	12
Procedimiento de interrelación con organizaciones voluntarias de apoyo.....	15
Procedimiento de repatriación humana.....	18



## Introducción

En el presente documento se presentan procedimientos para la atención a las mujeres migrantes repatriadas, con base en el diagnóstico realizado sobre la atención que se les presta en la Garita de Nogales, Sonora. El propósito de implantar los siguientes procedimientos es lograr una calidad de servicio excelente, donde las repatriadas sean atendidas con dignidad y pleno respeto a sus derechos humanos, en un ambiente libre de violencia con igualdad de género.

## Determinación de procedimientos de atención a repatriadas

Con base en el diagnóstico realizado se pudo observar que tanto la Garita de Nogales del INM como las organizaciones de apoyo al Programa de Repatriación tienen recursos muy limitados, por lo que también su capacidad para atender a las mujeres migrantes está restringida y actualmente no pueden dar una atención adecuada en temporadas altas de repatriación, sin embargo como aspecto positivo, el personal que labora en estas organizaciones está muy comprometido con la atención a las personas repatriadas.

Los siguientes aspectos se proponen como marco de referencia para la atención a mujeres migrantes repatriadas:

### 1. Organizaciones de servicios voluntarios

a) Las organizaciones de servicios voluntarios como son: *Albergue San Juan Bosco, Casa Nazaret y Transportistas y permisionarios en apoyo al migrante, A.C.* para ser suficientes en dar la atención adecuada y diferenciada requerida por las mujeres repatriadas, requieren establecer convenios de apoyo formales con instituciones y organizaciones de





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

apoyo, para contar con presupuestos suficientes y estables. El *Programa de Repatriación Humana* coordinado por el *Instituto Nacional de Migración* para dar la atención que cubra las necesidades inmediatas de los repatriados, se apoya en estas organizaciones. Los aspectos en los que se deben apoyar son:

- Constituirse como Asociación Civil para tener acceso a mayores apoyos.
- Disponibilidad de una psicóloga para atender a las mujeres migrantes repatriadas.
- Mayores apoyos económicos para el comedor, ya que atienden a más de 200 personas diarias (235 en promedio de acuerdo al diagnóstico para 2010).
- Convenios con la Secretaría de Salud del Estado para atender a mujeres embarazadas o enfermas que requieran hospitalización.
- Promover su reconocimiento gubernamental y social sobre su labor, para contar con donativos y apoyos, que les permitan proporcionar una atención de calidad.

b) Desarrollar la capacidad instalada y los apoyos económicos para las organizaciones de voluntarios que actualmente apoyan la atención de la repatriación de mujeres migrantes, tales como: *Albergue San Juan Bosco, Casa Nazaret y Transportistas y permisionarios en apoyo al migrante, A.C.* de manera que el servicio de atención sea diferenciado para mujeres y niños, con uniformidad, consistencia y servicios disponibles en los horarios de arribo de las mujeres repatriadas (por ejemplo servicios sanitarios, facilidades para la higiene personal y espacios cómodos y diferenciados para las mujeres repatriadas).

## 2. Repatriación ordenada desde EUA

a). Asegurar el apego a los lineamientos del *Memorándum de entendimiento entre la Secretaría de Gobernación y la Secretaria de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos y el Departamento de Seguridad Interna de los Estados Unidos de América sobre la repatriación segura, ordenada, digna y humana de nacionales mexicanos* suscrito el 20 de febrero de 2004, y renovado el 5 de marzo de 2009, en el que se basa el *Programa de Repatriación Humana*, para proporcionar una recepción adecuada a las





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

personas migrantes repatriadas y en particular a las mujeres, de acuerdo a los lineamientos del código de conducta del INM, que a pesar de que adolece de un enfoque de perspectiva de género profundo, incluye varios aspectos para asegurar el respeto a los derechos humanos. Entre los aspectos más relevantes de este Memorándum se tienen:

### ARTICULO 3

Los procedimientos locales de repatriación deberían ajustarse a los criterios y principios que se han establecido de común acuerdo para la repatriación de nacionales mexicanos desde los estados unidos a México.....

