

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos

Justicia y democracia

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

PAP PROGRAMA DE INCIDENCIA Y

DISEÑO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS I



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

**GOBIERNOS MUNICIPALES: POR UN
DESARROLLO LOCAL BASADO EN LA
GOBERNANZA DEMOCRÁTICA**

Apoyo a la Movilidad Humana en Zapoan, Jalisco

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Licenciatura de Administración de Empresas y Emprendimiento, Diego Patricio Hernández

Guerrero

Licenciatura de Ingeniería Industrial, Karen Michel Moska

Profesora PAP: Judith Ponce Ruelas

Tlaquepaque, Jalisco, junio de 2025

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	0
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	0
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto y expectativa a desarrollar, estableciendo una hipótesis inicial	2
1.2 Caracterización de la organización	3
1.3 Identificación de la(s) problemática(s)	5
1.4. Planeación de alternativa(s)	9
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	11
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	12
1.7. Anexos generales	13
2.0 Marco Teórico (Desarrollo de la Figura o problemática que se aborda)	14
2.1 Bibliografía y otros recursos	15
3. Productos	16
4. Reflexión crítica y ética de la experiencia	17
4.1 Sensibilización ante las realidades	17
4.2 Aprendizajes logrados	19

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

Este proyecto forma parte del PAP “Gobiernos Municipales: Por un desarrollo local basado en la gobernanza democrática”, tiene el objetivo de fortalecer la atención institucional de la jefatura de movilidad humana que atiende a personas en migrantes en el municipio de Zapopan. El trabajo se desarrolló en colaboración con la Jefatura de Movilidad Humana de la Dirección de Derechos Humanos y se enfocó en resolver limitaciones institucionales que no permitían el óptimo acompañamiento y seguimiento de trámites para personas migrantes.

Durante el periodo de verano, se detectaron problemas como la falta de personal, la falta de herramientas sistematizadas y la carencia de materiales informativos entendibles para migrantes. Para esto, se desarrollaron tres productos: una base de datos automatizada para el seguimiento de trámites, un mapa visual con rutas hacia albergues y oficinas y un grupo de infografías con información de los trámites más frecuentes.

El trabajo del periodo fue de mucha colaboración directa, con retroalimentación constante por parte de la jefatura. A través de entrevistas, análisis del entorno y diseño en colaboración de varios equipos del PAP, lo que dio como consecuencia productos útiles, claros y aplicables a corto plazo para la jefatura y los migrantes.

Este trabajo busca mejorar el seguimiento y alcance institucional y facilitar el acceso a derechos de las personas en movilidad humana. La experiencia nos ayudó a darnos cuenta del valor del trabajo interdisciplinario, la escucha activa a nuestros clientes y el diseño de soluciones realistas y aplicables, trabajando siempre con compromiso hacia la jefatura.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP fue un trabajo lleno de aprendizaje y de trabajo social, conformado por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa, compartiendo sus conocimientos y experiencia, pudimos dar respuesta a problemas del municipio de Zapopan. Dando como consecuencia, una experiencia PAP llena

de trabajo activo, compromiso, investigación y colaboración entre todas las partes involucradas.

Semanas 1 y 2: Inicio y contextualización.

Entendimiento del PAP, del alcance del proyecto y elección de la jefatura con la que se va a trabajar, se conoció las distintas jefaturas y las propuestas de proyectos, al igual que nosotros también propusimos los nuestros, dando como resultado productos más completos y objetivos en los cuales trabajaríamos a lo largo del periodo.

Semana 3: Primer acercamiento con la Jefatura.

Se estableció el primer contacto formal con la Jefatura de Movilidad Humana. El propósito fue profundizar en el problema que enfrenta la jefatura e identificar áreas de oportunidad además de intercambiar ideas con la jefa del departamento. A partir de esta reunión, nuestro equipo diseñó una serie de propuestas iniciales con base en las necesidades identificadas, y se diseñó un plan de acción para el proyecto.

Semana 4: Validación de propuestas y definición de entregables

Se llevó a cabo una segunda reunión con la Jefatura, esta vez en modalidad virtual (Zoom). En este encuentro se presentaron las primeras ideas generadas por nuestro equipo. La Jefatura no dió retroalimentación, validó algunas de las propuestas y se definieron de forma conjunta los primeros entregables del proyecto. A partir de esto pudimos establecer mejor nuestro plan de trabajo para organizarnos en el poco tiempo que teníamos.

