

## País: México

# Buena práctica: Mejora de la comunicación con las personas solicitantes de asilo y refugiadas

Fechas de implementación: 2019 - actualidad

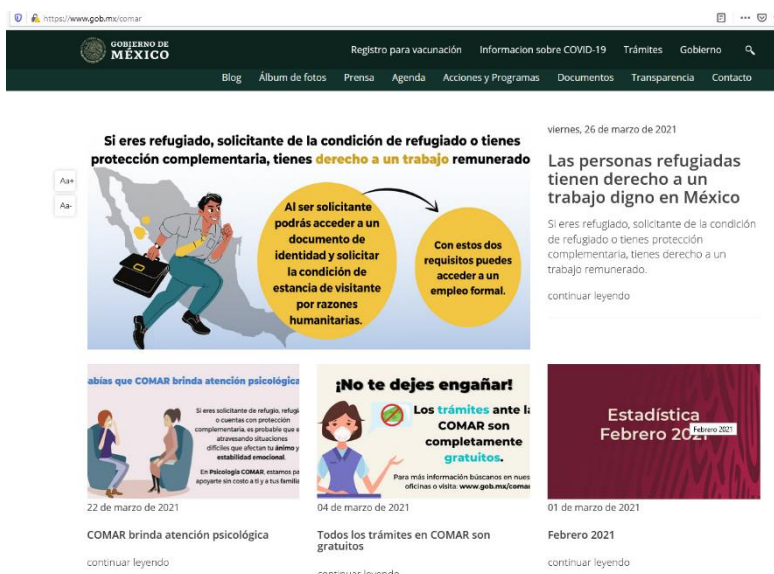
### Descripción general:

Las autoridades mexicanas, Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR); Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y el Instituto Federal de la Defensoría Pública (IFDP), con el apoyo de ACNUR, han trabajado en la elaboración de distintos materiales de información para solicitantes de asilo y refugiados. Estos incluyen material gráfico y audiovisual, pero también la difusión de información confiable a través de “Confía en el Jaguar”.

### Actividades:

- Blog

La COMAR mantiene permanente actualizado su [blog](#) en el que comunica información de interés. Este canal resultó vital durante la pandemia para difundir información relativa a los procedimientos de determinación, la extensión de la documentación, entre otros aspectos. Los artículos que se publican en el blog presentan una portada sumamente atractiva e información clara y concisa respecto a qué se quiere transmitir.



The screenshot shows the website <https://www.gob.mx/comar>. The header includes navigation links: Registro para vacunación, Información sobre COVID-19, Trámites, Gobierno, Blog, Álbum de fotos, Prensa, Agenda, Acciones y Programas, Documentos, Transparencia, and Contacto. The main content area features three blog posts:

- viernes, 26 de marzo de 2021**  
**Las personas refugiadas tienen derecho a un trabajo digno en México**  
Si eres refugiado, solicitante de la condición de refugiado o tienes protección complementaria, tienes derecho a un trabajo remunerado.  
continuar leyendo
- 22 de marzo de 2021**  
**COMAR brinda atención psicológica**  
continuar leyendo
- 04 de marzo de 2021**  
**Todos los trámites en COMAR son gratuitos**  
continuar leyendo

There is also a partial view of a post titled "Estadística Febrero 2021" dated 01 de marzo de 2021.

- Material gráfico y audiovisual

COMAR, CNDH y el IFDP, junto a ACNUR, han realizado material de comunicación masiva sobre quién es una persona refugiada, los derechos de las personas migrantes y el procedimiento para solicitar el estatus de refugiado. Estos son difundidos principalmente en albergues y puntos clave de la ruta migratoria, incluyendo aeropuertos; así como en las oficinas de ACNUR y sus socios, de COMAR e instalaciones del Instituto Nacional de Migración. Además de medios digitales como sitios web, grupos de WhatsApp y Facebook.



**¿Tienes miedo de regresar a tu país porque tu vida está en peligro?**

Tienes derecho a solicitar protección como una persona refugiada en México

La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) es la responsable de recibir, analizar y decidir sobre las solicitudes de la condición de refugiado en México.

Durante tu procedimiento no podrás ser devuelto a tu país, y si eres reconocido como una persona refugiada podrás quedarte a vivir en México y comenzar una nueva vida.

**¡Contacta a la COMAR!**  
Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, **COMAR:**  
**(55) 5209 8800 ext. 30147**  
Para más información y orientación contacta a la Agencia de la ONU para los Refugiados, **ACNUR:**  
**01 800 226 8769**

Si tienes preguntas puedes contactar a El Jaguar en Facebook

GOBIERNO DE MÉXICO | GOBERNACIÓN | COMAR | CNDH | INM | UNHCR ACNUR



**¿Tienes miedo de regresar a tu país porque tu vida, seguridad o libertad corren peligro?**  
**En México tienes derecho a pedir protección como una persona refugiada**

**¡Solicita protección!**  
Acércate a la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) o a las Oficinas de Regulación Migratoria del Instituto Nacional de Migración (INM) para iniciar tu solicitud de la condición de refugiado en México.

