

PROTOCOLO PSICOSOCIAL

PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
CONSULAR A LA NIÑEZ Y
ADOLESCENCIA MIGRANTE CON
ENFOQUE DE DERECHOS



PROTOCOLO PSICOSOCIAL

**PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
CONSULAR A LA NIÑEZ Y
ADOLESCENCIA MIGRANTE CON
ENFOQUE DE DERECHOS**

Despacho Viceministerial
 Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios
 Dirección de Asuntos Migratorios
 Dirección de Asuntos Consulares

Equipo Técnico /Aportes, Revisión e Implementación
 Despacho Viceministerial
 Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios
 Dirección de Asuntos Migratorios

Coordinadores
Misioneros de San Carlos Scalabrinianos
 Carol L. Girón Solórzano
 Directora General de Proyecto

Fondo de Naciones Unidas para la Infancia UNICEF
 Dr. Justo Solórzano
 Especialista de Protección de la Niñez

Estuardo Sánchez
 Consultor de Protección de la Niñez

Responsable de Elaboración
 Nieves Gómez Dupuis
 Consultora

Derechos
 Se permite la reproducción total o parcial de este documento en cualquier medio como fotocopia, electrónico, grabación u otros; siempre y cuando se reconozcan los créditos institucionales y la citación de la fuente.

Este Protocolo deberá ser actualizado de manera continua.

Guatemala de La Asunción, 2016

ÍNDICE

Presentación / 7
Introducción / 9
Justificación y objetivo del protocolo / 11

CAPÍTULO 1.- CONTEXTO DE LA MIGRACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES / 15

CAPÍTULO 2- PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR / 19

- Dignidad /20
- El interés superior del niño, niña o adolescente /20
- No discriminación y respeto a la diversidad /21
- No Revictimización /21
- No criminalización ni culpabilización /22
- Seguridad Humana /22
- Confidencialidad /23
- Niña, niño o adolescente como sujeto de derecho /23
- Vida, supervivencia y desarrollo /32
- Unidad familiar /23

- Acceso efectivo a procedimientos de protección y garantías procesales /23
- Detención como medida de último recurso /23
- No devolución /24
- Presunción de minoridad /24

CAPÍTULO 3.- TÉCNICAS PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES / 25

- 3.1.- La técnica de la entrevista consular /29
 - 3.1.1.- Observar /29
 - 3.1.2.- Establecer relaciones de confianza /30
 - 3.1.3.- Escuchar /30
 - 3.1.4.- Cómo actuar cuándo un niño, niña, adolescente o una madre se desestabiliza al compartir su experiencia: Los primeros auxilios psicológicos /30
 - 3.1.5.- Necesidades y estructura de la entrevista consular /32

- 3.2.- El trabajo con grupos para la identificación de situaciones de vulnerabilidad /43
- Características del espacio grupal en albergues o lugares de alojamiento /43
 - Del objetivo del espacio grupal /44
 - El manejo del grupo /44
 - De la estructura de la sesión grupal /46
 - Condiciones previas para el desarrollo del grupo /47
 - De la actitud y habilidades de la persona que facilita el grupo /47
 - Algunas técnicas en el manejo de grupos con niños, niñas y adolescentes /47

CAPÍTULO 4.- ACCIONES EN FUNCIÓN DE LOS MOMENTOS DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR /48

- 4.1.- Centro de procesamiento o estaciones migratorias para NNA no acompañados y/o separados /50
- 4.2.- Centros de unidades familiares en Estaciones Migratorias /51
- 4.3.- Albergues /52
- 4.4.- Condiciones que velan por el respeto a la dignidad de los niños, niñas, adolescentes y madres /52
- 4.5.- Acciones psicosociales para la protección de los derechos laborales de la niñez y adolescencia /57

CAPÍTULO 5.- SEGURIDAD EMOCIONAL DE LOS EQUIPOS “QUIEN AYUDA A LOS QUE AYUDAN” /58

- Propuestas para el cuidado del equipo /61
- Medidas de autocuidado /61
- Los procesos de formación continua /62

CAPÍTULO 6.- RELACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES /63

- Organizaciones en los países donde se encuentran los consulados y que son las encargadas de la protección de los niños, niñas y adolescentes /65
- Organizaciones gubernamentales en Guatemala en las que apoyarse o a las que informar en relación a los niños, niñas, adolescentes o madres /66
- Organizaciones no gubernamentales en los países en los que se encuentran los consulados /67

CAPÍTULO 7.- DOCUMENTACIÓN DE LOS CASOS Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN /69

- Compartir información frente al principio de confidencialidad /70
- El momento para registrar la información /71
- La forma de registro de la información: de la entrevista a la carpeta única /71
- Los informes con información psicosocial para casos de niños, niñas y adolescentes en condiciones de mayor vulnerabilidad /71

ANEXOS /72

- ANEXO I.- Guión de entrevista consular NNA /72
- ANEXO II.- Boleta de registro para la carpeta única /76
- ANEXO III.- Guión de entrevista consular para madres en unidades familiares /80
- ANEXO IV.- Taller: “Construyendo el camino desde casa hasta donde estamos” /83

Glosario /89

Siglas /91

Bibliografía /92

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores a través de su Red Consular es la institución del Estado encargada de la atención, protección y asistencia consular a las personas guatemaltecas migrantes en el exterior, sin importar su estatus migratorio.

El Ministerio preocupado por la dinámica migratoria que vive nuestra región, constantemente busca la forma de fortalecer y consolidar acciones que coadyuven a colocar en el centro de todo proceso migratorio a la persona y el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

En ese contexto, es de suma importancia y un verdadero reto para la Cancillería cuando dichas acciones deben dirigirse a niñas, niños y adolescentes acompañados, no acompañados y separados, pues en general el tema y el abordaje a personas menores de edad requiere además, de un enfoque de derechos humanos, una atención integral diferenciada y especializada por su condición de niñas, niños y adolescentes.

Es así que, la Cancillería implementó varias acciones para el fortalecimiento de su Red Consular en materia de atención y protección a la niñez y adolescencia migrante, tales como la ampliación de la Red Consular en México y los Estados Unidos de América, la contratación de profesionales especializados y la capacitación del personal en materia de protección de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes migrantes, con el objetivo de facilitar a los funcionarios consulares herramientas para el abordaje directo de casos de niñas, niños y adolescentes migrantes.

En ese proceso de fortalecimiento se identificó también la necesidad de disponer, entre otros elementos, de un “**Protocolo Psicosocial para la Atención y Protección Consular de la Niñez y Adolescencia Migrante con Enfoque de Derechos**”, como un instrumento de fácil aplicación

para funcionarios consulares, con lineamientos básicos de atención psicosocial para atender de una manera diferenciada y especializada a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en procesos migratorios bajo resguardo de la autoridades de los países de tránsito y destino.

Para la concreción del presente Protocolo, el Ministerio de Relaciones Exteriores contó con la cooperación del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia –UNICEF– y Misioneros de San Carlos Scalabrinianos en el marco del Programa “Apoyo a las Acciones Iniciadas para el Fortalecimiento de su Red Consular para la Atención y Protección a la Niñez y Adolescencia Migrante”.

El presente documento consta de siete capítulos, el primero de ellos describe la caracterización de la niñez y adolescencia migrante, el segundo contiene los principios de la atención y protección consular; los capítulos tercero y cuarto proporcionan técnicas para la adecuada determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes y acciones en función de los momentos de atención y protección consular.

Los capítulos restantes contienen técnicas de autoayuda para los funcionarios de los consulados, cómo debe ser la relación con las otras instituciones y la administración de la información.

Finalmente, convencidos que la protección de la niñez y adolescencia, es una responsabilidad que trasciende fronteras y con el compromiso social ante la problemática y necesidad de responder en forma integral, me complace presentar el **Protocolo Psicosocial para la Atención y Protección Consular de la Niñez y Adolescencia Migrante con Enfoque de Derechos**.

Embajador Carlos Raúl Morales
Canciller

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores a través de su red consular es la institución responsable de la protección y asistencia consular de las niñas, niños y adolescentes guatemaltecos y guatemaltecas migrantes fuera del territorio del país.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, en seguimiento a la *“Declaración especial sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes centroamericanos migrantes no acompañados hacia los Estados Unidos de América”* suscrita en el marco de la XLIII Reunión ordinaria de jefes de Estado y de Gobierno de los países del Sistema de la Integración Centroamericana –SICA, en junio del 2014, ha tomado el compromiso de fortalecer la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes guatemaltecos y guatemaltecas que se encuentran bajo resguardo de las autoridades del país de tránsito o destino.

Este compromiso, llevó al Ministerio de Relaciones Exteriores a trabajar en alianza con organizaciones sociales especializadas en niñez y adolescencia, como son el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia –UNICEF– y Misioneros de San Carlos Scalabrinianos con el fin de construir y fortalecer mecanismos de atención y protección a la niñez y adolescencia migrante dando un paso más en la implementación de los *“Lineamientos regionales para la atención de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados en casos de repatriación”* de la Conferencia Regional sobre Migración - CRM y otros lineamientos en el mismo sentido, como los *“Lineamientos regio-*

nales para la protección especial en casos de repatriación de niños, niñas y adolescentes víctimas de trata de personas” (Abril, 2007) o los *“Lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de referencia de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad”* (Junio, 2013).

El Ministerio de Relaciones Exteriores abrió sus puertas y permitió que se conociera de cerca el trabajo consular y su experiencia acumulada en consulados de la frontera entre México y EEUU, y, la estación migratoria de Tapachula en Chiapas, dando como resultado el presente *“Protocolo psicosocial para la atención y protección consular a la niñez y adolescencia migrante con enfoque de derechos”*.

El trabajo coordinado y colaborativo entre las instituciones hizo posible recabar las prácticas existentes, ordenarlas y sistematizarlas, así como ubicar los vacíos y realizar propuestas para su mejora. De esta cuenta, los pasos recorridos para la construcción de este protocolo, parten de la práctica consular, se retroalimentan de otras experiencias y recomendaciones, y, han sido nuevamente llevadas a la práctica para su mejora y perfeccionamiento. Este instrumento ofrece las primeras bases para la unificación de criterios de atención y protección consular a la niñez y adolescencia migrante, y, en los próximos años, las nuevas experiencias permitirán su retroalimentación y mejora continua.

Las visitas y acompañamiento a los consulados de Guatemala acreditados en Estados Unidos y México permitieron construir las bases del presente documento, las cuales fueron presentadas en el primer taller con la red consular de Norte y Centroamérica, donde participaron cónsules de Guatemala acreditados en Estados Unidos de Norte América, México y los países centroamericanos, incluyendo Panamá y Belice¹. Los representantes consulares tuvieron la oportunidad de plantear sus dudas e inquietudes en relación a los mecanismos de identificación de situaciones de vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes, como son las entrevistas consulares y estas inquietudes fueron recogidas en el protocolo.

La experiencia práctica ha sido complementada con recomendaciones y lineamientos del Sistema de Naciones Unidas y el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, como son la Observación general 6 del Comité sobre los Derechos del Niño sobre “Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen”, las “Directrices de ACNUR” para la determinación del interés superior del niño o la “Opinión Consultiva” de la Corte Interamericana de Derechos Humanos 21/14.

Es así que, tomando en cuenta las necesidades y desafíos a los cuales se enfrentan los consulados en su cotidianidad y las buenas prácticas ya existentes, se construyó el “Protocolo psicosocial para la atención y protección consular a la niñez y adolescencia migrante con enfoque de derechos” con

el fin de disponer de instrumentos para la detección de situaciones de vulnerabilidad y así poner en marcha medidas de protección internacional en los casos necesarios.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, en noviembre 2014, con base a un borrador del protocolo impulsó acciones orientadas a su puesta en marcha en consulados de México y EEUU para una primera revisión lo que permitió fortalecer la política de atención y protección consular hacia la niñez y adolescencia migrante. En este sentido fortaleció las capacidades en los consulados y asignó profesionales de la psicología para una atención diferenciada y especializada a la niñez y adolescencia migrante².

El presente protocolo tiene como propósito contribuir al proceso de atención y protección consular a la niñez y adolescencia guatemalteca donde diferentes instituciones gubernamentales dan respuesta y ponen en marcha los mecanismos de atención y protección para los niños, niñas y adolescentes, como son el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de sus consulados en el extranjero y, posteriormente la Procuraduría General de la Nación en Guatemala auxiliada de la Secretaría de Bienestar Social a través de su programa de atención a la niñez y adolescencia migrante no acompañada en Guatemala. El trabajo de las diferentes instituciones se unifica y monitorea a través de la “Comisión para la Atención Integral de la Niñez y Adolescencia Migrante” creada por acuerdo Gubernativo 146-2014 del Presidente de la República

1 Dicho taller tuvo lugar en Antigua Guatemala en el mes de septiembre del año 2014
2 Los equipos consulares fortalecidos se encuentran en Tucson y Mac Allen (Estados Unidos de Norte América), Tapachula y Acayucan (Veracruz, México)

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados son detenidos en los países de tránsito o destino por autoridades migratorias donde son puestos bajo resguardo de las autoridades extranjeras. En EEUU se encuentran los centros de procesamiento y en México las estaciones migratorias. De ahí los niños, niñas y adolescentes son trasladados a lugares con mayores condiciones para su alojamiento donde el equipo consular los entrevista.

La detención para niños, niñas y adolescentes no es considerada por organismos internacionales³ la más adecuada para garantizar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y, el mecanismo regional de protección integral a la niñez y adolescencia migrante, considera la “no detención” como uno de sus principios, sin embargo a la fecha no se ha logrado construir medidas alternativas a las actuales formas de resguardo⁴.

Los países que conforman la Conferencia Regional sobre la Migración – CRM, entre ellos Guatemala, tienen como referencia los “Lineamientos regionales para la atención de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados en casos de repatriación”⁵. En este sentido, tras la detención de los niños, niñas y adolescentes, las autoridades migratorias están en la obligación de informar al consulado y dar a conocer a los niños, niñas y adolescentes su derecho a la asistencia consular⁶. En ese momento se ponen en marcha los mecanismos de identificación del niño, niña o adolescente y la detección de posibles situaciones de vulnerabilidad, fundamentalmente a través de la entrevista.

En el caso de México y los países centroamericanos existe el “Manual de procedimientos para el retorno asistido digno, ordenado, ágil y seguro de nacionales salvadoreños, guatemaltecos, hondureños y nicaragüenses presentados ante las autoridades migratorias mexicanas” que ordena el procedimiento de repatriación.

3 Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014). Opinión Consultiva OC-21/14
4 En relación al hecho de que los niños, niñas o adolescentes sean puesto bajo resguardo de las autoridades competentes de los países de origen, tránsito o destino en centros de alojamiento la Corte Interamericana de Derechos Humanos en la opinión consultiva OC-21/14 párr. 145: “la Corte procederá a utilizar el concepto de privación de libertad pues resulta más inclusivo (...) el hecho de que la persona, en este caso la niña y/o el niño, no pueden o no tienen la posibilidad de salir o abandonar por su propia voluntad el recinto o establecimiento en el cual se encuentra o ha sido alojado el hecho de que la persona, en este caso la niña y/o el niño, no pueden o no tienen la posibilidad de salir o abandonar por su propia voluntad el recinto o establecimiento en el cual se encuentra o ha sido alojado”
5 <http://www.crmsv.org/Publicaciones/docs/Lineamientos%20para%20Atencion%20de%20Menores%20No%20Acompa%20F1ados%202009.pdf> Consultado al 02/02/15
6 Convención de Viena sobre Relaciones Consulares (1963), Artículo 36.

La capacidad de respuesta de los consulados guatemaltecos en el extranjero viene determinada por el volumen de niños, niñas y adolescentes puestos bajo resguardo de las autoridades migratorias y los lugares en los que se encuentran. En este sentido, en EEUU existe una alta cifra de albergues que reciben a los niños, niñas y adolescentes no acompañados en el momento en el que se realiza este protocolo, y, en México, son las estaciones migratorias las que se encargan de recibirlos, siendo “32 estaciones migratorias, 15 estancias provisionales tipo A previstas para una estancia máxima de 48 horas y 12 estancias provisionales tipo B para una estancia máxima de 7 días. Además se pueden habilitar lugares - como algunos hospitales en Saitillo (...) El número de estancias provisionales aumentó a 130 en el 2013”.

Las visitas a estos centros y estaciones migratorias por parte de los equipos consulares presentan el desafío de las grandes distancias desde los lugares en los que se encuentran los consulados hasta los centros. Es así que en ocasiones los equipos consulares se han visto en la necesidad de entrevistar vía telefónica o por videoconferencia con el apoyo de personal de los servicios migratorios que se encuentran en los centros de alojamiento.

En los casos donde el Estado receptor y de origen ha considerado la repatriación de los niños, niñas y adolescentes como la solución más adecuada después de velar por el cumplimiento del debido proceso, los consulados deben comunicar a la Cancillería para que ésta a su vez comunique a la Procuraduría General de la Nación – PGN la información básica de identificación, y las situaciones particulares en casos de existir condiciones de vulnerabilidad que deban ser atendidas.

Los niños, niñas y adolescentes indocumentados detenidos en los países de tránsito o destino, se encuentran bajo la tutela de las autoridades migratorias en unos casos, en otros bajo las Oficinas de Ayuda al Refugiado como la ORR (Oficina de Refugiados Reasentados) en EEUU o la COMAR (Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados) en México cuando han solicitado estatus de asilo o refugio. En los casos donde el motivo de la migración es la reunificación familiar, y no se logra localizar familiares en el país de origen o destino, o que éstos no son adecuados para tutelar al niño, niña o adolescente, podrían pasar a la tutela de los sistemas de Protección Social (CPS) en EEUU, o del sistema de Desarrollo Integral de la Familia -DIF en el caso de México.

Con el fin de tener información actualizada de la legislación relativa a temas migratorios y protección a la infancia y adolescencia en cada país y estado se recomienda verificar la legislación local en este sentido.

En relación al papel de los consulados, éstos dan protección a los nacionales guatemaltecos y guatemaltecas, tal como lo estipula el art. 5 inciso a) de la Convención de Viena sobre relaciones consulares donde establece que “es papel fundamental proteger en el estado receptor a los nacionales que se encuentren en el país”, lo cual incluye a los niños, niñas y adolescentes no acompañados.

El papel de los consulados en la atención y protección a la niñez y adolescencia migrante⁸ es:

- a) Privilegiar la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes
- b) Identificar a los niños, niñas y adolescentes como guatemaltecos o guatemaltecas

- c) Velar porque se garantice la comunicación vía telefónica con sus familiares en el país de destino, origen o residencia.
- d) Identificar situaciones de vulneración de derechos y particularmente violencia, trata de personas o derechos laborales e iniciar acciones de protección.
- e) Promover la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes cuando se encuentran en territorio extranjero.
- f) Apoyar en los casos donde exista una violación de derechos para la documentación del caso, atención y protección consular
- g) Facilitar información a la población guatemalteca que lo requiera sobre los derechos que tienen en los países de origen, tránsito y destino.
- h) Apoyar y acompañar, en la medida de sus posibilidades, a las niñas, niños y adolescentes, cuando se presentan a las Cortes y los padres o tutores están en Guatemala por haber sido repatriados.
- i) Tener registros actualizados del flujo de niñez y adolescencia migrante y contar con un sistema de información y comunicación con las autoridades del Estado receptor y de Guatemala, principalmente por la PGN y SBS para promover la oportuna protección de los niños, niñas y adolescentes.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos indica, entre otras atribuciones de las redes consulares⁹:

“Velar porque la repatriación voluntaria únicamente sea dispuesta si así lo recomienda el resultado de un procedimiento de determinación del interés superior de la niña o del niño, de conformidad con las debidas garantías, y una vez que se haya verificado que la misma puede realizarse en condiciones seguras, de modo tal que la niña o niño recibirá atención y cuidado a su regreso”

Dentro de la complejidad de acciones a las que se enfrentan los equipos consulares, y de los actores con los cuales se requiere coordinar, este protocolo ofrece herramientas psicosociales para la atención y protección a la niñez y adolescencia con el fin de que puedan fortalecer su trabajo.

El presente documento presenta lineamientos que pretenden dos objetivos:

(1) Dotar de herramientas psicosociales para la atención y protección consular ágil con enfoque de derechos a los niños, niñas y adolescentes y, en concreto

(2) Detectar, a través de herramientas de fácil aplicación, niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de vulnerabilidad o requieran de una atención especializada e implementar medidas de protección consular, fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en Guatemala, y los países de tránsito o destino.

7 Sin Fronteras (2014) “la Ruta del encierro. Situación de las personas en detención de estaciones migratorias y estaciones provisionales” consultado en <http://sinfronteras.org.mx/attachments/informe-2014.pdf> (consultado al 20/01/15)

8 Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, art. 5 y 36, igualmente planteado en la Iniciativa 4869 que dispone aprobar “Ley de protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada y separada de su familia y de combate al tráfico ilícito de migrantes” presentada al Congreso de la República de Guatemala.