Semana 5: Primera entrega y análisis preliminar

Durante esta semana, se realizó la primera entrega de la base de datos a la Jefatura, con el objetivo de recibir retroalimentación y realizar ajustes para su que fuera más cómoda y eficaz. Además, se presentó un borrador de los mapas de rutas más económicas desde la ventanilla de atención hacia los siguientes albergues:

- FM4
- El Refugio Casa del Migrante
- Aldea Arcoíris

- Casa Scalabrini

Esta información fue enviada a la Jefatura de Movilidad para su autorización, con el fin de que nuestras compañeras del área de Diseño puedan continuar con el desarrollo visual del proyecto.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto y expectativa a desarrollar, estableciendo una hipótesis inicial

1. Aproximación teórica:

La movilidad humana en Jalisco es un tema muy presente y complejo. El estado tiene flujos de personas que vienen de otros países, de otras partes de México o que regresan después de haber migrado. Según el Censo 2020 del INEGI, en Jalisco vivían casi 92 mil personas extranjeras, lo que representa el 7.58 % del total nacional, y también regresaron más de 32 mil mexicanos desde Estados Unidos (INEGI, 2020).

En ese panorama, Zapopan es uno de los municipios que más personas migrantes recibe, tanto nacionales como extranjeras. Entre 2015 y 2020 llegaron casi 53 mil personas (IIEG, 2020). Esto tiene mucho que ver con las oportunidades económicas y de servicios que ofrece la ciudad, que forma parte del Área Metropolitana de Guadalajara, donde viven más de cinco millones de personas.

Pero no todo es tan fácil para quienes llegan. En Zapopan hay muchas situaciones que vuelven más difícil el paso o la estancia de estas personas. Hay reportes de detenciones injustas, desapariciones y riesgos relacionados con el crimen organizado, sobre todo en zonas cercanas a las vías del tren, por donde pasan muchas personas en tránsito. El ITESO (2020) documentó estos casos, y por eso el gobierno del estado creó una ley específica, la Ley de Protección y Atención a Migrantes del Estado de Jalisco (Gobierno de Jalisco, 2019), además de abrir una ventanilla informativa que trabaja en conjunto con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM México, s.f.).

También hay organizaciones como FM4 Paso Libre, que ofrece ayuda directa a migrantes que pasan por Guadalajara. En 2023 atendieron a 2,699 personas: 2,145 hombres, 506 mujeres y 250 menores de edad (FM4 Paso Libre, 2024a). En sus reportes más recientes, han señalado un aumento de personas provenientes de Venezuela y Colombia, lo que genera nuevos retos para la atención y documentación (FM4 Paso Libre, 2024b).

Además de dar alimentos y techo, FM4 también ayuda con temas legales, documentación y defensa de derechos. También participa activamente en la propuesta de políticas públicas (ZonaDocs, 2024). Aun así, muchos migrantes no terminan sus trámites por lo complicado del proceso, las barreras de idioma o la falta de acompañamiento. Todo esto termina por dejarlos más vulnerables y sin acceso a sus derechos (FM4 Paso Libre, 2024a).

Por eso, tener herramientas que ayuden a dar seguimiento, como una base de datos clara o materiales fáciles de entender, se vuelve algo muy útil. Sirve para que las personas no se queden a la mitad del trámite y para que las instituciones también hagan mejor su trabajo.

En el caso de Zapopan, aunque es un municipio grande con más de 1.4 millones de personas, la atención a migrantes recae solo en una persona dentro de la Jefatura correspondiente. Esa oficina no tiene una base de datos automatizada ni materiales informativos accesibles, lo que provoca que muchas personas no concluyan sus trámites por falta de seguimiento o claridad en la información. A partir de este diagnóstico, el proyecto propuso reforzar la capacidad institucional con tres herramientas: una base de datos de seguimiento, un mapa de servicios y materiales visuales que explican los trámites más comunes. La idea detrás de esto es que, con estas herramientas, la atención pueda ser más eficiente y se reduzca el abandono de trámites por parte de las personas en movilidad.

1.2 Caracterización de la organización

La existencia de la Jefatura de Personas en Movilidad Humana responde a la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 52 del Reglamento del Gobierno y la

Administración Pública del Municipio de Guadalajara, el cual faculta a la Dirección de Derechos Humanos para “proteger, promover y garantizar los derechos humanos en el ámbito municipal”, así como para coordinarse con dependencias, entidades y organizaciones que trabajen en favor de estos fines. En este contexto, la Jefatura de Movilidad Humana juega un papel clave. Es el área encargada de atender directamente a personas migrantes, refugiadas o desplazadas que pasan por Zapopan o que deciden quedarse aquí. Aunque su trabajo es fundamental, lo hacen con muy pocos recursos. De hecho, todo recae en una sola persona, que se encarga de dar acompañamiento, orientación y seguimiento, sin apoyo administrativo ni herramientas digitales que faciliten su labor. Eso hace que la carga de trabajo sea altísima y que muchas veces no se pueda dar seguimiento a todos los casos como se quisiera.

Propósito y razón de ser:

Garantizar el acceso a derechos y servicios para las personas en situación de movilidad, a través de la orientación, canalización y vinculación con instituciones municipales, estatales y organizaciones de la sociedad civil.