**Formulario**  
Llenarás un cuestionario explicando por qué solicitas tu país y por qué no puedes regresar. Incluye a todos los que viajan contigo!  
Tienes derecho a contar con un abogado/a público durante todo el procedimiento.

**Constancia**  
La COMAR te dará una Constancia de trámite que prueba que has iniciado el procedimiento y que no puedes ser devuelto a tu país.  
Tu Constancia sólo será válida dentro del estado (Entidad Federativa) en el que iniciaste el procedimiento. Si sales del estado, la Constancia se considerará como abandonada.

**Clave**  
Te darán una clave que te permitirá acceder a trámites y servicios públicos.

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

**Tarjetas de identificación por visitantes**  
Si eres una persona solicitante de la condición de refugiado te darán una Tarjeta.  
Omníuma una estancia regular en el país y autorizará a que trabaje lo gratis y tiene vigencia hasta de un año.

**Reconocimiento**  
La COMAR realiza por lo menos dos entrevistas, una para conocer y fortalecer el acceso a Identificación y servicios.  
La otra para conocer los motivos por los que quieres regresar a tu país.  
Puede haber más de una entrevista.

**Recepción**  
La COMAR emite la Constancia de trámite de la COMAR de constituir tu familia.  
Puede haber entre 15 a 30 días hábiles para que la COMAR te constituya tu familia.  
Puede haber más de una entrevista.

**Recepción positiva o negativa**  
Recepción positiva: Una persona refugiada o recibida provisionalmente.  
Recepción negativa: Si no estás de acuerdo con la decisión de la COMAR, puedes pedir que decida la Corte Interamericana. Si no quieres esta opción, puedes regresar a tu país.

**Tienes 30 días hábiles a partir de tu llegada a México para presentar tu solicitud.**

México | Gobernación | COMAR | INM | UNHCR | UNICEF | CNDH

- Confía en El Jaguar



[Confía en El Jaguar](#) es una plataforma de comunicación con comunidades desarrollada por el ACNUR, A través de su página de Facebook El Jaguar, como portavoz de ACNUR, la Organización Internacional para las Migraciones México (OIM), UNICEF México, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), y la COMAR comparte mensajes de información y protección a las personas migrantes y personas con necesidades de protección internacional, al tiempo que contesta directamente a sus dudas y preguntas.

El Jaguar comparte mensajes de información y protección respecto de aspectos tales como dónde encontrar ayuda, cuáles son los derechos de las personas solicitantes de asilo y refugiadas, cómo solicitar protección como refugiado, experiencias, información de cómo regularizar la condición migratoria, albergues y organizaciones de ayuda, tips para niñas, niños y adolescentes y mensajes dirigidos a personas LGBTI. Al mismo tiempo, las personas pueden preguntar a través del Messenger de Facebook a El Jaguar cualquier duda que tenga. De esa manera, se responden directamente preguntas en el horario de atención de ACNUR.

El Facebook de Confía en El Jaguar tiene una estrategia de difusión en línea, a través de los sitios web y redes sociales de COMAR y de [ACNUR](#), y sus aliados; además de tener presencia en más de 120 albergues en el país. Se ha realizado un [vídeo informativo](#) disponible en el sitio web de Ayuda de ACNUR así como un [audio](#). Para El Jaguar, se han desarrollado también videos, entre otras cosas, brindando [información sobre el procedimiento](#). Y en 2021 el actor mexicano Gael García se sumó como amigo del Jaguar para aumentar su visibilidad.

### Resultados / Impacto:



- Más de 128 mil personas compartieron, comentaron o reaccionaron con las publicaciones de El Jaguar durante junio 2021.
- El Jaguar tiene un alcance promedio mensual de medio millón de usuarios en el territorio nacional.
- Responde cada mes a un promedio de 1,100 consultas de la población

#### **Desafíos en la implementación:**

#### **Socio(s):**

- COMAR / CNDH / IFDP / ACNUR (Iniciativa QAI)

#### **Lecciones aprendidas:**

- La práctica ha demostrado ser sumamente positiva en tanto todas las instituciones involucradas en la protección de personas refugiadas, con alcance nacional, están difundiendo el mismo contenido.

#### **Impacto de la pandemia COVID en la implementación:**

- La estrategia en un inicio estaba enfocada en comunicación offline, pero la pandemia evidenció la necesidad de fortalecer el ámbito digital, que entre otras cosas impulsó la apertura de la cuenta de Twitter y Facebook de la COMAR.

#### **Utilización del mecanismo del Grupo de Apoyo a la Capacidad de Asilo:**

No.

#### **Información adicional:**