Los procedimientos locales de repatriación deberán incluir los siguientes criterios y principios:

- a) Las repatriaciones deberían ser llevadas a cabo en forma consistente con respeto de los derechos humanos y la dignidad de los nacionales mexicanos que se encuentren en Estados Unidos, en violación a leyes migratorias;
- b) Notificación de los cargos de las autoridades que estén facultadas para entregar o recibir a los nacionales mexicanos en territorio mexicano;
- c) Los puntos de repatriación serán establecidos de manera consistente con los horarios de operación y la disponibilidad de personal. México debería ....tener el personal suficiente a nivel local, estatal y federal, encargado de velar por la salud, el bienestar y la seguridad de los nacionales mexicanos;
- d) La identificación de los puntos de contacto que reciban y/o transmitan información sobre incidentes de maltrato o posibles violaciones a los derechos humanos;
- e) Debería preservarse la unidad familiar durante el proceso de repatriación, tomando en consideración los criterios administrativos;
- f) Las personas incapacitadas, los menores de edad no acompañados, y otras personas vulnerables deberían ser repatriadas en horario diurno para garantizar su seguridad.....
- g) Los funcionarios/as competentes de las Dependencias Participantes deberían discutir asuntos de preocupación mutua, tales como la notificación consular y el acceso a la asistencia consular.
- h) La notificación sobre la repatriación debería realizarse tomando en cuenta las necesidades logísticas y operativas.....
- i) Las autoridades del DHS deberían notificar e informar de manera oportuna en casos que ameriten preparativos especiales para la recepción de menores de edad no acompañados.....





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

Con base en el Memorándum de acuerdo, el proceso de repatriación se muestra a continuación:

### 3. Código de conducta del INM

a) Incluir en el código de conducta del INM lineamientos para orientarlo hacia un enfoque de perspectiva de género profundo.

### 4. Manual de procedimientos de operación

a) Desarrollar e implementar un Manual de Procedimientos de Operación donde se incluyan todas las actividades relacionadas con la atención a las mujeres migrantes repatriadas de manera diferenciada de los hombres, tales como albergue, instalaciones, servicios sanitarios, facilidades para la higiene personal, alimentación, atención médica, atención psicológica, orientación jurídica y facilidades de comunicación con familiares y las responsabilidades correspondientes, incluyendo la perspectiva de género en todas sus modalidades, como son, principios de igualdad de oportunidades y trato, igualdad de género, no violencia contra las mujeres (acoso sexual, laboral, física y verbal), no discriminación (verbal, escrita, posiciones en la organización, etc. ) y equilibrio de la vida personal y laboral, aprovechando el *Fondo 1035*, que provee apoyo especial a Estados Miembros de la *Organización Internacional para las Migraciones (OIM)*.

### 5. Reclutamiento y capacitación del personal

a) Por la naturaleza de la función de atención a mujeres migrantes repatriadas, el personal encargado de su atención debe ser reclutado con el perfil adecuado para su atención con una alta motivación y actitud de servicio. En ningún caso podrán laborar en los centros de





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

atención a migrantes, personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia.

b) El personal debe ser capacitado tanto en las Guías de atención a mujeres repatriadas, en el Manual de Procedimientos de Operación y en aspectos de calidad de atención a migrantes repatriadas, de manera que tenga un alto compromiso con la función, comunicación, orientación y manejo de conflictos ya que las migrantes requieren mucho apoyo voluntario y espíritu de servicio.

c) El personal debe tener los conocimientos y las habilidades para brindar a las mujeres migrantes, toda la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención que se les puede proporcionar.

d) El personal debe tener las habilidades suficientes para proporcionar orientación sobre los riesgos que se corren cada vez que se intenta ingresar a los EUA, alentando a las mujeres migrantes a regresar a sus lugares de origen, con información sobre medios de transporte y actividades que les permitan mantenerse con decoro.