9 Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 Párr. 108

El documento, plantea los principios básicos que rigen una atención y protección adecuada, así como propone herramientas **de fácil aplicación** para la atención psicosocial fundamentalmente en la técnica de entrevista, considerando los primeros auxilios psicológicos y algunas ideas para el trabajo en grupos. Son herramientas que **no requieren una especialización en psicología** para ponerlas en práctica.

Las herramientas psicosociales propuestas son lineamientos que se irán nutriendo de nuevas experiencias y serán adaptadas según cada contexto.

La propuesta que se plantea tiene como **eje central** los derechos humanos y en particular los **derechos de la niñez y adolescencia**, lo que implica que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de

derechos y, entre otros, el derecho a opinar y decidir sobre lo que quieren y como lo quieren¹⁰, por ello, el derecho a migrar y buscar mejores oportunidades para su desarrollo.

En ese sentido se velará por los derechos de la niñez y adolescencia más allá de su condición migratoria

“El disfrute de los derechos estipulados en la Convención [sobre los Derechos del Niño] no está limitado a los menores que sean nacionales del Estado Parte, de modo que, salvo estipulación expresa en contrario en la Convención, serán también aplicables a todos los menores -sin excluir a los solicitantes de asilo, los refugiados y los niños migrantes- con independencia de su nacionalidad o apátrida, y situación en términos de inmigración”¹¹

¹⁰ Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, *supra*, párr. 25

¹¹ Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, *supra*, párr. 12.

1

CONTEXTO DE LA MIGRACION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



En el año fiscal 2014 (1 octubre 2013-30 septiembre 2014), la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos, indico que se detuvo a 67,339 niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, procedentes de Centroamérica y México, identificándose a 17,057 niños como guatemaltecos o guatemaltecas, constituyendo el 25% de esta población. La niñez y adolescencia guatemalteca no acompañada puesta bajo resguardo de las autoridades migratorias en Estados Unidos supero la cifra del año 2013 en casi un 100% (8,068 resguardados en el año 2013)

De otro lado, según la Secretaría de Bienestar Social, durante el año 2014, fueron repatriados a Guatemala 4793 niñas, niños y adolescentes migrantes guatemaltecos y guatemaltecas no acompañados, procediendo 4680 de México y 113 de Estados Unidos, superando en más del 100% la población atendida en el año 2013 (2683). De la población atendida en 2014 el 23% correspondían a niñas y adolescentes mujeres (1090) y 77% a niños y adolescentes hombres (3703), además se identificaron como pertenecientes a un pueblo indígena el 72% de las niñas y niños atendidos (3486) y como no indígena el 27% (1307), siendo los principales departamentos de origen Huehuetenango (1139), San Marcos (1039), Quiché (580), Quetzaltenango (437), Sololá (107), Guatemala (205) y Petén (158).

En relación a las causas que llevan a los niños, niñas y adolescentes a migrar no acompañados, diferentes estudios e informes entre ellos, el de Misioneros de San Carlos Scalabrinianos¹², señalan la situación económica, la reunificación familiar, la huida frente a situaciones de violencia (violencia intrafamiliar, abusos y violaciones sexuales, violencia vinculada a grupos criminales como las

maras, o violencia por su diversidad sexual), el imaginario social que tiene como centro el sueño americano, y, por último las redes sociales de apoyo.

La decisión de migrar es en muchos de los casos una decisión personal que es apoyada por los padres y en otras son decisiones que no se comunican al núcleo familiar por las dificultades que se tienen a nivel familiar. Un pequeño número de adolescentes, al momento de migrar ya han asumido la responsabilidad de la paternidad o maternidad y tienen hijos o hijas que dependen económica y afectivamente de ellos. Esto muestra que estos niños, niñas y adolescentes tienen un gran valor y fuerza para la transformación de su propia realidad social. Frente a ello, el endurecimiento de las políticas migratorias por parte de Estados Unidos y México impide que logren su objetivo de llegar a Estados Unidos.

Las condiciones en las que los niños, niñas y adolescentes migran ocultando su identidad y huyendo de las autoridades del país de tránsito o destino, tiene muchos riesgos para su integridad física y mental. Algunos grupos viajan en autobús hasta la frontera de EEUU donde se entregan a las autoridades migratorias en el país, y otros grupos recorren México caminando, tomando rutas controladas por grupos criminales, caminan en el desierto exponiéndose a las altas temperaturas, desorientación y pérdida del grupo, o ser testigo de cómo fallecen algunos de sus compañeros o compañeras por deshidratación, cansancio u otros accidentes. Algunos de ellos, se suben al tren de mercancías la "Bestia", donde por el sueño o por no pagar una cuota son arrojados del tren y pueden quedar gravemente lesionados, o pueden incluso perder la vida. Niños y adolescentes corren el riesgo de ser reclutados por bandas del crimen organizado y, unos y otras pueden ser víctimas de redes de trata

Las niñas y adolescentes tienen un mayor riesgo a ser víctimas de violencia sexual por parte de hombres del propio grupo, el tratante o guía que los acompaña o grupos criminales que los asaltan en

el camino donde además de poder tener secuelas psicológicas y psicosociales, se pueden dar embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual.

En las zonas transfronterizas, la migración temporal es una práctica histórica que tiene como finalidad trabajar para mejorar la economía familiar. Niños, niñas y adolescentes llegan a la ciudad de Tapachula o a las fincas a trabajar acompañados por sus padres o no acompañados y donde las condiciones laborales no se ajustan a la protección de los derechos de la niñez y adolescencia ni a los derechos laborales.

Desde una mirada psicosocial, la migración conlleva duelos, despedidas, añoranza, la transformación de la identidad o la separación de las familias. Sin embargo, si a ello se le agrega las condiciones difíciles que caracterizan tanto el contexto social de origen como la propia ruta migratoria, los impactos psicosociales son muchísimo más fuertes y dramáticos, los cuales deberán ser interpretados como respuestas emocionales normales frente a situaciones anormales como es el estar bajo resguardo de las autoridades del país de tránsito o destino o vivir situaciones de vulnerabilidad o violencia.

Frente al hecho de encontrarse en un centro bajo resguardo de las autoridades del país de tránsito o destino, pueden manifestar sentimientos de desconfianza, frustración, cólera o tristeza al enfrentar la imposibilidad de lograr esa mejora en sus proyectos de vida. El alojamiento en las estaciones migratorias o los albergues, sobre todo para aquellos que permanecen en los centros durante largos periodos de tiempo se acompaña de sentimientos de desesperación, pérdida y ausencia de sus seres queridos, incertidumbre frente a su futuro o el retraso en sus etapas de aprendizaje para quienes estaban escolarizados.

Niños, niñas y adolescentes viven con miedo a las condiciones de violencia en sus lugares de origen, miedo a las represalias por parte de las autori-

12 Misioneros de San Carlos Scalabrinianos (2014) "Actualización: diagnóstico nacional sobre la situación de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados en el proceso migratorio" p.23

dades migratorias o miedo e impotencia a cómo afrontar la deuda económica. La imposibilidad de continuar el viaje puede construir sentimientos de culpa o vergüenza ya que a pesar de su temprana edad viven con el sentimiento de ser responsables frente a las dificultades económicas de la familia. Se puede decir que se han visto obligados a saltar de la niñez a la etapa adulta.

Los niños, niñas y adolescentes que han estado separados de sus padres porque migraron a los EEUU, crecen con la necesidad de figuras de referencia y apoyo para su desarrollo evolutivo, y desde un nivel más social, la migración de los niños, niñas y adolescentes lleva a una división familiar y a la pérdida de la semilla de una comunidad o una sociedad.

2

PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR



La atención y protección a la niñez y adolescencia migrante se encuadra en diferentes principios como el principio de no devolución, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo; sin embargo, los principios que a continuación se resaltan son aquellos relativos a una adecuada atención psicosocial en el marco de la determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes y la identificación de situaciones de vulnerabilidad a través de la entrevista consular fundamentalmente.

En este sentido se destaca el principio de respeto a la dignidad, el interés superior del niño, niña o adolescente, la no discriminación, no revictimización, no criminalización ni culpabilización, seguridad humana, confidencialidad, no devolución, presunción de minoridad o detención como medida de último recurso. Estos principios se recogen principalmente de Observación General Nº 6 del Comité de los Derechos del Niño: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, supra, párr. 12, y del “Mecanismo Regional de Protección Integral de la niñez y adolescencia migrante” de la Conferencia Regional sobre la Migración-CRM

DIGNIDAD

Toda persona es un ser humano único y valioso, y como tal, se debe respetar y proteger su dignidad individual, sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad.

EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

La Ley de Protección Integral a la niñez y Adolescencia, ley PINA en su artículo 13 describe el interés superior de la niñez como

“Una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de la edad y madurez. En ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, tratados y convenios en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala y en esta Ley”.

Esto significa que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a expresar su opinión sobre lo que quieren y como lo quieren, y, tomando en cuenta sus deseos y necesidades construir o poner en marcha su plan de vida. Su desarrollo como seres humanos desde las primeras etapas debe estar en un ambiente de armonía y rodeado de personas que velen por su protección y bienestar.

Todo niño tiene derecho a que se consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Esto incluye el derecho a la protección y a la oportunidad para desarrollarse de forma armoniosa;

- a) Protección. Todo niño tiene derecho a la vida y la supervivencia y a ser protegido de todo tipo de dificultades, abuso o negligencia, incluidos el abuso o negligencia de naturaleza física, psicológica, mental y emocional;
- b) Desarrollo en un ambiente de armonía. Todo niño tiene derecho a crecer en un ambiente de armonía y a un estándar de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. En el caso de un niño que ha sido traumatizado, deben adoptarse todas las medidas necesarias para permitir que disfrute de un desarrollo saludable;
- c) Derecho a la participación. Todo niño tiene derecho a expresar libremente sus criterios,

opiniones y creencias sobre cualquier asunto en sus propias palabras, y a aportar su contribución, especialmente a las decisiones que afecten a su vida, incluidas aquellas que se adopten en el marco de cualquier proceso judicial, y a que esos puntos de vista sean tomados en cuenta.

NO DISCRIMINACIÓN Y RESPETO A LA DIVERSIDAD

Toda persona tiene derecho a un trato equitativo y justo, sin importar su origen étnico, color, género, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, impedimentos físicos, nacimiento, o cualquier otra condición y, en el caso de los niños, niñas y adolescentes las condiciones de sus padres o de sus representantes legales.

En el contexto de la migración, el principio de no discriminación, es particularmente señalado en el sentido de no discriminar por su condición de refugiado, asilado o migrante, si bien sí se considera que “Este principio no excluye -e incluso puede exigir- la diferenciación fundada en la diversidad de necesidades de protección, como las asociadas a la edad o al género”¹³

NO REVICTIMIZACIÓN

La revictimización se entiende como el hecho de violentar o dañar al niño, niña o adolescente al prestar el servicio consular en su función de protección y atención, es decir que el apoyo que se brinde no suponga un nuevo daño y una nueva frustración.

El principio de “no revictimización”, incluyen varios principios dentro de ella:

¹³ Observación General Nº 6 del Comité de los Derechos del Niño “Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen”, supra, párr. 18

- Dar información clara de sus posibilidades en relación a diligencias, ayudas, o lo que el niño, niña o adolescente espera del equipo consular y de las posibilidades en su situación migratoria.
- Dar a conocer a las niñas, niños y adolescentes sus derechos y los servicios que deberá recibir durante el proceso.
- Cumplir con lo que se acuerda, por mínimo que sean los acuerdos. Un ejemplo de ello, es que si se acuerda realizar una visita consular a un niño, niña, adolescente o una madre en un día señalado, esa fecha se deberá mantener y no considerar que al estar privada de libertad se puede cambiar de fecha y hora sin avisar o tomar en cuenta su opinión.
- Escuchar a las personas de forma adecuada y respetuosa.
- Permitir que la persona comparta su testimonio siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso. El hecho de compartir o no el testimonio no es en sí revictimizante. Lo que hace que ello produzca un nuevo daño es cuando dar el testimonio no tiene sentido o la persona no se siente escuchada o comprendida.
- No preguntar sobre determinados aspectos de la vida si no es necesario o si no va a tener utilidad para dar una respuesta.
- Cerrar espacios emocionales difíciles que se abren en las entrevistas o conversaciones informales.
- No abrir experiencias pasadas que no se puedan manejar
- Proteger posibles situaciones de vulnerabilidad (p.ej. personas con opción sexual diversa)
- Dar un trato digno y respetuoso
- Derivar a los profesionales o servicios adecuados para que puedan continuar con la atención integral necesaria.
- No poner en riesgo la integridad de los niños, niñas y adolescentes, para lo cual se deberán poner en marcha los planes de seguridad personal necesarios.

NO CRIMINALIZACIÓN NI CULPABILIZACIÓN

Niños, niñas y adolescentes, o sus familias no deben ser etiquetados o culpabilizados de la decisión de migrar. En este sentido, se parte del derecho a migrar y buscar oportunidades de desarrollo allí donde ellos y ellas lo deseen.

El Comité de los derechos del Niño, precisa en relación al principio de discriminación "Deben tomarse también disposiciones en previsión de hipótesis de prejuicios o de actitudes de rechazo social de los menores no acompañados o separados¹⁴".

SEGURIDAD HUMANA

La migración va unida al concepto de Seguridad Humana¹⁵ entendida como "ausencia de temor y ausencia de carencias" y es caracterizada como "la seguridad frente a amenazas crónicas tales como el hambre, la enfermedad y la represión, al igual

¹⁴ Observación General N° 6 del Comité de los Derechos del Niño "Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen", supra, párr. 18

¹⁵ Shahrbanou Tadjbakhsh, Redes IDH febrero de 2008 Número 17. "Seguridad Humana". CERI/ Sciences Po, Paris, Francia. Consulado en [http://www.revistahumanum.org/revista/seguridad-humana/\(30/07/14\)](http://www.revistahumanum.org/revista/seguridad-humana/(30/07/14))

que la protección contra interrupciones súbitas y dañinas en los patrones de la vida diaria, sean éstas en los hogares, en el trabajo o en las comunidades" (PNUD, 1994)". El concepto de seguridad humana se confronta con el de seguridad nacional que ve a las personas, migrantes en este caso, como sospechosas de cometer un delito, de ser un enemigo interno y de poner en riesgo la seguridad nacional.

CONFIDENCIALIDAD

Será necesario velar por la privacidad y confidencialidad en el manejo de la información que es facilitada por el niño, niña o adolescente. En los casos en los que sea necesario compartir la información con otros profesionales se consultará primero con la persona para tener su autorización para compartir la información explicando porque es necesario hacerlo. En estos casos, también se puede ver la posibilidad de compartir una parte de la información, pero no toda.

En cualquier caso "Se ejercerá diligencia para evitar que la información recabada e intercambiada legítimamente con una finalidad no sea impropriamente utilizada para otra distinta¹⁶." En el capítulo sobre el manejo y registro de la información se amplía brevemente sobre el manejo del principio de confidencialidad frente a la necesidad de compartir información.

NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE COMO SUJETO DE DERECHO

Las niñas, niños y adolescentes son personas con los mismos derechos que los adultos y con otros derechos y necesidades especiales por tratarse de personas en crecimiento.

VIDA, SUPERVIVENCIA Y DESARROLLO

Los niños, niñas y adolescentes deben recibir la protección máxima posible contra la violencia y la explotación (que incluye la explotación física, económica, psicológica, emocional, entre otras), que pondría en peligro el derecho de la persona menor de edad a la vida, la supervivencia y el desarrollo.

UNIDAD FAMILIAR

El artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas establece que se debe velar porque la niñez "no sea separada de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño".

ACCESO EFECTIVO A PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y GARANTÍAS PROCESALES

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al acceso efectivo a procedimientos de protección a la niñez por ejemplo en casos de trata o posible trata de personas, de violaciones en el contexto del tráfico de migrantes, o respecto a la niñez refugiada o solicitante de tal condición, o bien aquellas surgidas de cualquier otra necesidad humanitaria son fundamentales para la salvaguarda de sus derechos.

¹⁶ Observación General N° 6 del Comité de los Derechos del Niño "Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen", supra, párr. 29

DETENCIÓN COMO MEDIDA DE ÚLTIMO RECURSO

El artículo 37 de la Convención de Derechos del Niño indica que ninguna niña, niño o adolescente debe ser privado/a de su libertad ilegal o arbitrariamente, y que la detención de una niña, niño o adolescente debe utilizarse tan sólo como medida de último recurso y durante el período más breve que proceda. Los estándares internacionales señalan también que la entrada irregular de una persona migrante al país no debe generar una consecuencia penal, por lo que las medidas de detención no puede ser la regla sino la medida de excepción y solo para efectos del control migratorio¹⁷.

En el caso particular de las niñas, niños y adolescentes víctimas de la trata o solicitantes de la condición de refugiado, aún más, y por sus condiciones de extrema vulnerabilidad, la detención es inherentemente indeseable, y debe ser vista una medida de último recurso que sólo puede aplicarse cuando se ha determinado que es absolutamente necesario en un caso individual¹⁸. Una ética de protección y de atención y no la detención debe regir todas las interacciones con estas niñas,

niños y adolescentes y la consideración primordial debe ser atender el interés superior del niño¹⁹.

NO DEVOLUCIÓN

Se deben adoptar medidas adecuadas para lograr que el niño, niña o adolescente trate de obtener el estatus de refugiado o que sea considerado refugiado de conformidad con el derecho y los procedimientos internacionales o internos aplicables reciba, tanto si está solo como si está acompañado de sus padres o de cualquier otra persona, la protección y la asistencia humanitaria adecuadas para el disfrute de sus derechos (Artículo 22 de la Convención de los Derechos del Niño)

PRESUNCIÓN DE MINORIDAD

En atención al principio del interés superior, si existen dudas acerca de si una persona es niño, niña o adolescente, se le presumirá niño, niña o adolescente, hasta prueba en contrario, con el afán de que no se deje de asegurar, en ninguna circunstancia, la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar.

¹⁷ Corte IDH. Caso Vélez Lora Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010 Serie C No. 218, párr., párr.171

¹⁸ Ver en este sentido: ACNUR, Directrices del ACNUR sobre los criterios y estándares aplicables con respecto a la detención de solicitantes de asilo, 26 de febrero de 1999, directriz No. 6.

¹⁹ CRC, Observación general N° 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, Op.cit, párr. 63.

3

TÉCNICAS PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



El capítulo 3 aborda las técnicas para la Identificación del Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes, o lo que serían los “procedimientos para identificar necesidades de protección internacional de niñas y niños migrantes y, en su caso, adoptar medidas de protección especial”²⁰

La “**determinación del interés superior**” es un proceso estructurado y con garantías estrictas concebido para determinar el interés superior del niño tomando como base la evaluación del interés superior (es decir, seguir un procedimiento que vele por las garantías jurídicas y la aplicación adecuada del derecho).

La determinación del interés superior del niño debe comenzar con una evaluación de las circunstancias específicas que hacen que el niño sea único. Ello conlleva la utilización de algunos elementos y no de otros, e influye también en la manera en que se ponderarán entre sí.

Elementos que deben tenerse en cuenta al evaluar el interés superior del niño:

- a. La opinión del niño
- b. La identidad del niño
- c. La preservación del entorno familiar y mantenimiento de las relaciones
- d. Cuidado, protección y seguridad del niño
- e. Situación de vulnerabilidad
- f. El derecho del niño a la salud
- g. El derecho del niño a la educación
- h. Presunción de minoría de edad

²⁰ Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014). Opinión Consultiva OC-21/14.

Las circunstancias que deben ser evaluadas se refieren a las características específicas del niño o los niños de que se trate, como la edad, el sexo, el grado de madurez, la experiencia, la pertenencia a un grupo minoritario, la existencia de una discapacidad física, sensorial o intelectual y el contexto social y cultural del niño o los niños, por ejemplo, la presencia o ausencia de los padres, el hecho de que el niño viva o no con ellos, la calidad de la relación entre el niño y su familia o sus cuidadores, el entorno en relación con la seguridad y la existencia de medios alternativos de calidad a disposición de la familia, la familia ampliada o los cuidadores”²¹.

Las técnicas o procedimientos de identificación de situaciones de vulnerabilidad tienen que cumplir con una serie de criterios como son “una **evaluación clara y a fondo de la identidad de éste y, en particular, de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, así como las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección**”²²

Y sus objetivos básicos, según el Comité de los derechos del niño se centran en²³:

- (i) Tratamiento acorde a su condición de niña o niño y, en caso de duda sobre la edad, evaluación y determinación de la misma;
- (ii) Determinación de si se trata de una niña o un niño no acompañado o separado y anotar las razones por las cuales se encuentran separados;
- (iii) Determinación de la nacionalidad de la niña o del niño o, en su caso, de su condición de apátrida;
- (iv) Obtención de información sobre los motivos de su salida del país de origen, de su separación familiar si es el caso, de sus vulnerabilidades y cualquier otro elemento que evidencie o niegue su necesidad de algún tipo de protección internacional; y
- (v) Adopción, en caso de ser necesario y pertinente de acuerdo con el interés superior de la niña o del niño, de medidas de protección especial. Estos datos deberían recabarse en la entrevista inicial y registrarse adecuadamente, de modo tal que se asegure la confidencialidad de la información”

Se hace por tanto necesario **disponer de información contextual** sobre las problemáticas sociales en los países de origen, tránsito y destino, lo cual será de gran ayuda para comprender los relatos que los niños, niñas y adolescentes compartan en el momento de ser entrevistados.

