



**UNODC**  
Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito



**Government Offices of Sweden**  
Ministry for Foreign Affairs



# ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA COVID-19

en la atención a víctimas de trata de personas y  
personas objeto de tráfico ilícito de migrantes en  
los estados de Baja California y Tamaulipas

# ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA COVID-19

en la atención a víctimas de trata de personas y  
personas objeto de tráfico ilícito de migrantes en  
los estados de Baja California y Tamaulipas



El Proyecto en materia de “Trata de Personas y Tráfico Ilícito de migrantes en el contexto de la COVID-19 en México” contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5: Igualdad de Género; 8: Trabajo decente y desarrollo económico; y 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

---

Esta publicación puede reproducirse total o parcialmente y en cualquier forma con fines educativos o sin fines de lucro sin solicitar permiso del titular de los derechos de autor, siempre que se cite la fuente. El contenido de esta publicación no refleja necesariamente opiniones o políticas de UNODC, los Estados miembros u organizaciones asociadas.

Este informe fue posible gracias al apoyo del Gobierno de Suecia, a través del Programa mundial de UNODC sobre la trata de personas (GLOT59) y tráfico ilícito de migrantes (GLOT92), implementado por la Sección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes (HTMSS). Las opiniones expresadas en este documento son responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente las opiniones del Gobierno de Suecia.

Citación sugerida: UNODC (2021). Análisis del impacto de la COVID-19 en la atención a víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes en los estados de Baja California y Tamaulipas.

# TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	7
I. RESUMEN	9
II. INTRODUCCIÓN	11
Objetivo del estudio	11
Movilidad humana y delitos conexos	11
Valor Agregado del Estudio	12
III. METODOLOGÍA	17
IV. BAJA CALIFORNIA	19
Información de contexto	19
El Contexto de las CAMI	20
Retos enfrentados por las CAMI durante el periodo de la COVID-19	20
Hallazgos del Personal de la CAMI	21
Demográficos y Laborales	21
Atención y Canalización	22
Área de atención de registro	22
Fortalezas	22
Áreas de Oportunidad	23
COVID-19	23
Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes	27
Recursos Económicos y Humanos	30
Observaciones y Aprendizajes de las Personas Usuarías	31
V. TAMAULIPAS	33
Información de contexto	33
El Contexto de los DIF	34
Hallazgos del Personal del DIF – Grupo Focal	35
Ruta(s) de Atención	35
Perfil de Personas Usuarías y Personal	37
COVID-19	38
Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes	40
Información Adicional	41

Hallazgos de Personas Usuarias del DIF	43
DIF CAMEM	43
Caso de Estudio: Nina Salvadoreña en el Albergue CAMEM de Tampico	44
DIF “Centro Deportivo Juvenil”	45
Observaciones y Aprendizajes de las Personas Usuarias	46
DIF CAMEM Tampico	46
DIF “Centro Deportivo Juvenil”	46
VI. CREACIÓN DE LINEAMIENTOS	49
VII. CONCLUSIONES	51
VIII. ANEXOS	53
Anexo 1: Abreviaturas y siglas	53
Anexo 2: OSC encuestadas que atienden a la población migrante en Guatemala y México	54
Anexo 3: Instrumento Entrevistas Personal: Guía Entrevista Semiestructurada	57
Anexo 4: Instrumento Entrevistas Personas Usuarias: Percepción de Calidad de Servicio	60
Anexo 5: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Atención y Canalización	63
Anexo 6: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Recursos Económicos y Humanos	65
Anexo 7: Entrevistas a Personas Usuarias de la CAMI	67
Anexo 8: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Preguntas Demográficas y Laborales	68
Anexo 9: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Preguntas sobre Perfiles de Personas Usuarias y Personal	69
Anexo 10: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Información Adicional	71



## **Equipo UNODC**

Kristian Hölge  
**Representante**

Stacy de la Torre  
**Titular de Programas**

Mario Cordero Véjar  
**Titular del Programa de Crimen Organizado y Drogas**

Carolina Morales Rojo  
**Coordinadora de proyecto**

Allison Rand  
**Especialista en trata de personas y tráfico ilícito de migrantes**

Emilio Alberto Villegas Jiménez  
**Diseño gráfico**

# AGRADECIMIENTOS

Como parte de los esfuerzos de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) –en estrecha colaboración con el Programa Global sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de UNODC– para asegurar la adecuada asistencia y protección a las víctimas supervivientes de trata de personas y las personas migrantes en el contexto de la pandemia de la COVID-19, se ha creado una iniciativa financiada gracias al generoso apoyo del Gobierno de Suecia que busca: a) identificar las principales necesidades en materia de atención de la Casa de la Mujer Indígena (CAMI) en San Quintín, Baja California, así como de dos albergues del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) para migrantes en Ciudad Victoria y Tampico, Tamaulipas, y b) fortalecer las capacidades de ambas organizaciones en materia de asistencia integral.

En el marco de dicha iniciativa, se ha desarrollado el “Análisis del impacto de la COVID-19 en la atención a víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes en los estados de Baja California y Tamaulipas,” el cual ofrece un panorama sobre el contexto de la pandemia y las respuestas brindadas en materia de atención en casos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

México extiende un especial agradecimiento al Gobierno del estado de Baja California y de Tamaulipas, al Instituto Nacional de Pueblos Indígenas (INPI), al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Tamaulipas y a la Casa de la Mujer Indígena *Ve'e Naxihi* en San Quintín, Baja California por el acompañamiento brindado para el desarrollo de este análisis.

Un sincero agradecimiento al personal y personas usuarias de la CAMI en Baja California y del DIF en Tamaulipas, quienes, al compartir sus experiencias, permitieron recabar información estratégica relacionada con la identificación y atención de posibles casos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes. A través de este documento, se recopilan datos e información estratégica que permite entender el efecto de la COVID-19 en los procesos de atención a víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes.

Es imperativo seguir trabajando en la generación de datos de calidad e información que permita diseñar acciones puntuales para fortalecer la primera respuesta en los casos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes migrantes objetos de tráfico ilícito.





# I. RESUMEN

**Este estudio analiza los servicios de albergues en los estados de Baja California y Tamaulipas que brindan atención tanto a víctimas de trata de personas como a personas migrantes objeto del tráfico ilícito. Bajo el contexto de la pandemia de la COVID-19, se explora cómo estos albergues han continuado ofreciendo sus servicios, la calidad de éstos, cuáles son sus mayores necesidades y sus acciones de prevención y atención a víctimas.**

El documento es parte de un conjunto de actividades que también incluirá: a) el desarrollo de lineamientos especializados para primeros respondientes en materia de atención y canalización de casos para víctimas sobrevivientes de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes; y b) el desarrollo y la implementación de un plan de capacitación y materiales correspondientes en materia de atención y canalización de casos para víctimas sobrevivientes de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes.

Para recabar dicha información el equipo de UNODC México viajó a Baja California, a la Casa de la Mujer Indígena (CAMI), y a Tamaulipas, a dos Centros de Atención a Menores Migrantes (CAMEM) del DIF. Ahí, el personal de UNODC llevó a cabo una serie de entrevistas guiadas con el personal de la CAMI y otra serie de entrevistas con personas usuarias de la institución.<sup>1</sup> En Tamaulipas, los funcionarios de UNODC implementaron un grupo focal con aproximadamente seis servidores públicos del DIF y ocho personas usuarias de los dos CAMEM.

Con base en los hallazgos del análisis realizado, se identifica un efecto directo de la COVID-19 en los procesos de atención tanto a víctimas sobrevivientes de trata de personas como a migrantes objeto de tráfico ilícito de migrantes. Las personas usuarias relataron que los albergues en ambos estados tomaron las medidas sanitarias necesarias para evitar el

contagio del virus al interior; sin embargo, se identificó una falta de presupuesto, de material de protección personal y la ausencia o reducción de algunos servicios indispensables, como es el acompañamiento de un(a) traductor(a) para personas víctimas de delitos que no hablan español como su primer idioma. No obstante, las personas usuarias de los servicios tanto de la CAMI como del DIF expresaron su agradecimiento por contar con espacios seguros a los cuales pudieron acudir durante esta difícil temporada.

Uno de los retos identificados para los albergues es la detección y distinción entre los delitos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes. Reconocer víctimas de trata de personas y/o personas objeto de tráfico ilícito de migrantes suele ser complicado debido a la naturaleza clandestina de los mismos delitos. Otro reto es que tanto las víctimas de trata como las personas objeto de tráfico no siempre se quedan por periodos extendidos de tiempo en un solo albergue, lo cual puede dificultar que estas mismas desarrollen la confianza con el personal que les atiende para abrirse emocionalmente y hablar de sus experiencias.

Con la información recopilada sobre el impacto de la COVID-19 en los albergues y el análisis de ella, UNODC México contribuirá a la generación de conocimiento y fortalecimiento de capacidades de los primeros respondientes de la CAMI de San Quintín y el DIF en Tamaulipas.

<sup>1</sup> A lo largo del documento, se hace referencia al personal en términos neutros y, en caso de no ser posible, se utilizarán masculinos y femeninos de manera aleatoria, a fin de visibilizar y reconocer la presencia de hombres y mujeres. Asimismo, se usarán pronombres indeterminados y se respetarán las palabras específicas que tienen un solo género gramatical y designan a todas las personas independientemente de su sexo. Esto con el fin de emplear un lenguaje inclusivo, respetuoso de la semántica y sintaxis.



# II. INTRODUCCIÓN

## OBJETIVO DEL ESTUDIO

El presente documento sintetiza el impacto de la pandemia por la COVID-19 en Baja California y Tamaulipas, así como información clave de la incidencia de los delitos de Trata de Personas (TDP) y Tráfico Ilícito de Migrantes (TIM) en los dos estados. En específico, se presenta un panorama del impacto de la pandemia en la operación de dos albergues<sup>2</sup> del DIF ubicados en las ciudades de Tampico y Ciudad Victoria, Tamaulipas, y la Casa de la Mujer Indígena (CAMI) *Ve'e Naxihi* en San Quintín, Baja California.

El objetivo de este documento es mostrar una radiografía de información clave sobre el funcionamiento de albergues que realizan acciones de prevención y atención de víctimas sobrevivientes de TDP y migrantes que pueden haber sido objeto de tráfico ilícito en el contexto de la pandemia COVID-19 para contribuir a la elaboración de lineamientos especializados para primeros respondientes.

## MOVILIDAD HUMANA Y DELITOS CONEXOS<sup>3</sup>

Para entender los efectos de la COVID-19 en la asistencia a víctimas de trata de personas y en las personas migrantes objeto de tráfico ilícito, es necesario esclarecer los distintos fenómenos que se entrecruzan en el contexto migratorio presente en el país. La Figura 1 proporciona información clave sobre las diferencias entre la migración, la migración irregular, la TDP y el TIM.

Es importante analizar estos fenómenos en conjunto porque, aunque son delitos que se relacionan, son

distintos. La TDP sucede dentro o fuera de un país, mientras que el TIM siempre implica un cruce de fronteras. A la vez, la TDP es una violación a los derechos humanos, mientras que el TIM es un crimen contra el Estado que sitúa a las personas migrantes en una posición vulnerable.

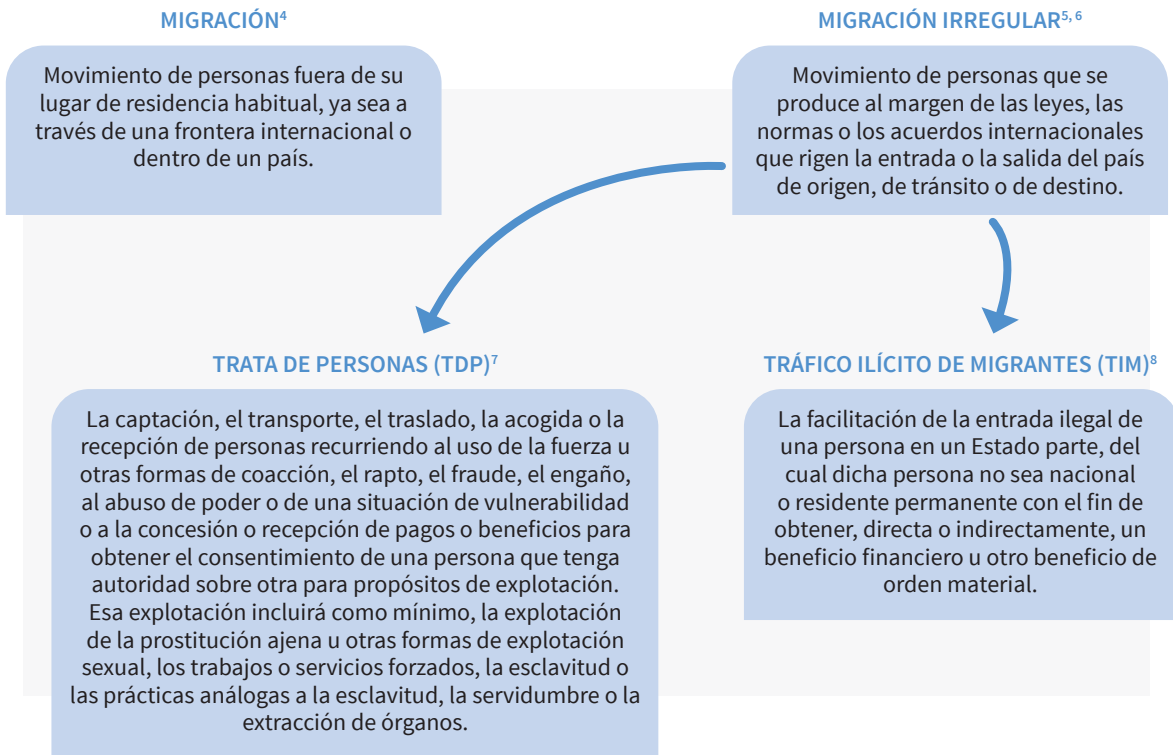
En muchas ocasiones, una persona puede iniciar su proceso migratorio bajo el contexto de migración irregular y, por alguna razón, contrata a un *coyote* o traficante en el camino. También existe la posibilidad de que esa persona migrante, quien se ha convertido en objeto de tráfico ilícito, a su vez sea víctima de trata de personas. Las redes criminales de tráfico y de trata identifican donde existe una mayor vulnerabilidad, ya sea para reclutar a personas pasando por situaciones difíciles o para alentar el cruce ilícito de fronteras.

A pesar de que se habla de dos delitos distintos, las personas migrantes constituyen una parte importante de víctimas identificadas. En el Reporte Global sobre Trata de Personas 2020, se observa cómo los migrantes,

<sup>2</sup> Albergues del Sistema DIF llamados "Centro de Atención a Menores Migrantes" (CAMEM).

<sup>3</sup> Por movilidad humana, se entiende "a la movilización de personas de un lugar a otro en ejercicio de su derecho a la libre circulación. Es un proceso complejo y motivado por diversas razones (voluntarias o forzadas), que se realiza con la intencionalidad de permanecer en el lugar de destino por períodos cortos o largos, o, incluso, para desarrollar una movilidad circular. Este proceso implica el cruce de los límites de una división geográfica o política, dentro de un país o hacia el exterior." Para más información, consulte: Organización Internacional para las Migraciones (OIM). "Módulo 2, Movilidad Humana." Disponible en: <https://peru.iom.int/sites/peru/files/Documentos/Modulo2.pdf>

Figura 1: Movilidad Humana y delitos conexos



dado su estatus migratorio, situación económica, barreras de lenguaje, etcétera, pueden ser víctimas de TDP.<sup>9</sup> Es importante seguir analizando cómo estos dos delitos se entrecruzan en la práctica, y exacerbándose a causa de la pandemia del COVID-19, ya que los cierres fronterizos han generado mayores ganancias tanto para traficantes como para tratantes.

### VALOR AGREGADO DEL ESTUDIO

Las dinámicas de los fenómenos delictivos de la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes son constantemente influenciadas por una serie de factores políticos, culturales, sociales y económicos. La COVID-19 ha agregado otra dimensión a éstos,

4 Organización Internacional para las Migraciones (OIM). "Términos fundamentales sobre migración." IOM. Disponible en: <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>

5 Si bien no existe una definición universalmente aceptada de "migración irregular," este término se emplea generalmente para designar a todas las personas que se trasladan al margen de las vías de migración regular. El hecho de que dichas personas migren de forma irregular no exime a los Estados de la obligación de proteger sus derechos. Las categorías de migrantes que podrían no tener otra alternativa que recurrir a las vías de migración irregular comprenden asimismo a los refugiados, las víctimas de la trata o los menores no acompañados. La decisión de dichas personas de recurrir a vías de migración irregular tampoco significa que los Estados estén exentos de la obligación de brindar alguna forma de amparo en el marco del derecho internacional, incluida la protección internacional para los solicitantes de asilo que huyen de la persecución, los conflictos o la violencia generalizada. Además, los refugiados están protegidos en virtud del derecho internacional contra cualquier sanción relacionada con su entrada o estancia no autorizada en un país, siempre y cuando estos procedan de un lugar en el que corrían peligro (Convención sobre el Estatuto de los Refugiados [aprobada el 28 de julio de 1951 y en vigor desde el 22 de abril de 1954], art. 31, párr. 1).

6 Organización Internacional para las Migraciones (OIM). "Términos fundamentales sobre migración." OIM. Disponible en: <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>

7 Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Artículo 3(a) del "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." Disponible en: <https://www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/Publications/TOC%20Convention/TOCebook-s.pdf>

8 Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Artículo 3(a) del "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." Disponible en: <https://www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/Publications/TOC%20Convention/TOCebook-s.pdf>

9 Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). "Informe Mundial sobre Trata de Personas 2020." Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTIP\\_2020\\_15jan\\_web.pdf](https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTIP_2020_15jan_web.pdf)



Aprovechando las pérdidas de medios de subsistencia de la gente durante la pandemia y la creciente cantidad de tiempo que tanto los adultos como los niños pasaban en el internet, los tratantes utilizaron las redes sociales y otras plataformas en línea para reclutar a nuevas víctimas. Un treinta y siete por ciento de partes interesadas encuestadas informaron que el reclutamiento de víctimas se ha trasladado al internet durante la pandemia. Los tratantes han respondido al cierre de bares, clubes y salones de masajes (debido a cuarentenas, toques de queda y otras medidas para controlar la propagación de la COVID-19) al trasladar la explotación sexual de adultos y niños a casas y departamentos privados. En algunos países, los tratantes también han aprovechado las medidas del distanciamiento social para transportar a las víctimas a través de fronteras nacionales, ya que saben que, en ocasiones, las autoridades no pueden inspeccionar con cuidado a todos los vehículos.<sup>12,13</sup>

Respecto al TIM, la COVID-19, junto con desastres naturales como los huracanes y temblores que han afligido a América Latina y el Caribe (ALC), ha aumentado la necesidad de las personas, principalmente del Triángulo Norte de Centroamérica, a migrar y también a hacerlo lo más rápido posible. Esta necesidad de salir urgentemente de su país de origen sitúa a las personas migrantes en mayor riesgo para o ser víctimas de TDP

o contratar servicios de traficantes que prometen transportarlos a EE. UU. o Canadá, convirtiéndolos en personas objeto del tráfico ilícito de migrantes.