Acciones principales:

- Atención directa a personas migrantes.
- Canalización a albergues, servicios de salud, registro civil o empleo.
- Orientación sobre trámites migratorios o de doble nacionalidad.

Actores clave con los que colabora la Jefatura:

La labor de la jefatura se articula con una red de actores institucionales y sociales que permiten ofrecer atención integral. Entre ellos destacan:

- **FM4 Paso Libre**, organización civil que brinda atención humanitaria a personas en tránsito.
- **DIF Zapopan**, para canalización de casos con necesidades sociales o médicas.
- **Registro Civil** y oficinas de **empleo municipal**, para trámites y documentación.

- **Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ)**, para la defensa de derechos y acompañamiento jurídico.
- **Organismos internacionales** como la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), con quienes se desarrollan programas de atención conjunta.
- **Mtra. Patricia Servín**, actual jefa de la Jefatura de Personas en Movilidad Humana, quien coordina todas las actividades desde la Dirección de Derechos Humanos del Municipio de Zapopan.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Durante el diagnóstico que hicimos desde el primer contacto con la jefatura, identificamos varios problemas importantes que dificultan mucho el trabajo diario y la atención a las personas migrantes:

Falta de personal: Actualmente solo hay una persona encargada de todo. Esto significa que tiene que atender, dar seguimiento, organizar y gestionar todos los trámites sola. Esta carga de trabajo es insostenible y limita muchísimo lo que se puede hacer.

Carencia de materiales informativos: No existe una base de datos o sistema que le ayude a llevar un control claro y ordenado de los casos. Todo se guarda en archivos separados o documentos que no están conectados entre sí, lo que hace más difícil dar seguimiento a cada persona.

Carencia de materiales informativos: Las personas migrantes no reciben folletos, formatos claros ni ningún material visual que les explique de forma sencilla lo que pueden hacer o cómo se les puede ayudar. Esto genera confusión, pérdida de tiempo y muchas veces frustración.

Ubicación poco accesible: La ventanilla está lejos de los lugares a donde primero llegan las personas, como albergues o estaciones de transporte. Además, está rodeada de presencia policial, lo cual puede intimidar o alejar a quienes ya vienen de experiencias difíciles con autoridades.

Todos estos problemas afectan directamente a quienes buscan ayuda, ya que no reciben una atención clara ni acompañamiento adecuado. Por eso, durante el proyecto, nos enfocamos en buscar soluciones reales que pudieran servirle a la jefatura en el día a día.

ENTREVISTA

- **¿Cuáles son sus principales funciones como responsable de la Jefatura de Personas en Movilidad Humana?**

Las principales funciones son vincular, asesorar y canalizar a las personas que se encuentren en algún contexto de movilidad.

- **¿Cuántas personas trabajan actualmente en esta área y cómo se distribuye el trabajo?**

Solo una persona, que es la Jefa de Atención a Personas en Contexto de Movilidad Humana. Ella se encarga de todas las asesorías, vinculaciones, canalizaciones, seguimientos, organización de eventos y reuniones con Instituciones y Organizaciones Civiles.

- **¿Cuáles son los principales perfiles de personas en movilidad que llegan a solicitar apoyo?**

Adultos en busca de empleo o adultos buscando apoyo para sus menores en tema de doble nacionalidad.

- **¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta actualmente para el registro y seguimiento de casos?**

Únicamente Excel.

- **¿Cuáles considera que son los mayores obstáculos para dar seguimiento a los trámites que inician las personas migrantes?**

Falta de personal suficiente y la inexistencia de una plataforma que permita darle seguimiento a los casos.

- **¿Qué tipo de materiales o información considera que facilitarán su trabajo diario con las personas migrantes?**

Una plataforma que permita generar registros adecuados, seguimiento eficiente y estadística útil para el municipio.

- **¿Qué estrategias ha implementado para canalizar a las personas migrantes hacia otras instituciones o servicios?**

Vinculación a través de reuniones y visitas a las instituciones y dependencias correspondientes.

- **¿Cree que el acompañamiento constante influye en que las personas logren concluir sus trámites? ¿Por qué?**

No en todos los casos, pero es útil conocer la situación actual de cada persona y ver en qué más se les puede apoyar.

- **¿Cuál es su percepción sobre la ubicación actual de la oficina? ¿Ha notado que las personas migrantes tienen dificultades para llegar?**

Sí, la ventanilla no está en un punto de paso y el edificio donde se encuentra está lleno de policías, lo que complica el acceso.

- **Desde su experiencia, ¿qué acciones podrían mejorar la atención que brinda la jefatura a las personas en movilidad humana?**

Contar con más personal, campañas de visibilización y un sistema integral para la atención y seguimiento.