²¹ CARDONA, Jorge, “El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1 CDN)”, presentación en Guatemala, 2015.

²² Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, supra, párr. 20.

²³ Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, supra, párrs. 29 y 30. También citados en la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014). Opinión Consultiva OC-21/14

“Se hace necesario recabar información sobre factores personales, tales como la historia personal y su condición de salud, física y psicológica, así como el entorno ambiental en que se desarrolló la migración, para determinar la situación concreta de riesgo de vulneración de derechos en su país de origen, de tránsito o en el receptor que amerite una protección complementaria o evidencie otras necesidades de protección o asistencia humanitaria, como las que provienen de la tortura, la violencia, la trata o experiencias traumáticas²⁴”

En los casos en los que existan hechos de violencia será importante recoger **información sobre quien o quienes cometieron los hechos**, principalmente en los casos de violencia sexual. Por ejemplo, si fue cometida por el coyote, delincuentes, maras u organizaciones criminales, autoridades, compañeros de viaje, en su hogar o personas de su comunidad de origen.

Tomando decisiones sobre las medidas de protección que se deben implementar

La identificación de situaciones de vulnerabilidad en niños, niñas y adolescentes migrantes, una vez determinado que sí existen situaciones de vulnerabilidad obliga a los consulados a poner en marcha acciones para la debida protección internacional entendida como “aquella que ofrece un Estado a una persona extranjera debido a que sus derechos humanos se ven amenazados o vulnerados en su país de nacionalidad o residencia habitual, y en el cual no pudo obtener la protección debida por no ser accesible, disponible y/o efectiva²⁵”

La necesidad de un abordaje integral, donde lo individual (físico o psicológico), lo familiar, lo comunitario o lo social se entrelazan es lo que llevará a la necesidad de tener una mirada psicosocial que permita una “evaluación clara y a fondo” de la situación de los niños, niñas y adolescentes y de esta forma implementar los mecanismos de protección necesarios.

Teniendo claridad de lo que se persigue con los “Procedimientos para identificar necesidades de protección internacional de niñas y niños migrantes”, el siguiente paso es preguntarse por la metodología que permita determinar esas situaciones de vulnerabilidad, y, en este sentido, **la técnica de la entrevista será central para la obtención de información, junto con la observación y la importancia de disponer de información del contexto** en los lugares de origen, tránsito y destino.

Antes de cerrar esta introducción, se resalta la necesidad de realizar las evaluaciones, entrevistas o conversaciones informales en **el idioma materno** de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se deberá **incorporar a personal técnico consular originario de los Pueblos Indígenas Mayas** y en su defecto, recurrir a traductores o intérpretes destinados para las entrevistas que estarán debidamente formados en técnicas de entrevista y el propósito de la entrevista consular.

²⁴ Cfr. Informe del Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes, Sr. Jorge Bustamante, Promoción y Protección de todos los Derechos Humanos, Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales, incluido el Derecho al Desarrollo, UN Doc. A/HRC/11/7, 14 de mayo de 2009, párr. 35, y párrafo 31 de la Observación n 6 del Comité de los derechos del niño. Citado en Opinión Consultiva OC-21/14 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

²⁵ Opinión Consultiva OC-21/14 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos párr. 37

Cuándo ello no sea posible, se podrán apoyar en:

- Otros niños, niñas o adolescentes del propio grupo o personas que se encuentren en el lugar. La dificultad es que la persona que realice la traducción no está capacitada para ello, y además puede no generar confianza en la persona a entrevistar.
- Tener personas de contacto en la comunidad guatemalteca del lugar en el que se encuentre el consulado, y, cuándo se realice la entrevista al niño, niña o adolescente poder comunicarse vía telefónica.
- Con el fin de abrir la confianza el equipo consular puede conocer algunas palabras “clave” en idiomas mayas. Esto no tendría como finalidad realizar la entrevista, sino construir una relación cercana y de confianza con el niño, niña, adolescente o con las mujeres.

El capítulo 3 se dirige a abordar estas técnicas de carácter más individual, así como algunos lineamientos para el manejo de grupos, ya que los equipos consulares tienen la oportunidad de trabajar en espacios grupales, como pueden ser los albergues, o lugares de detención donde se encuentra un alto número de niños, niñas o adolescentes.

3.1.- LA TÉCNICA DE LA ENTREVISTA CONSULAR

La entrevista consular a niños, niñas y adolescentes migrantes tiene como objetivo o finalidad (4):

- 1 Identificación y recogida de información sobre el niño, niña o adolescente
- 2 Detección de vulneración de derechos
- 3 Facilitar información que sea requerida por parte de la persona entrevistada

Lograr una adecuada entrevista requiere realizar un buen ejercicio de observación, escucha y abrir un espacio de confianza. A continuación se presentan algunas ideas que permitan conocer estas técnicas.

3.1.1.- Observar

La observación constante en los diferentes momentos de contacto con los niños, niñas y adolescentes o con sus madres será de gran utilidad para **detectar indicios y personas que requieran de una atención especial**, pero también señales de precaución para posibles situaciones de riesgo.

¿Qué observar? Cuando se entrevista a niñas, niños, adolescentes y madres en los centros de alojamiento, albergues o unidades familiares, podemos observar **cómo están, cómo están las condiciones del centro, que organizaciones se encuentran en el lugar, como se distribuyen los tiempos, cómo es la alimentación, o quienes son quienes custodian o protegen.**

3.1.2.- Establecer relaciones de confianza

Tener la habilidad para que una persona entrevistada o con la cual se ha establecido una conversación informal nos comparta lo que ha vivido, lo que piensa y lo que siente; cuáles son miedos y preocupaciones requiere de lograr **abrir un espacio de confianza**.

La confianza se logra fundamentalmente de la siguiente forma:

- Actitud de respeto hacia la persona
- Utilizar un lenguaje adecuado a los niños, niñas y adolescentes.
- Lugar y las condiciones permiten una conversación privada
- Conversando en el idioma materno.
- Permitir que la persona hable sin interrupciones, sin ser juzgada o sin recibir recomendaciones
- Cumpliendo con los compromisos que se adquiere

3.1.3.- Escuchar

Escuchar implica entender qué me quiere transmitir el niño, niña, adolescente o las madres. Permitirá abrir un espacio donde las personas compartan sus experiencias dolorosas y se sientan escuchadas sin ser juzgadas. En este sentido, una imagen que caracteriza la técnica de la escucha es una cara con unos grandes ojos, grandes orejas y la boca muy pequeña. Aprender a escuchar es una habilidad que debe ejercitarse

Es necesario escuchar para poder entender las dificultades o documentar los casos. Entender qué es lo que los niños, niñas, adolescentes y madres me quieren decir, cuáles son sus deseos y sus necesidades. En la medida que mejor escuchamos podremos dar un mejor apoyo.

¿Qué hago con lo que escucho?: la escucha responsable.

El hecho de decir que la escucha es "responsable" quiere decir que al escuchar adquirimos una gran responsabilidad en el sentido de **qué hacer con esa información**: Que hacer en relación a las acciones legales, acciones de protección, apoyos y asistencia humanitaria.

3.1.4.- Cómo actuar cuándo un niño, niña, adolescente o una madre se desestabiliza al compartir su experiencia: Los primeros auxilios psicológicos

A lo largo de la entrevista consular, el niño, niña o adolescente, o las madres, pueden entrar en un estado emocional de mucha ansiedad, es decir, una situación de mucho llanto, silencio o cólera. En estas situaciones se hace necesario utilizar los primeros auxilios psicológicos que permitirán estabilizar a la persona. Los primeros auxilios psicológicos son una técnica que cual-

quier persona de los equipos puede poner en práctica con un entrenamiento adecuado. No es necesario ser un profesional de la psicología para ello.

El hecho de que los niños, niñas y adolescentes o las madres, presenten este tipo de respuestas emocionales, debe ser visto como reacciones normales frente a situaciones anormales. Algunos ejemplos de ello son el hecho de recordar lo que han vivido, o pensar en todas las dificultades que les esperan, sobre todo la cancelación de la deuda.

Estas expresiones emocionales en cierto nivel pueden ser permitidas y tener su espacio siempre y cuando la persona esté en contacto con la realidad. Estar en contacto con la realidad significa que la persona es consciente que está bajo resguardo de las autoridades por carecer de documentación que permita su estancia en el país o tener conciencia de sí es de día o de noche. Aquí se proponen algunas técnicas sencillas para volver a equilibrar a la persona.

El objetivo de los primeros auxilios psicológicos es equilibrar a la persona en sus emociones. Devolverle tranquilidad y la capacidad de pensar en el aquí y ahora con un futuro que tiene opciones para salir adelante

Algunos ejemplos donde vemos que niños, niñas o adolescentes están afectados emocionalmente puede ser: se quedan sin poder hablar²⁶ o lloran en medio de la entrevista.

Acciones frente a una situación que requiere primeros auxilios psicológicos:

- 1 Dejar que lloren durante un tiempo prudencial manteniendo silencio
- 2 Si pasado un tiempo la persona sigue en el mismo estado, plantear: *"Entiendo que esto está siendo muy difícil para tí. ¿Quieres que nos detengamos aquí o quieres continuar?"*
- 3 Dar un poco de agua
- 4 Si la persona continúa muy afectada, darle instrucción en la técnica de la respiración como es explicada un poco más adelante.
- 5 Levantarse, caminar, salir a un lugar donde corra el aire y existan sonidos de tranquilidad.

²⁶ En este sentido es necesario tomar en cuenta que los niños, niñas y adolescentes tienen intervenciones cortas cuando dan su opinión.



EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN.

La técnica de la respiración va a permitir que la sangre se oxigene, se destensen los músculos y la persona tome mayor contacto con la realidad y no quedarse en la situación de llanto y extrema preocupación. Se orientará de la siguiente forma:

- Sentarse correctamente, sin cruzar las piernas y en un lugar tranquilo. No viendo televisión.
- Se respira despacio y profundo por la nariz contando mentalmente 4 segundos.- Se mantiene el aire en los pulmones 4 segundos.- Exhalar o sacar el aire por la boca contando mentalmente 4 segundos.- Mantener sin aire los pulmones 4 segundos y empezar de nuevo.
- Es un ejercicio que requiere de esfuerzo y práctica, por lo que al principio costará un poco. Para ir teniendo capacidad se puede iniciar con el conteo más rápidamente los primeros momentos y, poco a poco alargar el tiempo, hasta los 4 segundos en cada tiempo.
- Si es posible, se recomienda que será muy adecuado para él o ella que, en las siguientes 8 semanas practique ejercicios de respiración 15 minutos por la mañana y 15 minutos por la noche.

3.1.5.- Necesidades y estructura de la entrevista consular

En este apartado se introduce propiamente las necesidades y estructura de la entrevista consular que tendrá lugar fundamentalmente en centros de procesamiento, estaciones migratorias, albergues, instituciones de protección infantil o centros de unidades familiares.

Se plantean elementos básicos como son las actitudes y acciones que se deben realizar y cuáles no al momento de entrevistar, quien o quienes entrevistan, las condiciones en las que tiene lugar la entrevista, o la propia estructura de la entrevista.

La primera reflexión o pregunta que debe guiar la entrevista es **¿Qué se pretende con ella? ¿Qué información quiero recoger o identificar?** En la medida que se tenga mayor claridad sobre lo que se persigue de la entrevista será más fácil plantear las preguntas y ordenar la información.

La claridad en el propósito de la entrevista estará acompañada de una serie de actitudes y conductas adecuadas para entrevistar y otras que no²⁷.

27 ECAP (2004) "La escucha responsable". Ed. Ciudad de Guatemala, Guatemala Revisión en <http://www.ecapguatemala.org.gt/siteb/img/pdf/manuales/01TécnicasdeEscuchaResponsable.pdf>

Actitudes para una adecuada escucha responsable

- 1 Comenzar conversando de un tema sencillo para tranquilizar y dar confianza
- 2 Disponer de una mínima información del niño, niña o adolescente
- 3 Dirigirse a los niños, niñas y adolescentes por su nombre
- 4 Utilizar el idioma materno, y si no es posible un intérprete de confianza
- 5 Mostrar interés con la postura corporal, expresión de la cara, tono de voz agradable y mirada atenta.
- 6 Mostrar interés o agrado y gusto por escuchar a la otra persona
- 7 Mostrar respeto por la persona sin importar lo que crea o piense. Todo lo que tiene que decir es digno de respeto
- 8 Hacer sentir al niño, niña o adolescente que está en un lugar de seguridad donde puede hablar sin temor y dónde lo que se quiere es apoyarlo para que su vida esté mejor.
- 9 Mostrar confianza en su capacidad para superar sus experiencias dolorosas.
- 10 Mostrar aprecio por la persona y valorar su decisión de compartir su testimonio.
- 11 Mantener contacto visual y físico y se considera adecuado y conveniente, por ejemplo ofrecer la mano, realizar algún gesto, dar un abrazo o una palmadita.
- 12 Ser solidario pero cuidando de no involucrarse emocionalmente.
- 13 Buscar un lugar que tenga condiciones mínimas para realizar la entrevista: no existan terceras personas ajenas, que permita concentración en lo que se esté hablando, que de percepción de seguridad y confianza a las personas, que tenga unas condiciones de temperatura adecuadas, en la medida de lo posible que el lugar resulte agradable a la vista, tener pañuelos, agua, sanitarios.

- 14 Dar a las personas sensación de seguridad, confianza, y estabilidad
- 15 Actitud positiva
- 16 Manejar los silencios que aparecen en la conversación.
- 17 Tener empatía: ponerse en el lugar del otro
- 18 Elaborar resúmenes cada cierto tiempo, cuando se considere oportuno o cuando se termine de abordar un tema: "hemos venido hablando sobre..."
- 19 Reformular frases cuando no estemos claros de haber entendido lo que nos han dicho. Las reformulaciones se deben hacer con palabras positivas: "Si no entendí mal, lo que usted me ha dicho ..."

Por otro lado, las actitudes que se deben evitar:

- 1 Interrumpir a la persona cuando le ocurre algo como puede ser llanto, temblor, rabietas, bostezos etc
- 2 Decirle: "no llores muchacho" "no te enojés"
- 3 Aconsejar y/o dar soluciones
- 4 Interpretar: "lo que te pasa ..."
- 5 Analizar, intelectualizar
- 6 Juzgar, criticar o dar nuestra opinión
- 7 Hacerle razonar "no te das cuenta de que.."

- 8 Darle o no la razón
- 9 Mostrarle lástima o desprecio
- 10 Restarle importancia a sus experiencias y a sus temores
- 11 Contarle cosas parecidas que le han pasado al entrevistador o entrevistadora
- 12 Afectarse por la impresión que causa lo que cuenta la persona
- 13 Contarle a otras personas lo que nos cuenta o lo que se ha escuchado
- 14 Asumir actitudes paternalistas. "Yo lo resuelvo" "Tengo amigos que lo pueden hacer"
- 15 Intercalar preguntas y respuestas con opiniones personales o consejos sobre lo que los NNA o las madres debería realizar a criterio de quien entrevista
- 16 No debe ser un espacio para recriminar, enviar un mensaje de miedo o reclamo de lo que se ha hecho o de lo que puede suceder si se intenta nuevamente el viaje

Quien o quienes entrevistan

La entrevista que se propone en el presente protocolo para niñez y adolescencia migrante se llevará a cabo por personal consular capacitado para la realización de entrevistas a esta población, es decir, cualquier persona capacitada y con las actitudes y habilidades necesarias podrá realizarla.

"El personal encargado de recibir el relato esté debidamente capacitado²⁸, de modo que la niña o el niño se sienta respetado y seguro al momento de expresar su opinión en un entorno físico, psíquico y emocional adecuado²⁹"

²⁸ Cfr. Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 12: El derecho del niño a ser escuchado, supra, párr. 34.

²⁹ Corte Interamericana de Derechos Humanos Opinión Consultiva OC-21/14 párr. 123.

Las **personas del equipo consular que llevarán a cabo** la identificación de situación de vulnerabilidad y por lo tanto las **entrevistas** tienen que tener una serie de **actitudes** caracterizadas por: flexibilidad, creatividad, capacidad de ponerse en el lugar e imaginación de un niño, niña o adolescente, compromiso, transmitir confianza, ser dinámico, sencillez, paciencia, tolerancia, respeto, no ser autoritario o autoritaria, comprensión del contexto del que vienen los niños, niñas y adolescentes, adaptación al ritmo de los niños y las niñas, ser cariñoso, responder al lenguaje de los niños o las niñas y responder a su lenguaje verbal y no verbal.

Recomendación: La persona que esté encargada de realizar los pases de viaje no será la misma persona que entreviste a los niños, niñas y adolescentes. De esta forma se puede separar una labor de tipo administrativa, con una labor que requiere de otros conocimientos técnicos y, además, éstos no entorpecerán en el hilo conductor que se requiere para la entrevista de detección de situaciones de vulnerabilidad.

Lugar y condiciones de donde se realiza la entrevista

La entrevista tiene que tener lugar en un **espacio privado y confidencial**, donde la persona se encuentre cómoda y no existan interrupciones (personal del centro donde se está entrevistando, teléfono que suena, otras personas cercanas que están esperando ser atendidas o compartir el espacio con otros consulados)

Será necesario construir un clima emocional de confianza, respeto, escucha, amabilidad, y cariño, entendiendo que la persona entrevistada son niños, niñas y adolescentes que han tenido que vivir situaciones difíciles desde muy tempranas edades de su desarrollo.

“La entrevista debe ser realizada en un lugar adecuado a las necesidades y seguridad de las niñas y niños, lo cual significa un espacio que no resulte amenazante, y por un profesional que cuente con una capacitación especializada. Al inicio de la entrevista la autoridad debe informar a la niña o niño lo que sucederá, procurando en todo momento evitar la incomodidad y resaltando que se trata de una entrevista confidencial³⁰.”

Sugerencia: En el caso donde el espacio de entrevista sea compartido con otras personas y no se logren las condiciones ideales aquí propuestas, buscar la mejor forma de ubicarse en el espacio donde el niño, niña o adolescente no vea a las personas a su alrededor (p.ej. quien entrevista mira hacia donde están las personas y la persona entrevistada viendo a una pared, o, que el espacio elegido haga esquina y no esté en el medio de dos mesas, utilizar biombos...). Otra propuesta puede ser buscar espacios como el comedor, corredores o la biblioteca.

A tomar en cuenta: El primer momento compartido con el niño, niña o adolescente se centrará en la entrevista para detectar condiciones de vulnerabilidad en Guatemala, el tránsito o destino; y, una vez verificado que no requiere medidas de protección se realizará el pase de viaje tomando como base los datos de la entrevista.

Del registro de la información

La información recabada en la entrevista será registrada en una hoja de registro destinada para ello. **Es decir**, por razones de tiempo, la estructura de entrevista que se presenta en este protocolo (Anexo I) va acompañada de una hoja de registro ágil para la sistematización de la información que se encuentra en Anexo II. De esta forma la persona que realiza la entrevista escribirá lo necesario.

En el caso de **detectar situaciones de vulnerabilidad** se realizará un informe concreto del caso con las características de las planteadas en “informe de aspectos psicosociales” en capítulo 7.

Recomendación: No registrar la información en la computadora mientras se está entrevistando al niño, niña o adolescente. La computadora impide que se construya una adecuada relación de confianza y que fluya la información. En caso de que sea inevitable: (a) poner la computadora de lado, (b) explicar desde el inicio que se estarán tomando algunas notas en la computadora porque después se pueden ir algunas ideas importantes, y (3) escribir de forma ágil de tal forma que la comunicación no quede sujeta a lo que se registra en la computadora.

Tipos de preguntas

Las entrevistas pueden tener diferentes tipos de preguntas en función de su objetivo. Entendiendo que las entrevistas que aquí se plantean buscan información para conocer si los niños, niñas y adolescentes han sido violentados o pueden serlo, el tipo de preguntas que se utilizarán serán más de tipo cognitivo. En este sentido es necesario reconocer que existen preguntas que abren la conversación hacia hechos o información más objetiva, y que existen otro tipo de preguntas que abren la expresión de emociones.

- (a) Preguntas cognitivas, más “objetivas”, no abren necesariamente sentimientos y que también nos ayudan a cortar emociones si aparecen y consideramos que no es el momento o la persona adecuada para manejar la situación.
- (b) Preguntas que permiten abrir sentimientos

Preguntas cognitivas que se centran más en hechos o datos son por ejemplo: “¿En qué fecha naciste? ¿Hasta qué grado estudiaste? Algunas preguntas que son cognitivas, por ejemplo “¿Cómo fue el camino? ¿Qué ocurrió? ¿Con quién ibas?” son en sí mismas cognitivas, sin embargo, si a la persona le recuerdan situaciones difíciles es posible que conecte con emociones, y, en ese momento los primeros auxilios psicológicos serán muy útiles.

Preguntas que van dirigidas a abrir emociones son por ejemplo, “¿Qué pensaste?” “¿Qué sientes?” Las entrevistas consulares, por no tener una finalidad para elaborar el aspecto psicológico, no deben incorporar este tipo de preguntas.