Ante esta situación, UNODC, gracias al generoso financiamiento del Gobierno de Suecia, ha elaborado el informe “Análisis del impacto de la COVID-19 en la atención a víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes en los estados de Baja California y Tamaulipas,” para a) conocer la percepción de los principales actores a nivel comunitario que juegan un papel en la asistencia a víctimas —en este caso el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en Tamaulipas y la Casa de la Mujer Indígena (CAMI) *Ve'e Naxihi* de Baja California— así como de las y los usuarios de estos espacios de atención y b) e identificar las necesidades en materia de atención, derivadas de los efectos de la COVID-19.

Dicha información será de suma importancia para el desarrollo de las siguientes fases del proyecto: a) el desarrollo de lineamientos especializados para primeros respondientes en materia de atención y canalización de casos para víctimas sobrevivientes de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes; y b) el desarrollo y la implementación de un plan de capacitación y materiales correspondientes en materia de atención y canalización de casos para víctimas sobrevivientes de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes.

12 Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). “The effects of the COVID-19 Pandemic on Trafficking in Persons and Responses to the Challenges.” Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/2021/The\\_effects\\_of\\_the\\_COVID-19\\_pandemic\\_on\\_trafficking\\_in\\_persons.pdf](https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/2021/The_effects_of_the_COVID-19_pandemic_on_trafficking_in_persons.pdf)

13 Traducción del inglés al español del autor.







# III. METODOLOGÍA

Este es un estudio de corte cualitativo, mediante el cual se empleó una metodología de investigación de gabinete para establecer categorías de análisis que, con base en la norma y estándares internacionales, pudieran aplicarse para recabar, sistematizar y analizar la información compartida por personal de los distintos albergues visitados en Tamaulipas y Baja California, y personas usuarias de los servicios de dichos albergues.

Para llevar a cabo este estudio, se diseñaron dos instrumentos; el primero, entrevistas y grupos focales tanto con personas proveedoras de servicios de la CAMI en Baja California y del DIF en Tamaulipas; y el segundo, cuestionarios aplicados en línea con personas proveedoras de servicios de distintas OSC en las regiones del noroeste y noreste (Anexos 2 al 4).

La Tabla 1 resume la unidad de observación, la muestra y el tiempo de recolección para las entrevistas y grupos focales que se llevaron a cabo en Baja California y Tamaulipas.

La información recabada en dichas localidades constituye el punto de partida para conocer cómo la COVID-19 ha impactado los procesos de atención a las y los migrantes objeto de tráfico ilícito y a las víctimas sobrevivientes de trata de personas.

Tabla 1: Metodología de Entrevistas y Grupos Focales Presenciales<sup>14</sup>

	Baja California	Tamaulipas
Unidad de Observación	Una	Dos
	La Casa de la Mujer Indígena San Quintín	1. “Centro Deportivo Juvenil” Ciudad Victoria 2. CAMEM Tampico
Muestra Personal	4	1. Albergue “Centro Deportivo Juvenil:” (Grupo Focal): 6 2. CAMEM: 1
Muestra Personas Usuarias	5	1. Albergue “Centro Deportivo Juvenil:” 5 2. CAMEM: 3
Instrumento Personal	Documento “Instrumento Entrevistas”	1. Albergue “Centro Deportivo Juvenil:” “Guía Entrevista Semiestructurada” [Grupo focal] 2. CAMEM: Documento “Instrumento Entrevistas”
Instrumento Personas Usuarias	Documento “Percepción Servicio”	Documento “Percepción Servicio”
Tiempo de Recolección y Sistematización/Análisis	Recolección: 2 días (junio 2021)	Recolección: 2 días (julio 2021)
	Sistematización/análisis: Un mes (agosto-septiembre 2021)	Sistematización/análisis: Un mes (agosto-septiembre 2021)

Fuente: Elaboración propia del equipo de UNODC México.

<sup>14</sup> Los dos instrumentos utilizados en las entrevistas de personal y personas usuarias en Baja California y Tamaulipas se encuentran en los Anexos 3 y 4.





## EL CONTEXTO DE LAS CAMI

Las CAMI son organizaciones civiles conformadas por mujeres indígenas que ofrecen atención integral a otras mujeres del mismo origen que son víctimas de violencia, con el objetivo de garantizarles apoyo en su lengua y comprendan lo que están pasando. Dentro de las CAMI, existe una Red Nacional, la cual es la articulación de las CAMI a través de México.<sup>15</sup>

Dichas organizaciones son sumamente importantes en las comunidades donde operan porque brindan servicios y asistencia a los cuales las mujeres de poblaciones indígenas normalmente no tienen acceso. Cuando una CAMI se instala en una comunidad, se llevan a cabo diferentes actividades: trabajo de sensibilización; capacitación; difusión de los derechos de las mujeres a vivir libre de violencia, el derecho a la salud sexual y reproductiva; brindar una atención integral cuando las mujeres, niñas y adolescentes enfrentan la violencia y cuando las mujeres buscan atender su parto con las parteras tradicionales. Las CAMI hacen todo ello bajo una perspectiva de género y derechos y con pertinencia cultural.

Entre los servicios de la CAMI de San Quintín se destacan:

- Apoyo y acompañamiento a víctimas de violencia de género
- Traducción de lengua
- Asesoría legal
- Atención médica
- Apoyo psicológico
- Talleres sobre prevención de la violencia y capacitación con perspectiva de género
- Talleres en escuelas
- Obras de teatro para trabajar y reforzar diversos temas
- Campañas de salud para la prevención del cáncer de mama y de cuello uterino
- Campañas de salud para prevenir embarazos en adolescentes

La violencia más común en las comunidades es la física. En la mayoría de las veces el detonante es el consumo excesivo de sustancias tales como el alcohol; le sigue la psicológica y la sexual, cuyos porcentajes son altísimos, pero como se dan en el ámbito privado, no existen como tal las denuncias según el personal de la CAMI.<sup>16</sup>

### Retos enfrentados por las CAMI durante el periodo de la COVID-19

Durante 2020, año en el cual comenzó la pandemia de COVID-19, el gobierno federal recortó el presupuesto de distintas instituciones; entre ellas el Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI), lo cual afectó a las Casas de la Mujer Indígena y Afromexicanas (CAMI). Sin embargo, algo que facilitó a las CAMI es que es una red consolidada con el mismo objetivo de incidir en las políticas públicas y, como parte de ello, que las CAMI permanezcan y cuenten con financiamiento para seguir operando. De esta manera, pueden seguir atendiendo a la problemática de la violencia y la salud sexual y reproductiva en los contextos indígenas.

Así, se pudo exigir el presupuesto que ya se había aprobado en la Cámara de Diputados en el Anexo 13 para 'Acciones de Igualdad.' Para ello, representantes de las CAMI tuvieron que atender reuniones con representantes de instituciones gubernamentales como el INPI, la Secretaría de Gobernación (SEGOB), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y diputadas de la Comisión de Igualdad de la Cámara, con organizaciones aliadas, entrevistas y ruedas de prensa, así como mantener la comunicación con las compañeras de las CAMI para obtener información que se requería, lo cual presentó un obstáculo pero a la vez una oportunidad para aprender a manejar los medios digitales.

El 8 de marzo del 2021 se publicó la aprobación del recurso para las CAMI, pero todas las Casas de la Mujer Indígena siguen con presupuestos insuficientes para hacer todo el trabajo y atender a todas las personas que llegan a sus instalaciones.<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas. "Más información. Casas de la Mujer Indígena o Afro mexicana de Continuidad." 6 mayo, 2020. Disponible en: <https://www.gob.mx/inpi/acciones-y-programas/mas-informacion-casas-de-la-mujer-indigena-cami-de-continuidad>

<sup>16</sup> Sociedad Mexicana Pro-Derechos de la Mujer, A.C. (Fondo Semillas). Informe Narrativo: *Las Fundaciones para una Sociedad Abierta: Programa para América Latina. Proyecto: Responding to the COVID-19 crisis by supporting women-led organizations and movements in Mexico.* Proyecto con fondos de Open Society Foundations. 26 agosto, 2021.

<sup>17</sup> *Ibidem.*

## HALLAZGOS DEL PERSONAL DE LA CAMI

### Demográficos y Laborales

A continuación, la Tabla 3 ofrece información sobre el personal de la CAMI y sus funciones específicas dentro del albergue. El mismo personal de la CAMI tuvo la oportunidad de identificar los temas de atención del albergue y sus roles específicos dentro de la estructura de la organización.

De acuerdo con los testimonios del personal, la CAMI de San Quintín brinda servicios de atención y apoyo principalmente en las siguientes áreas:

- Situaciones precarias laborales, incluyendo:
  - Temas de violencia, abuso y acoso laboral
  - Derechos laborales, *i. e.* despedidos no justificados y/o discriminación laboral
- Situaciones relacionadas con problemas en el hogar; por ejemplo:

Tabla 3: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas Demográficas y Laborales

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California				
Preguntas Demográficas y Laborales				
Entrevistado(a)	Sexo	Años con la CAMI	Detalles	Trabajo específico
1	Mujer	12	Originaria del Estado de Oaxaca	Área del registro y atención a usuarias.
			Lengua materna es el mixteco bajo variante	Primera persona que recibe a las personas que llegan de alguna situación, sea violencia familiar, laboral, entre otras.
2	Mujer	5	NA	Recibe a aquellas personas que tienen alguna situación legal enfocada al ámbito familiar.
				Ejemplos: divorcios, pensiones alimenticias, custodias, patria potestad, violencia familiar, violaciones, abusos sexuales, violencia basada en género.
				Bajo el proyecto relacionado con derechos laborales recibe a personas con problemáticas de despido injustificado o discriminación laboral.
3	Mujer	NA	Socia de la organización <i>Mujeres en Defensa de la Mujer</i>	“Vamos a tener 13 años de operar la Casa de la Mujer Indígena, pero en la organización ya llevo 15 años trabajando dentro de la temática de la defensa y promoción de los derechos laborales.”
				“Estamos enfocadas a las y los jornaleros agrícolas, trabajamos el tema de la atención y la prevención de la violencia de género.”
4	Mujer	9	Socia de la organización <i>Mujeres en Defensa de la Mujer</i>	“La organización <i>Mujeres en Defensa de la Mujer</i> me hace la invitación para participar en un proyecto de medicina tradicional en 2008.” (P. ej., baños temazcal).
				“Después de un tiempo, nos llega la invitación al proyecto de la CAMI.”
				“Veo temas laborales, ya que toda mi vida he sido jornalera.”
				“Actualmente hago difusión y ahora estoy fungiendo como promotora en el área laboral y como promotora en Casa de la Mujer Indígena.”

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

- Violencia familiar, violencia basada en género (VGB)
- Divorcios
- Temas de custodia/patria potestad
- Apoyo legal; por ejemplo:
  - Pensiones alimenticias, patria potestad, custodia, violencia de género
- Derechos humanos de la gente indígena
  - Atención a personas jornaleras
- Capacitaciones en muchos de los temas antes mencionados

## Atención y Canalización

Conforme con lo que se describió respecto a los servicios de la CAMI, es comprensible que el albergue tenga un sistema desarrollado para la atención y canalización de sus usuarios(as). La canalización a otros servicios depende mucho del funcionamiento de cada área del albergue. Cada persona usuaria que llega a la CAMI pasa por un proceso parecido al que se resume en la encuesta “Preguntas sobre Atención y Canalización” (Anexo 5), y se describe a continuación:

### Área de atención de registro

#### ¿Cómo se recibe a la persona cuándo llega?

- Se utiliza un formato estándar donde se registran los datos básicos de la persona usuaria. Ese formato también se utiliza para darle seguimiento y acompañamiento a su caso.
- La persona registrada se pasa al área de psicología, atención legal o canalización, según su caso y necesidades.
  - En el caso de que la persona requiera asesoría legal, se canaliza el caso con la abogada, quien la orienta y la acompaña si es posible.
  - Si la persona tiene que o decide presentar una denuncia, se la acompaña a la Fiscalía del Estado o a la Defensoría Pública del DIF según sea el caso.
- La CAMI recibe a muchas personas que hablan una lengua materna que no es el español. Si es un idioma como el mixteco, hay personal que apoya con las traducciones del registro y hace interpretación en las otras áreas. Si no, se busca a un traductor(a) para que la persona usuaria esté enterada de sus derechos y de todo lo que está pasando.
  - Cuando llega una persona usuaria indígena, la intención es canalizar a esa persona a otros proveedores de servicios que respetan los usos y costumbres de los pueblos indígenas de México.

Por ejemplo, una mujer indígena embarazada que llega a la CAMI cuenta con el acceso a servicios que respeten sus necesidades y tradiciones (como la canalización con una partera tradicional para la atención de su embarazo).

Según el personal de la CAMI, han llegado a atender entre 15 a 40 personas usuarias por mes, con un promedio de aproximadamente 25 personas. La población a la cual atiende se compone de personas indígenas como no indígenas. Aunque por lo regular, la CAMI principalmente atiende a mujeres, también varía la población atendida:

- Niños, niñas y adolescentes (NNA)
- Hombres indígenas
- Adultos mayores
- Población indígena migrante que viene de los estados de Chiapas, Veracruz, Guerrero y Oaxaca, entre otros

En cuanto a la edad de las personas usuarias, el personal comenta que las mujeres normalmente tienen entre 22 a 56 años; los hombres acuden a la CAMI a partir de los 36 años, y las personas que vienen por cuestiones o temas laborales suelen ser mayores —muchas veces alrededor de los 70 años—. También atienden a jóvenes que vienen con sus madres [o padres, tutores, etcétera], quienes requieren de apoyo psicosocial.

El personal de la CAMI tuvo la oportunidad de reflexionar sobre sus fortalezas como áreas de oportunidad. Las principales conclusiones referidas por el personal de la CAMI son:

### Fortalezas

- La calidad de la atención (p. ej., no hacer esperar a una persona usuaria cuando llega a la CAMI)
- El enfoque de una perspectiva de género e interculturalidad
- El hablar una o varias lenguas maternas/indígenas
- La confianza que la institución ha podido brindar a las mujeres a través de actividades como programas de radio, talleres comunitarios, etcétera
- Seguir trabajando (a pesar de bajos recursos) para mantener sus puertas abiertas para la gente que busca sus servicios
- La vinculación que tiene la CAMI con distintos actores de procuración y administración de justicia y del sector de la salud

- El hecho de ser de la misma zona, lo cual implica que conocen la región, la población, la situación de la gente
  - Ellos/ellas también son migrantes, indígenas, y han vivido algunas de las mismas experiencias que las personas usuarias.
- Ser un albergue *no* religioso en la zona, dado que la mayoría de los albergues en la zona trabajan con base en principios religiosos, y esto podría influir en los servicios proporcionados a las mujeres usuarias de la CAMI y/o personas no creyentes que buscan apoyo laico.

### Áreas de Oportunidad

- Seguirse capacitando en temas como fortalecimiento institucional
- Aprender más sobre las leyes y normativas que afectan a las personas usuarias y actualizarse de forma habitual, ya que éstas cambian frecuentemente
- Fortalecimiento en temas de la seguridad del mismo espacio (varios agresores han venido a la CAMI y eso pone en riesgo a las personas usuarias y al personal)
- Trabajar en ser un albergue que provee más que solo servicios de asesoría y acompañamiento
- La falta de recursos y la constante búsqueda de éstos

El personal entrevistado de la CAMI parece tener muy presente el hecho de que la organización hace un buen trabajo al proporcionar servicios sumamente necesarios para mucha gente de la zona. Sin embargo, este mismo personal está consciente de los retos que enfrenta la CAMI para seguir operando con una alta calidad de servicio para poder cumplir con su misión y visión.

### COVID-19

La tabla 4 presenta las preguntas realizadas al personal de la CAMI en la relación a como la COVID-19 afectó a la operación y los servicios brindados a las personas usuarias en San Quintín, Baja California. Dichas respuestas corresponden a las 4 personas que conforman la CAMI en dicha entidad.

La CAMI continúa operando durante la COVID-19, tomando las precauciones necesarias para proteger lo

más posible a su personal y a las personas usuarias de la organización. Durante un periodo de semáforo rojo en mayo del 2020, la CAMI cerró sus puertas por apenas dos semanas. La decisión se tomó con base en la necesidad de evaluar la propia seguridad de salud del personal. Cuando reiniciaron operaciones, tomaron las medidas de higiene sugeridas: uso de cubrebocas, gel antibacterial, toma de temperatura, entre otras. Según un miembro del personal, “en algún momento no había gel ni cubrebocas en ninguna tienda, y empezamos a fabricar nuestros cubrebocas, los cuales donamos también a las mujeres jornaleras.”

La COVID-19 ha cambiado la manera en que la CAMI ha podido atender a las personas usuarias. A pesar de tomar las mismas precauciones con las personas usuarias que acuden a la CAMI, el acceso a este espacio se limitó más. También se limitó la presencia de acompañantes e intérpretes, cuya presencia es clave para asegurar un tratamiento de calidad y con calidez.

Las medidas de prevención también provocaron desconfianza entre algunas personas usuarias. Otro testimonio del personal relató que “en un principio había resistencia y fue difícil para nosotras porque, anteriormente, las usuarias que llegaban pasaban con toda confianza, sin desinfectar nada, sin gel.” El personal tuvo que explicarles a las usuarias la razón de estas medidas, incluso, la comunidad dudó en vacunarse por temas de desconfianza.

Por lo mismo, la CAMI ha tenido que aprender nuevas formas de interacción y atención, administración de espacios, tiempos y de comunicación con las comunidades y continuar operando con los servicios de atención. En este sentido, ha sido de suma importancia la vinculación con diferentes actores para la gestión, seguimiento y canalización de casos dado el aumento significativo de violencia desde los inicios de la pandemia en 2020. En otras ocasiones, la pandemia dificultaba este trabajo, ya que la CAMI no siempre podía canalizar a las usuarias(os) porque las oficinas estaban cerradas. Por ejemplo, si una mujer quería presentar una denuncia por violencia familiar, no pudo hacerlo durante ese tiempo, y quizá por no tener otra opción, tenía que regresar con su agresor.