Diagnóstico

A partir de la entrevista que tuvimos con la jefa de la Jefatura de Personas en Movilidad Humana, entendimos mucho mejor cómo está funcionando la atención a personas migrantes y los retos que enfrentan día a día. Lo primero que nos llamó la atención fue que todo el

trabajo recae en una sola persona: desde asesorar, canalizar y dar seguimiento, hasta coordinar reuniones con otras instituciones. Es demasiada carga para alguien que, además, no cuenta con un equipo ni con herramientas adecuadas para organizar los casos.

En cuanto a la herramienta que usa, básicamente solo tiene una hoja de Excel, lo que hace difícil dar buen seguimiento. No hay un sistema que le ayude a ver rápido en qué va cada trámite o quién ya fue atendido. Eso también complica identificar cuándo o por qué las personas abandonan sus procesos.

Nos dimos cuenta de que muchas de las personas que llegan son adultos buscando trabajo o que necesitan hacer el trámite de doble nacionalidad para sus hijos. Pero como no hay materiales que expliquen los pasos de forma clara, muchas veces no saben qué hacer ni qué documentos llevar. Esto genera retrasos y frustración, tanto para ellas como para la Jefatura.

Otro tema que salió en la entrevista fue la ubicación de la ventanilla. Está dentro de un edificio con policías en la entrada, y eso genera desconfianza, sobre todo para quienes ya han tenido malas experiencias con autoridades. Además, no está cerca de lugares clave como albergues o centros de ayuda.

Por último, algo que nos quedó muy claro fue que, aunque no siempre se puede acompañar a cada persona hasta el final de su trámite, ese acompañamiento puede hacer la diferencia. Poder registrar cada caso, saber en qué punto se quedan y entender qué necesitan es clave para mejorar la atención. Justo por eso, las propuestas que trabajamos desde este proyecto una base de datos automatizada, mapas visuales y materiales informativos buscan apoyar directamente a la Jefatura y a las personas en movilidad con herramientas útiles, claras y hechas a su medida.

1.4. Planeación de alternativa(s)

Con base en todo lo que observamos y platicamos con la jefatura durante las semanas del PAP y mediante la entrevista, decidimos enfocarnos en tres soluciones concretas que pudieran implementarse en poco tiempo, pero que tuvieran un impacto real en cómo se da la atención. Las validamos directamente con la encargada de la jefatura y tratamos de que fuera útiles tanto para ella como para las personas en movilidad.

1. Base de datos automatizada:

Creamos una base de datos en Excel que permite registrar cada caso atendido en la Jefatura. Se pueden filtrar los datos según el tipo de trámite, la nacionalidad, la edad o situación de cada persona. Esto facilita muchísimo el seguimiento, porque ahora se puede saber en qué va cada trámite sin tener que revisar caso por caso de forma manual.

2.Mapavisual de servicios:

Diseñamos un mapa ilustrado que muestra dónde están ubicados los albergues. También se incluyen las rutas más directas en transporte público para que las personas migrantes puedan moverse con más facilidad por la ciudad.

3.Folletos informativos:

Preparamos varios folletos de manera impresa y digital con información clara y directa sobre los trámites que más se hacen en la ventanilla: retorno voluntario, doble nacionalidad y búsqueda de empleo. Los folletos incluyen pasos a seguir, requisitos y contactos para que cualquier persona sepa por dónde empezar y a quién acudir si necesita ayuda.

Plan de trabajo:

Semana	Fechas	Fase	Actividades clave
Semana 1-2	28 mayo – 6 junio	Contextualización y diagnóstico inicial	• Inducción al PAP y explicación general del proyecto • Revisión de documentos clave (RPAP) • Presentación de jefaturas (auditorio M2) • Recolección de información institucional
Semana 3-4	9 junio – 20 junio	Definición del proyecto y diseño de herramientas	• Reunión con la jefa de Movilidad Humana (Paty) • Diagnóstico de problemáticas y validación de enfoque • Diseño de prototipos: mapa, base de datos, formatos • Aprobación del proyecto
Semana 5-6	23 junio – 4 julio	Retroalimentación y desarrollo de entregables	• Envío de avances a la jefatura (mapa y base de datos) • Retroalimentación de la maestra Judith • Ajustes al RPAP • Desarrollo funcional de productos
Semana 7	7 julio – 11 julio	Entrega de productos preliminares	• Entrega de borradores completos (RPAP y productos) • Validación final con la jefatura • Preparación de la presentación final
Semana 8	14 julio – 19 julio	Presentación final y cierre del proyecto	• Participación en coloquios cruzados • Entrevistas de cierre y reflexión final • Entrega oficial del proyecto y conclusión del PAP

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Semana 1 – Conociendo el PAP y el panorama general

En los primeros días del PAP, el 28 y 29 de mayo, tuvimos las primeras sesiones con la maestra Judith. Ahí nos explicó a detalle qué es un PAP, cómo se organiza, qué productos debíamos entregar y cómo se conecta con las problemáticas reales que atiende el Gobierno de Zapopan. También nos presentó el trabajo de la Dirección de Derechos Humanos y sus diferentes jefaturas. Esta primera semana sirvió mucho para ubicar dónde íbamos a trabajar, qué tipo de proyectos se podían hacer y qué impacto podríamos tener.