30 Corte Interamericana de Derechos Humanos Opinión Consultiva OC-21/14 Párr. 254

En qué momento entrar a emociones o experiencias difíciles o traumáticas y cuando no es adecuado

Llevar a cabo una entrevista con personas que han vivido situaciones difíciles abre un espacio para conversar sobre experiencias, pero también sobre sentimientos y pensamientos. En esta segunda situación, conversar sobre sentimientos y pensamientos es un camino que si no se sabe manejar adecuadamente puede llevar a una revictimización. Es por ello que se dan una serie de recomendaciones para abrir un espacio de contención emocional:

- La persona tiene la capacidad técnica de elaborar esos sentimientos
- Abrir el espacio a las emociones si se va a tener el tiempo necesario en ese momento, o, si se le va a poder dar seguimiento y,
- Si se tiene un espacio confidencial y adecuado para ello

Si, el entrevistador o entrevistadora ve que no va a poder controlar las emociones del niño, niña o adolescente es más adecuado desviar la conversación o hacer preguntas cognitivas. En esos casos, se derivará a un profesional adecuado "Veo que esto te afecta bastante. Si te parece vamos a hablar con (nombre del profesional de la psicología) para que te pueda atender bien. El o ella es una persona también de confianza y que tiene mucha experiencia en este tipo de situaciones". Si el caso es que no hay tiempo o el lugar no es el adecuado, podemos plantear: "veo que esto te afecta, ¿te parece que lo sigamos platicando más tarde?" o realizar una observación que permita retirar la atención de la conversación: "¿Quieres que llamemos ahora a tu familia?"

Algunas ideas que nos permitan conocer si existe coherencia en el relato

Las entrevistas que realiza el consulado, requieren de un cierto grado de confianza sobre lo que la persona está compartiendo en relación a su identidad, experiencia vivida o personas con las que realizó el viaje y lo que va a hacer.

Esta situación es en algunas ocasiones compleja en el sentido de que niños, niñas, adolescentes y mujeres pueden haber sido aconsejadas en transformar la realidad para tener mayores oportunidades de llegar al lugar de destino, o, aquellas personas que sean o puedan ser víctimas de trata de personas. Pueden existir personas de otros países que se quieren identificar como guatemaltecos o guatemaltecas, otras que oculten su edad o no quieran dar información clara de sus familiares en EEUU por miedo a que sean repatriados al carecer de documentos que regularicen su estancia.

La propia situación de la migración, se complica también con las características de las personas entrevistadas. En muchos casos son monolingües mayas y no hablan bien el español y, en el

caso de niños, niñas y adolescentes no tienen un relato fluido y muchas veces no entienden bien dónde están, ni claridad de cuál es su lugar de destino. Es así, que cuando dan la información frente a las preguntas **dudan de lo que dicen: por inseguridad, desconocimiento o miedo**. Esta situación puede confundir a veces a la hora de entrevistar y pensar que están cambiando la realidad cuando no es así.

Otra precaución para que las personas contesten con mayor seguridad es **que las preguntas deben ser claras, puntuales, con un vocabulario cercano a las personas y comprensibles**, porque si las personas no comprenden la pregunta no contestarán de forma adecuada, ni segura.

En el caso de que se tenga la sospecha de que lo que las personas responden no es acorde a la realidad, se deben **realizar preguntas de forma respetuosa, que vayan profundizando y contrastando diferentes partes del relato o diferentes fuentes de información**.

Se pueden retomar aspectos del relato abierto y comenzar a realizar preguntas cerradas que permitan aclarar informaciones incompletas, confusas o contradictorias. Por ejemplo, "Usted/tú me decía que.. ¿me puede/s explicar un poco más de esto? O ¿recuerda si en ese momento...?"

Si se pretende contrastar informaciones contradictorias o confusas dentro del propio relato o entre el relato de la persona entrevistada y otras fuentes de información, se puede utilizar una estructura: "Usted me decía en un momento que... pero ahora me dice que... (o en otro momento me dice que...). ¿Me puede aclarar esto?" "Usted me decía en un momento que... pero según el testimonio de... dicen que..?"

Características y estructura propuesta para la entrevista

La entrevista semiestructurada que se propone (Anexo I) se basa en una técnica de entrevista con **preguntas abiertas que permiten un relato amplio**, y, posteriormente, cuando se termina el relato amplio, se van realizando **preguntas más cerradas o centradas en el tema que se quiere profundizar**. Así, se explora la información de forma estructurada dando espacio para que las personas se encuentren en confianza y compartan sus experiencias.

La estructura de entrevista sigue un hilo conductor que hay que respetar, sin embargo, dentro de cada apartado las preguntas que plantea son orientadoras, cada contexto y persona requerirá de preguntas concretas construidas por el propio entrevistador o entrevistadora.

La entrevista es una guía, no es un conjunto de preguntas obligatorias, sino orientativas que serán ajustadas según el caso concreto.

Una forma de no revictimizar y profundizar sobre algunos aspectos es tener una idea previa de la persona que se va a entrevistar, conocer los datos mínimos como el nombre y memorizar la estructura de la entrevista y el fin que se persigue.

Recordando que uno de los principios de la intervención es la no revictimización y que dentro de ello, *“Permitir que la persona comparta su testimonio siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso. El hecho de compartir o no el testimonio no es en sí revictimizante. Lo que hace que ello produzca un nuevo daño es cuando dar el testimonio no tiene sentido o la persona no se siente escuchada o comprendida”*.

En este sentido, es importante que las personas tengan claridad sobre el propósito de facilitar información, como por ejemplo haciendo una introducción del tipo:

“Hola Pedro. ¿Cómo estás?. Me llamo Ana y soy una persona del consulado de Guatemala. El consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Migración nos ha enviado un listado de niños y jóvenes que están aquí y, hemos venido para presentarnos y preguntarte qué necesitas. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada.

Nuestro trabajo es también ayudarte para que tengas los papeles de Guatemala como el DPI o la fe de edad, poder hablar con tu familia para que estén tranquilos, y también que te sientas en confianza para platicar de situaciones difíciles si así lo quieres.

Entiendo que esta situación es difícil para tí, que la palabra “consulado” no se entiende mucho y que a mí no me conoces, pero es necesario que podamos platicar un ratito para poder ayudarte.

Antes de que continuemos, ¿tienes alguna pregunta que me quieras hacer?”

La entrevista tiene los objetivos antes mencionados, y, muy fundamentalmente identificar a la persona y analizar posibles situaciones de vulnerabilidad o violencia. En este sentido, recordar que **la entrevista tiene que tener un orden y un sentido, y qué durante su desarrollo NO es conveniente dar información, NO se puede juzgar, NO se puede dar consejos o NO se puede hablar de otras experiencias.**

Si se quiere dar información, un consejo o compartir experiencias de otras personas, eso se realizará ÚNICAMENTE en el cierre.

La entrevista consular dirigida a niños, niñas y adolescentes (Anexo I) cuya información será registrada en un cuestionario (Anexo II), tiene 8 apartados u 8 momentos. Inicia con la presentación de la persona y cuál es la función del consulado. Posteriormente recaba información general del niño, niña o adolescente. En algunos casos esta información ya fue facilitada por migración, pero también puede ser útil preguntarlo nuevamente ya que en ocasiones las personas se cambian el nombre o pueden estar mal escritos.

Una vez registrada la información de identificación de la persona se realiza una pregunta abierta sobre las razones por las cuales migró y se verifica que no existan situaciones de violencia en el origen como puede ser violencia intrafamiliar, violencia por parte de bandas juveniles o discriminación por su opción sexual. En este momento se analiza la familia y la valoración de un recurso familiar adecuado tanto si se queda en el país como si es repatriado.

En este apartado se pide la información de la familia, números de teléfono, se pregunta si la persona se quiere comunicar con ellos, y, en el caso de que fuera familiar como patrocinador o patrocinadora se profundiza un poco para tener certeza de que los niños, niñas y adolescentes van a un contexto de protección.

El punto 4 aborda las personas que se encuentran en el lugar de destino, las personas que lo están esperando y que espera el niño, niña o adolescente realizar al llegar al lugar de destino. En este apartado de la entrevista se pretende tener información sobre el núcleo social y familiar que espera al niño, niña o adolescente y el grado de protección que le van a dar en el caso de que se logre la reunificación.

Los momentos 5 y 6 de la entrevista exploran como fue la ruta migratoria, el momento en el que son puestos bajo resguardo de las autoridades migratorias, la posible violencia en la ruta migratoria con el fin de ir identificando escenarios de vulnerabilidad. Por ejemplo, niños, niñas y adolescentes que fueron en bus y se entregaron en la frontera con EEUU es más probable que sus derechos no fueran violentados de la misma forma que a quienes caminaron por territorio mexicano exponiéndose al sol, la sed, el desierto, los ríos, las bandas del crimen organizado o los agentes de migración. Una vez elaborado el trayecto entra a analizar el lugar y condiciones en las que tuvo lugar el alojamiento bajo resguardo de las autoridades del país.

Por último se realiza un cierre agradeciendo el compartir sus experiencias, dando alguna información sobre lo que sucederá en el corto plazo, y valorando mucho a la persona. Si se considera necesario se podrá dar un consejo, información u orientación y también a entregar alguna información escrita como por ejemplo un desplegable en acordeón

Los momentos de la entrevista:

- 1 Solicitud de información general
- 2 Situación de salud
- 3 Comunidad de origen: razón por la cual migró, posibles situaciones de violencia y la familia como recurso familiar adecuado

- 4 Lugar de destino
- 5 La ruta migratoria
- 6 Violencia en la ruta migratoria o en el momento de ser puestos bajo resguardo de las autoridades migratorias
- 7 El alojamiento
- 8 Cierre

La entrevista dirigida a las madres en las unidades familiares tiene 7 apartados:

- 1 Información general
- 2 La razón por la cual migró
- 3 Lugar de destino
- 4 La ruta migratoria
- 5 El centro de alojamiento: condiciones e impacto
- 6 Situación de salud
- 7 Valoración de la red familiar y social

Inicia con la identificación general de la mujer y de sus hijos e hijas para entrar a conocer la razón por la cual migró y de ello si existen condiciones de violencia y vulnerabilidad para ella o sus hijos e hijas. En ese mismo sentido se aborda el lugar de destino, la ruta migratoria realizada y el centro de alojamiento. La situación de salud será también necesario preguntar tanto para ella como para los niños o niñas con el fin de asegurarse de una adecuada atención médica. En el apartado 7 se valoran los recursos existentes, sobre todo en Guatemala con el fin de asegurar o poder proponer mecanismos que la protejan a ella o a sus hijos e hijas. Posteriormente a la entrevista será necesario determinar una serie de recomendaciones que estén dirigidas a la mujer y los niños, niñas o adolescentes.

La guía de entrevista para las madres se encuentra en Anexo III.

3.2.- EL TRABAJO CON GRUPOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Dentro del trabajo consular, cuando los equipos visitan los albergues o centros de unidades familiares, se pueden encontrar frente a un grupo de personas para tener el espacio donde presentar su trabajo, o, cuándo hay un alto volumen de casos. Es por eso, que en el presente protocolo se plantean algunas ideas sobre el manejo de grupos.

El grupo, es un espacio muy útil para obtener información en el sentido de detectar necesidades que se tienen que atender y también es una oportunidad para dar a conocer qué y quiénes son los consulados y cuál es su función.

Características del espacio grupal en albergues o lugares de alojamiento

- Son niños, niñas y adolescentes unidos por el deseo de cambiar las condiciones de vida en las que se encuentran y para ello tomaron la decisión de viajar solos o solas hacia el norte.
- Tiene un grado de escolaridad variable
- Algunos o algunas hablan idiomas mayas y no entienden bien el español
- La mayoría vienen de contextos de pobreza y pobreza extrema
- Los niños, niñas y adolescentes viven altos niveles de ansiedad, fuerte deseo de salir y reunirse con sus familiares o en situación de inseguridad.
- El consulado tendrá una única oportunidad para conversar con los niños, niñas y adolescentes. Es decir, no podrá ser un proceso.

Del objetivo del espacio grupal

El manejo de un grupo por parte del equipo consular tendrá un propósito claro:

“Recabar información sobre posibles necesidades de protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes con enfoque de derechos”

En el cuadro que se presenta a continuación se expone de forma concreta y sintética la información que se recabará de los espacios grupales:

- 1 Datos generales: Lugar de procedencia, edad, idioma,
- 2 Condiciones de la ruta migratoria desde el origen hasta el lugar en el que están. (Bus, tren, desierto, autoridades migratorias, grupos de crimen organizado...)
- 3 Situaciones en comunidad de origen
- 4 Lugar de destino: ¿Dónde van? ¿Con qué propósito?

El manejo del grupo

El manejo de un grupo requiere de una serie de actitudes y habilidades particulares como es ser dinámico, flexible, creativo, conocer metodologías basadas en el juego, ser respetuoso, no juzgar, utilizar un vocabulario acorde con el de los niños, niñas y adolescentes o ponerse en su lugar y dejar que sean ellos y ellas quienes se expresen

Facilitar un grupo requerirá de una preparación previa y tomar en cuenta una serie de principios que determinarán un mayor o menor grado de expresión por parte de los niños, niñas o adolescentes que participen en la actividad. A continuación se plantean algunas ideas:

- 1 Tener lista previamente una estructura y materiales necesarios para el desarrollo del taller
- 2 Conocer a las personas por su nombre: Se pueden pegar el nombre con masking o hacer tarjetas.

- 3 Disponer de un espacio donde las personas se puedan sentar en círculo y se vean las unas a las otras. En este sentido será necesario prever las condiciones del lugar previo a la llegada.
- 4 Mantener las mismas actitudes de “qué hacer” y “qué no hacer” presentadas para la escucha responsable y la entrevista.
- 5 Mantener una comunicación horizontal con el grupo. Permitir que los niños, niñas y adolescentes compartan sus experiencias y opiniones, y, el facilitador o facilitadora solo complementa e hilos los aportes del grupo. No se recomienda que la facilitadora o facilitador hable, exponga y el grupo escuche.
- 6 Estar pendiente de que todas y todos hablen, invitando con la mirada, con el nombre o con dinámicas como lanzar una pelota
- 7 Controlar bien los tiempos para que las personas tengan tiempo suficiente de elaborar el contenido de lo que se está hablando. Es decir, ni muy lento, ni muy rápido
- 8 Tener un principio y un final en la sesión de grupo
- 9 Resolver situaciones conflictivas o testimonios dolorosos.
- 10 Hacer resúmenes que permitan ir asimilando lo que se dice
- 11 Mantener un hilo conductor en la sesión.

De la estructura de la sesión grupal

El manejo de una dinámica grupal debe tener una estructura con una apertura, un desarrollo y un cierre. Dependiendo del contexto, del tiempo del que se disponga se utilizarán unas metodologías y contenidos u otros.

La **apertura** consistirá en la presentación de quienes están facilitando el espacio y los objetivos que se pretenden alcanzar, y, la presentación de las y los asistentes. Esto último se puede realizar con “dinámicas de presentación”.

En un segundo momento se llevará a cabo el “**desarrollo del taller**” donde se centra la temática que se quiera abordar, para ello se pueden utilizar metodologías lúdicas y participativas: dinámicas, trabajo en grupos, arte, manualidades, cineforum...

Por último, se realiza un cierre con un **resumen** de las ideas principales abordadas.

A continuación se ofrecen algunas ideas para abrir un espacio grupal y, en anexo V se propone un ejercicio que se puede desarrollar completo o por partes.

Presentación de los propósitos del espacio grupal

“Buenos días (..nombre de la persona). Me llamo (nombre de quien entrevista), soy del Consulado de Guatemala. El consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Migración nos ha enviado un listado de niños y muchachos que están aquí y, hemos venido para presentarnos y preguntarles qué necesitan. Estamos aquí para apoyarlos.

Nuestro trabajo es también ayudarles para tener los papeles de Guatemala como la fe de edad, poder hablar con sus familias si no han podido o apoyarles si han vivido situaciones difíciles”

Estamos aquí en el día de hoy para poder conocerlos y estar aquí un rato compartiendo algunas cosas de su vida, sus familias y comunidades, y, también para escuchar si tienen alguna necesidad en la que les podamos ayudar.

Antes de que continuemos, ¿alguien tiene alguna pregunta que me quiera hacer?”

- Presentación de las normas del espacio: “confidencialidad”, protección a las personas y respeto a la palabra de los compañeros y compañeras
- Conociéndonos: Las personas se ponen una identificación con sus nombres, y, también se pueden pegar un masking donde ponen el nombre. Se realizan dinámicas que permitan que el grupo se conozca y agarre confianza.

- Desarrollo de la sesión dirigido al propósito
- Cierre de contenidos

Condiciones previas para el desarrollo del grupo

Los lugares en los que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, o, las mujeres con sus hijos e hijas, se encuentran bajo el control o la vigilancia de personal o autoridades de los centros o albergues. Esto significa que el espacio en el que se va a trabajar no es controlado por los consulados. En este sentido, es necesario prever un lugar amplio, donde niñas, niños, adolescentes o mujeres se puedan mover y desplazarse.

Es por eso que es muy adecuado y oportuno avisar con tiempo a las autoridades de los centros de alojamiento o albergues y explicar el propósito de la actividad y las necesidades para llevarla a cabo. Por ejemplo, la necesidad de un espacio amplio donde las sillas estén puestas en círculo, informar que la metodología será lúdica lo que llevará a que las personas se muevan por el espacio o el tiempo que se necesita para el trabajo.

Será también necesario conversar sobre la presencia de personal del centro viendo la opción de que no estén presentes. En el caso de que el centro plantee como un requisito la presencia de su personal, se les deberá informar de lo que se va a hacer, se puede plantear que se sumen a la actividad y tengan algún papel, en el caso de albergues, pero si es personal de seguridad pedir que estén lo más alejados posibles para mantener la privacidad y confidencialidad de niños, niñas, adolescentes o mujeres.

El equipo consular llevará materiales didácticos por ejemplo papeles, tijeras, goma o juegos.

De la actitud y habilidades de la persona que facilita el grupo

La persona o personas que facilitan un grupo con niños, niñas, adolescentes tiene que tener una actitud muy dinámica, observadora, respetuosa, flexible y creativa.

Debe conocer del manejo de grupos y construir una relación de cercanía con los niños, niñas y adolescentes.

Algunas técnicas en el manejo de grupos con niños, niñas y adolescentes

El desarrollo de una sesión grupal con niños, niñas y adolescentes utiliza una metodología lúdica fundamentalmente. Es un espacio para expresarse a través de la creatividad y los movimientos donde además de construir un espacio agradable también se puede reflexionar sobre situaciones importantes y/o difíciles en la vida.

Dentro del **carácter lúdico** que tienen que tener los espacios grupales, se suma que un porcentaje amplio es población con un nivel de escolaridad no muy alto. Así se trabaja en función de dinámicas las cuales varían entre dinámicas para conocerse dentro del grupo, de distensión o entretenimiento, análisis, reflexivas o de evaluación. Cada tipo de dinámica tendrá un momento adecuado y oportuno para desarrollarse. A modo de ejemplo, si las personas realizan dinámicas de entretenimiento continuamente cuando el propósito era obtener información, no se logrará lo que se quería y las personas tampoco tendrán claridad de lo que se pretende.

Otras formas de trabajar en grupo, es el **arte como forma de expresión** de ideas y emociones. Sabemos, y la experiencia nos lo ha confirmado, que a través del dibujo, la pintura, el teatro, los cuentos o las manualidades, las personas logran expresarse, desahogarse y liberarse de las tensiones a través del arte. Este tipo de técnicas permite compartir las experiencias vividas, pero también, al final de la sesión o el trabajo, deja la satisfacción en los niños, niñas y adolescentes de lograr un producto, un resultado concreto de lo que han hecho.

Cerramos aquí, este capítulo sobre Técnicas para identificación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes a niñez, adolescencia y mujeres, y, pasamos a ver en qué espacios y momentos del trabajo consular se pueden utilizar.

4

ACCIONES EN FUNCIÓN DE LOS MOMENTOS DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR



Después de plantear las condiciones en las que se encuentran niños, niñas y adolescentes, así como cuáles son los principios que rigen la atención y las características de los equipos, y algunas técnicas del trabajo psicosocial, se plantean diferentes acciones en función de cuatro momentos:

(1) Centros de procesamiento o estaciones migratorias donde se encuentran niños, niñas y adolescentes cuando son puestas bajo resguardo de las autoridades migratorias en Estados Unidos o México (2) Unidades familiares donde se encuentran las mujeres con hijos e hijas después de ser resguardadas por las autoridades migratorias (3) Albergues y, (4) Lugares de alojamiento que no cumplen con el respeto a la dignidad de las personas, y (5) Acciones psicosociales para la protección de los derechos laborales de la niñez y adolescencia

Se recomienda: Tener lista una **caja de útiles y juegos** que se llevará a los diferentes lugares donde se prevea estar con niños, niñas, adolescentes y madres. Esta caja lleva lápices, hojas, marcadores, goma, tijeras, dibujos para colorear o recortar y juegos sencillos (por ejemplo juego de trocitos para montar una torre), memoria..).