## 6. Espacios, instalaciones físicas y recursos humanos

a) Establecer espacios e instalaciones temporales durante la época de alto flujo de repatriación que de acuerdo al diagnóstico se presenta durante los meses de febrero a mayo y octubre (por ejemplo con sanitarios portátiles, carpas desmontables y equipo audiovisual suficiente para que el funcionario pueda comunicar los mensajes de orientación necesarios), los albergues deben contar con servicios diferenciados para hombres y mujeres repatriadas, que les proporcionen cierta comodidad y privacidad con servicios sanitarios y facilidades para la higiene personal.





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

b) Reclutar entre la población a personal voluntario (tal vez estudiantes de servicio social o ciudadanos voluntarios) adicional a las 10 personas con que se cuenta actualmente, para cubrir los picos de flujos de migrantes (de hasta 496 repatriados de acuerdo al diagnóstico).

## 7. Difusión de la oferta de servicios a mujeres repatriadas

a) Instalación de equipo audiovisual para proporcionar orientación, dar mensajes y avisos a las mujeres repatriadas, minimizando la comunicación personal, que se complica en horas pico de arribo de repatriados.

b). Establecer programas de difusión de los servicios que presta la Garita de Nogales y las organizaciones voluntarias de apoyo a las mujeres repatriadas, a través de folletos, radio, etc.

## 8. Servicios prestados

a) Establecer indicadores de desempeño de atención a mujeres repatriadas adicionales a los registros de la hora de arribo y desglose de las personas repatriadas, tales como índice de satisfacción de las mujeres repatriadas, calidad del servicio de atención (albergue, alimentación, atención médica, facilidades de comunicación con familiares, orientación psicológica y jurídica), porcentaje de cobertura, clima laboral, etc. para dar seguimiento a acciones de mejora y toma de decisiones.

b) Obtener los recursos humanos y materiales para establecer un servicio de apoyo psicológico para las mujeres repatriadas, que minimice sus tensiones, provocadas por las situaciones conflictivas y de estrés por las que hayan pasado.





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

c) Asegurar que el personal que presta el servicio de atención a mujeres repatriadas se comporte siempre con respeto a sus derechos humanos e igualdad de género.

d) Asegurar que los vales que se proporcionan a las mujeres repatriadas para el acceso a los servicios de la Garita de Nogales y organizaciones de apoyo sean de uso personal y no se haga uso fraudulento o comercial con estos.

e) Establecer una auditoria periódica de seguimiento al desempeño del servicio por funcionarios/as, con objeto de darles retroalimentación y establecer un proceso de mejora continua. Estas auditorías también deben ser realizadas en forma aleatoria por funcionarios de alto nivel para que comprendan la problemática y apoyen los esfuerzos de mejora en los procesos de servicio.

f) En ningún caso se podrá mantener a las migrantes repatriadas en los albergues en contra de su voluntad.

## 9. Seguimiento a la atención a repatriadas dentro de EUA

a) Establecer un sistema de seguimiento a través del consulado mexicano, para asegurar del lado de EUA no haya maltratos ni humillaciones para persuadirlas de no regresar, por ejemplo con raciones mínimas de comida, no proporcionar medicamentos si están enfermas, etc.

## 10. Otras iniciativas futuras

a) Impulsar la ampliación de la *Garita Mariposa* con ubicación en Nogales, Sonora con instalaciones para atender a migrantes repatriados como apoyo a la Garita de Nogales en flujos pico de repatriaciones.





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010



**El proyecto que representa una inversión de 213 millones de dólares consta de la demolición y reconstrucción de las instalaciones del tercer puerto fronterizo más demandado en la frontera entre México y Estados Unidos.**

Autor: *Carmen Hernández*  
 23-10-2009

Nogales, Arizona.- Los gobernadores Guillermo Padrés Elías y Jan Brewer iniciaron los trabajos de ampliación y modernización del puerto de entrada de Mariposa en Nogales, con una inversión de 213 millones de dólares.

Con esta inversión, la garita de Mariposa, ubicada en la frontera de Sonora y Arizona, será la tercera puerta comercial más importante para Estados Unidos en el año 2014.

b) Otra alternativa es utilizar la Garita de Agua Prieta, que a pesar de no estar cerca de Nogales, se observa que en principio está subutilizada, ya que en declaraciones del 12 de marzo de 2011 el delegado en Sonora del Instituto Nacional de Migración (INM) Alejandro Salas Domínguez, señaló que Nogales el año pasado recibió el 69 por ciento de los repatriados con 84 mil 506, en tanto por Agua Prieta entraron 15 mil 683,<sup>1</sup> mientras que por Naco regresaron 11 mil 456 y por San Luis Río Colorado fueron diez mil.