Semana 2 – Revisión de documentos y primeras ideas

El 4 y 5 de junio revisamos algunos documentos importantes como el RPAP y otras lecturas que la maestra nos compartió. El martes aclaramos dudas en clase y empezamos a armar ideas de proyecto con base en la estructura institucional. El miércoles fuimos a una reunión en el auditorio M2 donde varias jefaturas presentaron lo que hacen y los problemas que enfrentan. Aunque la jefatura de Movilidad Humana no pudo asistir, este espacio nos ayudó a tener una mejor idea de qué tanto podríamos aportar desde nuestras carreras y cómo podríamos construir algo útil.

Semana 3 – Armando equipo y definiendo la propuesta

Entre el 9 y el 13 de junio compartimos nuestras ideas con los compañeros para formar equipos. El martes 11 en la mañana, Diego y yo tuvimos una reunión por Zoom con Paty, la encargada de la Jefatura de Movilidad Humana. Ahí nos explicó todo lo que hace y cómo lleva sola la atención de personas migrantes, lo cual nos pareció una carga muy fuerte para una sola persona. Desde ahí decidimos unir nuestros perfiles de ingeniería y administración para ayudarle a organizar mejor su tiempo y procesos. Más tarde, ese mismo día, presentamos nuestra idea en clase y recibimos retroalimentación. Finalmente, el jueves 13 definimos el proyecto, los objetivos y entregamos todo lo necesario para que nos autorizaran la colaboración formal.

Semana 4 – Presentación a la jefatura y validación

Durante la semana del 17 al 21 de junio, el miércoles 18 tuvimos nuestra reunión oficial con Paty, ahora sí para presentarle todo el proyecto. Le mostramos varias ideas que pensamos: un mapa con rutas a albergues, formatos básicos de apoyo, folletos informativos y una base de datos automatizada. También se nos ocurrió lo del chatbot, pero lo descartamos porque no nos daba el tiempo. Acordamos comunicarnos por WhatsApp para avanzar más rápido y le mandamos una entrevista escrita para entender mejor sus procesos. Al día siguiente, el jueves 19, comenzamos la redacción del RPAP con lo ya trabajado. Esta semana fue clave para asegurarnos de que todo lo que hiciéramos realmente le sirviera.

Semana 5 – Avances, capacitación y retroalimentación

Del 24 al 28 de junio seguimos avanzando con la redacción del RPAP y los primeros entregables. El miércoles 25 asistimos a una conferencia sobre presupuestos gubernamentales. Aunque nuestro proyecto no requería dinero, sí nos ayudó a entender mejor cómo funcionan las jefaturas por dentro. El jueves 26 recibimos retroalimentación directa de la maestra Judith sobre nuestro RPAP, resolvimos dudas y ajustamos varias cosas. Ese mismo día también enviamos a Paty el primer avance del mapa con rutas económicas y una versión inicial de la base de datos para que pudiera revisarla y decirnos si íbamos por buen camino.

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

A pesar del poco tiempo que tuvimos para realizar el PAP, tenemos la certeza de que los resultados fueron positivos. Fueron 8 semanas en las que estuvimos en contacto con la Jefatura de Personas en Movilidad Humana, con juntas, retroalimentaciones y entregas de productos. Cada semana fuimos trabajando en diferentes entregables los cuales mandábamos a revisión para poder corregirlos para que en realidad funcionaran.

En respecto a nuestros tres entregables tuvimos respuestas positivas y de agradecimiento de parte de la jefatura. Primero, la base de datos la tuvimos que ajustar a un reporte que manda Paty cada 15 días y al reporte de la OIM. La jefatura quedo muy contenta con la base de datos que entregamos, felicitándonos y agradeciendo lo completa que quedo. Después, respecto al

mapa, nuestra tarea fue seleccionar las mejores rutas a los albergues en cuestiones económicas y factibles para las personas en movilidad, a pesar de que la retroalimentación del diseño del mapa fue directamente con nuestras compañeras de diseño, aprobó las rutas y destinos que seleccionamos. Y, por último, los formatos de informativos, al principio nos pidió que los hiciéramos de los tres temas más populares, al ver el trabajo que realizamos nos pidió hacer sobre mas temas, quedo muy contenta con los folletos informativos.

Definitivamente la clave fue la comunicación, este proyecto fue de constante revisión y corrección, ya que nuestro objetivo era moldear nuestros entregables en base a lo que Paty necesita.