4.1.- CENTRO DE PROCESAMIENTO O ESTACIONES MIGRATORIAS PARA NNA NO ACOMPAÑADOS Y/O SEPARADOS

Niños, niñas y adolescentes son resguardados por autoridades extranjeras, y, posteriormente trasla-

dados a los albergues. Para ello conviene que cada consulado revise en cada país y estado sobre las leyes, procedimientos migratorios y las autoridades involucradas, ya que varían según los lugares y el tiempo.

Los consulados, por principio, visitan y/o reciben la información por parte de las autoridades de migración para conocer la cantidad de connacionales resguardados y así llegar a realizar una entrevista que tiene que tener dos objetivos: (1) Identificar a la persona menor de edad y (2) Identificar posibles situaciones de vulneración de sus derechos en el origen, tránsito o destino.

Es así, que los equipos consulares llegan a estos centros y tienen que entrevistar a las personas menores de edad.

En el centro donde se encuentran resguardados, deberán buscar un lugar que permita la confidencialidad.

Para la entrevista se deberán seguir las recomendaciones y orientaciones sobre técnica de "entrevista" del presente protocolo, junto con la técnica de la "observación". De esta forma completar lo que la persona nos relata con las condiciones del lugar.

La entrevista que se realizará se encuentra en Anexo I.

En el caso de que los niños, niñas, adolescentes o las madres requieran de algún tipo de apoyo o artículo, se solicitará a las personas del centro que le presten auxilio o ayuda, por ejemplo si necesitan algún tipo de ropa, llamada telefónica o asistencia médica. Esto se llevará a cabo al finalizar la entrevista

4.2.- CENTROS DE UNIDADES FAMILIARES EN ESTACIONES MIGRATORIAS

Los equipos consulares, cuando visitan centros donde se encuentran albergadas mujeres con sus hijos e hijas, como pueden ser las Unidades Familiares en EEUU o la Estación Migratoria en México, se entrevistarán con ellas con el fin de conocer su situación y emitir los pases de viaje.

En estos momentos, en numerosas ocasiones, los hijos e hijas están con ellas y no es adecuado que ellos o ellas estén presentes mientras se realiza la entrevista con la madre. Es así que se hace necesario prever qué hacer con los hijos e hijas, ya que **no es conveniente para su seguridad emocional que estén escuchando el relato de sus madres.**

Con el fin de que los **hijos e hijas no estén presentes en la entrevista con sus madres**, se utiliza la caja con materiales que se mencionaba anteriormente.

Se les puede decir a los niños o niñas: *"Hola (nombre del niño o niña), mientras platico con tu mamá te vas a quedar aquí (se le indica un lugar retirado), y vas a dibujar un paisaje con una casa, un sol, un árbol."* Si se ve que puede utilizar tijeras invitarlo a que recorte y pegue.

Se puede llevar la **entrevista** como se plantea en Anexo III tomando en cuenta que será más larga que la de los niños, niñas y adolescentes.

Las mujeres, muy probablemente plantearán necesidades más precisas en relación a su caso, las posibilidades a futuro o quejas y necesidades sobre el funcionamiento del centro. De esta forma, la conversación con las mujeres estará también muy centrada en resolver sus inquietudes.

Un punto de abordaje importante es la **preparación para la repatriación**. La persona del equipo consular puede abrir un espacio para “estabilizar” emocionalmente a la mujer que va a ser repatriada:

- 1 Escuchar sus miedos y preocupaciones
- 2 Realizar un cierre en el sentido de comprensión de la situación y fortaleza. Un ejemplo de ello es *“Entiendo que lo que usted está viviendo es muy difícil pero usted ha sido una mujer muy valiente y con mucha fuerza al llegar hasta aquí. Al igual que ha tenido esa fuerza y valor la tendrá para resolver esta nueva situación en la vida. Usted puede buscar algún tipo de formación cerca de su lugar, o, seguro encontrará algún trabajo. Puede también platicar con su iglesia que muchas veces apoyan a las personas a resolver estas situaciones. Otra idea es preguntar cerca de usted si no hay alguna organización de mujeres con quien poder platicar de lo que le está sucediendo.”*
- 3 Entregar un material de información que le pueda servir de ayuda cuando este de regreso.

Se deberá considerar entrevistar a los hijos e hijas de la mujer entrevistada especialmente en aquellos casos en que la madre refiera que sus hijos o hijas fueron víctimas y/o presenciaron algún tipo de abuso. Para ello se utilizará el guión de entre-

vista a niños, niñas y adolescentes que se presenta en anexo I.

4.3.- ALBERGUES

Los equipos consulares tienen dentro de su responsabilidad visitar los albergues o centros en los que están resguardados niños, niñas y adolescentes con el fin de identificar su identidad y posibles situaciones de vulnerabilidad con el fin de garantizar su protección.

En estos centros, el equipo consular puede entrevistar de forma individual como se plantea en Anexo I o realizar un trabajo grupal con las indicaciones del apartado “El trabajo con grupos para la identificación de situaciones de vulnerabilidad” y con la dinámica concreta del Anexo IV. En el caso de querer llevar a cabo un espacio grupal, será muy importante comunicarlo al centro con anterioridad y disponer de un espacio adecuado, así como de construir un espacio confidencial, de seguridad y confianza en la medida de lo posible.

4.4.- CONDICIONES QUE VELAN POR EL RESPETO A LA DIGNIDAD DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y MADRES

Este apartado orientará a los equipos consulares en la elaboración de estrategias para la promoción de los derechos de los niños, niñas, adolescentes o las madres que se encuentren en centros de alojamiento que requieren mejorar su funcionamiento con el fin de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se presentan diferentes situaciones unidas a los efectos psicosociales que provocan y, la propuesta en las acciones consulares que se pueden llevar a cabo.

Población	Causas	Efectos psicosociales	Acciones consulares dirigidas a la promoción de los derechos de los NNA en el tiempo que están siendo privados de libertad
NNA no acompañados y resguardados en albergues o estaciones migratorias a la espera de una respuesta de su situación migratoria	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades económicas • Situaciones de violencia en el origen o en el tránsito • Situaciones de violencia en el centro • Ser testigos de accidentes o muertes en alguna persona del grupo • Haber sido separados de algún miembro de su familia y desconocer su paradero • Discriminación • Separación de los padres que se encuentran en el país de destino 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustración • Desesperación • Cólera • Tristeza • Miedo • Desconfianza • Culpa • Vergüenza • Sentimiento de responsabilidad frente a las dificultades económicas de la familia • Paso a etapa adulta sin vivir la infancia • Necesidad de figuras de referencia y apoyo como el padre o la madre (cuando están en el país de destino) • Retraso en sus etapas de aprendizaje • Deseo del “sueño americano” • Problemas de salud • Dificultades en la adaptación a las nuevas costumbres del país (comida..) • Ausencia de red social • Sentimiento de pérdida y ausencia de sus seres queridos • División familiar • Incertidumbre frente a su futuro 	<ul style="list-style-type: none"> • Velar o promover el desarrollo de actividades educativas, lúdicas o culturales de forma estructurada y diaria. • Velar o promover la asistencia médica y psicológica. • Velar por la calidad y cantidad de comida (5 tiempos de comida) • Velar o promover el contacto con las familias en el origen o en el destino • Velar por el trato respetuoso y digno en el centro • Velar por las condiciones adecuadas del centro y sus instalaciones • Velar o promover espacios espirituales • Promover el intercambio con la sociedad del lugar en el que se encuentran • Velar y promover la formación especializada del personal que trabaja en el centro. • Coordinar y construir alianzas con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que pongan en práctica los anteriores servicios y programas.

Población	Causas	Efectos psicosociales	Acciones consulares dirigidas a la promoción de los derechos de los NNA en el tiempo que están siendo privados de libertad
Madres con sus hijos e hijas resguardados en centros de alojamiento a la espera de una respuesta de su situación migratoria	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades económicas Situaciones de violencia en el origen o en el tránsito Discriminación Desinformación Desconocimiento de las leyes y los requisitos migratorios para acceder a un estatus migratorio, entre ellos, en EEUU la necesidad de dar una fianza mientras se resuelve su situación Viven largos periodos de espera para obtener respuesta a sus solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> Frustración Desesperación Cólera Tristeza Miedo Desconfianza Problemas de salud Incertidumbre frente a su futuro Impotencia frente a las necesidades básicas de sus hijos Dificultades en la adaptación a las nuevas costumbres del país (comida..) Ausencia de red social Sentimiento de pérdida y ausencia de sus seres queridos División familiar: Parte de la familia se ha quedado en el lugar de origen. Pérdida-inversión económica para realizar el viaje Rumores entre las personas Tensión entre mujeres y quienes velan por su seguridad y la del centro 	<ul style="list-style-type: none"> Velar o promover el desarrollo de actividades educativas, lúdicas o culturales de forma estructurada y diaria. Velar o promover la asistencia médica y psicológica. Velar por la calidad y cantidad de comida (5 tiempos de comida) Velar o promover el contacto con las familias en el origen o en el destino Velar por el trato respetuoso y digno en el centro Velar por las condiciones adecuadas del centro y sus instalaciones Velar o promover espacios espirituales Promover el intercambio con la sociedad del lugar en el que se encuentran Velar y promover la formación especializada del personal que trabaja en el centro. Coordinar y construir alianzas con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que pongan en práctica los anteriores servicios y programas.

La protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes o de las madres con sus hijas y/o hijos cuando se encuentran en los centros de alojamiento tiene que cumplir los principios mencionados en el presente protocolo: respeto a la dignidad de las personas, especial interés del niño, niña u adolescente, no discriminación y respeto a la diversidad, no revictimización, no criminalización ni culpabilización, Seguridad Humana, tener un enfoque de género y un enfoque multicultural en todas sus acciones.

Las **medidas de protección** a poner en marcha en los centros mientras se resuelve su situación migratoria, "deben estar inspiradas en la promoción del bienestar y el aseguramiento del desarrollo de la niña o del niño través de tres ejes principales:

- 1 La satisfacción de las necesidades materiales, físicas y educativas básicas,
- 2 El cuidado emocional y
- 3 La seguridad en tanto protección efectiva contra cualquier tipo de abuso, explotación o forma de violencia"³¹.

En este sentido, se hace necesario que el personal del centro tenga un trato cálido y cordial con las personas que están a su cargo, con el fin de monitorear cualquier necesidad, o estar informados de posibles situaciones de vulnerabilidad entre los niños, niñas y adolescentes del propio centro.

La cotidianidad en los centros de alojamiento tiene que tener una rutina en la que se vele por el

desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

"Las condiciones de la privación de libertad, si se llegara al caso excepcionalmente, se regirán por el interés superior del niño (.....) Se dispondrá lo necesario para que el alojamiento sea adecuado para los menores y está separado del de los adultos, a menos que lo contrario se considere conveniente en interés superior del menor. Efectivamente, el programa tendrá como fundamento la "atención" y no la "privación de libertad". Los centros de alojamiento no deberán localizarse en zonas aisladas donde no pueda accederse a recursos comunitarios adecuados desde el punto de vista cultural ni a asesoramiento jurídico. Los menores deberán tener oportunidad de establecer contactos periódicos con amigos y parientes y con su tutor y recibir la visita de éstos, así como asistencia espiritual, religiosa, social y jurídica. También podrán recibir productos de primera necesidad y, de ser necesario, tratamiento médico adecuado y ayuda psicológica. Durante el periodo de privación de libertad, los menores tendrán derecho a recibir enseñanza, de ser posible fuera del lugar donde se encuentran resguardados, a fin de facilitarles la continuación de su educación una vez en libertad. También tendrán derecho al esparcimiento y el juego (....)"³²

Y, dentro de ello, la necesidad de que exista una propuesta educativa:

"Lo antes posible, se inscribirá a los menores no acompañados o separados de su familia ante las autoridades escolares competentes y se les ayudará a que aprovechen al máximo las oportunidades de aprendizaje. Los menores no acompañados o separados de su familia tienen derecho a mantener su identidad y sus valores culturales, y, en especial, a conservar y cultivar su idioma nativo. Todos los adolescentes tendrán acceso a cursos de

³¹ Cfr. Comité de los Derechos del Niño, Observación general N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), supra, párrs. 71 a 74, Citado en Corte Interamericana Opinión Consultiva OC-21/14

³² Comité de Derechos del Niño en la Observación General 6, párr. 63

formación o educación profesional y, los más pequeños, a programas de estimulación precoz del aprendizaje. Los Estados velarán por que los menores no acompañados o separados de su familia reciban certificados escolares u otros documentos donde conste su nivel de educación, en particular cuando se preparan para la reinstalación, el reasentamiento o el retorno³³

Acciones dirigidas a velar por el trato hacia los niños, niñas y adolescentes y las madres

Los equipos consulares pueden tener una labor de monitoreo en relación a la atención brindada por parte de las personas que laboran en los centros de alojamiento con el fin de promover una adecuada atención y protección a los niños, niñas, adolescentes o madres.

En este sentido, recordamos que las personas que integran los equipos que atienden a los niños, niñas y adolescentes tienen que tener actitudes de respeto, habilidades de formación para trabajo con población de estas etapas de desarrollo, sensibilidad, solidaridad, discrecionalidad y confiabilidad, creatividad, flexibilidad y tolerancia, ser dulce, cariñoso y amable, dar seguridad, apoyo, confianza y respetar la toma de decisiones de los niños, niñas y adolescente.

Es así que, las personas que trabajan y custodian estos centros tienen que tener formación especializada para la atención en este tipo de centros y con población como son los niños, niñas y adolescentes. Un modelo de formación es el que se propone para el presente protocolo y se presenta en el capítulo 5.

Acciones dirigidas a la atención a las mujeres

El enfoque psicosocial en la atención integral a las mujeres debe ir dirigido hacia la construcción de una cotidianidad que las mantenga ocupadas la mayor parte del tiempo y que permita que tengan una "percepción de control"³⁴ de su vida diaria.

En ese sentido las diferentes experiencias, sobre todo en situaciones de desastres naturales donde ha sido necesario concentrar a las personas en espacios colectivos, dan orientaciones de cómo construir una rutina en el día a día. Aquí se presentan algunas ideas:

- Elegir una mujer por módulo con la que poder acordar actividades para la colectividad
- Las mujeres deciden qué quieren hacer y cómo
- Involucrarlas en la cocina, por ejemplo de 4 en 4
- Desarrollar programas de formación de duración 4 semanas con contenidos que puedan ser útiles para su desempeño laboral: costura, cosmética, cocina, telares ...
- Involucrarse en el mantenimiento y limpieza del centro (sin que ello represente un abuso o una discriminación hacia ellas): Lavar su ropa, barrer, limpieza de baños y áreas de cocina...
- Algunas de las mujeres que tengan más habilidades para ello podrían encargarse de facilitar espacios para los niños y las niñas, con las características que se explican más adelante.

- Favorecer la música y el canto de las personas que se encuentran en el centro o poner música.
- Tener espacios educativos formales para los niños, niñas y adolescentes, y así que puedan continuar con su aprendizaje y desarrollo evolutivo.
- Prever espacios para cuidar de los niños y niñas más pequeños para que sus mamás realicen otras tareas.
- Dar a los niños más pequeños 5 tiempos de comida.
- Abrir espacios emocionales para que las mujeres puedan hablar de cómo se sienten, qué piensan y las formas de enfrentar la situación que están viviendo.

4.5.- ACCIONES PSICOSOCIALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Países como México permiten en su legislación laboral que a partir de los 15 años los y las adolescentes se pueden incorporar al mundo laboral, bajo determinadas condiciones de trabajo como el número de horas o el tipo de trabajo³⁵.

En este sentido, la experiencia indica, tal y como se reflejó en el capítulo 2, que las condiciones y derechos laborales no son acorde con la protección a los y las adolescentes, y es por ello que se hace necesario realizar un monitoreo de este tipo de situaciones, y, a raíz de ello implementar acciones dirigidas a la protección de los y las ado-

lescentes en el marco de la normativa laboral y la protección a la niñez y adolescencia.

Actualmente existe una necesidad y preocupación por profundizar más y conocer este tipo de situaciones desde los equipos consulares en su interés y compromiso por tener mecanismos de protección en la promoción de los derechos laborales de la niñez y adolescencia. Es por ello, que una primera etapa está dirigida a la identificación, documentación y sistematización del fenómeno.

En este apartado se presentan una serie de ideas y propuestas divididas en dos etapas o momentos: (1) Etapa de identificación del fenómeno y, (2) Construcción e implementación de estrategias dirigidas a velar por la protección de los y las adolescentes en el marco de sus derechos laborales.

Identificación del fenómeno

- Identificar personas y lugares en condiciones de vulnerabilidad.- Mapeo de situaciones y organizaciones
- Coordinación con organizaciones locales/ONGs/iglesia
- Promover espacios que permitan identificar (ONGs, OGs, empresa..)
- Acercamiento a los espacios laborales en condiciones de vulnerabilidad
- Abrir conversaciones informales dirigidas a la identificación

Construcción e implementación de estrategias dirigidas a velar por la protección de los y las adolescentes en el marco de sus derechos laborales

33 Comité de Derechos del Niño en la Observación General 6, párr. 42

34 Este término hace referencia a la necesidad de las personas de sentir que controlan su vida, o el día a día de su vida. De esta forma las personas se sienten útiles, con un sentido de vida y valoradas.

35 http://www.milenio.com/politica/Edad_minima_para_trabajar_será_15_años-trabajo_infantil_en_mexico-derechos_de_la_ninez-ninos_que_trabajan-cambia_edad_minima_para_trabajar_o_311369216.html (consultado al 02/02/15)

- Realizar entrevistas dirigidas a documentar los casos
- Construir estrategias y acciones para la protección en dos sentidos (a) Hacia los NNA trabajadores y trabajadoras (b) Sumarse a los esfuerzos coordinados ya existentes
- Documentar y sistematizar los casos
- Informar a las niñas, niños, adolescentes y a sus padres sobre los derechos laborales y las posibilidades en acceso a recursos, como son los recursos educativos³⁶
- Entrevistar a los padres sobre los hijos e hijas que los acompañan a los diferentes trabajos con el fin de conocer si se protegen los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

³⁶ "Acuerdo entre la República de Guatemala y los Estados Unidos Mexicanos sobre Reconocimiento mutuo de Certificados de Estudio, Títulos y Grados Académicos a Nivel Primaria, Secundaria y Medio Superior o sus Equivalentes"

5

SEGURIDAD EMOCIONAL DE LOS EQUIPOS "QUIEN AYUDA A LOS QUE AYUDAN"



El trabajo dirigido al relacionamiento y trato con niños, niñas, adolescentes o madres, tiene como eje central a las personas que conforman a los equipos. En este sentido, la salud mental y emocional y la preparación técnica de los y las profesionales determina que se logre una relación de confianza y por lo tanto que los niños, niñas, adolescentes y madres encuentren un espacio donde poder compartir sus experiencias de vida. Es así que podemos decir que la principal herramienta de trabajo son las personas que conforman los equipos consulares y por ello es necesario cuidarlos y fortalecerlos.

Los equipos consulares en su trabajo diario se enfrentan a presiones logísticas como el tiempo para realizar su trabajo, las distancias, el volumen de niños, niñas y adolescentes que necesitan ser atendidos o presiones políticas e institucionales. Viven una fuerte situación de estrés, frustración, impotencia, cólera o tristeza frente a las situaciones dramáticas que escuchan a través de los niños, niñas o adolescentes y sus familias.

Esta situación emocional lleva a su vez a tener un impacto a nivel personal, familiar, laboral o social. Las personas se sienten cansadas, no le encuentran sentido a su trabajo, pierden su energía para realizar actividades que antes les resultaban gratificantes, no quieren escuchar los relatos de los niños, niñas, adolescentes o madres, construyen una insensibilidad frente a la problemática y en algunos casos el alcoholismo o la adicción a las drogas se convierte en un escape emocional.

A nivel familiar la falta de energía impide realizar actividades familiares, apoyar en las tareas educativas de los hijos o hijas, estar de mal humor, molestarse por determinadas situaciones sin saber porque razón o comenzar a tener problemas en la relación de pareja.

Desde una perspectiva laboral y de equipo, se va perdiendo la solidaridad y trabajo en equipo, la comunicación fluida, se instala el rumor, la desinformación y la desconfianza deteriorando la relación laboral, el rendimiento y cumplimiento de objetivos.

Por estas razones, los equipos consulares y quienes los integran deberán tener un plan de cuidado del equipo y autocuidado.

PROPUESTAS PARA EL CUIDADO DEL EQUIPO

Las propuestas para el cuidado del equipo son medidas colectivas que se construirán con todo el equipo en su conjunto con el fin de que todas y todos se encuentren identificados. **El plan de cuidado del equipo permitirá fortalecer al equipo consular como red, mejorará la comunicación y por lo tanto la capacidad de respuesta frente a las necesidades que se atienden y mejorar la motivación en el equipo.**

Se proponen a continuación una serie de propuestas que permitan construir el plan de cuidado del equipo:

- Disponer de tiempo adecuado y necesario para el descanso y la vida personal
- Realizar dos actividades anuales donde el equipo comparta experiencias que no estén relacionadas con el trabajo
- Tener espacios cotidianos donde el equipo se reúne, pero no por motivos de trabajo, por ejemplo la hora del almuerzo.
- Abrir espacios que no tengan relación con el trabajo como por ejemplo la contratación de una persona que de clases de baile o un club.
- Tener un ambiente agradable de trabajo.