En Agua Prieta además de la Garita del INM, también hay organizaciones de apoyo a migrantes repatriados que son el *Centro de Recursos para Migrantes, Casa de la Mujer Migrante, Centro de Atención al Migrante "Exodus"*, éste último ofrece servicios de hospedaje con apoyo de instituciones religiosas en instalaciones y económica.



Con base en lo anterior a continuación se muestran los procedimientos para la atención de las mujeres migrantes repatriadas.

<sup>1</sup> <http://www.corresponsalesenlinea.com/sonora/sonora-el-segundo-estado-receptor-de-repatriados.html> consultada el 28 de marzo de 2011.



INSTITUTO SONorenSE DE LA MUJER  
PASEO RIO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO | www.sonora.gob.mx



Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.

Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

## Procedimientos propuestos



GOBIERNO FEDERAL



MÉXICO 2010



INSTITUCIÓN DE LA MUJER



Vivir Mejor

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



## PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL

### Propósito:

Definir un proceso para el desarrollo del personal relacionado con la atención de las mujeres migrantes repatriadas de la Delegación Regional de Sonora del INM y su Garita en Nogales Sonora.

### Alcance:

Este procedimiento se aplica a la Delegación Regional de Sonora del INM y su Garita en Nogales Sonora, el Instituto Sonorense de la Mujer y las organizaciones voluntarias de apoyo a mujeres repatriadas siguientes: *Albergue San Juan Bosco, Casa Nazaret y Transportistas y permisionarios en apoyo al migrante, A.C.*

### Responsabilidades:

Los responsables de la implementación son:

Delegación Regional del INM en Sonora:

- Desarrollo de los perfiles de puesto con enfoque de género para los agentes responsables de la atención a las mujeres migrantes repatriadas.
- Realizar la detección de necesidades de capacitación con base en la Guía de atención a mujeres repatriadas, Manual de operación, atención a repatriadas, enfoque de género, desarrollo humano y comunicación
- Desarrollo del programa de capacitación anual.
- Crear un área de capacitación en el INM para proporcionar capacitación al personal relacionado con la atención de mujeres repatriadas.
- Coordinar la capacitación del personal.
- Proporcionar apoyo psicológico al personal relacionado con la atención de mujeres repatriadas.