Como próximos pasos, recomendamos a la jefatura que unifique las tres bases de datos existentes (Ayuntamiento, OIM y la que creamos). Como observaciones externas creemos que es de suma importancia el contratar más personal y estar en un lugar más accesible para las personas que buscan ayuda.

1.7. Anexos generales

Los siguientes documentos son los productos e información que respalda nuestro trabajo; los archivos se encuentran en la carpeta que entregamos con el RPAP:

- Anexo 1: Trámites ventanilla (PDF)
- Anexo 2: Rutas Albergues (PDF)
- Anexo 3: Base de datos (Excel)
- Anexo 4: Entrevista con la Jefatura de Movilidad Humana (PDF)

<https://drive.google.com/drive/folders/1RgMXFjzMXIoj9vDUeQwKZ4j08F8nZ5hM>

2.0 Marco Teórico (Desarrollo de la Figura o problemática que se aborda)

En los últimos años, el fenómeno de la movilidad humana en Jalisco ha tenido un crecimiento notable, siendo el municipio de Zapopan uno de los principales puntos de llegada para personas en situación de movilidad, tanto a nivel nacional como internacional. De acuerdo con cifras del INEGI (2020) y del IIEG, entre 2015 y 2020 más de 52 mil personas migrantes se establecieron en este municipio, lo cual ha generado una presión significativa sobre la capacidad de respuesta de las instituciones locales.

Actualmente, la Jefatura de Personas en Movilidad Humana del municipio enfrenta un escenario complicado: cuenta únicamente con una persona a cargo, quien debe atender asesorías, canalizar casos, dar seguimiento, coordinar con distintas instituciones y establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil. Además del alto volumen de trabajo, no se cuenta con procesos estandarizados que faciliten el seguimiento de los casos, lo que provoca retrasos, saturación y dificultades para brindar una atención adecuada y oportuna.

Distintos informes, como el de FM4 Paso Libre (2024), han señalado que una de las principales dificultades para que las personas en movilidad concluyan sus trámites es la falta de acompañamiento durante el proceso. En muchos casos, los expedientes se quedan a la mitad por la ausencia de mecanismos que permitan dar seguimiento, actualizar la información o mantener un contacto institucional constante. Esta falta de trazabilidad afecta la eficacia de la atención y genera desconfianza entre quienes buscan apoyo.

Frente a este panorama, el proyecto no solo busca desarrollar materiales informativos, sino también fortalecer los procesos institucionales que ya existen, incorporando una lógica de mejora continua. Esto incluye identificar flujos de trabajo más ágiles, crear herramientas de seguimiento, ordenar las bases de datos actualmente utilizadas y establecer procedimientos que permitan una atención más clara, consistente y sostenible, sin depender únicamente de la iniciativa individual.

Este diagnóstico muestra que atender de forma adecuada a las personas en movilidad humana requiere más que recursos o buenas intenciones normativas. Es indispensable trabajar sobre

los procesos, hacerlos más eficientes, darles formalidad y asegurar su continuidad. Solo así será posible construir una atención local más coordinada, accesible y digna para todas las personas en situación de movilidad.

2.1 Bibliografía y otros recursos

1. FM4 Paso Libre. (2024a). Informe anual 2023: Por el derecho a migrar con dignidad. https://fm4pasolibre.org/wp-content/uploads/2024/10/Informe-final-2023-ultimo_compressed.pdf
2. FM4 Paso Libre. (2024b). Datos sobre aumento de migración venezolana y colombiana. https://fm4pasolibre.org/wp-content/uploads/2024/10/Informe-final-2023-ultimo_compressed.pdf
3. Gobierno de Jalisco. (2019). Plan de Acción para la atención de personas migrantes en tránsito por el Estado de Jalisco. <https://igualdad.jalisco.gob.mx>
4. INEGI. (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
5. Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco [IIEG]. (2020). Migración interna e internacional en Zapopan. <https://iieg.gob.mx>
6. ITESO. (2020). Escenarios de riesgo para migrantes en tránsito por Jalisco. <https://rei.iteso.mx/items/54b147d0-db30-4feb-8f27-650e0eec4140>
7. OIM México. (s.f.). Ventanilla Informativa para Migrantes en Zapopan. <https://mexico.iom.int>
8. ZonaDocs. (2024, agosto 27). FM4 Paso Libre convoca a su bazar solidario y visibiliza cifras de atención a migrantes en 2023. <https://www.zonadocs.mx/2024/08/27/fm4-paso-libre-convoca-a-su-bazar-solidario/>

3. Productos

Durante el desarrollo del proyecto elaboramos tres productos que responden a las necesidades que identificamos dentro de la Jefatura de Atención a Personas en Movilidad Humana del municipio de Zapopan.