**Tabla 4: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre COVID-19**

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California					
Preguntas respecto a la COVID-19					
Entrevistado(a)	Sexo	¿Cómo crees que ha cambiado la manera en que atienden a las personas por la pandemia?	¿Crees que se ha modificado la manera en que las atienden?	¿Ha tenido un impacto? ¿Qué piensas al respecto?	¿Cómo crees tú que COVID haya puesto en riesgo a las usuarias y usuarios de las instalaciones?
1	Mujer	Hemos seguido trabajando, pero cuando tuvimos foco rojo, a principios de mayo del año pasado, cerramos por dos semanas. - Hicimos una reunión, una evaluación, y decidimos cerrar unos días por nuestra propia seguridad, cerramos dos semanas. - Regresamos ya con los cuidados, por ejemplo, usando cubrebocas y tomando la temperatura.	Preguntábamos a las usuarias que llegaban si había algún caso de COVID en su familia y algunas mentían y decían que no, y más adelante contaban que sí. Entonces debíamos ser muy cuidadosos para no contagiarnos.	Tuvo un impacto muy fuerte, ha sido muy difícil.	El problema que se presentó durante la pandemia es que en ocasiones no podíamos canalizar a la usuaria porque las oficinas estaban cerradas. Por ejemplo, si una usuaria quería presentar una denuncia por violencia doméstica, no lo pudo hacer durante ese periodo, y quizá por no tener otra opción, tenía que regresar con su agresor.
		Siempre nos tenemos que cuidar, siempre usar el cubrebocas.	En cuanto a la canalización a instituciones, afectó mucho también porque, por ejemplo, la Defensoría disminuyó su horario de atención.	En algún momento no había gel ni cubrebocas en ninguna tienda, y empezamos a fabricar nuestros propios cubrebocas, los cuales donamos también a las mujeres jornaleras.	En un principio había resistencia, y fue difícil para nosotras porque anteriormente, las usuarias que llegaban pasaban con toda confianza, sin desinfectar nada, sin gel.
					Cuando empezamos a hacerlo las usuarias nos decían que ellas no tenían nada, y les explicábamos que no era por eso que tenían que pasar por procesos de desinfección, que era solo por tomar medidas preventivas. Además, la comunidad no se quería vacunar por desconfianza.
2	Mujer	Sí, porque a veces no se me permite entrar. - Cuando acompaño a alguien, normalmente estoy presente durante todo su proceso, para asegurarme de que se le trate con calidad y calidez. - Ahora solo se permite el acceso a una persona, y no puedo entrar.	En cuanto a la canalización de personas, las instituciones disminuyeron su personal y en ocasiones solo se daba atención por teléfono, lo cual desanimó a muchos usuarios y usuarias.	Sí	Existe una desigualdad hasta en el acceso a los cubrebocas.
		También es un problema para los intérpretes, a quienes también se les niega el acceso en ocasiones.			La gente que trabaja en el campo no lo ve [los cubrebocas] como una prioridad, y con la pandemia su precio subió de tres por diez pesos a uno por diez pesos. - Entonces, teníamos a gente que venía a solicitar servicios sin cubrebocas, y nosotras tampoco los teníamos, así que hicimos cubrebocas nosotras mismas para poder repartirlos entre los trabajadores del campo. - La prioridad de los jornaleros es comprar un kilo de tortillas por 21 pesos y no un cubrebocas por 10 pesos.

(continúa)

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California					
Preguntas respecto a la COVID-19					
Entrevistado(a)	Sexo	¿Cómo crees que ha cambiado la manera en que atienden a las personas por la pandemia?	¿Crees que se ha modificado la manera en que las atienden?	¿Ha tenido un impacto? ¿Qué piensas al respecto?	¿Cómo crees tú que COVID haya puesto en riesgo a las usuarias y usuarios de las instalaciones?
3	Mujer	<p>Sí, cuando empezó la pandemia sólo estábamos asistiendo yo y otra compañera. Acatamos las medidas que estaba sugiriendo la Secretaría de Salud y solamente cerramos una semana.</p> <p>Fue complicado porque en una ocasión vinieron a buscarme a mi domicilio para atender una situación de violencia.</p>	<p>Hubo casos como él de la Fiscalía, quienes solo atendían si se trataba de un "delito grave," y, al parecer, la violencia no es un delito grave.</p>	Sí (suposición)	<p>Yo no doy atención directa a las usuarias y usuarios, pero la persona que sí lo hace siempre guarda su distancia con ellos, usa siempre el cubrebocas.</p> <p>Hemos tratado de cuidarnos y cuidarlas a ellas.</p>
			<p>No teníamos los recursos para comprar cubrebocas y termómetros, además estaban escaseando, entonces fabricamos cubrebocas nosotras mismas y los regalamos a los jornaleros agrícolas.</p> <p>Dado que en temas de derecho laboral, son personas de la tercera edad quienes se acercan a nosotras, ellos también podrían presentar cuestiones de salud. Adecuamos un espacio en el exterior para atenderlos.</p> <p>Empezamos a ofrecer apoyo psicológico vía telefónica, pero no estaba funcionando. En algunos casos, transportamos a las usuarias en nuestros coches, lo cual ya no podíamos hacer debido al riesgo de contagio.</p>		
4	Mujer	Nosotras seguimos trabajando y apoyando a las usuarias.	Muchas instituciones redujeron sus horarios de servicio o solo estaban atendiendo vía telefónica y eso dificultó mucho las cosas.	Sí (suposición)	<p>Creo que durante la pandemia, los jóvenes empezaron a conocer a más gente en internet y ese riesgo aumentó.</p> <p>Además, creo que algunos compañeros no se tomaron en serio el riesgo de contraer la COVID-19 y siguieron saliendo, poniéndonos en riesgo a todos.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

(continúa)

**Tabla 4: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre COVID-19**

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California					
Preguntas respecto a la COVID-19					
Entrevistado(a)	Sexo	¿A partir de la pandemia, cuántas personas tienen por mes?	¿La población que atienden ha cambiado a partir de la pandemia?	¿Han recibido usuarias o usuarios con COVID-19?	¿Qué medidas adicionales han tenido que adoptar para prevenir justamente el riesgo de COVID-19?
1	Mujer	Disminuyó un poco, alrededor de 18-20 personas.	No ha cambiado el tipo de población por la pandemia, quizá han cambiado un poco los rangos de edad.	Sí, más o menos 20 o 25 casos.	Evitar los saludos de mano, el abrazo, usar siempre nuestros cubrebocas y también decir a la persona que use correctamente a su cubrebocas y gel antibacterial.
		Hasta ahora [finales de junio, 2021] aumentó un poco la atención, ya podemos atender alrededor de 25 personas.			
2	Mujer	Durante la pandemia disminuyó aproximadamente a la mitad.	Se ha mantenido igual: - En cuanto a rangos de edad, atendemos a mujeres de 20 a 40 años. - En casos de violencia laboral, tenemos a personas de 50 años en adelante.	Sí, de hecho tenemos una pregunta sobre esto en nuestro registro y en algunos casos sí nos han dicho que están contagiados y en otros casos no.	No hemos ofrecido más atención o tomado más medidas que las básicas: cubrebocas, gel, distancia.
		Como las instituciones cerraron, no estaban atendiendo en persona, las mujeres en situación de violencia decidían quedarse en casa también y no denunciar: - Quizá la institución ofrecía apoyo por teléfono, pero las mujeres no tenían crédito para hacer una llamada.		Algunos tienen algún familiar directo contagiado.	No les hemos negado el servicio, incluso han entrado conmigo y con la psicóloga.
3	Mujer	NA	Creo que el tipo de población se ha mantenido en general.	NA	Habilitar un espacio en el exterior para atender algunos casos, el uso de cubrebocas, la toma de temperatura, entre otras.
			Lo que bajó un poco fueron los casos de violencia que atendemos, quizá porque ya hay otros centros que atienden esa problemática.		
			Últimamente también hemos atendido un poco más a usuarios hombres.		
4	Mujer	Yo solo puedo hablar de los meses más recientes que he estado aquí (me separé de la CAMI por dos años) y hemos llegado a atender hasta 40 personas en un mes.	Creo que ahora hay más adultos mayores en esta población, porque la pandemia les afectó más fuerte, los descansaron, y no les dan trabajo.	NA	NA

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

Otros retos que observó el personal entrevistado debido a la COVID-19 incluyen los siguientes:

- Desigualdades hasta en el acceso a los cubrebocas
  - La prioridad de las personas jornaleras era comprar un kilo de tortilla a 21 pesos y no un cubrebocas a 10 pesos
  - La gente que trabaja en el campo no lo ve como una prioridad
- Aumento en precios de necesidades básicas
- Algunas personas jornaleras usuarias de los servicios de la CAMI no se tomaron en serio el riesgo de contraer COVID y siguieron saliendo, poniendo en riesgo a todos y todas
- La juventud empezó a conocer más gente por internet y eso aumentó riesgos relacionados con la trata de personas

Según el personal entrevistado, la pandemia no influyó tanto en cuantas personas acudieron a la CAMI por mes. Como se mencionó antes, los casos de violencia familiar/violencia basada en género (VBG) aumentaron durante la pandemia, pero fue difícil descifrar si, por este motivo, *más* mujeres acudieron a la CAMI porque estaban experimentando esa problemática en la casa, o si *menos* mujeres llegaron a la CAMI porque tenían miedo o no tenían cómo escapar a sus agresores, ya que, debido a la cuarentena, se encontraban las dos personas juntas en la casa la mayoría del día.

Se estima que se identificaron de 20 a 25 casos de COVID-19 entre las personas usuarias que acudieron a la CAMI durante la pandemia.

### Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes

Una de las principales áreas de indagación de este estudio es aprender más sobre los servicios que se les brinda a víctimas de trata de personas y a personas objeto de tráfico ilícito de migrantes. Por lo mismo, era de mucha importancia aprender más sobre cómo se viven y se observan estos delitos en la región del Valle de San Quintín. La Tabla 5 recapitula las respuestas a las preguntas hechas sobre TDP y TIM.

Con base en la información recopilada en las entrevistas con el personal de la CAMI, la atención a

víctimas de trata de personas y en menor medida a personas objeto de tráfico ilícito de migrantes, siempre ha sido parte de sus funciones laborales. Las cuatro mujeres entrevistadas afirmaron tener conocimiento de la TDP y creyeron haber identificado casos de TDP en algún momento. Sin embargo, como notó una de las trabajadoras, “tenemos conocimiento de ello [TDP] pero no podría darte números exactos de los casos que hemos atendido. La trata de personas es un tema nuevo para nosotros y apenas estamos capacitándonos.”

Cuando se les preguntó sobre la modalidad más común de la TDP entre las personas usuarias que vienen a la CAMI, las entrevistadas destacaron las modalidades de explotación laboral, matrimonio forzado y mendicidad forzada como las modalidades más prevalentes. Explicaron que, en San Quintín, no es raro escuchar de un caso de un padre que vende a su hija para que se case, especialmente en comunidades indígenas en las cuales esta práctica es parte de sus usos y costumbres.

Al mismo personal se le preguntó:

### ¿Cuáles son las principales señales que ella identificaría para detectar a una víctima de TDP?

Las respuestas enfatizaron:

- “Que la persona comente que la contrataron y llegó al Valle porque le dijeron que era muy buen trabajo y resultó que no (p. ej., está durmiendo en el piso, le quitaron su dinero, etcétera.)”
- Las personas que quieren pasar a Estados Unidos pagan a los polleros y ellos los abandonan en el desierto.<sup>18</sup>
- “Vemos esos casos mayormente en el campo agrícola, pues la gente es más vulnerable. En algunos casos son indígenas que vienen a trabajar por temporadas.”
- “Cuando nos hablan de las promesas que les hicieron para venir a trabajar, ése es un indicador.”
- “...yo diría que el hecho de que una persona esté siempre vendiendo algo, como donas, a todas horas del día, es raro, quizá esté siendo explotada.”

También se les preguntó:

### ¿Estas modalidades han cambiado a partir de la pandemia?

- “No estoy segura, creo que se han mantenido igual.”

<sup>18</sup> Este ejemplo sería más bien un caso de tráfico ilícito de migrantes, pero, de todas formas, los casos de TIM muchas veces pueden convertirse en casos de TDP.

Tabla 5: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre TDP y TIM

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California					
Preguntas sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes					
Entrevistado(a)	Sexo	¿Consideras que tus funciones actualmente están relacionadas de alguna manera a la trata de personas y al tráfico ilícito de migrantes?	¿Brindan atención a víctimas de trata de personas?	¿Crees que habría tal vez un número de posibles casos de trata de personas que ustedes atienden?	¿Cuáles son las principales señales que tú identificarías para detectar a una víctima de trata de personas?
1	Mujer	Sí	Atendemos a víctimas de violencia en general: - De vez en cuando escuchamos comentarios de los líderes de la comunidad de que cierta empresa contrató a varias personas que atraen al Valle de San Quintín diciéndoles que se gana muy bien y que les brindan habitación con cama, estufa, etcétera - Cuando llegan al campamento se encuentran con que no es así.	Yo tengo dos años en el área en la que trabajo y no tengo números exactos.	Que la persona comente que la contrataron y llegó al Valle porque le dijeron que era muy buen trabajo y resultó que no. - Está durmiendo en el piso, o le quitaron su dinero, entre otras.
			Tenemos conocimiento de ello pero no podría darte números exactos de los casos que hemos atendido.		Suele pasar que las personas que quieren pasar a Estados Unidos pagan a los polleros y ellos los abandonan en el desierto.
			La trata de personas es un tema nuevo para nosotros y apenas estamos capacitándonos.		
2	Mujer	Sí	Muchas personas de San Quintín traen a personas de otros estados a trabajar, principalmente de la Sierra. - Sufren maltratos, personas de Guerrero, de Veracruz.	NA	Vemos esos casos mayormente en el campo agrícola, pues la gente es más vulnerable: - En algunos casos son indígenas que vienen a trabajar por temporadas.
			Antes estos trabajadores venían con todas sus familias: - Ahora ya no se permite que traigan a niños.		Ahora, con la pandemia, se sigue trayendo gente de Veracruz, Chiapas, Guerrero y Oaxaca, principalmente.
			Creo que son casos de trata de personas, pero no nos ha tocado atenderlos.		Creo que los indicadores siguen siendo los mismos.
3	Mujer	Sí (suposición)	Aquí en el Valle de San Quintín ninguna organización toca ese tema, sólo la CAMI.	NA	Cuando nos hablan de las promesas que les hicieron para venir a trabajar, es un indicador.
			Hemos recibido mucha capacitación en el tema de trata de personas por parte de las Naciones Unidas.		
4	Mujer	Sí (suposición)	Sí, ha habido varios casos.	Yo sólo sé de un caso de trata de personas que atendimos en los últimos meses.	Este es un tema nuevo para nosotros y no conocemos mucho sobre él, pero yo diría que el hecho de que una persona esté siempre vendiendo algo, como donas, a todas horas del día, es raro, quizá esté siendo explotada.
			Yo recuerdo el caso de una mujer que venía de Guatemala con la intención de cruzar la frontera a Estados Unidos. Fue violada sexualmente en Chiapas por las personas que la transportaban, además ella venía con la promesa de un trabajo, de un cuarto donde vivir, y creo que era un caso de trata de personas.		

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

(continúa)

Tabla 5: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre TDP y TIM

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California				
Preguntas sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes				
Entrevistado(a)	Sexo	¿Cuál es la modalidad de trata que crees que es más común entre las usuarias que vienen a la CAMI?*	¿Estas modalidades han cambiado a partir de la pandemia?	¿Crees que ha aumentado el número de denuncias por trata de personas y otros delitos?
1	Mujer	Explotación laboral.	Creo que aumentó la explotación laboral porque algunas personas locales se quedaron en su casa por dos semanas o más por protección, y entonces las empresas trajeron a personas de otros estados.	NA
		Matrimonio forzado, por ejemplo, que el padre vende a su hija para que se case.		
2	Mujer	Explotación laboral: - La explotación laboral se da por la vulnerabilidad de las personas y su situación precaria.	Creo que la pandemia ha afectado a los jornaleros y jornaleras de los campos agrícolas.	Creo que ha habido menos denuncias.
		Matrimonios forzados: - Debido a los usos y costumbres de los grupos indígenas, vemos casos de matrimonios forzados.	Creo también que hemos visto últimamente a más mujeres que son atraídas aquí con falsas promesas de trabajo.  Últimamente vemos a personas más jóvenes que vienen a trabajar, matrimonios jóvenes o mujeres solas, o un grupo de hermanas que vienen a trabajar.	No es muy conocido el delito de trata de personas, no hay mucha información aquí en el Valle de San Quintín.  Debido al gran número de lenguas que se hablan en el Valle, la difusión de información es complicada: - No tenemos los intérpretes que necesitamos.
3	Mujer	Mendicidad forzada: - Mis compañeras pueden tener más información sobre esto, pero yo veo a personas de la tercera edad siendo obligadas a pedir dinero.	No estoy segura, creo que se han mantenido igual.	Pienso que es un tema del que no se habla mucho y del que no hay muchos datos.  En la Fiscalía de San Quintín no hay ninguna denuncia por trata.
		Explotación sexual.	Desde mi perspectiva, la trata de personas durante la pandemia ha afectado tanto a personas indígenas como a poblaciones no indígenas.	Hemos sabido de casos donde en Chihuahua tienen a jornaleros agrícolas que están obligados a trabajar, pero aquí no sabemos aún de esa problemática.
4	Mujer	Matrimonios forzados.	Yo creo que se ha dado más el riesgo de explotación sexual debido al incremento del uso del internet por parte de niños, niñas y jóvenes.	Hay denuncias de padres que tienen hijas desaparecidas.
		Explotación laboral.		En el Valle de San Quintín no se sabe mucho sobre este tema, entonces no te podría decir si las denuncias son por trata de personas o por violencia basada en género, ya que no se entiende muy bien la diferencia entre ellas.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

- “Creo que aumentó la explotación laboral porque algunas personas locales se quedaron en su casa por dos o más semanas por protección, y entonces las empresas trajeron a personas de otros estados.”
- “Creo que la pandemia ha afectado a los jornaleros(as) de los campos agrícolas.”
- “Creo también que hemos visto últimamente más mujeres que son atraídas aquí con falsas promesas de trabajo.”
- “Últimamente vemos a personas más jóvenes que vienen a trabajar, matrimonios jóvenes o mujeres solas, o un grupo de hermanas que vienen a trabajar.”
- “Desde mi perspectiva, la trata de personas durante la pandemia ha afectado tanto a indígenas como a no indígenas.”
- “Yo creo que se ha dado más el riesgo de explotación sexual debido al incremento del uso del internet por parte de niños, niñas y jóvenes.”

### **¿Crees que ha aumentado el número de denuncias por trata de personas y otros delitos?**

- “Creo que ha habido menos denuncias.”
- “Debido al gran número de lenguas que se hablan en el Valle, la difusión de información es complicada. No tenemos los intérpretes que necesitamos.”
- “Pienso que es un tema del que no se habla mucho y del que no hay muchos datos.”
- “En la Fiscalía de San Quintín no hay ninguna denuncia por trata.”
- “Hemos sabido de casos donde en Chihuahua tienen jornaleros agrícolas que están obligados a trabajar, pero aquí no sabemos aún de esa problemática.”
- “Hay denuncias de padres que tienen hijas desaparecidas.”
- “En el Valle de San Quintín no se sabe mucho sobre este tema, entonces no te podría decir si las denuncias son por trata de personas o por violencia de género, ya que no se entiende muy bien.”