- Realizar una sesión mensual cerrada y confidencial donde poder compartir que piensan y sienten de su trabajo preferentemente manejado por un o una profesional en el abordaje del estrés laboral.
- Tener un espacio mensual para abordar casos atendidos que han requerido o requerirán un particular abordaje y análisis.
- Realizar reuniones mensuales que retroalimenten el trabajo del equipo por parte del superior jerárquico donde se indique que acciones se están desempeñando adecuadamente, cuales mejorar y construir un plan de metas y monitoreo a corto y mediano plazo.
- Llevar a cabo un adecuado programa de inducción a las personas que se incorporen en el equipo.

MEDIDAS DE AUTOCUIDADO

La protección de la salud mental frente a los desafíos y dificultades laborales es un compromiso institucional y personal. En líneas anteriores se proponían medidas para el plan de cuidado del equipo y, a continuación se proponen ideas para el autocuidado que son responsabilidad de cada una y cada uno:

- Realizar ejercicio durante una hora, por lo menos 3 veces a la semana
- Tener una dieta balanceada y tomar 2 litros de agua
- Tomarse los 3 tiempos de comida
- Realizar alguna actividad que resulta gratificante
- Tener una red social y/o familiar
- Realizar la técnica de la respiración como se menciona en el presente protocolo en el apartado "primeros auxilios psicológicos"

- Aprender a poner límites frente al exceso de trabajo, tareas para las cuales no somos competentes o no forman parte de las atribuciones del puesto.

LOS PROCESOS DE FORMACIÓN CONTINUA

Los procesos de formación continua se plantean en este capítulo de “seguridad emocional de los equipos” porque en la medida que las personas dispongan de mayores herramientas, formación y conocimiento se sentirán más seguras en su puesto de trabajo, desempeñarán mejor sus atribuciones y responsabilidades y encontrarán una mayor motivación y gratificación en el trabajo.

Los procesos de formación continua abordarán los siguientes aspectos:

- Legislación internacional y nacional de los países donde trabajan los equipos consulares en materia de migración, niñez y adolescencia y derechos laborales

- Programas y recursos en Guatemala y los países donde se encuentran los equipos consulares que permitan dar una atención integral a los niños, niñas y adolescentes o a las madres de familia.
- Conocimiento y desarrollo de habilidades en técnicas para ofrecer una atención con enfoque psicosocial para lo cual se tomará el presente protocolo como guía para la formación.
- Actualización continuada sobre el fenómeno migratorio Centroamérica, México y EEUU.
- Procedimientos sobre el marco legal, político e institucional para la gestión de casos de violencia y violencia sexual

Se cierra este capítulo 5 que de forma breve ofrece lineamientos para la construcción de planes anuales dirigidos al fortalecimiento de los equipos tomando en cuenta la dimensión emocional y técnica.

6

RELACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES



La atención integral a los niños, niñas y adolescentes, así como la elaboración de propuestas para poner en marcha medidas de protección consular requiere de múltiples acciones que serán responsabilidad de otras instituciones. En el caso de los niños, niñas y adolescentes repatriados será de gran importancia mantener una comunicación fluida con las instituciones que los recibirán a su llegada, o poder dar algunas referencias a las mujeres para que puedan acceder a programas donde cubrir sus necesidades o ser protegidas en el caso de que así sea necesario.

Por ello, la labor de los equipos consulares debe ser fortalecida por otras instituciones en las cuales poder apoyarse. Este capítulo 6 ofrece algunas orientaciones en este sentido, tomando en cuenta que cada lugar será diferente, y cada equipo consular tendrá diferentes y variados actores con los que poder construir coordinaciones o alianzas.

Se divide en tres apartados en función de las necesidades de cada momento migratorio (1) Organizaciones en los países donde se encuentran los consulados y que son las encargadas de la protección de los niños, niñas y adolescentes (2) Organizaciones gubernamentales en Guatemala en las que apoyarse o a las que informar en relación a los niños, niñas, adolescentes o madres (3) Organizaciones no gubernamentales en los países en los que se encuentran los consulados.

1 ORGANIZACIONES EN LOS PAÍSES DONDE SE ENCUENTRAN LOS CONSULADOS Y QUE SON LAS ENCARGADAS DE LA PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El papel de los consulados en los países donde se encuentran resguardados los niños, niñas y adolescentes o las madres será velar por la debida protección de esas instituciones hacia los niños, niñas y adolescentes o las madres.

Los equipos consulares para ello realizarán un mapeo institucional de organizaciones que puedan apoyar en los casos de trata de personas y los casos de búsqueda de niños, niñas y adolescentes como son las alertas Alba Keneth.

A continuación se presenta un cuadro que sintetiza algunas de las organizaciones y el papel específico de los consulados con cada una:

CUADRO Organizaciones en los países donde se encuentran los consulados

INSTITUCIÓN	PAPEL DEL CONSULADO
Instituciones de migración: Patrulla Fronteriza o el ICE en el caso de Estados Unidos, o, el servicio de Instituto Nacional de Migración en México, donde se incluye los Oficiales de Protección a la Infancia (OPI) y los grupos Beta	Apoyar en la identificación de los NNA o las madres (nombre, edad, grupo étnico, lugar de procedencia, motivo de la migración) Identificar situaciones de vulnerabilidad Velar por una adecuada atención por parte de los funcionarios y funcionarias, así como por las condiciones en las que tiene lugar el alojamiento (centros de procesamiento, estaciones migratorias)
Albergues en Estados Unidos donde se encuentran los niños, niñas y adolescentes esperando una respuesta a su situación migratoria, o las unidades familiares. En el caso de México con el Sistema DIF.	Velar por las formas de protección que ofrecen los Sistemas de Protección y realizar las recomendaciones correspondientes.
Sistemas de protección que asumen la tutela de niños, niñas o adolescentes que no tienen recurso familiar adecuado en Guatemala o de forma temporal (p.ej. NNA cuyos padres son repatriados mientras que los NNA se quedan en el país)	Velar por la protección de los y las NNA en estas instituciones. Acompañarlos a las audiencias.
Servicios de atención a solicitantes de asilo o refugio, como son ORR en Estados Unidos, COMAR en México o el ACNUR dentro del Sistema de Naciones Unidas	El consulado no puede conocer del caso.
Consulados de otros países	Construir redes de apoyo con el fin de realizar propuestas conjuntas para la mejora en la protección de los NNA centroamericanos o centroamericanas.

2 ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES EN GUATEMALA EN LAS QUE APOYARSE O A LAS QUE INFORMAR EN RELACIÓN A LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES O MADRES

Los consulados deben mantener comunicación y coordinación con las entidades gubernamentales en Guatemala con el fin de poner en marcha mecanismos de protección para los niños, niñas y adolescentes o las madres, o, con el fin de acceder a información de forma ágil y así apoyar en los procesos de identificación de los niños, niñas y adolescentes.

Se presenta a continuación un cuadro que identifica instituciones gubernamentales guatemaltecas con el papel o la función del consulado:

Cuadro Organizaciones Gubernamentales en Guatemala

INSTITUCIÓN	FUNCIÓN
MINEX- Unidad de atención y protección a niñez y adolescencia migrante	Envío ágil de la información necesaria para la implementación de medidas de coordinación o protección con otras instancias guatemaltecas o extranjeras
RENAP	Envío ágil de documentación para la identificación de los NNA o las madres
MP	Envío ágil de documentación y denuncias que puedan sustentar una vulneración de derechos en Guatemala
PGN	Compartir información sobre la identidad de los NNA e información útil para poner en marcha mecanismos de protección y atención especializada a la llegada a Guatemala si así fuera necesario (salud, atención psicológica, casos de trata de personas...)
SBS	Compartir información para poner en marcha mecanismos de protección y atención especializada a la llegada a Guatemala si así fuera necesario
Servicios de atención a mujeres víctima de maltrato intrafamiliar por organizaciones sociales: Fundación Sobrevivientes, Grupo Guatemalteco de Mujeres (GGM) y otros.	Disponer de información actualizada que permita informar a las mujeres sobre programas de atención y protección a las mujeres víctimas de violencia a las que ellas puedan acceder
MSPAS, MIDES, MINEDUC.	Incorporar a las niñas, niños y adolescentes y sus familias, a programas que permitan su reinserción social y permitan que la reunificación familiar en Guatemala sea permanente.

3 ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN LOS PAÍSES EN LOS QUE SE ENCUENTRAN LOS CONSULADOS

La relación interinstitucional y coordinación con organizaciones no gubernamentales permite disponer de mayores fuentes de apoyo que beneficiarán a la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes y a las madres.

El cuadro que se presenta a continuación recoge todas estas propuestas:

Cuadro Organizaciones No Gubernamentales en los países en los que se encuentran los consulados

INSTITUCIÓN	FUNCIÓN
Iglesias - albergues que acogen a personas migrantes en el tránsito, otras	Disponer de información que permita conocer la situación de los NNA y las madres y poner en marcha mecanismos de protección si ello es necesario
Comunidad guatemalteca - Pastorales mayas	Disponer de una red de apoyo que permita optimizar los mecanismos de protección, por ejemplo intérpretes mayas
Escuelas o colegios	Disponer de una red educativa dónde poder enviar a los NNA para incorporarse a los estudios. Velar para que los establecimientos educativo sean respetuosos de los NNA migrantes
Hospitales o centros médicos	Disponer de una red de hospitales y centros médicos dónde derivar a los NNA o las madres para disponer de una asistencia médica adecuada Velar para que los establecimientos que brindan asistencia médica sean respetuosos de los NNA o de las madres y sus hijos e hijas
Otros colectivos locales	
Representantes legales pro bono	Derivar a los NNA o a las madres para que puedan tener una adecuada representación legal. Velar por un buen servicio legal e impedir que personas que se hacen pasar por representantes legales estafen a los y las NNA y/o a las madres

INSTITUCIÓN

FUNCIÓN

Organizaciones de derechos humanos y derechos de las personas migrantes

Coordinar para lograr una mejor atención a los y las NNA o las madres en diferentes acciones: promover condiciones adecuadas en los centros de alojamiento, promover los derechos laborales de los niños, niñas y adolescentes o promover que las organizaciones lleven a cabo programas en los centros de alojamiento

Organizaciones del Sistema de Naciones Unidas (OIM, ACNUR, UNICEF, UNFPA, OIT..)

Promover acciones que permitan una mejora para la atención y protección a los y las NNA: asesoría técnica o apoyo político.

Comité Internacional de la Cruz Roja – CICR

Promover acciones de atención dirigidas a NNA discapacitados por el tren, búsqueda de personas desaparecidas, apoyo en salud.

7

DOCUMENTACIÓN DE LOS CASOS Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN



La información recabada a través de las entrevistas u otras fuentes de información debe ser registrada con el objetivo de permitir dar una atención y protección a los niños, niñas y adolescentes profesional y especializada disminuyendo el riesgo de revictimizar.

Registrar, ordenar y sistematizar la información permite dar una respuesta pronta y adecuada a las necesidades de cada niño, niña o adolescente, al mismo tiempo que se tienen datos sobre flujos migratorios. Será igualmente importante compartir la información con otras instituciones que se encuentren en la cadena de organizaciones que atienden y dan protección a los niños, niñas y adolescentes que han sido atendidos por el consulado. En la medida que las instituciones que reciben, atienden o ponen en marcha medidas de protección disponen de información del niño, niña o adolescente será menos necesario que repitan su historia, y más efectivo que encuentren respuesta a sus necesidades.

El registro de la información plantea diferentes preguntas como son **¿Cómo combinar la importancia de compartir información con el principio de confidencialidad? ¿En qué momento se registra la información? ¿En qué tipo de soporte se registra la información (papel, electrónico, bases de datos..)?**

COMPARTIR INFORMACIÓN FRENTE AL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

La información podrá ser compartida con otras instituciones siempre y cuándo ello repercuta en un beneficio para el interés superior del niño, niña o adolescente, y se haya consultado con él o ella sobre la importancia de compartir la información. En este sentido, será igualmente necesario escuchar al niño, niña o adolescente sobre su opinión en relación a algún tipo de información que no quiera que se comparta, y sobre la forma en la que

se transmita la información. Un ejemplo de ello puede ser el caso de una niña o adolescente que está embarazada y su familia no lo sabe.

EL MOMENTO PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN

La información recabada en las entrevistas será registrada en la boletas de registro (Anexo II) en el momento de la entrevista o en un momento posterior a la entrevista previo a realizar la siguiente.

En este sentido, las entrevistas se realizan de forma fluida, poniendo la atención en escuchar al niño, niña, adolescente o a las madres permitirá mayor confianza y un mejor relato frente a aquellas entrevistas donde se está pendiente del registro de la información.

LA FORMA DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN: DE LA ENTREVISTA A LA CARPETA ÚNICA

La información registrada en las boletas (Anexo II) será tabulada inmediatamente después en una base de datos con soporte electrónico que estará en red con el sistema consular, la Procuraduría General de la Nación y la Secretaría de Bienestar Social, la cual conformará una carpeta única.

La información de la carpeta única permitirá conocer la información necesaria para la mejor atención del niño, niña o adolescente.

LOS INFORMES CON INFORMACIÓN PSICOSOCIAL PARA CASOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CONDICIONES DE MAYOR VULNERABILIDAD

Por último, se emitirán informes con información psicosocial para casos de niños, niñas

y adolescentes en condiciones de mayor vulnerabilidad y que por lo tanto requieran de la puesta en marcha de medidas de protección. El consulado emitirá un informe que recoja la información recabada a través de la entrevista u otras fuentes de información con el fin de fundamentar y sostener la necesidad de poner en marcha mecanismos de protección. Estos informes tendrán la siguiente estructura:

- ♦ **Datos generales de la persona:** Nombre, edad, lugar y fecha de nacimiento, lugar de residencia, idioma materno, grado de escolaridad, tipo de actividad al momento de decidir migrar, número de hermanos y hermanas, lugar de residencia del padre y de la madre, personas con las que vive habitualmente y que se encargan de su desarrollo.
- ♦ **Historia de vida** que refleje el viaje realizado, motivos por los cuales migra, existencia o no de vulneración de derechos y necesidades de protección (violencia, amenazas, discriminación, ausencia de recurso familiar adecuado, deseo de juntarse con su mamá o papá.).
- ♦ **Impactos psicológicos y psicosociales** a raíz del viaje o de otras situaciones que vulneraron sus derechos o ser víctima de violencia.
- ♦ Necesidades de **atención en salud** física y mental e historial clínico que recoge la atención brindada en el centro de alojamiento
- ♦ **Conclusiones.-** Breve resumen del caso resaltando las necesidades de atención médica, educativa, laboral, psicológica o legal.
- ♦ **Recomendaciones** dirigidas a resolver las necesidades planteadas en las conclusiones.
- ♦ **Observaciones,** donde se registrará la información de interés que no se pueda recoger en las anteriores y también plasmar sus propias impresiones del caso si así se cree conveniente.

ANEXOS

ANEXO I

GUIÓN DE ENTREVISTA CONSULAR NNA

RECUERDE: A continuación se presenta una estructura de entrevista que mantiene un orden que hay que respetar. Lo que puede variar son las preguntas que se vayan a plantear que se realizarán en función del caso concreto y de las necesidades del NNA. Para que las preguntas sean adecuadas es importante leer el capítulo 3 y 4 del presente protocolo.

La conversación debe ser fluida e hilar unas preguntas con otras. En la medida de lo posible anote la información después de la entrevista para mantener la atención en el niño, niña o adolescente y completar la boleta después de la entrevista.

Evite dar información, consejos o juzgar entre las preguntas. Si tiene que dar información hágalo al final de la entrevista.

Si el niño, niña o adolescente requiere de una atención o apoyo por parte del centro o quiere llamar a su familia en Guatemala o el país de destino, realice la llamada o pida que le atiendan al finalizar la entrevista

Introducción-Presentación

“Buenos días (...nombre de la persona). Me llamo (nombre de quien entrevista), soy del Consulado de Guatemala. El consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Migración nos ha enviado un listado de niños y jóvenes que están aquí y, hemos venido para presentarnos y preguntarte qué necesitas. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada.

Nuestro trabajo es también ayudarte para que tengas los papeles de Guatemala como la fe de edad, poder hablar con tu familia para que estén tranquilos, y también que te sientas en confianza para platicar de situaciones difíciles si así lo quieres.

Entiendo que esta situación es difícil para tí, que la palabra “consulado” no se entiende mucho y que a mí no me conoces, pero es necesario que podamos platicar un ratito para poder ayudarte.

Antes de que continuemos, ¿tienes alguna pregunta que me quieras hacer?”

1.- Información general

¿Cuál es tu nombre completo? ¿Has utilizado algún otro nombre hasta venir hasta aquí?
¿Cuándo naciste y dónde? ¿Traías algún documento de identificación? ¿Tienes algún abogado o abogada que está viendo tu caso?

2.- Comunidad de origen: razón por la cual migró, posibles situaciones de violencia y la familia como recurso familiar adecuado

¿Dónde vive tu papá? ¿Y tu mamá? ¿Con quién vives normalmente? ¿En qué número de teléfono se puede encontrar a tu papá/mamá/tíos/abuelos (en EEUU, México o Guatemala)
¿Te has podido comunicar con tu familia? Si contesta no, ¿Por qué? ¿Quieres comunicarte con ellos?
¿Cómo es la relación con tu familia?
¿Puedo preguntarte por qué te fuiste? ¿es la primera vez que intentas ir a los EEUU?

3.- Situación de salud

Después de todo lo que has vivido ¿Cómo estás de salud? ¿Te han atendido aquí donde estás?
¿Crees que necesitas alguna atención especial? Si es mujer: ¿Estás embarazada?

4.- El lugar de destino

“Hemos platicado de diferentes cosas y momentos, pero no del lugar al que ibas. ¿Dónde ibas? ¿Con quién ibas a vivir? ¿Qué ibas a hacer ahí? Si iba a trabajar ¿dónde y con quién?”

5.- ¿Cómo fue el camino desde que saliste de tu casa hasta que llegaste al lugar donde te detuvieron?

Esta pregunta comienza abierta, pero se van preguntando por situaciones particulares hasta tener un detalle de lo vivido en función del relato. Por ejemplo, preguntar si fueron en bus, caminaron, pasaron el desierto, estuvieron en casas de detención, bodegas, pasaron el desierto o río, con quien fueron, personas que lo acompañaban etc...

6.- Violencia en la ruta migratoria

“Algunas veces las personas nos cuentan que a las personas las asaltan, se habla de grupos organizados o los zetas, matan a personas, obligan a hacer cosas que uno no quiere, detienen a las personas, violan a mujeres, ¿tú has conocido algún caso así?” (Esta pregunta permite abrir el espacio para que nos hable de otras experiencias, pero de ahí, sin sentirse violentado o violentada hable de sí mismo)

SI DICE QUE SÍ, continuar explorando, “¿me puedes contar un poco más de esta situación?” con la precaución de tener a mano conocimiento en PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS y las recomendaciones planteadas en el apartado de “entrevista” sobre “abrir y cerrar emociones”

Si hay personas víctimas de violencia sexual preguntar si tuvo asistencia médica, antirretrovirales y, en el caso de mujeres averiguar sobre posible embarazo

7.- El resguardo y alojamiento: condiciones e impacto

¿En dónde te detuvieron (agarraron)? ¿Quién te detuvo? (Para esta pregunta se puede apoyar en fotos donde identifiquen a quien) ¿Cómo te han traído hasta aquí?

¿Cuánto tiempo pasó desde que te detuvieron hasta hoy? ¿Qué fue lo que pasó en ese tiempo (P.ej. resfriados, no dejar llamar por teléfono y hablar, salir de la celda, dar info, cámaras frías/hieleras, espacio suficiente para caminar, ventanas...?)

¿Cómo era el lugar y las personas? ¿Cómo es un día en el centro donde estás (aquí)? ¿Cómo es la relación con las personas que cuidan de ti? ¿Te han quitado tus cosas? ¿Cómo es la relación con los chicos y chicas que están contigo?

8.- En casos donde las personas van a ser repatriadas

¿Qué dirá tu familia ahora que regresas? ¿Te sientes apoyado?

¿Te gusta vivir con tu familia?

¿En el camino o al llegar a México – EEUU pudiste ver a alguien de tu familia?

¿Ahora que regresas a tu casa tienes miedo de que algo te pueda pasar?