El primer producto fue una base de datos de seguimiento que diseñamos en Excel, que permite registrar y dar trazabilidad a los trámites que se inician por personas en movilidad. Esta base incluye campos clave como nombre, nacionalidad, tipo de trámite, estatus, institución canalizada y otros campos para diferentes situaciones. También cuenta con un apartado de “código” el cual busca enlazar nuestra base de datos con las dos ya existentes (una que se tiene que reportar cada 15 días con el gobierno de Zapopan y otra de la OIM). Su propósito es organizar de manera eficiente la información, mejorar el seguimiento de casos y facilitar la generación de reportes institucionales.

El segundo producto fue un mapa visual en el cual trabajamos de la mano con nuestras compañeras de diseño. El objetivo de este mapa es apoyar a las personas en movilidad a llegar a los albergues de una forma clara. Nosotros seleccionamos las rutas, creamos un PDF con la información del punto de salida y los tres puntos de llegada que fueron los albergues, nos encargamos de seleccionar las rutas mas económicas en transporte público, incluso pusimos la opción de llegar caminando. Esta información primero la revisamos con la jefatura, una vez que la aprobó se la compartimos a nuestras compañeras de diseño quienes nos apoyaron con el mapa visual.

El tercer producto fueron folletos informativos sobre los tramites que se pueden realizar en la ventanilla de movilidad humana como doble nacionalidad, registro civil, búsqueda de empleo y retorno voluntario. Estos folletos los creamos de forma física y digital, ya que la jefatura busca difusión y visibilidad. En unas páginas que nos compartió Paty encontramos toda la información necesaria la cual resumimos y pusimos de forma clara y concreta, incluimos requisitos, contactos de ayuda, procedimientos y todo lo necesario respecto a cada uno de los tramites.

4. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

4.1 Sensibilización ante las realidades

Diego Hernández:

Trabajar en este proyecto me abrió los ojos a muchas realidades que antes ni siquiera consideraba. Desde el primer momento en que nos dijeron que solo una persona estaba a cargo de atender a todas las personas en movilidad humana en Zapopan, me sorprendió bastante. Sabía que el tema migratorio era complejo, pero no imaginaba que el apoyo institucional fuera tan mínimo. Me pareció increíble que, siendo un municipio tan grande, con tantos recursos y presupuesto, haya solo una persona tratando de canalizar, asesorar y dar seguimiento a miles de personas que llegan con necesidad real. Y al mismo tiempo, ves a decenas de policías en cada esquina haciendo de todo menos ayudar. Parece que hay presupuesto para patrullas nuevas, pero no para lo que realmente puede significar un cambio.

Una de las cosas que más me marcó fue ver la actitud de la jefa de la Jefatura. Se nota que lleva años tratando de hacer las cosas bien, pero que también vive con una frustración acumulada porque las soluciones que propone terminan ignoradas. Nos dimos cuenta de que muchas de las ideas que llevábamos ya las había intentado aplicar, pero simplemente no se las han aprobado, probablemente ni tomado en cuenta.

Tomé decisiones más desde lo que sé profesionalmente. La parte ética claro que estuvo presente, pero sabía que no servía de nada quedarme en la compasión. Lo que necesitábamos era generar herramientas, procesos, soluciones que pudieran aplicarse de verdad. Por eso enfoqué mi trabajo en lo práctico, en lo que podía mejorar la operación diaria de la jefatura.

Desde la administración de empresas, me queda claro que sin procesos bien diseñados, sin estructura y sin herramientas básicas, por más buena voluntad que tengas no logras avanzar. Este proyecto me ayudó a ver cómo se puede hacer más con poco, cómo incluso una hoja de Excel bien pensada puede marcar diferencia. Y también me hizo pensar en cómo los gobiernos muchas veces no necesitan ideas nuevas, sino que simplemente se les deje de ignorar lo que ya tienen años pidiendo.

Karen Michel:

Honestamente en un principio me preocupaba un poco este PAP ya que no suena muy a fin a la carrera de ingeniería industrial. Para calmar un poco mi ansiedad, decidí platicar con un abogado para obtener ideas, estaba perdida en cómo podía realizar un proyecto en 8 semanas para una jefatura de derechos humanos, cuando en realidad sabía muy poco sobre el tema. Platicando con el profesionista, me explicó sobre los derechos que tienen los migrantes en México y los beneficios que pueden llegar a tener al regularizar sus papeles y eso fue lo que despertó un interés real por informarme sobre mas sobre el tema de movilidad humana y aportar con un granito de arena.