Para el personal de la CAMI, la trata de personas es un fenómeno sobre el cual necesitan más información y más capacitación. Con mayor conocimiento y mejores herramientas, seguramente el personal de la CAMI podrá identificar casos de TDP con más precisión, apoyar a las víctimas del delito y canalizarlas a las autoridades apropiadas para la persecución de sus tratantes o litigación de sus casos.

### **Recursos Económicos y Humanos**

A través de la pandemia, el tema de recursos, tanto económicos como humanos, ha sido un tema de mucha relevancia, como se puede ver en la encuesta “Preguntas sobre Recursos Económicos y Humanos” (Anexo 5). Muchas organizaciones de la sociedad civil (OSC) sufrieron recortes presupuestales, perdieron personal debido a la pandemia y la cuarentena, y tuvieron que suspender muchas actividades presenciales o cambiarlas a un formato virtual para seguir trabajando.

La CAMI no se libró de tener que enfrentar estos problemas. Durante la pandemia, solo contaba con dos fuentes de financiamiento, mientras que la demanda por sus servicios y los costos operativos bajo la COVID-19 aumentaron. Esta sección analiza las capacidades institucionales de la CAMI y sus necesidades para mantener la operación exitosa de la institución.

Antes que nada, es importante reconocer que la CAMI requiere de mucho material, equipo y personal para operar a un nivel óptimo. Algunos de los recursos materiales y tecnológicos que más necesita la CAMI incluyen computadoras, herramientas tecnológicas (internet, teléfono), alimentos, artículos de higiene, artículos de limpieza, utilidades (agua, gas, electricidad), una unidad de transporte y una cocina. Con el financiamiento que recibe, o a través de donaciones en especie, la CAMI ha podido sobrevivir, aunque como se mencionó antes, en algún momento de la pandemia les hizo falta artículos básicos para la prevención de la COVID-19, como cubrebocas, gel sanitizante, etcétera.

Por el momento, la CAMI sólo cuenta con dos miembros de personal de planta y pronto se incorporará una psicóloga. Sin embargo, una de las personas entrevistadas mencionó que “vamos a necesitar a cuatro personas de enero a diciembre – entre ellas un traductor – lo cual es muy necesario para los acompañamientos a interponer denuncias, entre otras.”

Algunos limitantes que se enfrenta la CAMI son:

- Acceso a un GPS por seguridad, por si algo les pasa a las compañeras durante el camino cuando se visiten a las comunidades.
- “Usamos nuestros vehículos personales para cuestiones del centro, y si se descompone alguno de estos vehículos, no tenemos recursos para arreglarlos.”

- Un área para el resguardo de mujeres.
- Reacondicionar un área para niños, niñas y adolescentes (NNA).
- Mejorar la seguridad y la vigilancia.

A pesar de sus retos y limitantes, el personal de la CAMI es sumamente capacitada. Han participado en capacitaciones respecto a los siguientes temas:

- Género
- Interculturalidad y pertenencia cultural
- Derecho laboral
- Tipos y modalidades de violencia
- Salud sexual y reproductiva para jóvenes
- Prevención de TDP en comunidades indígenas
- Nuevas formas de masculinidades
- Fortalecimiento y liderazgo de mujeres indígenas
- Cursos de computación
- Primeros auxilios
- Tratados y acuerdos internacionales

Hasta ahora, la CAMI no ha proporcionado muchos servicios de atención a población con discapacidad, LGBT, entre otras, pero con la posibilidad de seguirse capacitando, la CAMI podrá atender a poblaciones con necesidades diversas.

## OBSERVACIONES Y APRENDIZAJES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Con base en las respuestas recibidas a través de las entrevistas realizadas, las personas usuarias de la CAMI se encuentran satisfechas con el servicio que se les brinda. Como se nota en la encuesta “Entrevistas a Personas Usuarias de la CAMI” (Anexo 7), basado en el cuestionario “Percepción Servicio” (Anexo 4), las personas usuarias respondieron de forma afirmativa o positiva sobre la atención que han recibido por parte de la organización. Las mayores brechas en el servicio, según el instrumento de las entrevistas, se identifican como necesidad de servicios de salud, los cuales son proporcionados por servicios externos y recibir mayor capacitación por parte de las CAMI, resaltando el interés en conocer a mayor profundidad temas que inciden directamente en la vida de las usuarias.

De las preguntas realizadas a las personas usuarias, se puede inferir que:

- La CAMI proporciona diferentes tipos de servicios a sus usuarios(as).

- El personal toma las medidas necesarias para proteger y combatir la COVID-19.
- El personal hace que las personas usuarias se sientan bienvenidas en el espacio de la CAMI.
- El personal trata a las personas usuarias con respeto.
- La CAMI es un lugar cómodo.
- Las demás personas usuarias de la CAMI tratan a uno/una con respeto.
- Las personas usuarias de la CAMI se sienten seguras estando en el albergue.
- Según las personas usuarias, el personal de la CAMI tiene el conocimiento y la preparación de brindar atención y asistencia.

Las respuestas a dos preguntas específicas demuestran la importancia e influencia que ha tenido los servicios de la CAMI en las vidas de sus usuarios(as).

### P: ¿Cuál consideras que ha sido el cambio más significativo para ti desde que estás en contacto con la CAMI?

- “Conocí muchas cosas que ignoraba en los talleres a los cuales asistí.”
- “Me siento con más confianza en mi trabajo, ahora que sé sobre la licencia de maternidad, los derechos que tenemos, etcétera. Me ayudaron con un caso de despido injustificado y lo gané.”
- “Me ha ayudado mucho en mi situación con mi pareja, y para saber pláticas con mis hijos.”
- “Me ayudaron a no tener miedo, saber que hay personas que nos pueden defender y ver por nosotras.”

### P: ¿Hay alguna recomendación que quisieras hacer al personal para que brinde un mejor servicio?

- “Difusión en cuestión de comunidades indígenas, cuando se imparten talleres, para que asistan, pegar carteles, lonas en las comunidades más alejada, etcétera”
- “No, porque mi opinión es que son personas capacitadas, siempre me han podido ayudar.”
- “Que hagan más pláticas para papás, mamás, y para nuestros hijos. Más pláticas sobre violencia doméstica.”

La atención que brindan la CAMI es de vital importancia para el contexto comunitario en el cual el personal funge como primer respondiente y prestan servicios de asistencia básica para las personas usuarias.







## EL CONTEXTO DE LOS DIF

Según su descripción oficial en la página del Gobierno de México, el Sistema DIF es “el organismo público descentralizado encargado de coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada; promotor de la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, bajo el imperativo constitucional del interés superior de la niñez, así como del desarrollo integral del individuo, de la familia y de la comunidad, principalmente de quienes por su condición física, mental o social enfrentan una situación de vulnerabilidad, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.”<sup>19</sup>

Como se plantea su nombre, el DIF es un *sistema nacional*, formado por Sistemas DIF tanto a nivel estatal como a nivel municipal. Esto implica cierto nivel de descentralización de la entidad, lo cual significa que los presupuestos de los DIF de cada estado y los de los DIF de cada municipio en dado estado pueden variar. De igual manera, existen ciertos programas o iniciativas del DIF que se implementan a nivel nacional. Un ejemplo es el Programa de Desayunos Escolares Calientes, que distribuye 6 millones 92,103 raciones alimentarias diarias en 80,746 escuelas de nivel preescolar, primaria y secundaria a través de los 32 estados del país.<sup>20</sup>

Sin embargo, los albergues para personas y familias migrantes y/o niños, niñas y adolescentes (NNA) migrantes no acompañados se determinan a nivel estatal y funcionan a nivel municipal. En el estado de Tamaulipas, el DIF estatal se encarga de los siguientes albergues, que, aunque no están destinados exclusivamente a familias y NNA migrantes, los reciben y les brindan atención.

- I. Centro de Atención a Menores Fronterizos (CAMEF), ubicado en Nuevo Laredo;
- II. Centro de Atención a Menores Migrantes (CAMEM), ubicado en Tampico; y
- III. Centro de Atención a Menores en Situación Difícil (CAMED), ubicado en Reynosa.

Foto 1: Entrada al Albergue del DIF CAMEM en Tampico



Foto cortesía del Proyecto TIPSOM, UNODC México, 2021.

A la vez, una reforma a la Ley de Migración aprobada por el Congreso mexicano el 11 de noviembre de 2020, la cual entró en vigor el 11 de enero de 2021,<sup>21</sup> indica que las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) a nivel federal y estatal, el Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) cuentan con seis meses para implementar pautas para proteger a la niñez migrante y las familias quienes deben ser transferidas al SNDIF en lugar de ser detenidas en estaciones migratorias. Lo anterior significa que el gobierno federal le otorgó al DIF la cobertura nacional y estatal de esta facultad, lo cual implica que el DIF ahora tiene la obligación de salvaguardar estas familias y NNA migrantes no acompañados.

Frente a esta nueva responsabilidad, y debido a la falta de espacios físicos que respondieran al aumento de personas usuarias, se abrió un albergue interino en Ciudad Victoria, Tamaulipas, para familias migrantes

<sup>19</sup> Gobierno de México. “Sistema Nacional DIF, ¿Qué Hacemos?” Disponible en: <https://www.gob.mx/difnacional/que-hacemos>

<sup>20</sup> Gobierno de México. “Sistema Nacional DIF. Desayunos escolares calientes.” Disponible en: <https://www.gob.mx/difnacional/acciones-y-programas/desayunos-escolares-calientes>

<sup>21</sup> DOF (2020) DECRETO por el que se reforman diversos artículos de la Ley de Migración y de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, en materia de Infancia Migrante. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lmigra/LMigra\\_ref11\\_11nov20.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lmigra/LMigra_ref11_11nov20.pdf)



Tabla 7: Entrevistas a Personal del Sistema DIF Tamaulipas – Preguntas sobre el Modelo de Atención

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas			
Modelo de Atención			
Entrevistado(a)	Sexo	Paso	Ruta de Atención para Personas Migrantes
1	Hombre	1	Se recibe al menor con la documentación correspondiente de parte de la dependencia que lo pone a resguardo.
		2	Se entrevista al adolescente para conocer sus necesidades.
		3	Se pasa con el medico y psicólogo para una valoración.
		4	Se le comunican sus derechos y entregan insumos (alimentación, material de higiene personal, entre otras).
		5	Se le brinda material para actividades de esparcimiento, terapia grupal, terapia personal, y actividades al aire libre, entre otras.
		6	En caso de que el NNA sea mexicano, se coordina con los diferentes DIF de sus municipios y estados de origen para ver su traslado institucional y la reintegración familiar.
2	Hombre	1	Hasta el día 11 de enero, todos los que llegaban a Ciudad Victoria y hasta 150 km a la redonda eran captados en fiscalía. Ahí los atendíamos, hidratábamos, y alimentábamos. Esa era la función de nosotros como DIF.
		2	Después del 11 de enero, los vamos a recibir nosotros, sin embargo, no contamos con las instalaciones.
		3	Los CAMED son albergues de puerta cerrada, y nosotros somos albergues de puertas abiertas. Sin embargo, se nos han evadido muy pocos y ya tenemos un proceso para evitarlo.
		4	Nuestra función es ir a Fiscalía, recogerlos, llevarlos a las instalaciones, sanitizarlos, y a primera hora son revisados por el médico, hidratados y alimentados.
		5	Frecuentemente, es un problema que se les dé de comer a los migrantes cuando están en la Fiscalía, porque les causan un problema de salud, ya que no han comido nada ni bebido agua en varios días, y primero deben ser hidratados.
		6	El mayor problema que tenemos es la acreditación de los cónsules y las fechas que ponen los jueves para la segunda entrevista. Nuestro trabajo es contenerlos, pero tenemos problemas cuando el número de días es mucho.
3	Mujer	1	En Nuevo Laredo se cuenta con cámaras de circuito cerrado, de tal manera que podemos observar la entrada principal, ya que la forma de recibirlos es la prioridad, así como el sanitizarlos al llegar. (Gracias a ello el personal del CAMED Nuevo Laredo no se ha contagiado de la COVID-19).
		2	Después, pasan al área de recepción para la segunda entrevista en el área médica, se les piden sus antecedentes, se les pregunta si tuvieron contacto con alguien con COVID, etcétera.
		3	Los migrantes son pesados y medidos, entre otras, y se llama al custodio, quienes les solicita que entreguen sus pertenencias para resguardo. Se les explica que van a recibir material de higiene, ropa limpia y alimentos.
		4	Se ofrece a los repatriados hablar con sus familias.
		5	Después, viene la coordinación del equipo operativo para el llenado de fichas y la entrega de materiales. Hay horarios establecidos y los custodios deben asegurarse de que respeten los horarios. Los jóvenes son supervisados constantemente mediante cámaras.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

Las rutas de atención descritas destacan un proceso de recepción y evaluación de la(s) persona(s) migrante(s), una explicación de sus derechos e información básica de qué pueden esperar durante su estancia en el albergue, la entrega de insumos necesarios para su vida diaria y la entrega de material para distintas actividades que se llevan a cabo dentro del albergue. En casos de NNA migrantes mexicanos(as), el albergue coordina con los diferentes DIF municipales y estatales para analizar el traslado institucional del/de la menor y su reunificación o reintegración familiar.

Otra función que cumple el DIF a través de este modelo de atención es la coordinación con otras entidades en casos de migrantes objeto de tráfico, incluyendo la Fiscalía, los Consulados correspondientes a las personas migrantes, etcétera. Esto, porque el gobierno mexicano depende de estas personas migrantes en su esfuerzo de combatir el TIM. Antes de la reforma de la ley de migración en enero del 2021, se llevaban a NNA y familias migrantes objeto de tráfico a las distintas estaciones migratorias en el país. Debido a la reforma, el DIF ahora es la institución responsable para estas personas migrantes —sean menores o mayores de edad en el caso de familias con NNA—.

Un reto para el personal del DIF y su modelo de atención es el de asegurar el bienestar de todas las personas migrantes que pasan por sus puertas. En muchos de los casos, el gobierno mexicano otorga un permiso de libre tránsito a las personas migrantes objeto de tráfico ilícito. Por un lado, este permiso es una ventaja para las personas migrantes, puesto que les da la oportunidad y el acceso a hacer las cosas que sean necesarias para mantenerse independientes (p. ej., comprar sus alimentos, etcétera), mientras esperan la acreditación de sus gobiernos y/o el enjuiciamiento de sus traficantes.

Por el otro lado, existen casos de personas migrantes que quieren salir del albergue para continuar con su viaje hacia los EE.UU. o el destino de elección. Esto implica que estos individuos podrían volver a contratar un traficante de migrantes, lo cual los expondría a toda la serie de riesgos y peligros que implica el tráfico ilícito de migrantes y sus delitos conexos. Para el DIF, lo más importante es brindarles un servicio de calidad a estas personas migrantes, incluyendo su seguridad y bienestar. Puede ser un desafío para el personal del DIF hacerle entender a una persona migrante que quiere continuar su trayecto las razones por las cuales no le conviene contratar (o volver a contratar) los servicios de un traficante. Los albergues DIF toman las medidas

de seguridad necesarias para asegurar que las personas migrantes estén a salvo dentro de sus instalaciones (p. ej., no dejar a nadie ajeno entrar al albergue para evitar el reclutamiento de personas que se convertirían en personas objeto de tráfico ilícito). Sin embargo, es un desafío monitorear todo tipo de actividades que tienen lugar dentro y fuera del albergue y por lo mismo es de mucha importancia que el personal esté capacitado en temas como ‘identificar posibles indicios de este delito.’ Los albergues del DIF se encuentran en un proceso de capacitación adicional para atender a este reto y mitigar posibles riesgos.

### Perfil de Personas Usuarias y Personal

A través de las entrevistas con los funcionarios del Sistema DIF Tamaulipas, se pudo aprender más sobre los perfiles de tanto las personas usuarias de sus albergues como el personal que los atiende. Esta información se sintetiza en la encuesta “Preguntas sobre Perfiles de Personas Usuarias y Personal” (Anexo 9).

Las personas migrantes que llevan a los albergues del DIF tienen diversos perfiles. La gran mayoría de las personas migrantes provienen de países centroamericanos como Guatemala, El Salvador, Honduras, y, más recientemente, Nicaragua. Sin embargo, el personal del DIF ha atendido a migrantes de Ecuador, Haití y Cuba también. Llegan familias con hijos e hijas desde bebés hasta casi mayores de edad, y a la vez llegan muchos NNA no acompañados. Hay muchas madres que llegan solas con sus hijos(as), pero también hay padres de familia que llegan con sus esposas o solos con sus hijos.

Aunque un gran porcentaje de las personas migrantes atendidas en estos albergues son del extranjero, también se identificaron casos de personas mexicanas. El personal comentó que uno de sus principales retos es comunicarse con migrantes que provienen de pueblos indígenas, ya que en Tamaulipas no suelen hablar los idiomas nativos a estados como Guerrero, Oaxaca o Chiapas, entre otros. Algunos miembros del personal no tenían conocimiento de haber atendido a migrantes de ciertas comunidades en situación de vulnerabilidad, como la población LGBTI+, mientras que otro miembro del personal en particular recuerda haber atendido a personas transexuales, enfatizando que se les trata de la misma forma en la que tratan a las demás personas migrantes, y que nunca ha habido ninguna complicación.



Para resumir, el perfil de las personas usuarias que llegan a los albergues del DIF suele ser bastante variado. También depende de factores como los niveles de violencia, pobreza, entre otros en los lugares de origen de estos migrantes y la ocurrencia de situaciones como desastres naturales (p. ej., los huracanes recientes en la región) y retos debido al cambio climático, que ha dejado a pequeños agricultores sin trabajo y sin la forma de generar ingresos.

**COVID-19**

La tabla 9 presenta las preguntas realizadas al personal del Sistema DIF en relación con como la COVID-19 afectó a la operación y los servicios brindados a las personas usuarias en Tampico y Ciudad Victoria, Tamaulipas. Dicha información corresponde a las respuestas de tres personas que contestaron las preguntas que conforman el “Instrumento entrevistas personal – guía entrevista semiestructurada (Anexo 3).

Con base en las entrevistas realizadas, se identificó una afectación al presupuesto asignado a los albergues, impactando en la cantidad de materiales, personal

y recursos económicos para asegurar una adecuada atención a las personas migrantes y prevenir los contagios del virus.

Una de las personas entrevistadas mencionó que el personal del DIF les pide a las personas migrantes albergadas no salir de los albergues para minimizar el riesgo del contagio. Sin embargo, las personas migrantes no están legalmente prohibidas de salir de los albergues y, por lo mismo, el riesgo de contagio permanece igual.

Como se identificó en el caso de la CAMI, los albergues en general tuvieron que reducir su capacidad durante la pandemia para proteger a las personas usuarias y al personal que trabaja ahí. El sistema de albergues del DIF es muy amplio, pero, aun así, muchas veces no llega a ser suficientemente grande para la demanda que enfrenta. Aunar condiciones de una pandemia a un sistema que ya se encuentra en máxima capacidad, crea dificultades y presiones para todos los albergues y su personal. El personal tiene que encontrar una forma de poder alojar a todos y todas que necesitan un espacio sano y seguro.