## Instituto Sonorense de la Mujer

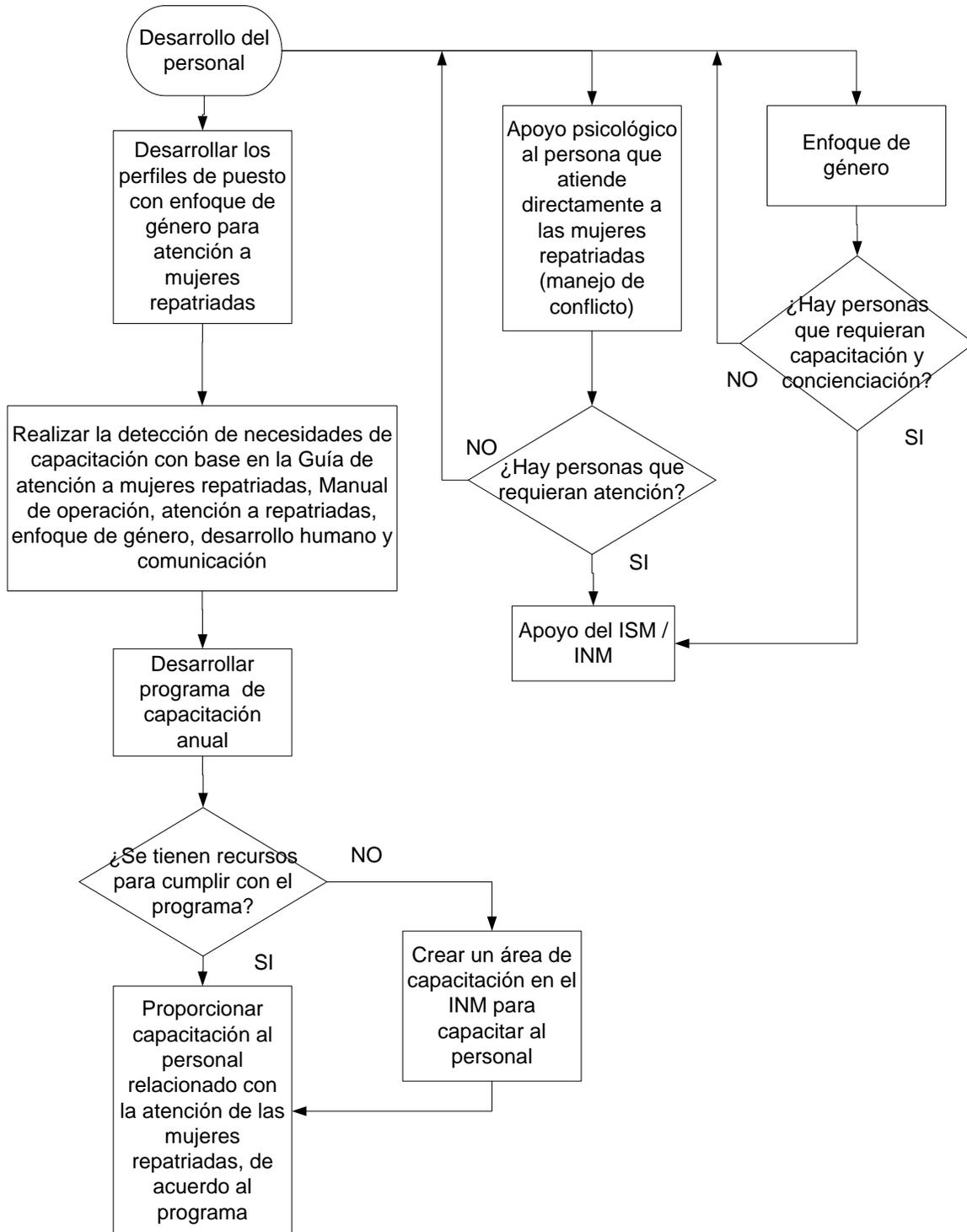
- Proporcionar apoyo psicológico al personal relacionado con la atención de mujeres repatriadas.
- Proporcionar capacitación y concienciación sobre enfoque de género al personal relacionado con la atención de mujeres repatriadas.

A continuación se muestra el procedimiento de desarrollo de personal





## Procedimiento de desarrollo de personal





## PROCEDIMIENTO DE INTERRELACIÓN CON ORGANIZACIONES VOLUNTARIAS DE APOYO

### Propósito:

Definir un proceso para la interrelación y coordinación de actividades entre el personal de la Delegación Regional de Sonora del INM, Instituto Sonorense de la Mujer y las organizaciones voluntarias de apoyo a mujeres repatriadas.

### Alcance:

Este procedimiento se aplica a la Garita del INM en Nogales Sonora, el Instituto Sonorense de la Mujer y las organizaciones voluntarias de apoyo a mujeres repatriadas , incluyendo lineamientos para su atención digna y respetuosa en la Garita del INM de Nogales, Sonora y en las organizaciones voluntarias de apoyo siguientes: *Albergue San Juan Bosco, Casa Nazaret y Transportistas y permisionarios en apoyo al migrante, A.C..*

### Responsabilidades:

Los responsables de la implementación son:

Delegación Regional de Sonora del INM:

- Apoyar a las organizaciones voluntarias de apoyo a mujeres repatriadas en relación el establecimiento de convenios, programas de coinversión, reconocimiento gubernamental y social, formación de asociaciones civiles, etc. con objeto de que tengan recursos y presupuestos consistentes y estables a través de fondos y donaciones, para cumplir con su atención digna y suficiente a mujeres repatriadas.
- Coordinar actividades con las organizaciones voluntarias la prestación de servicios de atención a las mujeres repatriadas, en temporadas altas de flujo de repatriadas.
- Apoyar a las organizaciones voluntarias cuando no puedan proporcionar una atención digna, con igualdad de género y con respeto a los derechos humanos a las





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

mujeres repatriadas que soliciten sus servicios de alimentos, comunicación con familiares, albergue, servicios recreativos y servicios ocupacionales.