Fue ahí donde decidí crear mi proyecto con la Jefatura de Personas en Movilidad Humana en Zapopan. Paty, la jefa, no pudo asistir a nuestra primera junta con las diferentes jefaturas lo que me llevo a platicar con ella por zoom. Me impacté en el momento que nos platico que era la única persona trabajando en ese departamento, todas las personas migrantes son atendidas por ella, creo que ese fue el momento donde más me sensibilicé, y admiré su compromiso y esfuerzo constante por brindar el mejor apoyo. Honestamente sentí mucha impotencia, al ver que el gobierno no le brinda más apoyo, pero sin duda fue lo que me motivó a poner el corazón en este proyecto. Primero, quería hacer un proyecto innovador, la propuesta de un chatbot el cual por el alto presupuesto iba a quedar como una idea nada más; caí en un golpe de realidad donde empecé a indagar en las herramientas de mi carrera, en encontrar por lo menos un producto que sirviera o ayudara en los procesos, me fui de lo innovador a lo sencillo, algo realista y útil que pudiera terminar en 8 semanas y creo que fue lo mejor que pude hacer, el agradecimiento y encanto de la jefa por nuestros productos me

dejó muy satisfecha con el trabajo. Me di cuenta de que a pesar de no tener grandes recursos se puede hacer algo valioso, y que a veces lo más sencillo es lo que más impacto puede generar. Utilizar mi carrera con fines sociales es algo que quiero seguir habiendo en mi camino.

4.2 Aprendizajes logrados

Diego Hernández:

Me voy con un aprendizaje que va más allá de lo técnico. Entendí que esperar a tener las condiciones perfectas es una excusa. Que a veces se trata de hacer lo más que se puede con las herramientas que tienes a la mano. Este proyecto me dio ganas de seguir trabajando en temas que importan, de usar lo que sé para transformar la realidad de las personas. Me deja claro que desde las empresas y el enfoque humano se puede ayudar a las personas, creando empresas que generen ingresos, pero que al mismo tiempo atiendan necesidades reales de quienes normalmente no son prioridad para nadie.

Aprendí que desde mi carrera se pueden construir soluciones reales si se parte de entender bien el contexto, de no llegar con ideas vacías, sino con propuestas pensadas y validadas con quienes viven la problemática. Y que esas soluciones, aunque parezcan simples como un Excel mejor organizado, un folleto claro o un mapa con rutas, pueden marcar la diferencia en el día a día de personas que no tienen otra herramienta más que la voluntad de seguir su proceso.

El reto fue pasar del diagnóstico a productos concretos que sirvieran de verdad, no solo como entregables. Fue pensar en cómo hacer que las cosas funcionen de forma clara y útil para alguien que, en medio de mil pendientes, necesita herramientas simples y listas para usar. Más que pensarle tanto, se trató de aterrizar lo que identificamos desde el inicio.

Más que una entrega escolar, esto se sintió como un compromiso real. Trabajar tan de cerca con la jefatura genera empatía; te das cuenta de que están esperando soluciones concretas de nosotros, no solo ideas. Eso cambia totalmente la forma de trabajar. No se trataba de entregar algo por cumplir, sino de dejar herramientas que realmente les fueran útiles. Pudimos

quedarnos en lo teórico, hablar de sistemas complejos o proponer que contrataran más personal, pero decidimos enfocarnos en soluciones que pudieran implementarse en el corto plazo, dentro de las ocho semanas que teníamos. Preferimos dejar de lado lo optimista pero poco práctico, y centrarnos en generar productos que atendieran las necesidades reales y urgentes de la jefatura, desde lo que estaba a nuestro alcance.

Karen Michel:

Siendo estudiante de Ingeniería Industrial, el PAP de gobiernos municipales fue todo un reto del cual obtuve demasiados aprendizajes. Primero que nada, me di cuenta de que mis herramientas profesionales pueden llegar a tener un gran impacto social. Trabajar de la mano con la Jefatura de Personas en Movilidad Humana me ayudo a entender que los cambios más significativos a veces comienzan en lo pequeño: en una base de datos bien diseñada, en un folleto claro, en un mapa útil.

En este PAP aprendí a adaptar mis conocimientos de mejora de procesos a un contexto profundamente humano y sensible, a aportar socialmente con lo que he aprendido durante estos 4 años de carrera. Sin duda uno de los mayores retos fue el tiempo. Nunca dimensioné que llevar un PAP en verano equivale no a 8 semanas, si no a 6, ya que la primera es entender lo que es un PAP y la última es presentarlo. Tan solo 6 semanas en las cuales teníamos que diseñar herramientas que funcionaran y que realmente ayudaran a los procesos. Me sentí presionada por querer hacer algo significativo, pero a pesar de la presión aprendí a organizar mejor mis tiempos y a trabajar en equipo tanto con mi compañero como con la maestra Judith que nos apoyaba en todo momento y sobre todo con la jefatura de movilidad humana quien nos brindaba constantemente retroalimentación.

Más que aprendizaje creo que puse en práctica ciertas herramientas de mi carrera; diagnosticar procesos, detectar áreas de mejora y proponer soluciones prácticas, contar con objetivos medibles, claros y alcanzables. Fue muy valioso entender que lo que sé de ingeniería también puede mejorar la vida de otras personas, no solo a reducir tiempos o costos en la industria.