**Tabla 8: Entrevistas a Personal del Sistema DIF Tamaulipas – Preguntas sobre COVID-19**

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas		
Preguntas respecto a la COVID-19		
Entrevistado(a)	Sexo	Observaciones respecto a COVID-19
1	Hombre	En 2019 tuvimos una contingencia de salud por varicela y otras enfermedades. Teníamos 80 camas y 200 casos de salud, por lo que creamos un protocolo para evitar esta situación. Sin embargo, cambiaron las personas encargadas y no hubo continuidad.
		Un problema grave es que, al cambiar el gobierno, cambia el personal del CAMED y se pierde toda su experiencia.
		Mi trabajo antes de la pandemia era hacer coordinación con otros estados para tener su apoyo con los boletos de avión, ya que no nos alcanzaría. Hicimos un ejercicio en Reynosa y Nuevo Laredo y encontramos que gastaríamos 400,000 pesos.
		Hicimos cuentas de comidas, gastos, etcétera, y cada persona usuaria nos cuesta 1,500 pesos diarios, sin incluir cuestiones médicas, entre otras.
		Por ello, nos ha ayudado mucho tener una buena relación con otros estados, pero ahora sus presupuestos también están bajando.
2	NA	A los migrantes albergados, debido al COVID-19, les pedimos que no salgan para no ponernos en riesgo, pero ellos tienen una autorización federal para salir.
3	NA	En el CAMED de Nuevo Laredo podíamos albergar a 100 personas, pero redujimos este número debido a la COVID-19.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

Con base en el grupo focal, se identificó que la COVID-19 había influido en el albergue y sus procesos, y en los procedimientos que ha estado implementado el albergue para minimizar lo más posible cualquier riesgo de contagio o infección entre las personas usuarias.

El DIF de Tamaulipas ha implementado un protocolo para atender a nuevas personas usuarias en los albergues. Es responsabilidad del personal sanitizar a los y las usuarios(as), checar su temperatura, y hacerles las preguntas de rutina respecto a la COVID-19 (p. ej., si habían estado en contacto recientemente con alguien que tiene el virus, etcétera). Cada persona usuaria que llega al albergue también tiene una cita individual con un médico de migración.

Una vez que las personas usuarias pasan el filtro para entrar al albergue, el médico en turno les hace una revisión general de su salud. Esta revisión incluye una

conversación sobre la COVID-19, cómo se contagia, los paraderos de la persona usuaria para ver si pudo haber estado en contacto con alguien que tiene el virus, cómo prevenirla, y para brindarle la atención necesaria en el caso de encontrarse con una persona usuaria quien ha sido o expuesta a la COVID-19 o quien tiene el virus. Dentro del albergue, tanto el personal como las personas usuarias tienen que usar cubrebocas todo el día, excepto en los horarios de la comida y de dormir. Para minimizar el riesgo en la cafetería, se mantiene un espacio vacío entre cada persona usuaria que se encuentra comiendo.

Hasta la fecha, el personal relata que no se ha presentado ningún caso de COVID-19 en el albergue del DIF CAMEM de Tampico. También resalta el hecho de que las personas usuarias no pueden entrar y salir del albergue, lo cual ayuda a disminuir riesgos de contagio que se podrían presentar fuera del albergue.

Tabla 9: Entrevistas a Personal del Sistema DIF Tamaulipas – Preguntas sobre TDP y TIM

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas			
Preguntas sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes			
Entrevistado(a)	Sexo	¿Han detectado víctimas de trata de personas o tratantes en sus albergues?	¿Cómo ven la participación de los niños en el tráfico de migrantes?
1	NA	En mi caso, hemos recibido llamadas de personas que dicen ser abogados o parientes de migrantes, y ofrecen dinero para dejar salir del albergue a alguna persona. Incluso ha habido amenazas a los guardias para que dejemos salir a algún migrante, muy probablemente para ser traficados. Nosotros no hemos permitido ninguna salida.	Existen ya casos de menores que cobran para que un adulto viaje con ellos y que ellos puedan ser atendidos de manera distinta durante su trayecto migratorio, por el hecho de estar con un adulto.  Estos menores, que normalmente tienen entre 15 y 17 años, llegan hasta la frontera y luego regresan a su lugar de origen; ésta es su manera de trabajar.  No sabemos si estos menores trabajan solos o son reclutados por el crimen organizado.
2	NA	Yo he recibido llamadas telefónicas de personas de Estados Unidos, quienes me preguntan por alguna persona que está albergada y me piden trasladarlos a algún hotel o para que el usuario o usuaria se ponga en contacto con ellos. Es claro que estas llamadas son de bandas de crimen organizado.	NA
3	NA	De igual manera, hemos recibido llamadas preguntando por ciertos migrantes y ofreciéndonos dinero a cambio. Sin embargo, no hemos tenido mayores problemas.	NA
4	NA	Hemos tenido casos en los cuales los mismos familiares del migrante llaman a los <i>polleros</i> para que vayan a los albergues a recoger a sus familiares. Ellos nos amenazan, pero hemos empezado a implementar seguridad, cámaras, etcétera, lo cual ha disminuido estas incidencias.	NA

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.





Como se verá en siguientes secciones, entre las personas usuarias de los dos albergues del DIF había una variedad de opiniones sobre la habilidad de los albergues de operar bajo condiciones de salubridad y realmente velar por la salud de la gente albergada.

### Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes

Igual que con la CAMI, un área importante de aprendizaje es entender el rol de la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes en la atención y asistencia que se brinda a las personas usuarias de los albergues del DIF Tamaulipas. La Tabla 10 resume las respuestas del personal del DIF Tamaulipas respecto a la TDP y el TIM.

Respecto a los fenómenos de la TDP y el TIM, el personal del DIF dice haber observado comportamientos de personas ajenas a los albergues que podría sugerir que se estén llevando a cabo alguno de estos. Varios ejemplos incluyen:

- Llamadas extrañas de personas que dicen ser “abogados” o “familiares” de los migrantes.
  - A veces estas personas han llegado a ofrecer dinero para que el personal del albergue deje salir a una persona en particular, y esto llama la atención del personal, quienes piensan que podría tratarse de una situación o de TDP o de TIM.
- También han recibido llamadas de personas de EE. UU. que piden al personal del albergue trasladar a ciertas personas usuarias a un hotel u otro espacio para poder ir por él/ella, o piden que esa persona usuaria se ponga en contacto con los que están llamando.
  - En estos casos, el personal supone que los que están llamando son parte de bandas de crimen organizado, pero dicen que afortunadamente no han tenido mayores problemas.
- Otra práctica que parece ser común es que los familiares de las personas migrantes objeto de tráfico contactan a los mismos traficantes para que vayan a los albergues a recoger a sus familiares. Esto, para continuar con el viaje del/de la familiar hacia los EE. UU.
  - Por lo mismo, ciertos albergues han implementado más medidas de seguridad, como guardias y cámaras, las cuales han ayudado a mitigar estas situaciones.

Una colaboradora del DIF de Tampico reflexionó sobre varios temas en su entrevista. En primer lugar, ella supone que el 90 a 95% de las personas usuarias del CAMEM Tampico han llegado a esa ciudad luego de contratar los servicios de algún traficante. Desde su perspectiva, es peligroso porque los traficantes mienten mucho; les dicen a las personas migrantes lo que quieren escuchar, que todo va a estar bien, que van a llegar al otro lado, etcétera, y la mayoría de estas personas usuarias creen en sus palabras.

Sin embargo, muchas de las personas migrantes no divulgan las situaciones por las cuales han pasado durante su trayecto migratorio. Es decir, muchas veces el personal de los albergues no sabe abiertamente qué les ha pasado a las personas usuarias ahí en sus albergues, pero saben que las personas migrantes hablan entre sí sobre sus experiencias. Ella pudo exponer varios casos de los cuales sí estaba enterada, y son ejemplos muy fuertes de los riesgos, peligros, y violaciones de sus derechos humanos que sufren tanto las víctimas de TDP como las personas objeto de tráfico. Unos ejemplos que ella destacó incluyen:

- Secuestros de grupos de migrantes en camiones y/o bodegas, junto a animales.
- Violaciones a mujeres que viajan en los grupos de personas migrantes; tanto a menores como a mayores de edad, algunas que estaban viajando con sus hijos e hijas.
- Amenazas a y explotación de las personas migrantes.
  - Hubo una situación en la cual había un grupo de migrantes secuestrados y encerrados en una bodega.
  - No se sabía si el traficante de las personas migrantes estaba trabajando con el grupo de crimen organizado que las tenía secuestradas en la bodega o si el traficante también era víctima del grupo delictivo.
  - Para extorsionarles dinero, los secuestradores les pidieron a todos los migrantes los datos personales de sus familiares y, si había alguien que no quería cooperar, lo amenazaron con dos tigres que estaban fuera de la bodega, que estaban esperando “comer.”
  - Varias personas de este grupo llegaron muy traumatizadas al albergue; incluso el miedo de esas personas les provocó orinar.

Otro tema relacionado al TIM que se mencionó en el grupo focal es el de los “niños de circuito.” Los “niños de circuito” son jóvenes menores a los 18 años que trabajan justamente en la frontera para ayudar a que la gente cruce a EE. UU. Como son menores de edad, si son capturados por la patrulla fronteriza, se les regresa a México sin que enfrenten serios problemas:

Es una práctica histórica: el Departamento de Justicia de Estados Unidos no procesa a los menores mexicanos por tráfico ilícito de migrantes. Cuando los niños son detenidos, los colocan en camionetas blancas de la Patrulla Fronteriza y los expulsan al norte de México, donde pueden traficar a más migrantes a través de la frontera, a veces en cuestión de horas.<sup>22,23</sup>

Este trabajo tiene una fecha de caducidad, ya que, a los 18 años, los traficantes pueden ser perseguidos por el delito – incluso se les pueden enviar a una cárcel estadounidense por 10 años. En este momento, los “niños de circuito” representan una nueva oportunidad para los cárteles y grupos de delincuencia organizada operando en la frontera. Los cárteles reclutan a estos niños para trabajos más peligrosos, como el tráfico de drogas o para ser sicarios.<sup>24</sup>

En cuanto a la TDP, la colaboradora entrevistada no pudo subrayar tantas situaciones como las que ubicaba relacionadas con el TIM. Sin embargo, ella comentó que “no dudaba que los mismos traficantes venda a sus clientes a tratantes o a otras personas miembros de grupos de delincuencia organizada.”<sup>25</sup>

En algunos casos, las personas migrantes eligen no regularizar su situación migratoria en el país para seguir su trayecto hacia EE. UU. Se ha escuchado de casos en los cuales estos migrantes contactan a sus traficantes justamente cuando pueden salir del albergue para que vengan por ellos. Para los traficantes, los migrantes son un negocio y por esto esperan a que estos individuos salgan para intentar convencerles seguir con su camino. Otro colaborador del DIF mencionó que, a veces, los traficantes ven el albergue como un lugar para reclutar a más migrantes.

## Información Adicional

A través del grupo focal con varios funcionarios(as) del DIF y la entrevista que se llevó a cabo con otra colaboradora del DIF, fue posible identificar algunos otros temas que le preocupan, frustran o limitan al personal del “Centro Deportivo Juvenil” y el CAMEM. Las respuestas, resumidas a continuación, se pueden encontrar en la encuesta “Entrevistas a Personal – Información Adicional” (Anexo 10).

Muchas de las personas que participaron en el grupo focal en Ciudad Victoria enfatizaron que el cambio a la Ley de Migración ha sido un reto tanto para ellos como para sus albergues. Esto no sólo desde un enfoque legal, sino también desde un enfoque de recursos económicos y humanos, y de infraestructura. Los participantes en el grupo focal mencionaron que no estaban bien preparados para el cambio a la Ley porque el DIF no tiene la capacidad de instalaciones para, repentinamente albergar a una cantidad mucho más grande de personas migrantes que antes. Esto no solo implica la necesidad de una mayor infraestructura, pero también de mayores presupuestos para atender a las necesidades de más gente.

El personal del grupo focal se estaba acostumbrando a estos cambios y todavía enfrentaba diferentes tipos de desafíos. Desde su perspectiva, sus responsabilidades acaban de multiplicarse y a veces chocaban con las personas migrantes usuarias respecto a ciertos temas. Por ejemplo, el DIF proporciona comida de la canasta básica mexicana, pero hay veces que las personas migrantes esperan otra cosa porque lo que reciben no es lo que están acostumbrados a comer en sus lugares de origen.

Uno de los funcionarios del grupo focal notó que este proceso de cambio representa un área de oportunidad para una mejor y mayor colaboración con el INM. Sugirió que sería útil que las dos entidades se comunicaran para entender mejor las funciones de la otra, repasar en conjunto las nuevas normas y apoyarse durante este periodo de transición para ajustarse a las nuevas normas de una forma rápida y ágil.

<sup>22</sup> The Washington Post. “The Child Migrant Smugglers of Northern Mexico.” Disponible en: <https://www.washingtonpost.com/world/interactive/2021/mexico-child-migrant-smuggler-border/>

<sup>23</sup> Traducción del inglés al español de la autora.

<sup>24</sup> *Ibidem*

<sup>25</sup> Entrevista por teléfono con una colaboradora del DIF en el estado de Tamaulipas. 6 de octubre del 2021.

Respecto al tema de los recursos, un representante del DIF habló del desafío del financiamiento para el CAMEM de Tampico. Explicó que ese CAMEM funciona a nivel municipal con recursos del DIF Tampico con la colaboración del ayuntamiento municipal. Aparte de lo que viene de esos dos organismos, no tiene más fuentes de ingresos, aunque si reciben donaciones en especie (p. ej., ropa, comida, artículos de higiene, etcétera). Enfatizó que en el albergue no cuenta con el presupuesto suficiente para proteger el albergue, su personal y sus personas usuarias contra la actividad de grupos delictivos y del crimen organizado. El CAMEM ha desarrollado un sistema a través del cual aseguran que cualquier objeto de valor de sus personas usuarias esté resguardado y protegido durante su estancia en el albergue.

Otros recursos y necesidades que se mencionaron incluyen los siguientes elementos relacionados con temas de capacitación:

- Homologación de los procesos en *todos* los centros DIF a través del estado:
  - “Pienso que deberíamos hacer visitas entre Reynosa, Nuevo Laredo, Matamoros, etcétera, para homologar el trabajo, o por lo menos acercarnos para que todos estemos en la misma línea. Sin embargo, Migración también trabaja distinto entre las distintas ciudades, así como la Fiscalía.”<sup>26</sup>
- Capacitación en todos temas de violencia, resaltando que:
  - “Nadie aquí está capacitado para enfrentar una situación de personas armadas tratando de sacar a alguna persona del albergue. Nuestros vigilantes son internos, vigilan que no haya peleas, que no salgan, etcétera, pero no traen armas, porque las personas no son tratadas como reos, solo como resguardos.”<sup>27</sup>
  - Sensibilización de las personas migrantes sobre comportamientos que no son adecuados y

podrían presentar un elemento de riesgo (p. ej., entrar al albergue con objetos prohibidos que fomentan la violencia o elaborar estos objetos dentro del albergue mismo).

- ¿Cómo puede el personal revisar a las personas migrantes para dichos objetos de peligro sin violar sus derechos humanos?
- Capacitación en temas de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.
  - Reforzar la concientización del personal sobre estos dos fenómenos y la capacidad del personal para reconocerlos y apoyar a las personas usuarias que se encuentran en situaciones de TDP o TIM.
  - El poder reconocer si una persona usuaria en el albergue podría ser un tratante o un traficante, para proteger al personal y a las otras personas usuarias.

Finalmente, la colaboradora del DIF explicó que, dentro de las responsabilidades de la dependencia, es la función de desarrollar un plan de restitución para cada NNA migrante que entra a sus instalaciones. Este plan sirve para decidir si el/la menor se retorna a su país o se regulariza en México. Incluye los siguientes componentes:

- Aprobación médica: una evaluación del médico y del psicólogo de la institución para asegurar que el/la NNA está en condiciones para irse del albergue.
- Resolución jurídica: asegurar que el/la NNA tenga la acreditación del consulado de su país, su credencial, acta de nacimiento, comparecencia, y/o cualquier otra cosa que se le solicita por parte de Migración y la Fiscalía.
- Revisión por un trabajador social: un análisis de cómo está la situación general en el país de origen del/de la NNA migrante, e investigación de las familias, en particular las mamás, del migrante menor de edad.

<sup>26</sup> Entrevista por teléfono con una colaboradora del DIF en el estado de Tamaulipas. 6 de octubre del 2021.

<sup>27</sup> *Idem*.

## HALLAZGOS DE PERSONAS USUARIAS DEL DIF

### DIF CAMEM

Tabla 10: Entrevistas a Personas Usuarias del DIF CAMEM, Tampico – Percepción Servicio

Entrevista Percepción Servicio						
Personas Usuarias Albergue DIF: Centro de Atención a Menores Migrantes (CAMEM); Tampico, Tamaulipas						
Personas Entrevistadas: Tres Dos niños menores de edad, una niña menor de edad						
Pregunta	Respuesta					
	Sí	No	Más o menos	No aplica	No sabe	Sin preguntar o sin respuesta
¿Has recibido algún servicio desde que llegaste? ¿Por ejemplo, comida, etcétera?	xxx					
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en los servicios que proporciona el albergue?	xx				x	
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en tener cambios en tu plan de vida?	xx	x				
¿Tienes algún familiar o amigo que se ha enfermado?		x				xx
¿El personal toma las medidas necesarias para proteger el albergue y las personas usuarias ante la COVID-19?	xxx					
¿El personal te ha hecho sentirte bienvenido aquí?	xxx					
¿El personal te trata con respeto?	xxx					
¿Está cómodo el lugar donde te recibieron?	xxx					
¿Las otras personas que ya estaban aquí, las otras personas que son migrantes te tratan bien? ¿Te tratan con respeto?	xxx					
¿Dentro del albergue te sientes seguro(a)?	xxx					
¿Las personas que se encargan de psicología te han ayudado a integrarte, te conocen?	xxx					
¿Has recibido algún tipo de capacitación?		xxx				
¿El albergue te facilita educación o clases de algún tipo? ¿Educación física?		x	xx (educación física)			
¿Crees que el personal de aquí tiene los conocimientos y la preparación para atenderte?	xxx					
¿Consideras que tus cuestiones de salud han sido atendidas?	xxx					
¿Consideras que el personal te brinda apoyo para que tu salud esté bien? ¿Te atiende un médico?	xxx					
¿Consideras que el personal toma las medidas para que los que lleguen acá estén saludables? ¿Usan cubrebocas, se lavan las manos?	xxx					
En caso de haber tenido COVID-19, ¿el personal te brindó el apoyo necesario para procurar mi salud?				xxx		
En caso de haberse presentado un caso positivo de COVID-19 en el albergue, ¿el personal tomó las medidas de higiene necesarias para procurar la salud del resto de las personas usuarias (comunicación constante, seguimiento de síntomas, etcétera)?						xxx
¿Has recibido apoyo legal? ¿Has hablado con un abogado? ¿Te explicaron como está tu caso?		x			xx (el“Licenciado”)	
¿Has tenido contacto con alguien de Migración?	x	xx				
¿Te ayudan a tener contacto con otras personas que te pueden ayudar?			xxx (hablar con padre/madre)			

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

## Caso de Estudio: Nina Salvadoreña en el Albergue CAMEM de Tampico

A principios de julio del 2021, en el CAMEM de Tampico, había una niña de El Salvador quien viajaba sola, por su entrevista sabemos que era una persona migrante objeto de tráfico ilícito. En El Salvador vivía con sus abuelitos. Sus papás se separaron cuando tenía dos años, no sabe nada de su padre y no ha visto a su madre en siete años, ya que ella vive en el estado de Maryland. En este último año, sus dos abuelos fallecieron, dejándola sola, y por lo mismo se encontraba viajando a EE. UU. para reunirse con su mamá, quien está en ese país bajo la figura de asilo político y tenía permiso para trabajar. Su mamá se encargó de pagar a los traficantes para que la niña llegara al “otro lado.”