### Instituto Sonorense de la Mujer

- Apoyar a las organizaciones voluntarias que proporcionan atención a las mujeres migrantes repatriadas, en capacitación a su personal de acuerdo a sus necesidades, incluyendo el manejo de conflictos y desarrollo humano.
- Proporcionar servicios a las mujeres migrantes de atención psicológica, orientación jurídica y trabajo social, cuando las organizaciones voluntarias de apoyo o el personal de la Garita de Nogales no los puedan proporcionar.

### Organizaciones voluntarias de apoyo a mujeres repatriadas:

- Realizar su mejor esfuerzo para proporcionar una atención digna, con igualdad de género y con respeto a los derechos humanos a las mujeres repatriadas que soliciten sus servicios de alimentos, comunicación con familiares, albergue, trabajo social, servicios recreativos y servicios ocupacionales.
- En específico para las mujeres, proporcionar servicios sanitarios, facilidades para la higiene y cuidado personal dignos y suficientes.
- Contar con personal que tenga el perfil de servicio y las habilidades necesarias para proporcionar una atención adecuada a las mujeres repatriadas.
- Coordinarse con la Delegación Regional del INM e ISM para la obtención de los recursos necesarios para cumplir con su función.

El procedimiento para la interrelación de la Delegación Regional del INM, ISM y organizaciones voluntarias de apoyo se muestra a continuación.