9.- Cierre: Ejemplo para personas que van a ser repatriadas

“Gracias por compartir lo que has vivido. Cuando llegues a Guatemala (explicar si van en avión o en bus), te estará esperando una persona del Procuraduría General de la Nación – PGN. Esta persona se encarga de tí hasta que estés con tus papás. Antes de que te vayas con tu familia estarás por unas horas (o una noche) en un albergue del Gobierno que se llama Nuestras Raíces donde hay camas, comida, baño y algunas personas que trabajan ahí te harán una entrevista otra vez para conocerte y platicar de tu viaje. Ellas están ahí para ayudarte y que puedas juntarte con tu familia. Ha sido una experiencia difícil y espero que tu vida pueda ser mejor en adelante. Creo que es importante que hagas una valoración de lo sucedido y valorar si merece la pena exponerse nuevamente. Hoy día ya no es como antes que se pasaba fácil al norte. Ahora hay muchas dificultades y peligros. Tú eres una persona con mucho valor y fuerza e igual que tomaste la decisión de atravesar tantos días de camino en condiciones difíciles, puedes lograr otras cosas en Guatemala. Te entrego esta información donde está nuestro número de teléfono, mi nombre, algunas informaciones que pueden servirte, y algunos consejos.”

Cuando la persona permanece en el país donde ha sido privado de libertad es necesario informar sobre los siguientes aspectos: (1) Situación en la que se encuentra (2) situaciones que van a tener lugar y temporalidad (3) personas con las que se va a relacionar y la responsabilidad de cada una.

Una vez que se le ha dado la información será necesario abrir un espacio para que él o ella pueda preguntar sus dudas.

Entregar información escrita sobre aspectos legales, recursos para resolver sus necesidades básicas.

ANEXO II

BOLETA DE REGISTRO PARA LA CARPETA ÚNICA



ENTREVISTA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR, RECEPCIÓN Y REINTEGRACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

I. INFORMACIÓN DE LA ENTREVISTA (llenar antes de iniciar la entrevista) -MINEX-	
No.	
1.	Nombre del Centro/albergue: _____
2.	Fecha de entrevista: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ 3. Hora de entrevista: _____
4.	Nombre de quién realiza la entrevista _____
5.	Consulado que presta la atención y protección consular: _____ Código consulado _____ Código entrevista _____
II. INFORMACIÓN GENERAL DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE - MINEX-	
1.	Nombres y apellidos: _____
2.	Lugar de Nacimiento: Departamento: _____ Municipio _____
3.	Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____ 4. Es hombre o mujer? 1. Hombre 2. Mujer
5.	Idioma materno (idioma en que aprendió hablar) 1. Kiché 2. Kaq'chik'el 3. Q'eqchi' 4. Mam 5. Jakalteko 6. awakateko 7. Poqomchi 8. Achi 9. Poqomam 10. Akateko 12. Tzutujil 13. Otro Maya (Esp.) 14. Ch'orti' 15. Xinca 16. Garifuna 17. Español 18. Otro (Esp.)
6.	Idioma que regularmente habla: 1. Kiché 2. Kaq'chik'el 3. Q'eqchi' 4. Mam 5. Jakalteko 6. awakateko 7. Poqomchi 8. Achi 9. Poqomam 10. Akateko 11. Achi 12. Tzutujil 13. Otro Maya (Esp.) 14. Ch'orti' 15. Xinca 16. Garifuna 17. Español 18. Otro (Esp.)
7.	Pertenencia étnica: (Usted se considera meztizo, maya, Xinca, Garifuna) 1. Maya 2. Xinca 3. Garifuna 4. Meztizo 5. Otro (Especifique) _____
8.	Tiene certificado de nacimiento? 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/> Anotar el CUI _____
9.	Nivel y grado de escolaridad: 1. Ninguno <input type="checkbox"/> 2. Preprimaria <input type="checkbox"/> 3. Primaria <input type="checkbox"/> 4. Secundaria <input type="checkbox"/> 5. Diversificado <input type="checkbox"/> 6. Universitaria <input type="checkbox"/> <small>(Anotar Grado de 1 a 6 según sea el caso) (Anotar Grado de 1 a 3 según sea el caso)</small>
10.	Estado Conyugal 1. Soltero 2. Unido 3. Casado 4. Divorciado/separado 5. Viudo
11.	Cuántas veces le han detenido? _____
12.	Viaja solo o con: ? 1. Solo 2. Con hermanos menores de 18 años de edad, Cuántos _____ 3. Con hermano mayor de 18 años de edad 4. Coyote 5. Amigo 6. Pareja 7. Otro (Especifique) _____
13.	Nombres y apellidos de la madre 1. Vive en EE.UU. 2. Vive en Guatemala
14.	Nombres y apellidos del padre 1. Vive en EE.UU. 2. Vive en Guatemala
III. INFORMACIÓN FAMILIAR EN GUATEMALA -MINEX-	
1.	Con quién vives en Guatemala? 1. Madre 2. Padre 3. Ambos padres 4. Abuela 5. Abuelo 6. Tía 7. Tío 8. Hermana 9. Hermano 10. Otro (especifique) _____
2.	Nombres y apellidos de la Madre/Padre/Responsable en Guatemala: _____
3.	Dirección en Guatemala (calle, avenida o aldea, caserío, colonia, etc.) _____ Municipio: _____ Departamento _____
4.	Número de Teléfono de la madre/padre/responsable en Guatemala _____ 5. Correo electrónico de la madre/padre/responsable _____
6.	Facebook del padre/madre/responsable _____
7.	Que idioma habla la madre/padre/responsable en Guatemala? 1. Kiché 2. Kaq'chik'el 3. Q'eqchi' 4. Mam 5. Jakalteko 6. awakateko 7. Poqomchi 8. Achi 9. Poqomam 10. Akateko 11. Tzutujil 12. Otro Maya (Esp.) 13. Ch'orti' 14. Xinca 15. Garifuna 16. Español 17. Otro (Esp.)
III. INFORMACIÓN FAMILIAR EN ESTADOS UNIDOS / MEXICO -MINEX-	
1.	Con quién viene a dar a Estados Unidos/México? 1. Madre 2. Padre 3. Ambos padres 4. Abuela 5. Abuelo 6. Tía 7. Tío 8. Hermana 9. Hermano 10. Otro (especifique) _____
2.	Nombres y apellidos de la Madre/Padre/Responsable en Estados Unidos de América/ México: _____
3.	Dirección en Estados Unidos de América/México: _____
4.	Número de Teléfono de la madre/padre/responsable en Estados Unidos de América/México _____
5.	Facebook del padre/madre/responsable _____ 6. Correo electrónico de la madre/padre/responsable _____
7.	Que idioma habla la madre/padre/responsable en Estados Unidos/México? 1. Kiché 2. Kaq'chik'el 3. Q'eqchi' 4. Mam 5. Jakalteko 6. awakateko 7. Poqomchi 8. Achi 9. Poqomam 10. Akateko 11. Tzutujil 12. Otro Maya (Esp.) 13. Ch'orti' 14. Xinca 15. Garifuna 16. Español 17. Otro (Esp.)

IV. INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN CONSULAR -MINEX-

1.	De qué color era el uniforme del agente que lo detuvo? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">En Estados Unidos de América</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">En Estados Unidos Mexicanos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Verde (Patrulla Fronteriza)</td> <td>2. Azul (ICE)</td> <td>1. Negro (Guardias de frontera)</td> <td>2. Azul (Policía Federal)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3. Otra (especifique) _____</td> <td colspan="2">3. Otra (especifique) _____</td> </tr> </tbody> </table>	En Estados Unidos de América		En Estados Unidos Mexicanos		1. Verde (Patrulla Fronteriza)	2. Azul (ICE)	1. Negro (Guardias de frontera)	2. Azul (Policía Federal)	3. Otra (especifique) _____		3. Otra (especifique) _____	
En Estados Unidos de América		En Estados Unidos Mexicanos											
1. Verde (Patrulla Fronteriza)	2. Azul (ICE)	1. Negro (Guardias de frontera)	2. Azul (Policía Federal)										
3. Otra (especifique) _____		3. Otra (especifique) _____											
2.	¿En qué idioma le hablo el agente que lo detuvo? 1. Inglés 2. Español Entendió lo que dijeron? 1. Si 2. No												
3.	¿Ha tenido comunicación telefónica con algunos de sus padres/responsables? 1. Si 2. No Con quién se ha comunicado: 1. Padre 2. Madre 3. Otro (especifique) _____												
4.	Tiene algún problema de: 1. Salud 2. Lesiones por accidente 3. Maltrato 4. Abusos 5. Violación												
Que molestias siente (especifique): _____													
5.	¿Ya lo vió un doctor? 1. Si 2. No Está tomando medicinas: 1. Si 2. No Que medicinas está tomando? _____												
Solo para el caso de maltrato/abuso/violación													
6.	Informó a las autoridades que la detuvieron sobre el maltrato/abuso/violación? 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>												
7.	Esto que le sucedió fue: 1. En el camino 2. En Guatemala 3. Otro (Especifique) _____												
8.	Tiene alguna discapacidad visible? 1. Si 2. No Indique qué tipo de discapacidad tiene? _____												
SOLO PARA NIÑAS Y ADOLESCENTES Y QUE NO DECLARARON SER ABUSADAS SEXUALMENTE Y QUE TIENEN MÁS DE 13 AÑOS													
9.	¿Alguna vez ha tenido relaciones sexuales? 1. Si 2. No												
10.	¿Su primera relación fue voluntaria o involuntaria? 1. Voluntaria 2. Involuntaria 3. Quién abuso de usted _____												
11.	¿Alguna vez ha estado embarazada? 1. Si 2. No												
12.	¿Actualmente se encuentra embarazada? 1. Si 2. No Venía embarazada de Guatemala o se embarazó en el camino? 1. En Guatemala 2. En el camino												
13.	¿Cuántos hijos nacidos vivos ha tenido? _____ ¿Su hijo/os viven en Guatemala? 1. Si 2. No												
14.	¿Por qué viajó a este país? _____												
15.	¿Alguna vez lo han amenazado? 1. Si 2. No ¿Quién? _____												
16.	¿Cuánto tiempo lleva en el este centro/albergue? No. Días _____ No. de meses _____ ¿Si lo regresan a Guatemala, quisiera regresar a donde vivía? 1. Si 2. No I"#%&'()*+,-./:010%&,23												
17.	¿Con quién le gustaría vivir en Guatemala? _____												
V. INFORMACIÓN EN CENTROS/ALBERGUES -MINEX-													
1.	¿Cómo lo han tratado en el centro/albergue? 1. Excelente 2. Muy Bien 3. Bueno 4. Regular 5. Malo <input type="checkbox"/> Explique porque es malo: _____												
2.	¿En que idioma le hablan? 1. Inglés 2. Español												
3.	Preguntar solo en el caso que haya indicado si viajó con hermano/a menor de 18 años												
4.	¿Si su hermano se encuentra en el mismo albergue? 1. Si 2. No												
5.	Cómo le parece la comida? 1. Excelente 2. Muy Bien 3. Bueno 4. Regular 5. Malo <input type="checkbox"/> Explique porque es malo: _____												
6.	¿Ha tenido comunicación con un abogado/defensor que le apoye? 1. Si 2. No												
VI. INFORMACION DE SEGUIMIENTO DEL NIÑO EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA/MÉXICO -MINEX-													
1.	Resultados de audiencias _____												
2.	Retorno a Guatemala 1. Si 2. No Fecha de retorno: _____ Hora de llegada a Guatemala: _____												
3.	Medio de transporte 1. Aéreo 2. Terrestre												
VII. INFORMACION DE RECEPCIÓN EN GUATEMALA -PGN/SBS													
1.	Lugar de Recepción 1. Aeropuerto Internacional La Aurora 2. FAG 3. Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango												
2.	Fecha de Recepción: _____ Horario de Recepción _____												
3.	Duración del viaje _____												
4.	Lugar de reunificación _____												
5.	Fecha de reunificación _____ Hora de Reunificación _____												
6.	Destino previsto (posible domicilio) _____												
7.	Nombre de la persona que lo recepciona? _____ Cargo: _____												
8.	Institución a la que pertenece? 1. PGN 2. SBS												

VIII. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE RECOGE AL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE-SBS

1.	Nombre y apellidos de la persona que recoge al niño/a o adolescente					
2.	Parentesco de la persona que recoge al niño/a o adolescente					
3.	7. Tio	8. Hermana	9. Hermano	10. Otro (especifique)	1. Madre	2. Padre
4.	No. De DPI:					
5.	Dirección en Guatemala (calle, avenida o aldea, caserío, colonia, etc.)					
	Departamento:			Municipio:		
	Fecha de Nacimiento					
	Lugar de Nacimiento:		Departamento		Municipio	
6.	Nivel y grado de escolaridad:					
	1. Ninguno	2. Preprimaria	3. Primaria <input type="checkbox"/>	4. Secundaria <input type="checkbox"/>	5. Diversificado <input type="checkbox"/>	6. Universitaria <input type="checkbox"/>
			(Anotar Grado de 1 a 6 según sea el caso)		(Anotar Grado de 1 a 3 según sea el caso)	
7.	¿Qué religión profesa?					
	1. Cristiana-evangelica		2. Católica		3. Otra (especifique)	
8.	Que idioma habla?					
	1. Kiché	2. Kaqchikel	3. Q'eqchi'	4. Mam	5. Jakateko	6. awakateko
	7. Poqomchi	8. Achi	9. Poqomam	10. Akateko	11. Tzutujil	12. Otro Maya (Esp.)
	13. Ch'orti'	14. Xinca	15. Garifuna	16. Español	17. Otro (Esp.)	

IX. INFORMACIÓN PSICOLÓGICA DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE -SBS-

A. Información Médica

1.	¿Ha padecido de alguna enfermedad en los últimos 30 días?		1. Si (explique)	2. No
2.	¿Está tomando algún medicamento antes de llegar a Guatemala?		1. Si (Cuál)	2. No
3.	¿Sabes si...?		1. Si (explique)	2. No
4.	Otras observaciones médicas:			
	1. Tos	4560,75,	3. Dolor de cabeza	4. Moretones
	8. Afecciones de la piel	9. Vómitos	10. Otro (especifique)	5. Fractura
				6. Deshidratación
				7. Quemaduras

B. Estado familiar y emocional

1.	¿Ha tenido comunicación con su familia?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
2.	¿Tiene deseos de reunificarse con su familia?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
3.	¿La relación con su familia es?		1. Excelente	2. Muy Bien	3. Bueno
			4. Regular	5. Mala	→ Explique porqué es mala:
4.	¿Tiene deseos de retornar a su comunidad de origen?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
5.	¿Cómo se sintió y que pensó cuando lo detuvieron?				
6.	¿Te tuvieron en celdas en algún momento?				
6.	¿Durante el viaje lo obligaron a hacer algo que usted no quería hacer?		1. Si (explique)	2. No	
7.	¿Llegó el Cónsul de Guatemala u otra persona del consulado a visitarte?		1. Si	2. No	
8.	¿Qué te dijo el Cónsul/persona que te visitó?				
9.	Aspecto emocional del niño/a y adolescente:				
	8. Eufórico	9. Tranquilo	10. Triste	11. Enojado	12. Contento
10.	Lenguaje: 1. Coherente 2. Incoherente fluido 3. Desorganizado				
11.	Memorias: 1. Conservadas 2. Alteradas 3. Orientado en tiempo y espacio Observación:				

C. Visión futura

1.	¿Piensa volver a viajar?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
2.	¿Le gustaría continuar estudiando?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
3.	¿Le gustaría realizar estudios técnicos?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
4.	¿Tiene dificultades para continuación estudios escolares y/o técnicos?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
5.	¿Tiene posibilidades de continuar estudios escolares y/o técnicos en municipio y/o departamento donde vive?		1. Si	2. No	→ ¿Porqué?
6.	¿Qué es lo que más le gusta hacer?				
7.	¿Qué le gustaría ser cuando sea grande?				
8.	¿Cómo se ve de aquí a unos 5 o 10 años?				
9.	¿Le gusta el hogar Casa Nuestras Raíces?		1. Si	2. No	→ ¿Qué le gusta/ qué no le gusta?

D. Resultados psicológicos

1.	¿El niño necesitó contención emocional familiar?		1. Si	2. No
2.	Intervención psicológica (indique el nivel de atención mental que necesita el niño/a y adolescente):			
	1. Rutinario	2. Significante	3. Urgente por:	3.1 Abuso sexual 3.2 Situaciones ilícitas 3.3 Amenazas
3.	Recomendaciones:			
	Lugar y fecha de la entrevista:			
	Nombres y apellidos que quién realizó la entrevista:			
	Colegiado No.			
	Firma:			

IX. INFORMACIÓN DE REINTEGRACIÓN EN GUATEMALA -SBS-

Situación Socioeconómica

1.	La persona responsable (padre/madre/otro) del niño, niña y adolescente en Guatemala trabaja?		1. Si	2. No
3.	¿Qué tipo de trabajo realiza (ocupación)?			
4.	Horario de Trabajo			
5.	Salario que devenga al mes			

Grupo Familiar

Nombres y apellidos	Edad	Escolaridad		Ocupación (Ama de casa, estudiante, quehaceres del hogar, agricultor, etc.)
		Nivel 1. Ninguno 2. Preprimaria	Grado	

Condiciones de infraestructura del hogar

7.	¿La vivienda es?		1. Propia	2. Alquilada	3. Arrendada	4. Otra forma (especifique)
8.	¿De qué están construidas las paredes de la vivienda donde vive?		1. Block	2. Adobe	3. Lámina	4. Tabla 4. Bajareque 5. Otro (especifique)
9.	¿La vivienda tiene piso de?		1. Cemento	2. Cerámico	3. Tierra	4. Ladrillo 4. Madera 5. Otro (Especifique)
10.	¿De qué está construido el techo?		1. Lámina	2. Teja	3. Terraza	4. Duralita 5. Madera 6. Palma 7. Otro (especifique)
11.	¿De qué forma se abastecen de agua en el hogar?		1. Agua entubada	2. Chorro Público	3. Cisterna	4. Pozo 5. Río, lago, manantial 6. Otro (Especifique)
12.	¿De qué tipo de energía dispone el hogar?		1. Energía Eléctrica	2. Panel Solar	3. Candela	4. Kerosene/gas 5. Otro (especifique)
13.	¿De qué tipo de teléfono dispone el hogar?		1. Residencial	2. Celular	3. Comunitario	4. No tiene
14.	¿Número de cuartos que tiene la vivienda					
15.	¿Dispone de un cuarto exclusivo para la cocina?		1. Si	2. No		
16.	¿Del total de cuartos cuántos dispone para dormitorios?					
17.	¿El sanitario del que dispone el hogar es?		1. Inodoro conectado a drenaje	2. inodoro lavable	3. Letrina	4. No tiene
18.	¿Tenían conocimiento los padres y/o responsables sobre el viaje del niño, niña y adolescente.					
19.	Historia que cuentan los padres o encargados acerca de la Migración del niño, niñas y adolescente					
	Fecha en que se realizó la entrevista			Hora:		
	Lugar donde se realizó la entrevista					
	Nombres y apellidos de la persona que realizó la entrevista					
	Cargo de la persona que realizó la entrevista					

ANEXO III

GUIÓN DE ENTREVISTA CONSULAR PARA MADRES EN UNIDADES FAMILIARES

Introducción-Presentación

“Buenos días (...nombre de la persona). Me llamo (nombre de quien entrevista), soy del Consulado de Guatemala. El consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Es por esa razón que me encuentro aquí para ver si la podemos ayudar y también para ver cómo se encuentran sus hijos.

Nuestro trabajo es también ayudarla a tener los papeles de Guatemala como el DPI o la fe de edad de los niños. Me gustaría platicar con usted sobre las razones por las cuales se fue de Guatemala y como está usted ahora. Antes de que continuemos, ¿tiene alguna pregunta que me quiera hacer?”

1.- Información general

¿Cuál es su nombre completo? ¿Cuál es su fecha y lugar de nacimiento? ¿Tiene su número de DPI? ¿Traía algún documento de identificación? ¿Cuántos hijos e hijas tiene? ¿Dónde están? (Ubicar el número de niños y niñas junto con la mamá) ¿Ha solicitado algún tipo de apoyo para poder quedarse en el país? ¿Tiene abogados o abogadas que la representen?

2.- La razón por la cual migró

Me gustaría que me contara la razón por la cual salió de Guatemala. (Pregunta abierta que permite explorar situaciones de vulnerabilidad para ella y sus hijos)

3.- Lugar de destino

¿Dónde iba? ¿Conoce alguna persona al lugar donde quiere ir? ¿Qué quiere hacer allí? En el caso en el que existan situaciones de vulnerabilidad que puedan permitir el acceso a una situación de refugiada o de asilo explorar sobre la condición en la que se encontrarán los hijos e hijas: ¿Cómo va a hacer para cuidar de sus hijos? ¿Cómo ha pensado que será su vida allí?

4.- La ruta migratoria

Hemos platicado de las razones por las cuales salió del país, y a dónde iba, pero me gustaría saber ¿Cómo fue el camino desde que salió de tu casa hasta que llegó al lugar donde la detuvieron?

Esta pregunta comienza abierta, pero se van preguntando por situaciones particulares hasta tener un detalle de lo vivido. Preguntar si fueron en bus, caminaron, pasaron el desierto, estuvieron en casas de detención, pasaron el desierto, con quien fueron, personas que lo acompañaban

¿Vivió usted alguna situación especialmente difícil?