Como menor de edad, cuando la encontró migración, la responsabilidad de su cuidado recayó en el DIF. Se encontraba albergada en el DIF CAMEM en la ciudad de Tampico, Tamaulipas. La menor contaba que la COVID-19 había influido en sus planes porque sus papeles legales se estaban demorando más. Estaba esperando la acreditación de la embajada de El Salvador y con los papeles confirmando su identidad y la visa humanitaria de México, pensaba salir del albergue para seguir su ruta hacia los EE. UU.

Recuerda que una parte de su viaje lo hizo por tierra, en camiones, buses, etcétera, y otra parte de su viaje la hizo en lancha. Finalmente terminó en Tampico, después de haber pasado por Chiapas y Villahermosa.

Debido a los recientes cambios a la Ley de Migración, la niña no podía salir del albergue a menos que: a) la retornaran a El Salvador; o b) un familiar autorizado/acreditado pasara al albergue por ella. En su caso, no tenía ningún familiar en México que pudiera pasar por ella, y no se quería regresar a El Salvador.

En este caso, la mamá, quien se encontraba en EE. UU., metió un amparo para que la niña pudiera salir del CAMEM y la Comisión de Derechos Humanos Estatal y Federal intervinieron. Sin embargo, el DIF solo cumplía con su deber de salvaguardar la seguridad y bienestar de esta menor de edad; el miedo que tenía el personal del DIF era entregarla a alguien que no fuera un familiar, sino un posible traficante.

Al final, después de que la mamá metió el amparo desde EE. UU., se hizo un trámite para trasladar a la niña a un albergue para menores (La Casa Hogar del Niño), y de ahí la entregaron a una persona elegida por la mamá (un tutor). Todo el trámite se hizo de forma legal. El CAMEM de Tampico no sabe qué pasó con esa niña; ella llamó una vez al albergue para darles las gracias y decirles que los extrañaba, pero no se sabe si pudo continuar su trayecto a EE. UU., si llegó a cruzar la frontera, si la volvieron a capturar en otra ciudad de México, o si la retornaron a El Salvador.

Es importante mencionar que la niña se encontraba bien durante su estancia en el CAMEM; sentía que el personal la cuidaba y se preocupaba por ella, por su seguridad y salud. Un colaborador del CAMEM la describió como una niña muy bien portada, con quien nunca hubo ningún tipo de conflicto ni problema.

Tabla 11: Entrevistas a Personas Usuarias del DIF “Centro Deportivo Juvenil, Ciudad Victoria – Percepción Servicio

Entrevista Percepción Servicio						
Personas Usuarias Albergue DIF: “Centro Deportivo Juvenil;” Ciudad Victoria, Tamaulipas						
Personas Entrevistadas: Cinco Cuatro personas mayores de edad, una niña menor de edad						
Pregunta	Respuesta					
	Sí	No	Más o menos	No aplica	No sabe	Sin preguntar o sin respuesta
¿Has recibido algún servicio desde que llegaste? ¿Por ejemplo, comida, etcétera?	xxxxx					
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en los servicios que proporciona el albergue?	xx	x	xx			
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en tener cambios en tu plan de vida?	x					xxxx
¿Tienes algún familiar o amigo que se ha enfermado?						xxxxx
¿El personal toma las medidas necesarias para proteger el albergue y las personas usuarias ante la COVID-19?	xx	x	xx			
¿El personal te ha hecho sentirte bienvenido aquí?	xx	xx	x			
¿El personal te trata con respeto?	xx		xx			x
¿Está cómodo el lugar donde te recibieron?	xx	xx				x
¿Las otras personas que ya estaban aquí, las otras personas que son migrantes te tratan bien? ¿Te tratan con respeto?	xx					xxx
¿Dentro del albergue te sientes seguro(a)?	xxx		x			x
¿Las personas que se encargan de psicología te han ayudado a integrarte, te conocen?			x			xxxx
¿Has recibido algún tipo de capacitación?		xxxxx				
¿El albergue te facilita educación o clases de algún tipo? ¿Educación física?		xxx	xx (voleibol)			
¿Crees que el personal de aquí tiene los conocimientos y la preparación para atenderte?	xx	xxx				
¿Consideras que tus cuestiones de salud han sido atendidas?	xx	xxx				
¿Consideras que el personal te brinda apoyo para que tu salud esté bien? ¿Te atiende un médico?	xx	x	xx			
¿Consideras que el personal toma las medidas para que los que lleguen acá estén saludables? ¿Usan cubrebocas, se lavan las manos?	xx	x	xx			
En caso de haber tenido COVID-19, ¿el personal te brindó el apoyo necesario para procurar mi salud?				xxxxx		
En caso de haberse presentado un caso positivo de COVID-19 en el albergue, ¿el personal tomó las medidas de higiene necesarias para procurar la salud del resto de las personas usuarias (comunicación constante, seguimiento de síntomas, etcétera)?						xxxxx
¿Has recibido apoyo legal? ¿Has hablado con un abogado? ¿Te explicaron como está tu caso?	xxxxx					
¿Has tenido contacto con alguien de Migración?	xxxxx					
¿Te ayudan a tener contacto con otras personas que te pueden ayudar?		xxxxx				

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

## OBSERVACIONES Y APRENDIZAJES DE LAS PERSONAS USUARIAS

### DIF CAMEM Tampico

Las tres personas usuarias entrevistadas en el DIF CAMEM Tampico respondieron a las entrevistas de una forma principalmente positiva. El personal les ha proporcionado servicios de insumos básicos (comida, artículos de higiene, etcétera) a las personas usuarias, y estas coinciden en que el personal ha tomado todas las precauciones y medidas necesarias para protegerlas y proteger el albergue contra la COVID-19.

Aparte, todas las personas usuarias afirmaron que:

- El personal las ha hecho sentirse bienvenido(a) en el albergue.
- El personal las trata con respeto.
- Está cómodo el lugar donde recibieron a las personas usuarias.
- Las otras personas [migrantes] que ya estaban en el albergue han tratado bien, y con respeto, a estas tres personas usuarias.
- Dentro del albergue las personas usuarias se sienten seguros(as).
- Las personas que se encargan de psicología las han ayudado a integrarse y las han conocido.

También cada uno/una afirmó que:

- El personal del albergue tiene los conocimientos y la preparación para atenderlo(la).
- Sus cuestiones de salud han sido atendidas.
- El personal del albergue le brinda apoyo para que su salud esté bien, y que lo/la atiende un médico.
- El personal toma las medidas para que las personas usuarias que lleguen al albergue estén saludables (usan cubrebocas, se lavan las manos, etcétera).

Algunas otras reflexiones que las personas usuarias compartieron incluyen:

- No saben si la pandemia ha influido en los servicios que proporciona el albergue.
- Consideran que la COVID-19 ha influido en tener cambios en su plan de vida.
- No han recibido capacitaciones ni clases educativas. Esto puede haber sido consecuencia de la pandemia (p. ej., falta de personal, falta de recursos, el querer limitar actividades presenciales de grupo).

- Una de las tres personas había recibido apoyo legal y/o había hablado con un abogado. Las otras dos personas usuarias habían conversado con el Subprocurador del DIF.
- Una persona usuaria afirmó haber tenido contacto con alguien del INM.
- Las tres personas usuarias afirmaron haber tenido poco contacto con algún familiar.

De estas entrevistas y sus respuestas correspondientes, se puede inferir que las tres personas usuarias del DIF CAMEM de Tamaulipas se encontraban contentas con los servicios que recibieron en el albergue y con la atención del personal de éste.

### DIF “Centro Deportivo Juvenil”

Las experiencias de las personas usuarias del DIF “Centro Deportivo Juvenil” probaron ser distintas a las de las personas del DIF CAMEM, principalmente porque el CDJ atiende a más familias y el CAMEM a más NNA no acompañados.



A pesar de las diferencias, todas las personas usuarias estaban de acuerdo de que habían recibido algún tipo de servicio por parte del CDJ desde su llegada. También todos estaban de acuerdo de que habían recibido apoyo legal y que habían estado en contacto con Migración.

Debido a su reciente apertura, era difícil recopilar más datos respecto a los servicios del albergue. No obstante, los usuarios reconocieron que el personal tomaba las medidas necesarias para proteger el albergue y las personas usuarias ante la COVID-19, que se sentían seguros en el albergue, y que el personal toma las medidas para que los que lleguen al albergue estén saludables (p. ej., uso de cubrebocas, lavado de manos, etcétera).

De las cinco personas usuarias entrevistadas, todas contestaron que habían recibido servicios desde llegar al albergue (p. ej., comida), que habían recibido apoyo legal y una explicación del procedimiento de su caso, y que habían tenido contacto con un oficial de Migración. La mayoría de las personas usuarias se sentían seguras dentro del albergue.

A pesar de que las personas usuarias se sentían cómodas con los servicios, todavía existen retos en ciertas áreas. Existe la oportunidad de brindarles más atención a las personas usuarias en áreas como el cuidado de la salud de los que están albergados ahí, la integración de estas personas en el albergue y la atención psicológica brindada a cada persona usuaria.

La variedad de respuestas se puede atribuir al hecho de que el albergue CDJ apenas empezó a operar después del cambio de la Ley de Migración. Es decir, el albergue CDJ tiene menos antigüedad que otros albergues del DIF. Es probable que tanto el personal del albergue como las personas usuarias se sintieran abrumadas con estos cambios. A su vez, siendo una instalación nueva, el personal del albergue CDJ tenían menos recursos con los cuales operar. No obstante, en las entrevistas con el personal del CDJ, los encargados demostraron estar muy abiertos a seguirse capacitando y trabajando para cada vez más brindarles una atención más integral a las personas migrantes víctimas de TDP y las personas objeto del TIM.





# VI. CREACIÓN DE LINEAMIENTOS

Al tener esta información sobre el funcionamiento de la CAMI en San Quintín y los albergues DIF en Tampico y Ciudad Victoria, se identifica la necesidad de desarrollar lineamientos especializados para primeros respondientes en materia de atención y canalización de casos para víctimas sobrevivientes de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes. Estos lineamientos se crearán tomando en cuenta las capacidades de los albergues (p. ej., número de personal, conocimiento del personal de los temas de TDP y TIM, etcétera), y la frecuencia con la cual se ven los fenómenos de TDP y TIM en estas dos zonas particulares.

La creación de lineamientos ayudará a las y los proveedores de servicios a brindarle una mejor atención a todas las personas migrantes que pasan por las puertas de sus instituciones. Los lineamientos servirán como un guía o *checklist* tanto de preguntas como acciones para el personal de la CAMI y del DIF. Para ese personal que no está muy familiarizado con los temas de TDP y TIM, los lineamientos facilitarán sus registros de y entrevistas con nuevas personas usuarias de sus facilidades.

En adición, el tener lineamientos sencillos pero específicos respecto a cómo brindarle servicio a una víctima de TDP o un migrante objeto de TIM también tendrá un valor agregado para las personas migrantes mismas. Muchas veces estas personas migrantes llegan a los albergues sin saber cómo la gente las debería de recibir y cuáles procedimientos vienen inmediatamente después de llegar.



# VII.

# CONCLUSIONES

**Este análisis demuestra que los albergues en cuestión (la CAMI de San Quintín, Baja California, y el CAMEM y CDJ de Tamaulipas) están trabajando arduamente para brindar una buena atención tanto a personas usuarias víctimas de trata de personas como personas migrantes objeto del tráfico ilícito. El personal de todos los albergues ha demostrado un interés genuino en el bienestar y futuro de las personas usuarias de estas instalaciones.**

No obstante, brindar estos servicios durante una pandemia global no es sin sus retos y complicaciones. Como se ha podido ver, algunos de los principales desafíos tanto para la CAMI como para los DIF son:

- Cambios a la Ley de Migración, las cuales han obligado a las instituciones del DIF a cambiar su forma de operar.
- La necesidad de asegurar una homologación fuerte y consistente con otros albergues, instituciones gubernamentales, etcétera.
- Demoras en los procesos de acreditación por los consulados de las personas usuarias y por entidades gubernamentales debido a clausuras por la COVID-19.
- Presupuestos afectados por la COVID-19 que influye en el suministro de necesidades e insumos básicos.
- El tener que operar bajo las condiciones no salubres de la pandemia e intentar brindar el mismo nivel y calidad de atención y asistencia a personas víctimas de TDP y personas objeto de tráfico ilícito.
- El querer más claridad y capacitación en los temas de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, en

particular debido a la situación de la aglomeración de migrantes en la frontera norte de México con EE. UU.

- Personas usuarias que solo están en el albergue por varios días a la vez, complicando avances en materia como apoyo psicoemocional, de enjuiciamiento de tratantes y traficantes, etcétera.
- Resistencia por parte de las personas usuarias de hablar sobre lo que les ha sucedido y, en varios casos, una urgencia para seguir su ruta hacia EE. UU.

UNODC México está comprometido con la asesoría y profesionalización continua de éstas y otras organizaciones, para brindar un mejor servicio a las personas migrantes y víctimas sobrevivientes de trata de personas. Por ende, y como se mencionó en el último apartado, la elaboración de lineamientos específicos y capacitaciones sencillas y claras para el personal de la CAMI y de los DIF es esencial. Estos elementos son clave para asegurar que el personal siga aprendiendo de los fenómenos de TDP y TIM, y para que pueda recibir a las personas usuarias de sus servicios con mayor conocimiento y confianza en los pasos a seguir.



# VIII. ANEXOS

## ANEXO 1:

### Abreviaturas y siglas

<b>CAMEM</b>	Centro de Atención a Menores Migrantes
<b>CAMI</b>	Casa de la Mujer Indígena
<b>CDJ</b>	Centro Deportivo Juvenil
<b>DIF</b>	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
<b>INM</b>	Instituto Nacional de Migración
<b>TDP</b>	Trata de personas
<b>TIM</b>	Tráfico ilícito de migrantes
<b>UNODC</b>	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito



## ANEXO 2: OSC encuestadas que atienden a la población migrante en Guatemala y México

Lugar de trabajo (Municipio, Ciudad, Estado, País):	Nombre de su organización (sin acrónimos)
<b>GUATEMALA</b>	
Guatemala, Guatemala	SPECTRUM
El Ceibo, La libertad, Petén.	Pastoral de Movilidad Humana
Esquipulas, Chiquimula, Guatemala	Pastoral de Movilidad Humana
Esquipulas, Chiquimula, Guatemala	Pastoral de Movilidad Humana
Esquipulas, Chiquimula, Guatemala	Casa Migrante San José
Playa Grande, Ixcán, Quiché, Guatemala	Asociación de Desarrollo Social de Ixcán
Petén, Guatemala	Casa del Migrante Bethania
Sta. Elena de la Cruz, Petén, Guatemala	Pastoral de Movilidad Humana
Villa Nueva, Guatemala, Guatemala	Catholic Relief Services
<b>MÉXICO</b>	
Acuña, Coahuila, MX	Casa del Migrante Emaus
Acuña, Coahuila, MX	Parroquia Santa María de Guadalupe
Apizaco, Tlaxcala, MX	Albergue la Sagrada Familia, A.C.
Apizaco, Tlaxcala, MX	Albergue la Sagrada Familia, A.C.
Apizaco, Tlaxcala, MX	Albergue la Sagrada Familia, A.C.
Apizaco, Tlaxcala, MX	Albergue la Sagrada Familia, A.C.
Chihuahua, Chih, MX	Casa del Migrante San Agustín
Ciudad de Mexico, MX	Albergue Tochan
Ciudad de Mexico, MX	Scalabrinianas, Misión con Migrantes y Refugiados
Ciudad de Mexico, MX	Scalabrinianas, Misión con Migrantes y Refugiados
Ciudad de Mexico, MX	Scalabrinianas, Misión con Migrantes y Refugiados
Ciudad de Mexico, MX	Scalabrinianas, Misión con Migrantes y Refugiados
Coatzacoalcos, Veracruz, MX	ACNUR
Huehuetoca, Edo. de MX, MX	Beneficencia Social Cuauhtlatoatzin I.A.P
León, Gto, MX	Casa del Migrante Galilea
Malinalco, Edo. de MX, MX	Instituto del Rincón, AC
Mexicali, Baja California, MX	Albergue del Desierto
Mexicali, Baja California, MX	Comisión de Pastoral Social
Mexicali, Baja California, MX	Consejo Binacional por la Diversidad Sexual Discriminación e Igualdad de los Derechos Humanos LGBTTI
Monterrey, Nuevo León, MX	CASA INDI
Monterrey, Nuevo León, MX	Casa Monarca, Ayuda Humanitaria al Migrante A.B.P.
Monterrey, Nuevo León, MX	Casa Monarca, Ayuda Humanitaria al Migrante A.B.P.
Monterrey, Nuevo León, MX	Paso de Esperanza
Nuevo Laredo, Tamaulipas, MX	Casa del Migrante Nazareth
Oluta, Veracruz, MX	Casa del Migrante Monseñor Guillermo Ranzahuer González
Oluta, Veracruz, MX	Casa del Migrante Monseñor Guillermo Ranzahuer González
Piedras Negras, Coahuila, MX	Casa del Migrante Frontera Digna
Reynosa, Tamaulipas, Mexico	Casa del Migrante Nuestra Señora de Guadalupe
Reynosa, Tamaulipas, México	Casa del Migrante Nuestra Señora de Guadalupe