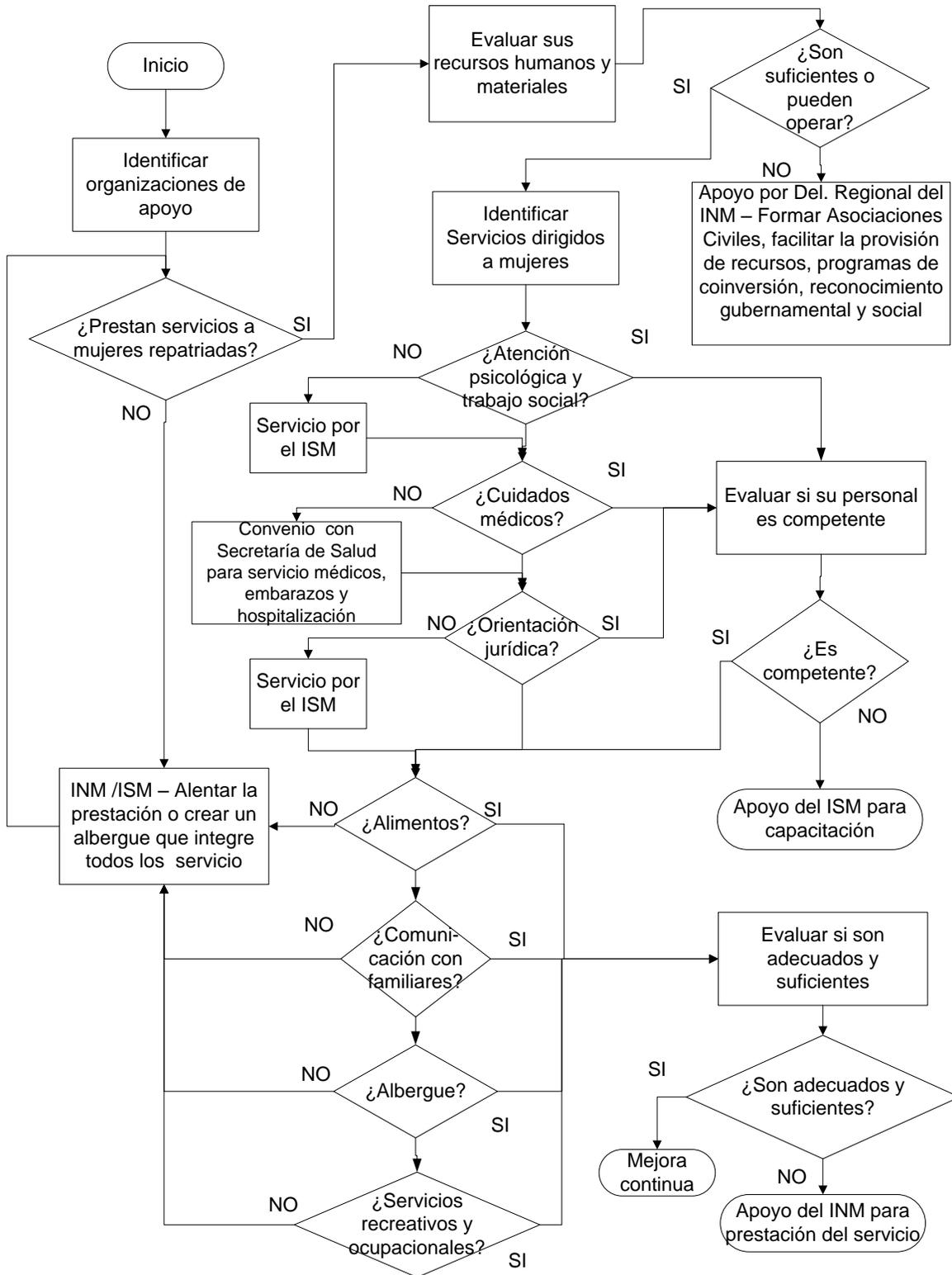




Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

**Procedimiento de interrelación con organizaciones de apoyo**





## PROCEDIMIENTO DE REPATRIACIÓN HUMANA

### Propósito:

Definir un proceso para la repatriación humana desde EUA hacia la Garita de Nogales, para ser llevado a cabo en forma consistente con igualdad de género y respeto de los derechos humanos y la dignidad de los (las) nacionales mexicanos que se encuentren en Estados Unidos, en violación a leyes migratorias.

### Alcance:

Este procedimiento se aplica a la repatriación de mujeres migrantes, incluyendo lineamientos para su atención digna y respetuosa en la Garita del INM de Nogales, Sonora y en las organizaciones voluntarias de apoyo.

### Responsabilidades:

Los responsables de la implementación son:

Cónsul Mexicano:

- Apego a los lineamientos establecidos en el *Memorandum de entendimiento entre SEGOB-SRE y EUA*.
- Asegurar que se de un trato digno y el respeto a los derechos humanos de las mujeres migrantes por el personal de EUA, durante el proceso de repatriación.

Delegación Regional del INM en Sonora y su Garita en Nogales:

- Apego a los lineamientos establecidos en el *Memorándum de entendimiento entre SEGOB-SRE y EUA*.
- Colectar información personal de migrantes y coordinar se les proporcionen primeros auxilios en caso de ser necesario.





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas

Noviembre 2010

- Proporcionar información verbal grupal y/o individual sobre los servicios que proporciona la Garita y las organizaciones de apoyo en la llegada y reforzando durante la realización de la llamada telefónica a familiares.
- Concienciar a las mujeres migrantes sobre los riesgos de tratar de internarse a los EUA de manera ilegal y alentarlas a que regresen a sus lugares de origen.
- Proporcionar servicio sanitario y facilidades para higiene y cuidado personal específico para mujeres repatriadas.
- Coordinar el apoyo psicológico, jurídico o consular necesario a las mujeres repatriadas que lo requieran.
- Establecer indicadores de desempeño del servicio proporcionado a las mujeres repatriadas, tanto por agentes como por funcionarios de alto nivel para sensibilizarse de las situaciones, identificar áreas de oportunidad y coordinar acciones de mejora del servicio.

Instituto Sonorense de la Mujer:

- Proporcionar un folleto de orientación específico para las mujeres repatriadas.
- Realizar auditorías periódicas de satisfacción de mujeres migrantes repatriadas y del servicio proporcionado por la Garita de Nogales y las organizaciones voluntarias de apoyo y dar retroalimentación a la Delegación Regional del INM.