“Algunas veces las personas nos cuentan que a las personas las asaltan, se habla de grupos organizados o los zetas, matan a personas, obligan a hacer cosas que uno no quiere, detienen a las personas, violan a mujeres, ¿usted ha conocido algún caso así?” (Esta pregunta permite abrir el espacio para que nos hable de otras experiencias, pero de ahí, sin sentirse violentado o violentada hable de sí misma)

SI DICE QUE SÍ, continuar explorando, *“¿Me puede contar un poco más de esta situación?”* con la **precaución** de tener a mano conocimiento en PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS y las recomendaciones planteadas en el apartado de “entrevista” sobre “abrir y cerrar emociones”

Si hay personas víctimas de violencia sexual preguntar si tuvo asistencia médica, antirretrovirales y, en el caso de mujeres averiguar sobre posible embarazo

5.- El resguardo o alojamiento: condiciones e impacto

¿En dónde la detuvieron?

¿Cuánto tiempo pasó desde que la detuvieron hasta hoy? ¿Qué fue lo que pasó en ese tiempo (P.ej. resfriados, no dejar llamar por teléfono y hablar, salir de la celda, cámaras frías/hieleras...?) ¿Cómo es el lugar y las personas? ¿Cómo es el trato hacia ustedes? ¿Y hacia los niños?

6.- Situación de salud

Después de todo lo que ha vivido ¿Cómo está de salud? ¿Le han atendido aquí donde está? ¿Cree que necesita alguna atención especial? ¿Y sus hijos? ¿Cuántos tiempos de comida les dan?

7.- Valoración de la red familiar y social

¿Con quién vive usted normalmente? ¿Se has podido comunicar con tu familia? Si contesta no, ¿Por qué? ¿Cómo es la relación con su familia?

En casos donde las personas van a ser repatriadas

¿Qué dirá su familia ahora que regresa? ¿Hay alguna situación que le preocupe ahora que regresa?

8.- Cierre: Ejemplo para personas que van a ser repatriadas

“Gracias por compartir lo que ha vivido. Cuando llegue a Guatemala (explicar si van en avión a fuerza aérea o en bus), pasará por un trámite de migración y ahí a su salida la estarán esperando si ya avisó de su llegada. Sino, a veces hay buses que la llevan a la estación para poder regresar a su casa.

Ha sido una experiencia difícil y espero que tu vida pueda ser mejor en adelante. Creo que es importante que haga una valoración de lo sucedido y valorar si merece la pena exponerse nuevamente y exponer a sus hijos. Hoy día ya no es como antes que se pasaba fácil al norte. Ahora hay muchas dificultades y peligros. Usted es una persona con mucho valor y fuerza e igual que tomó la decisión de atravesar tantos días de camino en condiciones difíciles, puede lograr otras cosas en Guatemala. Le entrego esta información donde está nuestro número de teléfono, mi nombre, algunas informaciones que pueden servirte, y algunos consejos.”

Entregar información del consulado

ANEXO IV

TALLER: “CONSTRUYENDO EL CAMINO DESDE CASA HASTA DONDE ESTAMOS”

Dirigido a: niños, niñas, adolescentes o mujeres

Objetivo: “Recabar información sobre posibles necesidades de protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes con enfoque de derechos”

Duración: Hora y media

Materiales: Ver materiales para el juego

El presente ejercicio está planteado en el “Protocolo de atención psicosocial a niñez y adolescencia migrante no acompañada” de la Secretaría de Bienestar Social en el sentido que es un instrumento útil para la identificación de situaciones de vulnerabilidad.

Para la puesta en marcha del taller es necesario revisar el apartado “El trabajo con grupos para la identificación de situaciones de vulnerabilidad” y también tomar en cuenta que es un ejercicio que puede ser amoldado al tiempo del que se dispone y se puede llevar a cabo en su totalidad o en parte.

Momento 1: Presentación de los propósitos del espacio grupal

“Buenos días (...nombre de la persona). Me llamo (nombre de quien entrevista), soy del Consulado de Guatemala. El consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Migración nos ha enviado un listado de niños y jóvenes que están aquí y, hemos venido para presentarnos y preguntarte qué necesitas. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada.

Nuestro trabajo es también ayudarles para tener los papeles de Guatemala como el DPI o la fe de edad, certificación de nacimiento poder hablar con sus familias si no han podido o apoyarles si han vivido situaciones difíciles”

Estamos aquí en el día de hoy para poder conocerlos y estar aquí un rato compartiendo algunas cosas de su vida, sus familias y comunidades, y, también para escuchar si tienen alguna necesidad en la que les podamos ayudar.

Antes de que continuemos, ¿alguien tiene alguna pregunta que me quiera hacer?”

Momento 2: Presentación de las normas del espacio:

“confidencialidad”, protección a las personas y respeto a la palabra de los compañeros y compañeras

Momento 3: Conociéndonos:

Las personas se ponen una identificación con sus nombres, y, también se pueden pegar un masking donde ponen el nombre.

Momento 4: Ejercicio para construir un ambiente relajado.

“Vamos a caminar por el espacio y vamos a buscar a una persona que tenga el mismo color de playera o blusa que nosotros o nosotras”. Cuándo estén juntos: “Ahora van a preguntar cuál es su actividad favorita y conversar sobre su actividad favorita”

Momento 5: “Ahora vamos a imaginar que este espacio (el lugar en el que se encuentran realizando la actividad) es Guatemala.

Aquí se van a poner quienes son de Huehuetenango, aquí quienes vienen de San Marcos, aquí los de Ciudad de Guatemala... Así hasta que se hagan grupos según su procedencia. (En ese momento ya se pueden ir contabilizando el número por grupo y lugar de procedencia)

Momento 6: “Ahora que ya están por el lugar de donde vienen, se quedan ahí y cada grupo se va a dividir según su idioma.”

¿Quiénes hablan mam, y qanjolal, y kiche’, ...? ¿Qué idiomas nos faltan?” “¿Algún compañero o compañera necesita apoyo con la traducción?” Nuevamente se pueden contabilizar las personas que hablan los diferentes idiomas, además de identificar si todas y todos van a tener una comprensión del español, y, si ello no es así, pedir a algún compañero o compañera que apoye con la traducción.

Momento 7: Vamos a seguir conociéndonos un poco más entre todas y todos:

“Ahora vamos a hacer una fila comenzando por los muchachos y muchachas más jóvenes y vamos a cerrar la fila con los más mayores.” De forma dinámica se va preguntando qué edad tienen y ubicando en los espacios de la fila. Si varias personas tienen la misma edad se preguntará por el mes y se irán poniendo en orden por mes. En este ejercicio se puede ir registrando las edades.

Momento 8: Analizando el camino

“Ahora que ya sabemos un poco más quien somos, vamos a ponernos en círculo y vamos a trabajar un juego donde poder compartir el camino que hemos realizado, como hemos vivido en nuestras comunidades y que queremos hacer en adelante”

EJERCICIO “EL CAMINO HACIA EL NORTE”.

Previsto para trabajar con 25 personas

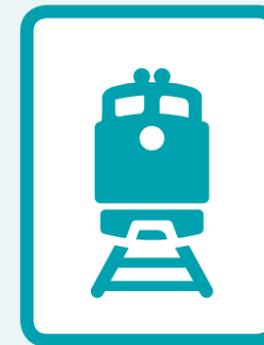
Materiales: Manta vinílica o papel de 4 metros de largo y 1 metro de ancho que tiene dentro pintadas dos líneas paralelas haciendo la imagen de un camino; 25 tarjetas (o el número de personas con el que se vaya a trabajar) de cada dibujo (tren, carretera, bus, personas caminando, río, desierto, migración, delincuentes, violencia en la casa, alcoholismo, violencia hacia los niños, violencia hacia la mamá, familia unida, niño/niña trabajando, niño/niña en escuela, tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar, trabajo agrícola, sol,

50 tarjetas en blanco.

50 caras-imágenes que representan alegría, miedo, tristeza, cólera, sorpresa,

5 casitas de comunidad o pueblo, iglesias (evangélica, católica, carismática),

50 marcadores de diferentes colores (si la manta es vinílica, marcadores para pizarrón)



INSTRUCCIONES:

“En esta manta tenemos un camino que vamos a construir juntas y juntos. Es el camino que recorrieron para venir hasta aquí (México o EEUU). Aquí tenemos tarjetas de varias situaciones y cada una y cada uno de vosotros los va a ir tomando y poniendo en el camino. Vamos a comenzar.

El camino

¿Cómo hicieron el camino? Vamos a tomar cada uno las tarjetas de cómo llegamos (bus, tren, caminando) y las vamos a poner en ese camino. Si fuimos unas partes caminando, otras en bus, agarramos dos, y las ponemos”. En este momento ya se puede contabilizar como hicieron el camino.

“Ahora ¿cómo era el camino? ¿Por qué lugares pasaron? ¿pasaron por el desierto, ríos..? Si quieren también pueden pintar si no ven ahí la tarjeta?” Cada uno toma la tarjeta del lugar por el que pasó y la pone en la manta. En ese momento se puede tener ya una idea de cómo fue el camino.

“Ahora ¿Con quién iban? ¿Con personas de su comunidad? ¿Con sus padres? ¿tíos? ¿Familiares?” Ubicar a quienes viajaban con familiares para preguntarles qué sucedió con ellos.

“¿Qué personas los han detenido en el camino? Tenemos aquí a personas de migración en el camino, delincuentes..? Cada uno que agarre el muñeco de quienes los han detenido y lo vamos a poner en el lugar que queramos del camino.” En este momento se van identificando personas que hayan podido pedir dinero o que hayan podido vulnerarlos.

“¿La persona que los llevaba estaba ahí con vosotros?”. En este momento ir observando cómo están los muchachos y muchachas para ir identificando situaciones que requieran especial protección (violencia, asaltos, secuestro, violencia sexual (por parte de desconocidos, por parte de alguien del grupo).

“Después de ver como se hizo el camino, por donde y con quien, ¿alguno de vosotros o vosotras ha vivido una situación difícil o ha visto a alguien que vivió una situación difícil, una situación donde tuvo mucho miedo o tristeza?” Si hay muchachos o muchachas que dicen que sí, se retiene su cara y su nombre, y, al final de la sesión de forma privada se le entrevista iniciando con la pregunta: “Durante la construcción del camino tú dijiste que en algún momento sentiste miedo o tristeza, ¿me puedes contar un poco más que te pasó?” Y se continua con el formato de entrevista.

La vida en el lugar de origen

“Ahora, vamos a construir la comunidad o el lugar del que venimos. En esta parte de la manta (y se ubica la parte del principio) vamos a pintar como recordamos nuestra comunidad, ¿tiene árboles, casas, iglesias, cancha de foot..?”

Cuando terminen de pintar algunos elementos de su casa, el ejercicio se irá centrando en la casa de cada una y cada uno. *“En esa comunidad o en ese pueblo o ciudad, está su casa, ¿cómo se sienten cuando están en su casa? Cada una y cada uno va a tomar una carita alegre, triste, enojado, temeroso o sorprendido y la va a poner ahí?”* De esta forma se puede ir midiendo si las personas se sienten tranquilas en sus casas, o con otro tipo de emociones. Después se puede preguntar: *“¿Por qué se sienten ustedes (lo que la mayoría haya puesto como emoción)”* y preguntar posteriormente el porque de las otras emociones. Observar si algún muchacho o muchacha se muestra más afectado o afectada para identificarlo y, al final de la sesión pedirle una entrevista de forma individual.

El destino

“Estamos recordando cómo es nuestra comunidad y como fue el camino para llegar hasta aquí. Ahora vamos a pensar en el lugar al que queremos ir. ¿A qué lugar van? Cada una y cada uno escribe en un papel el lugar al que va y luego lo van a poner en esta parte (indicar el final de la manta)”.

“¿Con quién se quieren reunir? Cada una y cada uno toma una imagen que puede ser papá, mamá, tíos, primos, amigos, o una en blanco si no sabe bien con quien va o no conoce a la persona”. En este momento se puede ir identificando si alguna persona no tiene claro dónde va para poder entrevistarla con más profundidad al final.

La mayoría de vosotros y vosotras van a trabajar, ¿saben dónde? Vamos a tomar una tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar o trabajo agrícola. Si no está ahí la tarjeta agarramos una y pintamos donde vamos a ir a trabajar. Los que no vayan a trabajar y vayan a estudiar o a pasear agarran una tarjeta de la escuela o un sol

“Ahora, pensando en cómo me siento, vamos a agarrar una de las tarjetas (feliz, triste, enojado, sorprendido y asustado) y la vamos a poner en la manta en el lugar que queramos.”

“Para ir cerrando este camino pintado en la manta, ¿creen que le falta algo? ¿A alguien le gustaría agregar algo o tiene una pregunta?”

Cuando han terminado la manta, se hace un cierre donde se explica nuevamente qué es el consulado y se dan los consejos o la información que se considere necesaria, por ejemplo:

“Recordarles que el consulado es una institución del gobierno de Guatemala que vive aquí en (EEUU, México o el país en el que se encuentren) para proteger a las personas que vienen de Guatemala y ver si se les puede ayudar. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada.

Nuestro trabajo es también ayudarles para tener los papeles de Guatemala como el DPI o la fe de edad, poder hablar con sus familias si no han podido o apoyarles si han vivido situaciones difíciles. Si alguien necesita platicar con nosotros podemos hacerlo ahora.

Aprovechamos el espacio para decirles que tengan mucho cuidado con las personas con las que se juntan, que sean de confianza y no desconocidas. También cuidado con los trabajos que quieran realizar porque a veces no son seguros, tratan mal a las personas u obligan a hacer cosas que uno no quiere. Es también nuestra labor informar que no es permitido trabajar en EEUU (México) a partir de los (..... años).

Les informamos que es importante que sus papás o familia que los va a recibir se identifique y que no tienen que tener miedo o preocupación de que les pidan sus papeles. No les pueden pedir sus papeles al ir a buscarlos.

En el caso de EEUU: Cuando salgan de aquí será muy importante que vayan a sus cortes y que vayan a la escuela para que se queden en este país.

Les recomendamos que den un tiempo para el estudio porque eso ayuda a tener mayores oportunidades en la vida. Ustedes son personas muy valientes, con mucha fuerza, que han hecho un gran esfuerzo para llegar hasta aquí. Al igual que lo han hecho pueden hacer un esfuerzo para el estudio y otras cosas que se propongan en la vida.

Les dejamos aquí este pequeño documento de información que lleva nuestro teléfono pero también algunas de las informaciones que puedan necesitar y algún consejo útil.

Les deseamos mucha suerte en todo lo que decidan hacer para su vida y si tienen alguna necesidad saben que nos pueden llamar. Gracias por compartir este tiempo con nosotros "

GLOSARIO

- “Protección internacional”: Aquella protección que ofrece un Estado a una persona extranjera debido a que sus derechos humanos se ven amenazados o vulnerados en su país de nacionalidad o de residencia habitual, y en el cual no pudo obtener la protección debida por no ser accesible, disponible y/o efectiva³⁷.
- Niño o niña: “Todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad³⁸”.
- “Niños no acompañados³⁹” son niños que han sido separados, tanto de sus progenitores, como del resto de sus parientes y que no se hallen al cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, sea el responsable de ello.
- “Niños separados⁴⁰” son aquellos separados de ambos progenitores o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede encontrarse acompañado por otros miembros adultos de la familia
- Repatriación: Regreso voluntario de los NNA a su país de origen.

³⁷ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14. Párrafo 49

³⁸ Artículo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14. Párr 49.

³⁹ Cfr. Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, UN Doc. CRC/GC/2005/6, 1 de septiembre de 2005, párr. 7, y asumido por Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14, y por ACNUR

⁴⁰ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49.

- **Presentación:** “Medida dictada por el Instituto mediante la cual se acuerda el alojamiento temporal de un extranjero que no acredita su situación migratoria para la regularización de su estancia o la asistencia para el retorno” (Art. 3, numeral XX Ley de Migración de México)
- **“Estatus migratorio”:** situación jurídica en la que se encuentra un migrante, de conformidad con la normativa interna del Estado de acogida o receptor⁴¹
- **“Refugiado”:** “Aquella persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él. El término “refugiado(a)” es aplicable también a aquellas personas que han huido de sus países de origen porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público⁴².
- **“Solicitante de asilo”:** Aquella persona que ha solicitado el reconocimiento del estatuto o condición de refugiado y cuya petición está pendiente de resolución
- **“Estado de acogida o Estado receptor”:** Estado al cual se moviliza la persona, sea de tránsito o de destino⁴³.
- **Adolescente:** para efecto de este Protocolo, se entenderá adolescente a todo ser humano mayor de 12 años y menor de 18 años y aplicara solamente para diferenciación en la protección.
- **Migrante:** Este término se aplica a las personas y a sus familiares que van a otro país o región con miras a mejorar sus condiciones sociales y materiales y sus perspectivas y las de sus familias.

Niñas, niños y adolescentes –NNA- víctimas de trata de personas: Las niñas, niños y adolescentes que sea víctimas de la conducta de trata de personas de acuerdo al artículo. 3 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, y de acuerdo con la legislación interna de cada Estado.

⁴² Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 párr. 49, que recoge la *Declaración de Cartagena sobre Refugiados*, adoptada por el “Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios”, celebrado en Cartagena, Colombia, del 19 al 22 de noviembre de 1984, sección III, tercera conclusión

⁴³ Opinión consultiva CortelDH OC-21/14

SIGLAS

COMAR	Comisión Mexicana de Ayuda a los Refugiados.
CPS	Servicio de Protección a la Infancia en Estados Unidos
CRM	Conferencia Regional sobre Migraciones, de la cual son países miembros: Belice, Canadá, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.
DIF	Sistema de Desarrollo Integral de la Familia - en el caso de México.
ICE	Autoridades migratorias en los EEUU
INM	Instituto Nacional de Migración
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OPI	Operador de Protección a la Infancia de Guatemala
OPI	Oficial de Protección a la Infancia de México
ORR	Oficinas de Ayuda al Refugiado como la en EEUU
PGN	Procuraduría General de la Nación
SBS	Secretaría de Bienestar Social
SOSEP	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.

BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR (2008) "Directrices ACNUR para la determinación del interés superior del niño"
- Comité de los Derechos del Niño, (2005). Observación General N° 6: "Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen"
- Comité sobre los Derechos del Niño (2005). Observación general n° 12. "El derecho del niño a ser escuchado"
- Comité de los Derechos del Niño, Observación general N° 14 sobre "el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial"
- Conferencia Regional para las Migraciones. (Julio 2009) "Lineamientos regionales para la atención de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados en casos de repatriación" Ciudad de Guatemala.
- Convención de Viena sobre relaciones consulares
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014). Opinión Consultiva OC-21/14
- "Declaración especial sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes centroamericanos migrantes no acompañados hacia los Estados Unidos de América" suscrita en el marco de la XLIII Reunión ordinaria de jefes de Estado y de Gobierno de los países del Sistema de la Integración Centroamericana –SICA, en junio del 2014

- ECAP, Voces Mesoamericanas, Enlace, PCS, Ansur, Casa Migrante Saltillo, FONAMIH, COFAMIDE, Sin Fronteras, COFAMIPRO (2013) "Abriendo fronteras con el corazón: guías para la aplicación del enfoque psicosocial en contextos migratorios" Ed. Serviprensa. Ciudad de Guatemala. Guatemala,
- Iniciativa 4869 que dispone aprobar "Ley de protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada y separada de su familia y de combate al tráfico ilícito de migrantes" presentada al Congreso de la República de Guatemala al 25 julio 2014.
- Informe del Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes, Sr. Jorge Bustamante, Promoción y Protección de todos los Derechos Humanos, Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales, incluido el Derecho al Desarrollo, UN Doc. A/HRC/11/7, 14 de mayo de 2009
- Ley de Protección Integral para la Niñez y adolescencia en Guatemala. Decreto 27-2003
- Manual de procedimientos para el retorno asistido digno, ordenado, ágil y seguro de nacionales salvadoreños, guatemaltecos, hondureños y nicaragüenses presentados ante las autoridades migratorias mexicanas
- Organización Internacional para la migración –OIM "Cuestionario preliminar para evaluación de riesgos de los niños y niñas retornados"
- Misioneros de San Carlos Scalabrinianos (2014) "Actualización: diagnóstico nacional sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados, en el proceso migratorio"
- RELAF, Save de Children, UNICEF. (2014) "Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes"
- Sin Fronteras (2014) "La Ruta del encierro. Situación de las personas en detención de estaciones migratorias y estaciones provisionales" consultado en <http://sinfronteras.org.mx/attachments/informe-2014.pdf> (consultado al 20/01/15)
- WOLA (2014) Resumen ejecutivo "La otra frontera de México" en www.wola.org



TÍTULO ORIGINAL: PROTOCOLO PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
CONSULAR A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE CON ENFOQUE DE DERECHOS

2015 Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX) / Misioneros de
San Carlos Scalabriniños / Fondo de las Naciones Unidas
para la Infancia (UNICEF)
2015 Tritón imagen & comunicaciones
(502) 2460 6141 - 5171 7178
info@tritoncomunica.com

Primera edición, 2015
Impreso en Guatemala - Printed Guatemala
Publicación no lucrativa