Lugar de trabajo (Municipio, Ciudad, Estado, País):	Nombre de su organización (sin acrónimos)
<b>GUATEMALA</b>	
Reynosa, Tamaulipas, México	Casa del Migrante Nuestra Señora de Guadalupe
Saltillo, Coahuila, MX	Casa del Migrante de Saltillo Frontera con Justicia, A.C.
Saltillo, Coahuila, MX	Casa del Migrante de Saltillo Frontera con Justicia, A.C.
Saltón de Agua, Chiapas, MX	Albergue Casa Betania Santa Marta
San Cristobal de Las Casas, Chiapas, MX	Voces Mesoamericanas, Acción con Pueblos Migrantes, A.C.
San Luis Potosí, SLP, MX	Casa de la Caridad Hogar del Migrante
San Luis Potosí, SLP, MX	Casa de la Caridad Hogar del Migrante
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Albergue Diocesano Belén
Tapachula, Chiapas, MX	Hospitalidad y Solidaridad, A.C.
Tapachula, Chiapas, MX	Hospitalidad y Solidaridad, A.C.
Tenosique, Tabasco, MX	La 72, Hogar Refugio para Personas Migrantes
Tijuana, Baja California, MX	Casa del Migrante en Tijuana
Tijuana, Baja California, MX	Casa de Oración del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Coalición Pro Defensa del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Coalición Pro Defensa del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Coalición Pro Defensa del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Coalición Pro Defensa del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Coalición Pro Defensa del Migrante, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Ejercito de Salvación, A.C
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Instituto Madre Asunta, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Proyecto Salesiano Tijuana, Desayunador Salesiano Padre Chava, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Proyecto Salesiano Tijuana, Desayunador Salesiano Padre Chava, A.C.
Tijuana, Baja California, MX	Puros y Renuevos
Toluca de Lerdo, Edo. de MX, MX	Albergue Diocesano Belén
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, MX	Jesús Esperanza en el Camino
Uruapan, Michoacán, MX	Diócesis de Zamora
Villahermosa, Tabasco, MX	Albergue Oasis de Paz del Espíritu Santo Amparito, A.C
<b>SIN DEFINIR</b>	
Estudiante	Casa del Migrante



Los puestos del personal encuestado de estos OSC y albergues incluyen:

- Abogado(a)/Derecho
- Administrador Contable
- Administrador General
- Administradora de Proyectos Sociales
- Administración
- Arqueólogo
- Asesor
- Asistente administrativo
- Coordinador(a)
- Coordinador de Asistencia Humanitaria
- Coordinadora de Clínica Jurídica
- Coordinadora General
- Coordinador(a) Ejecutivo(a)
- Coordinador(a) de Proyectos
- Coordinador MEAL
- Colaborador
- Director(a)
- Encargado(a)
- Encargado de atención integral
- Médico General
- Paralegal
- Psicólogo(a)
- Representante legal
- Responsable de área
- Sacerdote
- Secretaria
- Seguridad
- Subcoordinador(a)
- Trabajador(a) Social
- Voluntario(a)

## ANEXO 3:

### Instrumento Entrevistas Personal: Guía Entrevista Semiestructurada



#### Entrevista semiestructurada para conocer el impacto de la COVID-19 en la respuesta inicial a posibles casos de trata de personas y de tráfico ilícito de migrantes para personal del Centro Deportivo Juvenil del DIF en Ciudad Victoria y el Centro de Atención a Menores Migrantes (CAMEM) del DIF en Tampico

<b>Aplicada a:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Sexo:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Tipo de personal:</b> <i>Directivo (Alto/Medio) / Operativo</i>	<b>Nombre de Organización:</b>

**Objetivo:** Conocer el impacto de la pandemia por COVID-19 en la operatividad de los albergues que atienden víctimas sobrevivientes de Trata de Personas y personas migrantes (objeto de tráfico) en Baja California y Tamaulipas.

#### Propuesta de estructuración del instrumento:

##### 1. Datos generales/Presentación y explicación de la entrevista

- Se explica en qué consiste la entrevista y su objetivo, se explica el consentimiento informado, se pide permiso para grabar y se presenta cada uno de los/las participantes.
- Presentación de la persona (nombre, puesto antigüedad en el refugio/albergue y principales funciones).

##### 2. Datos específicos sobre el modelo de atención:

###### a) Modelo de atención:

- Favor de mencionar las áreas de atención y brindar una breve descripción de cada una (área psicológica, área jurídica, área de trabajo social, área médica, área de educación u otros servicios). Favor de describir la ruta de atención desde la entrevista inicial y la evaluación de necesidades para determinar el tipo de atención hasta la canalización de la posible víctima.
- Describa el modelo de coordinación con otras instituciones/autoridades para garantizar que la respuesta inicial sea integral.
- ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del albergue/refugio/casa de medio camino en relación con el modelo de atención y los servicios que brinda?
- ¿Cómo cambió la ruta de atención ante la situación de la pandemia por COVID-19? ¿Ha cambiado la coordinación entre dichas áreas y/o con instituciones?
- ¿Cómo considera que el COVID-19 puede poner en riesgo al personal, los y las usuarias en sus instalaciones?

###### b) Perfil de las y/o usuarias/os que atienden:

- ¿Cuál es el número promedio de usuarios o usuarias que atienden en el albergue, refugio o casa de medio camino al mes? ¿Este número ha cambiado a partir de la pandemia?
- ¿A qué tipo de población atiende por sexo y edad (niños, niñas, adolescentes, mujeres adultas, hombres adultos)? ¿Este tipo de población ha cambiado a partir de la pandemia?
- ¿Cuáles son los rangos de edad de los y las usuarias? ¿Estos rangos de edad han cambiado a partir de la pandemia?

- ¿Han recibido usuarios/as con COVID-19? ¿Qué medidas adicionales han adoptado para mitigar los riesgos?
- ¿Sus actuales deberes y responsabilidades están relacionadas a la prevención y/o combate de la trata de personas y/o tráfico ilícito de migrantes?<sup>1</sup>
- ¿Atienden exclusivamente a víctimas sobrevivientes de trata de personas? ¿Esto ha cambiado a partir de la pandemia?

#### **Trata de Personas**

- ¿Cuántos posibles casos de trata de personas han identificado durante la pandemia?
- ¿Cuáles son los principales indicadores de detección de víctimas de trata de personas ha identificado durante la pandemia?
- ¿Cuál es la modalidad de trata más común que detectan entre los y las usuarias? ¿Esto ha cambiado a partir de la pandemia?
- ¿A qué grupo poblacional considera que la pandemia ha afectado más en materia de trata de personas?
- ¿Cuál es el principal medio de enganche detectado previo a la pandemia? ¿Ésta ha cambiado a raíz de la COVID-19?
- Por favor describa, cómo las y los tratantes engañan a las víctimas en la zona.
- Por favor, ¿describa el perfil de las y los tratantes en la zona de acuerdo con su experiencia? ¿Considera que este perfil ha cambiado a raíz de la pandemia?
- Con base en su conocimiento, ¿ha incrementado o decrecido el número de denuncias?
- ¿Cómo ha sido la coordinación entre su organización y las autoridades para dar seguimiento a los casos de trata que atiende?

#### **Tráfico ilícito de migrantes**

- ¿Ha observado cambios en los perfiles de las personas migrantes que han sido usuarios(as) durante el contexto pandemia por COVID-19?
- Desde su experiencia, ¿considera que las condiciones de vulnerabilidad de los y las usuarias incrementaron durante la pandemia por COVID-19?
- Respecto del perfil de los y las usuarias del refugio, albergue o casa de medio camino ¿qué otros aspectos no mencionados previamente han cambiado a partir de la pandemia?
- Por favor describa, cómo las y los traficantes (polleros) reclutan a las personas migrantes en la zona.
- Por favor describa el perfil de las y los presuntos traficantes en la zona de acuerdo con su experiencia ¿Considera que este perfil ha cambiado a raíz de la pandemia?

### **3. Datos sobre el impacto de la COVID-19 en el albergue**

Cómo la pandemia ha impactado el funcionamiento del refugio/albergue en los siguientes rubros:

#### **a) Recursos materiales:**

- ¿Qué recursos materiales y tecnológicos se requieren para hacer su trabajo?
- Respecto a los insumos esenciales para la operación diaria del albergue, desde su experiencia y pensando en este contexto de pandemia ¿cuentan con disponibilidad suficiente de alimentos,

<sup>1</sup> Omitir si la persona lo explica dentro de la pregunta anterior.

artículos de higiene, medicamentos, artículos de higiene personal para mujeres, niños, niñas (toallas sanitarias, pañales), entre otros?

- ¿Su albergue recibe algún tipo de donación en especie? En caso afirmativo, ¿estas donaciones se han visto afectadas debido a la pandemia por COVID-19?

**b) Humanos:**

- ¿Cuánto personal opera en el albergue? ¿El número de personal se ha visto afectado debido a la pandemia por COVID-19?
- ¿Su área de trabajo se ha visto afectada por cambios en el número de personal por la pandemia de COVID-19?
- ¿Se han modificado las funciones o asignación de funciones del personal por la pandemia de COVID-19?

**c) Económicos:**

- ¿Cómo se ha visto afectado el trabajo del área de procuración de fondos del albergue/refugio?
- ¿Cuáles son sus principales fuentes de financiamiento? ¿Se han visto afectadas (¿positiva o negativamente debido a la pandemia por COVID-19?
- ¿Su albergue recibe algún tipo de donación económica? En caso afirmativo, ¿estas donaciones se han visto afectadas debido a la pandemia por COVID-19?

**d) Infraestructura:**

- ¿Qué recursos materiales, de infraestructura y de espacio tienen y cuales requieren para mejorar la atención, desde cada una de las áreas que brindan la atención?
- ¿Considera que cuentan con los materiales, espacios o equipamiento necesarios para atender las necesidades de población como: familias, niñas, niños, población LGBTI, personas con discapacidad, personas pertenecientes a pueblos originarios y/o extranjeras.
- ¿Alguno de estos recursos de infraestructura se ha visto afectado por la pandemia de COVID-19 y de qué manera?
- ¿Considera que la seguridad/vigilancia dentro del albergue es adecuada? ¿Esta se ha visto afectada por la pandemia de COVID-19?

**4. Capacitación**

- ¿En qué temas ha sido capacitada(o) en el tiempo que lleva laborando en el albergue?
- Han recibido capacitaciones en materia de Trata de Personas, Tráfico Ilícito de Migrantes, Atención a Víctimas, género, enfoque de derechos humanos, atención a niñez, asesoría jurídica, psicológica, ¿entre otros?
- ¿Qué tipo de temas le gustaría abordar en una capacitación sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes?
- ¿Por favor mencione qué tipo de capacitación le gustaría recibir, de manera presencial o en línea y en qué horario?

**ANEXO 4:**

Instrumento Entrevistas Personas Usuarias: Percepción de Calidad de Servicio



**Instrumento B. Percepción de Calidad del Servicio**

PERSONAS USUARIAS

**Este cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión de las personas usuarias de los albergues con respecto a la atención recibida durante su estancia, particularmente en el contexto de la pandemia por COVID-19.**

1. ¿Cuándo llegó al albergue, ¿qué pensó que harían en este lugar por usted?
2. ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo apoyo en el albergue?
3. ¿Cuáles servicios ha recibido del albergue?
4. ¿Considera que la pandemia por COVID-19 ha influido en los servicios proporcionados por el albergue?
5. ¿Considera que la pandemia por COVID-19 ha influido en que pueda tener cambios en su vida a partir del apoyo del albergue?
6. ¿Cuál ha sido el cambio más significativo en su vida a partir de su ingreso en el albergue?
7. Señale qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
• Se tomaron las medidas necesarias de protección ante la COVID-19 durante la atención recibida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El personal me hizo sentir bienvenida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El personal me trató con respeto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El lugar en donde me recibieron fue cómodo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Las personas usuarias del albergue de medio camino me hicieron sentir cómodo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ninguna de estas opciones fue cierta para mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Señale qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Me siento segura (o).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acudo al servicio de atención psicológica: <b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/> en caso afirmativo:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal de psicología me ha ayudado a conocerme y en mi proceso de construcción de un plan de vida.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estoy recibiendo capacitación técnica y/o educación adaptada para poder obtener un empleo ante la pandemia por COVID-19.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal tiene los conocimientos y la experiencia para cumplir sus funciones.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mis cuestiones de salud se han atendido.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso de haber tenido COVID-19:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal me brindó el apoyo necesario para procurar mi salud.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso de haberse presentado un caso positivo de COVID-19 en el albergue:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal tomó las medidas de higiene necesarias para procurar la salud del resto de las personas usuarias (comunicación constante, seguimiento de síntomas)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el albergue se facilita el acceso a la educación.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>He recibido apoyo jurídico.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Me ayudan a tener contacto con personas que pueden ayudarme.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



9. ¿Hay alguna recomendación que quisiera hacer para que el personal brinde un mejor servicio?
10. Si tiene hijas o hijos con usted en el Refugio, ¿hay alguna recomendación que quiera hacer para fortalecer el servicio para ellos?
11. Te identificas con alguna población:
- Persona de la comunidad LGBTTTI
  - Persona con discapacidad
  - Persona adulto(a) mayor
  - Persona migrante, refugiada y/o solicitante de asilo
  - Persona proveniente de un pueblo y/o comunidad indígena
  - Persona afrodescendiente
12. ¿Tiene alguna sugerencia que quiera hacer para fortalecer el servicio para la comunidad?
13. ¿De qué manera consideras que la atención y servicios del albergue están contribuyendo a tu plan de vida en el futuro?
14. Si considera que hizo falta preguntar por algún tema, puede hacer sus comentarios en este apartado.

## ANEXO 5: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Atención y Canalización

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California							
Preguntas respecto a la Atención y Canalización							
Entrevistado(a)	Sexo	¿Nos puedes platicar un poquito qué áreas de atención tiene la CAMI?	¿Nos puedes dar una breve descripción de cada área?	¿Cuáles son las principales instituciones a las que canalizan a las usuarias?	¿Cuál consideras que sería la principal fortaleza de la CAMI?		
1	Mujer	La CAMI ofrece servicios de asesoría legal y atención psicológica.	<p>Área de atención de registro – se recibe a la persona en cuanto llega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay un formato en donde se registran sus datos básicos, donde se da seguimiento a los casos, y se detalla el acompañamiento.</li> <li>- Una vez que la usuaria está registrada, se pasa a psicología, atención legal o canalización.</li> <li>- En caso de que requiera asesoría legal, pasa con la abogada, ella la asesora, la orienta y, si es posible, la acompaña.</li> </ul>	Si la persona decide presentar una denuncia, es a la Fiscalía del Estado, Defensoría Pública DIF	<p>La atención que damos. Cuando llega una usuaria no la hacemos esperar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por ejemplo, cuando una mujer llega a la Fiscalía a presentar una denuncia, la hacen esperar mucho tiempo.</li> <li>- Si no hay un traductor, esto hace que ella se desespere y se desanime.</li> </ul>		
			<p>En caso de que la usuaria hable una lengua materna como el mixteco, entonces intervengo desde el inicio, hago la traducción y también paso con la abogada para hacer interpretación.</p>			Si llega una mujer embarazada la canalizamos con la partera tradicional.	<p>La confianza que le hemos brindado a las mujeres, por ejemplo, en los programas de radio, los talleres comunitarios.</p>
			<p>Si requiere acompañamiento o si ella desea presentar la denuncia de acuerdo a su situación, se le acompaña a las instituciones correspondientes.</p>				<p>El hablar una lengua materna.</p>
2	Mujer	Damos acompañamiento jurídico principalmente.	<p>Se les explica sobre sus derechos, sobre violencia, sus derechos laborales, se les indica a qué instituciones pueden acudir.</p>	NA	<p>Nuestra fortaleza es el enfoque de perspectiva de género e interculturalidad que tiene la CAMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por ello las personas migrantes que hablan alguna lengua indígena se acercan a nosotros.</li> </ul>		
			<p>A las mujeres que no hablan español, se les da un seguimiento más puntual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algo que nos limita es que no podemos tener intérpretes para todas las lenguas y, en esos casos, no podemos darles un buen acompañamiento.</li> </ul>			Además, el buen trato que reciben aquí.	
			<p>Doy seguimiento también a los/las jornaleros(as) del Valle [de San Quintín], especialmente a personas de edad avanzada, ya que no les es fácil trasladarse a las instituciones y no oyen bien, entre otros temas.</p>				
3	Mujer	Asesoría jurídica.	<p>Incluye proporcionar información a la mujer conforme a sus derechos, ver que las áreas estén articuladas y que estemos dando un buen servicio de atención a las mujeres.</p>	NA	<p>Nuestra fortaleza es que, a pesar de no tener recursos en muchas ocasiones, nos hemos sabido mantener y seguir trabajando para mantener nuestras puertas abiertas.</p>		
			<p>Damos seguimiento y atención a las compañeras. También veo un poco la operatividad del centro y el presupuesto que el INPI nos asigna.</p>			<p>Además, la vinculación que tenemos con diferentes actores de procuración y administración de Justicia y del sector salud.</p>	
4	Mujer	Atención a la persona usuaria.	<p>Cuando yo estuve en el área de atención, primero la escuchaba a la usuaria desde que ella entrara para que se pudiera expresar y sentirse segura.</p>	NA	<p>Nuestra principal fortaleza es que somos de aquí, conocemos la zona, la situación de la gente, también somos migrantes, indígenas, y algunas hemos vivido por procesos de violencia familiar.</p>		
			<p>Luego de escucharla veíamos si requería apoyo de la abogada para ver la pensión de sus hijos, o apoyo psicológico, de salud. O si quizá requería apoyo en las tres áreas.</p>			<p>Esto ayuda a que la usuaria se sienta identificada y apoyada.</p>	





## Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Atención y Canalización

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California				
Preguntas respecto a la Atención y Canalización				
Entrevistado(a)	Sexo	¿Cuál crees que sea la principal área de oportunidad para que mejore aún más la atención que brindan?	¿Cuál es el número promedio de usuarias que atienden al mes en el albergue?	¿A qué tipo de población atiende?
1	Mujer	<p>Seguir capacitándonos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gracias a las capacitaciones y formaciones que tuvimos, aprendimos cómo trabajar.</li> <li>- Tuvimos también un taller de fortalecimiento organizacional para detectar qué habilidades tenemos y cómo podemos fortalecerlas.</li> </ul>	Antes de la pandemia creo que teníamos como 25-30 personas.	A indígenas: mixteco, zapoteco, náhuatl, mixe.
		<p>Pienso que podemos seguir capacitándonos en las leyes y normativas y actualizarlos frecuentemente, porque éstas van cambiando.</p>		<p>Atendemos también a población no indígena.</p> <p>Por medio de los talleres comunitarios, repartición de folletos, y programas de radio, difundimos los servicios que realizamos.</p> <p>De esa manera explicamos que la Casa de la Mujer Indígena está para atender a toda la población, pero especialmente a mujeres.</p>
2	Mujer	NA	Alrededor de 25 personas.	<p>Mayormente a mujeres y niñas, pero también a niños, adolescentes, hombres y mujeres indígenas, y adultos mayores, entre otras.</p>
3	Mujer	Tuvimos un caso donde a una compañera del área jurídica fue amenazada con la muerte, por lo que un área de oportunidad es el fortalecimiento de la seguridad de nuestro equipo.	Entre 15-20 personas.	Atendemos a población indígena migrante que viene del los estados de Chiapas, Veracruz, Guerrero, y Oaxaca, principalmente.
		En ocasiones, tenemos a los esposos de las mujeres violentadas amenazándonos.		Las mujeres normalmente tienen entre 22 y 56 años; los hombres a partir de los 36.
		Además, creo que podríamos trabajar en ser un albergue, no lo somos, solo las asesoramos y las acompañamos a las usuarias.		Las personas que vienen por cuestiones laborales tienen 75 o 76 años.
		Hay otros albergues para la mujer, pero son de alguna religión y se les requiere asistir a pláticas sobre ello, por lo que queremos ofrecer un albergue no religioso para ellas en San Quintín.		También atendemos a niños de 4 años que vienen con sus madres y requieren apoyo psicológico.
4	Mujer	Nuestra debilidad es la seguridad, ya que hemos tenido agresores que vienen hasta aquí y estamos en peligro.	Yo solo puedo hablar de los meses más recientes que he estado aquí (me separé de la CAMI por dos años) y hemos llegado a atender hasta 40 personas en un mes.	Yo como promotora del centro me dirijo con la promotora de las comunidades para ponernos de acuerdo sobre formas de la difusión de información.
		Otra debilidad es la falta de recursos y la falta de albergues que no sean religiosos en la zona.		Normalmente, la información se dirige a mujeres, niñas y adultos mayores.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