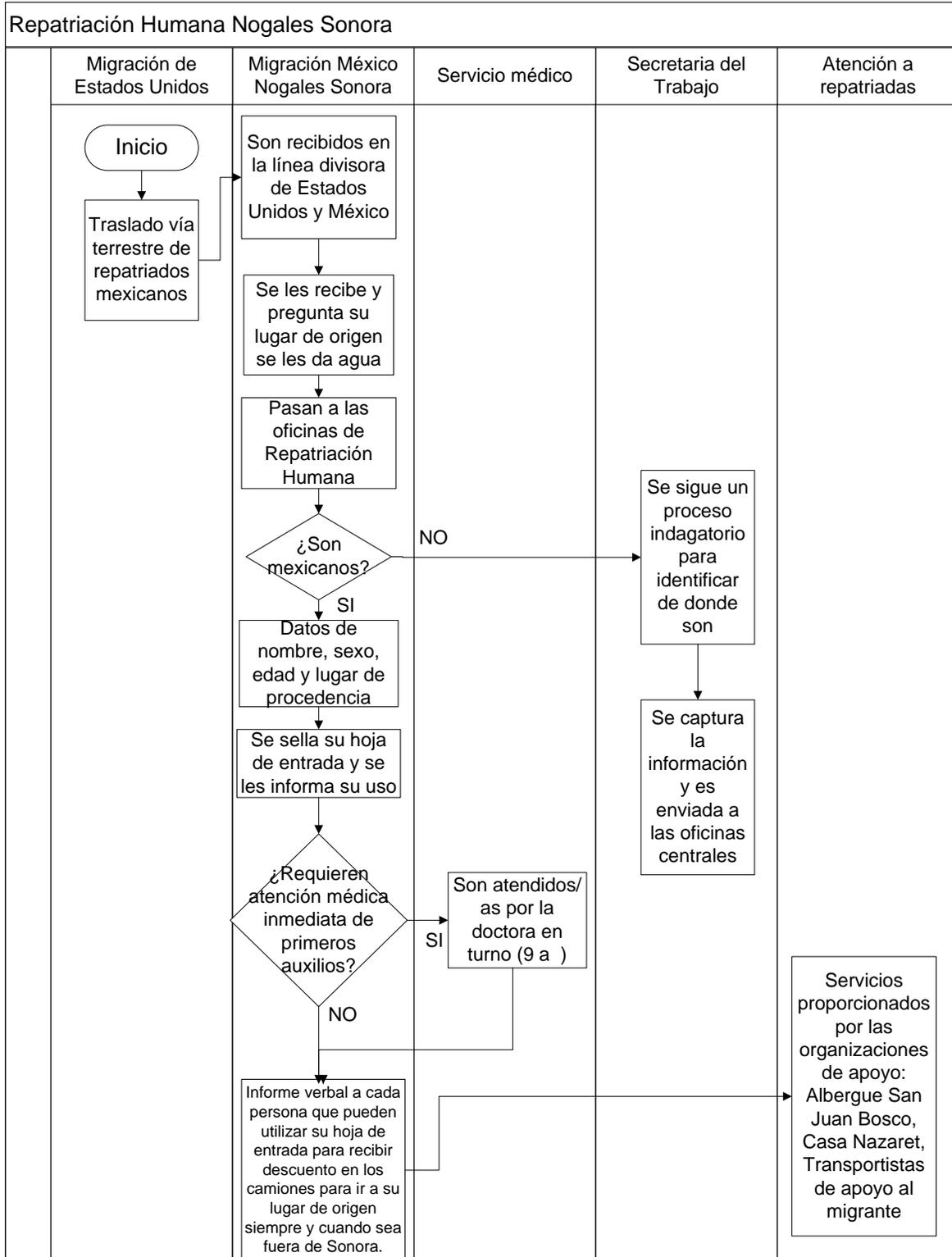
Los procedimientos de repatriación actual y propuesto se muestran en las páginas siguientes:





Procedimientos de atención a mujeres migrante repatriadas  
 Procedimiento de repatriación humana actual

Noviembre 2010





## Procedimiento de repatriación propuesto