## ANEXO 6: Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Recursos Económicos y Humanos

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California						
Preguntas respecto a Recursos Económicos y Humanos						
Entrevistado(a)	Sexo	¿Qué recursos materiales y tecnológicos necesitarías para llevar a cabo tu trabajo día a día?	¿Han recibido algún tipo de donación en especie?	Hablando de recursos humanos, ¿cuánto personal opera en la CAMI?	¿La búsqueda de financiamiento se ha visto afectada durante la pandemia?	¿Cuáles son sus principales fuentes de financiamiento?
1	Mujer	Computadoras para brindar el servicio de sala digital a las mujeres.	El año pasado tuvimos una donación de telas para hacer nuestros cubrebocas, y tuvimos el apoyo de despensas para la población.	De tiempo completo, ahora estamos sólo dos personas.	Ha sido igualmente difícil.	El Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI) y Fondo Semillas.
		En cuanto a financiamiento, hemos visto que generalmente se apoya más a las instituciones del sur que a las del norte, quizá porque se cree que cerca de la frontera hay más dinero, pero no es así para nosotros.	Tuvimos también una entrega de cubrebocas de parte de las Naciones Unidas.			
		Requerimos también suficientes alimentos, artículos de higiene personal, artículos de limpieza, agua, teléfono, internet.	Hace unos nueve años tuvimos el apoyo de una fundación de San Diego, quienes donaron muebles y madera para armar gabinetes y escritorios.	Se va a incorporar la psicóloga.		
		Tenemos el financiamiento del INPI, entonces tenemos algo de esto, pero no siempre contamos con ello.	También hemos recibido apoyo de organizaciones religiosas para poner saldo a los celulares de los muchachos que están estudiando, cobijas, entre otras.			
2	Mujer	NA	NA	NA	NA	NA
3	Mujer	NA	NA	NA	NA	NA
4	Mujer	Una computadora para hacer mis análisis y reunir información, capacitación para trabajar y elaborar bases de datos, llevar los registros.	Recibimos apoyo de cubrebocas, despensas, gel.	NA	Siempre ha sido una limitante y una dificultad para nosotras, por recortes de presupuesto del Gobierno Federal, etcétera	NA
		Además, tener un medio de transporte para el centro.				
		Extintores, botiquines de primeros auxilios.			El INPI nos ha seguido apoyando.	
		Una estufa para que las usuarias puedan cocinar.				
En cuanto a la COVID-19, necesitamos cubrebocas, artículos de higiene personal, termómetros.						

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

## Entrevistas a Personal de la CAMI – Preguntas sobre Recursos Económicos y Humanos

Entrevistas a personal: Casa de la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California						
Preguntas respecto a Recursos Económicos y Humanos						
Entrevistado(a)	Sexo	Durante la pandemia, ¿han recibido alguna donación económica?	¿Qué otras limitantes tienen en el centro?	¿Tienen alguna necesidad para proporcionar atención a la población con discapacidad, LGBT, etcétera?	¿En qué temas has recibido alguna capacitación o formación en el tiempo que llevas en la CAMI?	¿En qué modalidad preferirías recibir una capacitación y en qué horario?
1	Mujer	No	Por seguridad, quisiera que las compañeras tuvieran acceso a un GPS, por si algo les pasa durante el camino cuando se visiten a las comunidades. Además, usamos nuestros vehículos personales para cuestiones del centro, y si se descomponen alguno de estos vehículos, no tenemos recursos para arreglarlos.	La semana pasada se avanzó en la ley sobre matrimonios igualitarios.	En derecho, en género, en interculturalidad, en pertenencia cultural.	De preferencia en modo presencial, durante las mañanas.
				Aquí en San Quintín aún es mal visto, es un tema tabú.	Sobre tipos y modalidades de violencia.	
				Son muy pocos los adolescentes y personas que se reconocen con una diversidad sexual distinta.	En derecho laboral con sus diferentes temáticas. En salud sexual y reproductiva para adolescentes y jóvenes. En la prevención de trata de personas en comunidades indígenas. En temas de nuevas masculinidades. Fortalecimiento y liderazgo de mujeres indígenas, etcétera	
2	Mujer	NA	NA	NA	NA	NA
3	Mujer	NA	NA	NA	NA	NA
4	Mujer	Del INPI y Fondo Semillas	Necesitamos un área para el resguardo de mujeres.	NA	Me capacité como promotora en educación sexual reproductiva para dar información a los jóvenes.	Yo prefiero el formato presencial.
			Reacondicionar un área para niños.		Tengo un diplomado en liderazgo por parte de la UNAM.	
			Mejorar la seguridad y vigilancia.		Además, un diplomado para la atención a mujeres víctimas de abuso sexual, cursos de computación, de primeros auxilios. Taller de violencia de género.	
					Por parte de las Naciones Unidas he recibido capacitaciones sobre la mujer indígena, foros sobre tratados, y documentos internacionales. Tuve un taller sobre trata de personas y fue la primera vez que escuché de eso.	

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

## ANEXO 7: Entrevistas a Personas Usuarias de la CAMI<sup>28</sup>

Entrevista Percepción Servicio						
Personas Usuarias Albergue Centro de Atención a la Mujer Indígena (CAMI); San Quintín, Baja California						
Personas Entrevistadas: Cuatro Cuatro personas adultas mujeres						
Pregunta	Respuesta					
	Sí	No	Más o menos	No aplica	No sabe	Sin preguntar o sin respuesta
¿Has recibido algún servicio desde que llegaste? ¿Por ejemplo, comida, etcétera?	xx	x				x
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en los servicios que proporciona el albergue?	xxx					x
¿Consideras que la pandemia por COVID-19 ha influido en tener cambios en tu plan de vida?						xxxx
¿Tienes algún familiar o amigo que se ha enfermado?						xxxx
¿El personal toma las medidas necesarias para proteger el albergue y las personas usuarias ante la COVID-19?	xxx		x			
¿El personal te ha hecho sentirte bienvenido aquí?	xxx					x
¿El personal te trata con respeto?	xxx					x
¿Está cómodo el lugar donde te recibieron?	xxx					x
¿Las otras personas que ya estaban aquí, las otras personas que son migrantes te tratan bien? ¿Te tratan con respeto?	xxx					x
¿Dentro del albergue te sientes seguro(a)?	xxx					x
¿Las personas que se encargan de psicología te han ayudado a integrarte, te conocen?	x					xxx
¿Has recibido algún tipo de capacitación?		xxx				x
¿El albergue te facilita educación o clases de algún tipo? ¿Educación física?	xx		x			x
¿Crees que el personal de aquí tiene los conocimientos y la preparación para atenderte?	xxx					x
¿Consideras que tus cuestiones de salud han sido atendidas?	x	xxx				
¿Consideras que el personal te brinda apoyo para que tu salud esté bien? ¿Te atiende un médico?						xxxx
¿Consideras que el personal toma las medidas para que los que lleguen acá estén saludables? ¿Usan cubrebocas, se lavan las manos?	xxx		x			x
En caso de haber tenido COVID-19, ¿el personal te brindó el apoyo necesario para procurar mi salud?						xxxx
En caso de haberse presentado un caso positivo de COVID-19 en el albergue, ¿el personal tomó las medidas de higiene necesarias para procurar la salud del resto de las personas usuarias (comunicación constante, seguimiento de síntomas, etcétera)?						xxxx
¿Has recibido apoyo legal? ¿Has hablado con un abogado? ¿Te explicaron como está tu caso?	xx	x				x
¿Te ayudan a tener contacto con otras personas que te puedan ayudar?	xx		x			x

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

<sup>28</sup> En todas las celdas donde se ve el símbolo "x," significa que una persona usuaria dio una respuesta positiva a la pregunta en cuestión.

## ANEXO 8: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Preguntas Demográficas y Laborales

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas				
Preguntas Demográficas y Laborales				
Entrevistado(a)	Sexo	Institución DIF Tamaulipas	Ubicación	Funciones laborales
1	Hombre	CAMED	Matamoros	Se encarga de asistencia social a niños, niñas y adolescentes migrantes, acompañados o no acompañados.
				Se les brinda asistencia médica y jurídica.
2	Hombre	CAMED	Ciudad Victoria	Apoya al CAMED de Tamaulipas, tanto en la frontera norte como en la frontera sur.
				Los CAMED dan el mismo servicio, con la diferencia de que no [todos atienden a puros repatriados, están a disposición de la Fiscalía Federal].
3	Mujer	CAMED	Nuevo Laredo	Atención a la población migrante NNA acompañados y no acompañados.
				Además de asistencia social, se brindan talleres de orientación, arte, cultura y deporte.
4	Mujer	CAMED	NA	Asesora jurídica y encargada de representación ante la fiscalía de niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores.
				Atención a familias migrantes y adolescentes que viajan solos, adultos mayores, mujeres.
5	Mujer	Casa Hogar del Niño	NA	Atención a niños migrantes – médica, psicológica, alimenticia, actividades de educación, talleres, entre otras.
6	Mujer	CAMED	Reynosa	Encargada de entrevistas a migrantes adolescentes.
				Brindarles alimento, ropa, calzado, entre otras.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

**ANEXO 9: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Preguntas sobre Perfiles de Personas Usuarías y Personal**

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas			
Perfil de Personas Usuarías y Personal			
Entrevistado(a)	Sexo	Personas Usuarías	Personal
1	Mujer	En la Casa Hogar del Niño en Reynosa podemos albergar a 60 personas de 0 a 18 años.	Trabajamos alrededor de 34 personas en el albergue, incluyendo personal de administración, intendencia y cocina, entre otros. Es un centro de 24 horas, por lo que tenemos turno diurno y nocturno.
		Albergamos a niños de la comunidad y niños migrantes (sólo podemos albergar a 12 migrantes actualmente debido a la pandemia).	En general, las funciones siguen iguales después del inicio de la pandemia, sólo los encargados del protocolo de sanitización han modificado sus funciones.
		Actualmente tenemos albergado 1 niño migrante y 47 niños de la ciudad.	Recibimos apoyo con material del DIF Reynosa (cubrebocas, termómetros, etcétera).
		Tenemos el proyecto de movernos a un nuevo centro para contar con mayor capacidad, donde quizá podríamos albergar hasta 100 personas.	Hemos solicitado más personal de salud y sí hemos recibido apoyo del DIF.  Sí hemos sido afectados por la pandemia. Hace poco tuvimos contagios dentro del personal, no hubo casos de gravedad ni hospitalizaciones. El personal ya se vacunó.
2	Hombre	En los 4 CAMED de Tamaulipas tenemos contabilizados a 4,408 usuarios durante este año, y creo que, dentro de dos semanas (que se actualicen las cifras), tendremos contabilizados a 5,600 usuarios.	Todo mi equipo sí se vacunó cuando se estaban vacunando a los mayores de 60 años, pero creo que ha habido problemas de coordinación de vacunación con el sector de salud, ya que otros equipos no han recibido la vacuna.
		En el año 2020 tuvimos a 3,994 usuarios en total. Este año romperemos record de atención a familias migrantes. Calculo que a final de año alcanzaremos a los 10,000 usuarios.	
		Algunos migrantes del Título 42 regresan de Estados Unidos a su país de origen y ya no pasan por los albergues.	
		Honduras es el principal país de origen de los migrantes, junto a Guatemala y El Salvador.	
		Del interior de México, tenemos migrantes de Chiapas y Oaxaca mayormente, así como de Guanajuato y Zacatecas.	
3	Mujer	En Reynosa no tenemos personas provenientes de grupos indígenas ni de la comunidad LGBT.	NA
4	Hombre	Nosotros sí hemos tenido personas de origen indígena de Chiapas.	NA
5	Mujer	Tenemos personas provenientes de Chamula y hemos tenido coordinación con la Procuraduría de ese lugar de Chiapas para poder trasladar a los migrantes.	NA

Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Preguntas sobre Perfiles de Personas Usuaris y Personal

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas			
Perfil de Personas Usuaris y Personal			
Entrevistado(a)	Sexo	Personas Usuaris	Personal
6	Hombre	Hay un tema de interpretación de idiomas, ya que en ocasiones los migrantes no hablan español, o fingen no hablarlo para que el personal del albergue no pueda entender lo que dicen.	NA
		Últimamente hemos usado ciertas aplicaciones para tener conversaciones con personas rusas, árabes y otras personas foráneas. Son muy eficientes. El problema viene cuando se trata de algún dialecto para el cual no existe ninguna aplicación telefónica.	
7	Mujer	En cuanto a la población LGBT, hemos atendido a personas trans y se les ha atendido de la misma manera, no ha habido ninguna complicación.	NA

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.

**ANEXO 10: Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Información Adicional**

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas		
Información Adicional sobre Procesos y Personas Migrantes Usuarias		
Entrevistado(a)	Sexo	Observaciones sobre procesos migratorios, dificultades, necesidades, frustraciones, entre otras.
1	NA	Hay un desconocimiento total del tema de migración por las autoridades federales. Se les pide asistencia y deciden no darla para no meterse en problemas, pero pueden acudir a los funcionarios de DIF para ofrecer un acogimiento.
		Existe un estigma en el tema de migración y esto sucede por falta de información.
		La autoridad federal no está capacitada y, en ocasiones, como un acto “humanitario,” piden pizzas para los migrantes y no piensan en que los migrantes necesitan hidratación urgentemente.
		Se les aconseja a las autoridades federales brindarles bebidas hidratantes, ya que es lo primero que deben consumir, aunque el migrante tenga hambre.
		El problema es que, aunque hagamos reuniones, la información no sale de aquí y seguimos teniendo estos problemas por falta de información.
		Esto nos ha llevado a nosotros a desarrollar el proceso que tenemos, recibirlos y ver las prioridades, ya cuando vemos que no hay temas urgentes de salud, los llevamos a la cocina para que coman un poco.
2	NA	Como lo hemos platicado, hablar sobre migración es un tema amplio. El Instituto Nacional de Migración (INM) nos emite un oficio de los menores que se encuentran con ellos, y cuando lo recibimos, el asesor jurídico, el trabajador social y el psicólogo realizan la entrevista a los NNA en las instalaciones de migración.
		Ellos nos cuentan cómo llegaron ahí y nosotros investigamos en los albergues sus capacidades para poder albergar a estos niños.
		Cuando llegan solos, les corresponde ir al CAMED y a la Casa Hogar, y cuando son familias van a La Casa del Migrante y a otros albergues. Sobre esos dos últimos no tenemos ningún control, sólo el registro de las personas que se encuentran ahí.
		Después de entrevistarlos, sabemos si desean regresar a su país de origen, si emigraron por una situación de violencia o si tienen familiares en Estados Unidos.
		Los hospedamos hasta que arreglen su situación legal, les explicamos que van a permanecer en Reynosa y que el proceso dura de 8 a 12 meses.
		Si el menor desea regresar a su país de origen, se le brinda asistencia para hacerlo.
		El espacio en los albergues es insuficiente, tenemos que esperar a que las familias sean repatriados y mientras esto no pase, no se puede albergar a nadie más.
		En el INM se les brinda alimento frío, sólido, y que ha sido refrigerado un tiempo. En los albergues se les brinda comida preparada al momento, después de que el médico hace su revisión médica. También se les proporciona ropa limpia.
		Nosotros como Procuraduría, además de asesorarles legalmente, verificamos que estén siendo atendidos en los albergues; verificamos que sean tratados humanamente.





## Entrevistas a Personal del DIF Tamaulipas – Información Adicional

Grupo Focal con Personal: Sistema DIF; Tamaulipas		
Información Adicional sobre Procesos y Personas Migrantes Usuarias		
Entrevistado(a)	Sexo	Observaciones sobre procesos migratorios, dificultades, necesidades, frustraciones, entre otras.
3	Hombre	Hubo un caso en que, en el aeropuerto, la Guardia Nacional tomó la identificación de la persona que venía, pero ellos no tienen por qué verificar la identidad de las personas.
		Quiero entender que, con la reforma a la Ley de Migración en enero, ustedes se facultan para poder atender a la persona que necesita atención, y por ello la Guardia Nacional no debe impedirlo. Es importante que esto quede documentado y decir que la única autoridad competente para hacer ese tipo de revisiones es el INM, y sólo en puntos como aeropuertos o terminales de autobuses.
		Nosotros como mexicanos no estamos obligados a portar una identificación en todo momento.
4	Hombre	A mí, la Fiscalía me asigna una familia y se da 48 horas para que el juez determine darles audiencia. Yo tengo que notificar al INM dónde voy a hospedar a esta familia, y el INM tiene 2 horas para darles un permiso provisional por 30 días.
		El usuario entonces puede salir del albergue, pero yo tengo un mandato judicial federal que me dice que debo retenerlo, por lo que, a veces, la misma Ley se contradice. Esto crea confusión para el migrante sobre el protocolo a seguir al brindar asistencia al migrante.
		Las autoridades no tienen el mismo criterio, en Tampico y Nuevo Laredo se brinda información distinta. Estamos en etapa de “ensayo y error.”
5	Hombre	Para la reforma a la Ley, no se tomó en cuenta al DIF ni al INM y afectó a ambas entidades.
		Existen problemas también respecto a la alimentación que se le da al migrante, ya que ésta varía en caso de ser extranjero o nacional.
6	Mujer	Hay migrantes que no desean recibir ayuda, que tienen un permiso temporal y no quieren ser retenidos en el DIF.
		Se debe especificar en algún documento que la familia debe estar de acuerdo con recibir nuestra ayuda y ser albergada y, en caso de que la familia no quiera el apoyo, se le debe dejar ir.
		Debemos respetar los deseos de la familia.

Fuente: Elaboración propia con base en información recabada en entrevistas.



**UNODC**

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito