



Principios y directrices de actuación en casos de niñas, niños y adolescentes acompañados y no acompañados en contexto migratorio atendidos por la pastoral de movilidad humana.



ACCIÓN 
HUMANITARIA
PARA LA NIÑEZ MIGRANTE



Pastoral de Movilidad Humana de la Conferencia Episcopal de Guatemala.

Presidente -PMH- Monseñor Domingo Buezo

Secretario Ejecutivo -PMH- Pbro. Matteo Luison, C.S.

Proyecto

“Atención Psicosocial y protección humanitaria a niñez y adolescencia en contexto migratorio”

Coordinadora de Proyecto: María Dolores Yax Sisimit

Fondo de Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF-

Justo Solórzano

Especialista en protección a la Niñez

Estuardo Sánchez

Oficial de Protección

Responsable de la Elaboración

Margrieth Nazarit Cortés

Consultora

Revisión

María Dolores Yax Sisimit

Coordinadora de proyecto

Fredy Nájera

Trabajador Social

Colaboradores

Walter Paxtor, Andrés Toribio, Ana Judith Ramírez, Daniela Picón, Milda Reynoso, Flor María Barrientos.

Equipo Psicosocial

Yelitza Teó, Carmen Gómez, Sergio Sacúl, Nohemí Sis, Mildred Estrada Luna, Mariela Carrera, Emelin Galán, Hansell Amaru Cano.

Diseño y diagramación

Grupo A Toda Hora

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo técnico y financiero de UNICEF. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Pastoral de Movilidad Humana de la Conferencia Episcopal de Guatemala y no necesariamente refleja los puntos de vista de UNICEF.

Guatemala de la Asunción, diciembre 2021

Contenido

Introducción	3
I.¿Qué son las Casas del Migrante de la Pastoral de Movilidad Humana?	4
II.Caracterización de los NNA acompañada y no acompañada en contexto migratorio	6
III.Conceptos básicos para la atención de la niñez y adolescencia en contexto migratorio	7
IV.Principios	8
1.Principios Institucionales y éticos	9
2.Principios protectores para la atención a la Niñez y la Adolescencia	11
V.Directrices de Actuación	13
1.Directrices de actuación para las Casas del Migrante “Antena	14
2.Directrices de Actuación para las Casas del Migrante Sub - Antenas	19
3.Directrices de Actuación para Casa Siloé, Guatemala Ciudad	21
4.Directrices Generales de Aplicación durante todos los servicios	24
VI.Recomendaciones	26
VII.Bibliografía	27
VIII.Anexos	28

Introducción

Como parte de la Conferencia Episcopal de Guatemala -CEG-, en 1989, surge la Pastoral de Movilidad Humana -PMH- en respuesta al fenómeno del desplazamiento forzado provocado por el conflicto armado interno en Guatemala. Desde entonces ha brindado asistencia y acompañamiento a las personas migrantes y a sus familiares, a quienes solicitan asilo y refugio, desde un enfoque de derechos humanos y en el marco de la normativa legal y jurídica de migración existente en el país¹.

Actualmente, la PMH cuenta con 5 Casas del Migrante (Antenas), y diferentes puntos de información (Sub-Antenas) localizados en la ruta migratoria que cada año miles de personas atraviesan en su búsqueda de un lugar donde puedan desarrollar sus vidas con un mejor bienestar, libres de la multiplicidad de violencias que muchas veces enfrentan. La Niñez y la Adolescencia se convierte en un grupo vulnerable y se hace necesario que los servicios que se brindan desde estos espacios, respondan a sus necesidades, atendiendo a sus derechos humanos y a sus derechos específicos.

Durante el 2021, la PMH en asocio con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF-, y en el marco del proyecto: "Atención Psicosocial y Protección Humanitaria a la Niñez y adolescencia en contexto de migratorio", se proponen el desarrollo de un documento que contenga los principios y directrices de actuación en casos de niñas, niños y adolescentes acompañados y no acompañados en contexto migratorio.

Así, el contenido de este documento, desarrolla estos principios y directrices, según las características de las Casas del Migrante, y se acompaña con varios anexos que contienen información y herramientas complementarias cuales son: Marco jurídico y normativo, Modelo de ruta de atención a NNA víctimas de maltrato, Mapa de la ruta migratoria y de riesgos, Modelo de reglamento para las Casas del Migrante y Mecanismo seguimiento de aplicación principios y directrices. Se recomienda que el personal que presta sus servicios y colabora con las Casas del Migrante los tenga en cuenta para garantizar una atención con calidad y con calidez a la niñez no acompañada y acompañada que haga uso de los servicios de las instalaciones de la PMH.

El desarrollo del documento ha sido posible gracias a los aportes que el personal de las Casas del Migrante de Petén: Casa Bethania en Santa Elena y Casa Belén, en El Ceibo, La Libertad; Chiquimula: Casa San José en Esquipulas); Izabal: Casa Beatos Tulio y Luis Obdulio, en Entre Ríos y la Oficina de información Belén la Ruidosa, Morales; y Guatemala: Casa Siloé, así como el personal ubicado en la sede de Guatemala Ciudad de la Pastoral de Movilidad Humana.

¹ Ver Anexo 1. Marco Jurídico y Normativo (Infografía con referencias)

I. ¿Qué son las Casas del Migrante de la Pastoral de Movilidad Humana?

Partiendo de la propia declaración y compromiso de la Pastoral de Movilidad Humana, donde determina que sus acciones están dirigidas a la protección de personas con énfasis en la niñez y la adolescencia, las Casas del Migrante son “espacios seguros para las personas en situación vulnerable, para prevenir, responder y reportar cualquier caso de violencia o sospecha de ésta”.

En todo momento y para toda persona colaboradora que brinda servicios en sus instalaciones, rige el principio eclesial de acuerdo a la Doctrina Social de la Iglesia Católica: “en ningún caso la persona humana puede ser instrumentalizada para fines ajenos a su mismo desarrollo” y de forma especial para la niñez y la adolescencia, la plena observancia del interés superior del niño.

Las casas del migrante (informe de la Red, 2020) se caracterizan por ser espacios acogida, atención y provisión de servicios, considerados como albergues temporales donde las personas en situación de migración, ya sea de tránsito, refugio o asilo, retornados o deportados, pueden pasar uno o más días en función de sus necesidades y buscan asistir a las personas en movilidad en puntos clave y estratégicos a lo largo de la ruta migratoria mediante la provisión de servicios de alimentación, alojamiento, apoyo psicosocial, asesoría e información legal, así como prevenir abusos y violencias.

Las casas están ubicadas en diferentes puntos de la geografía guatemalteca y dependiendo de los servicios se clasifican en Antenas o Sub-Antenas



-  Servicios de Atención básica
-  Alimentación
-  Alojamiento: individual, grupal y familiar
-  Asistencia Psicosocial
-  Asesoría jurídica
-  Información general sobre las rutas migratorias y servicios de transporte



-  Servicios de atención básica
-  Información general de las Casas del Migrante.
-  Información sobre servicio de transporte
-  Prevención de riesgos en las rutas

La ubicación geográfica de las casas se puede observar en el siguiente mapa



Red Eclesial de Protección y Monitoreo

Servicios de Atención y Protección

01 Oficina Nacional de Pastoral de Movilidad Humana, Conferencia Episcopal de Guatemala Km. 15 Calzada Roosevelt, 4-54, Zona 3 Mixco, Guatemala Tel. 2227-9843 Fax: 2433-1833	
02 Casa del Migrante 15 Av. 1-94 'A' Zona 1 Ciudad de Guatemala Tel. 2239-2751	
03 Oficina de información y servicios Arquidiocesana de los Altos 7a. Avenida 7-56 Zona 1 La Esperanza, Quetzaltenango Tel. 7772-0775	
04 Casa del Migrante José Esquipulas, Chiquimula Km. 223.3 Rúa Esquipulas-Frontera Agua Caliente Tel. 5933-0780	
05 Oficina de Información y Atención a Migrantes y Refugiados La Ruidosa, Izabal	
06 Casa del Migrante "Beatos Tulio y Luis Obdulio" Aída Edes Ríos, Km. 283, Carretera a la Frontera Guatemala-Honduras, El Cinchado Tel. 7947-5173	
07 Centro Parroquial de Atención e Información, Parroquia San Antonio de Padua Km. 292.5, Semaj, Río Dulce, Izabal	
08 Centro Parroquial de Atención a Migrantes y Refugiados Parroquia San Martín de Porres, Melchor de Mencos, Petén Tel. 7926-5353	
09 Casa del Migrante Betania, Vicariato Apostólico de Petén 6a. Calle, entre 3a. Avenida 'A' y 4a. Avenida, Zona 2, Barrio Antigua Población, Santa Elena, Flores, Petén. Tel. 5015-0683	
10 Centro de Atención Parroquial a Personas Migrantes y Refugiados El Naranjo, La Libertad, Petén	
11 Casa para Personas Migrantes y Refugiados El Ceibo, La Libertad, Petén Tel. 4748-5962	
12 Centro de información al Migrante Terminal de Buses, Tecún Umán, Ayutla, San Marcos Tel. 4748-5962	
13 Casa del Migrante "Emaús" Lote M 07-53 Colonia Lindo. Zona 1 Ixcán, Quiché Tel. 5907-5163	
14 Casa del Migrante Tecún Umán Ayutla, San Marcos Tel. 7776-8419	
15 Casa Santa María de Cervellón (Misión Redentora) San Lucas Sacatepéquez, Sacatepéquez, Guatemala Tel. 4090-6707	
16 Casa Siloé Ciudad de Guatemala, Guatemala Tel. 2227-9843	
17 Casa Peregrina del Migrante Santo Hermano Pedro 4ta Avenida 3-31 zona 12, Colonia El Mesquiteal, Villa Nueva Tel. 2474-9976	
18 Oficina parroquial de atención y servicios móvil "Santo Hermano Pedro" Parroquia Las Cruces, Petén Tel. 5531-7907	
19 Oficina parroquial de Información y servicios "Señor de Las Tres Caldas" 3 calle 2-42 zona 1 Tecún Umán, Ayutla, San Marcos Tel. 5414-6279	
20 Pastoral de Movilidad Humana Diócesis de Quiché Casa Parroquial Santo Domingo de Guzmán, Sacapulas, Quiché Tel. 5481-5595	
21 Oficina de servicios y atención personas migrantes, desplazadas y/o familiares Convento Parroquial de las Hnas. Franciscanas de San Antonio Zacualpa, Quiché Tel. 3218-0138	
22 Oficina de Atención a Migrantes, Catedral Nra. Sra. de Concepción Huehuetenango, Huehuetenango Tel. 7764-1318	
23 Centro Pastoral para atención a personas Retornadas Zona 0 calle Feritex o Morenas, perillito calligón al fondo Tecún Umán Ayutla, San Marcos Tel. 7764-1318	
24 Oficinas diocesana de Información y servicios 4a. Avenida 11-54 Zona 1 Ciudad de San Marcos, San Marcos Tel. 7760-4474	

II. Caracterización de los NNA acompañada y no acompañada en contexto migratorio

La niñez y la adolescencia migrante constituyen un grupo poblacional que demanda cuidados especiales y de protección dada su condición de vulnerabilidad ante diferentes situaciones que pueden vulnerar sus derechos. En tanto si van acompañados o no, la activación de respuestas que permitan su protección y garantías para su bienestar se hace imprescindible cuando están en un proceso migratorio.

Para buscar un futuro en mejores condiciones niñas, niños y adolescentes de Guatemala, Honduras, El Salvador y México son obligados a tomar la difícil decisión de dejar a atrás su situación económica, la escasez de oportunidades, la situación de violencia, el escaso acceso a servicios, el poco o nulo acceso a una educación de calidad y la necesidad de la reunificación familiar.

En el trayecto, la niñez y la adolescencia está expuesta a ser detenida, al crimen organizado o al tráfico de personas, a sufrir violencia sexual y discriminación, pasar hambre y frío y no tener acceso a servicios de salud.

Guatemala, por su ubicación geográfica es un país de origen, tránsito, destino y expulsión de la población migrante respecto de lo cual la niñez y la adolescencia no está exenta de estas situaciones, que pueden realizar solos o en compañía de algún familiar cercano, como se evidencia en un comunicado de prensa de UNICEF², donde se reporta que para el 2019, entre el 17 y 31 de enero más de 3,000 niñas, niños y adolescentes cruzaron Tecún Umán, Guatemala, a Tapachula, México y en muchos casos, los niños transitan solos hacia la frontera de México y Estados Unidos.

En las Casas del Migrante de la Pastoral de Movilidad Humana, la afluencia de niñez y adolescencia en contexto migratorio está presente de forma cotidiana, y en el último año, 2020, caracterizado por el inicio de la pandemia de la Covid-19, la Red Eclesial de Protección y Monitoreo de la PMH (2020), tiene registrado en su informe anual, que un total de 1,867 NNA solicitaron los servicios de sus instalaciones, lo que significa el 15.4% de la población total que albergaron durante ese año. Los NNA hacía parte de los flujos migratorios normales, o de las denominadas caravanas de migrantes.

En un 76.8%, la situación económica constituye el mayor motivo por los cuales la población migra de sus lugares de origen, seguida por la violencia organizada, los desastres naturales, motivos familiares y por persecución.

En el mismo informe, se indica que, por rango de edad, la población NNA que se encuentra entre los 0 y los 11 años, constituyó el 52.9% y quienes se encuentran entre los 12 y los 17 años el 47.1%, y en cuanto a la distribución por género, el número de hombres constituye el grupo mayoritario con un 56.6% , mientras que las mujeres, entre niñas y adolescentes, se llegó al 43.2%.

En opinión del personal colaborador de las Casas del Migrante, los NNA no acompañada que solicita los servicios de albergue en su gran mayoría superan los 12 años, mientras que entre los NNA acompañada de sus familiares pueden encontrarse de 0 a los 18 años de edad.

²Alrededor de 3,000 niños migrantes han cruzado de Guatemala a México desde mediados de enero – UNICEF. En: <https://www.unicef.org/guatemala/comunicados-prensa/alrededor-de-3000-ni%C3%B1os-migrantes-han-cruzado-de-guatemala-m%C3%A9xico-desde-mediados>. Consultado el 31/02/2021

III. Conceptos básicos para la atención de la niñez y adolescencia en contexto migratorio

Con el fin de facilitar la armonización y comprensión de los términos y conceptos que se utilizarán en a lo largo del documento, se detallan sus definiciones a continuación.

Principios: preceptos fundamentales y transversales, extraídos, en algunos casos, del derecho internacional. El propósito de los Principios es informar, sustentar y guiar las acciones para la protección de las personas migrantes.

Directrices: propuestas específicas, organizadas por tema, que definen en términos generales las acciones necesarias para proteger adecuadamente a la población migrante, con el propósito de orientar y definir las diferentes situaciones que se derivan de la adecuada atención de niñas, niños y adolescentes acompañados y no acompañados en contexto migratorio.

Niña, niño y Adolescente: Se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple los trece (13) años de edad, y adolescente, a toda aquella persona que desde los trece años (13) hasta que cumple dieciocho (18) años de edad mayoría de edad, quienes deben recibir la misma protección. (Art. 2. Ley PINA)

Niñez migrante no acompañada y separada de su familia:

Niñas, niños y adolescentes que están separados de su mamá, papá o ambos, o de otros parientes y no están al cuidado de una persona mayor de edad que, por ley o costumbres asuma esa responsabilidad.³

Sistema KoBo: Base de datos que utiliza la Pastoral de Movilidad Humana en las casas del migrante para el registro de las personas en contexto migratorio que hacen uso de cualquiera de sus servicios.

Situación de desprotección: toda situación de riesgo o peligro a la que pueden estar o están expuestos la niñez y la adolescencia.

Acción sin daño: Basados en la definición de Bonis Charancle (2018), es evitar exponer a los NNA a riesgos adicionales a través de nuestra acción. "No hacer daño" significa dar un paso atrás en una intervención para mirar el contexto más amplio y mitigar los posibles efectos negativos desde el punto de vista social, económico y del medio ambiente. Es un deber moral y requiere de una continua reflexión y crítica sobre lo que se va a hacer y sobre "lo actuado" en tanto sus principios, consecuencias e impactos.

Derivación y coordinación interinstitucional: Acciones de enlace y contacto entre las Casas del Migrante y las instituciones locales que facilitan el cumplimiento de los derechos de los NNA acompañada y no acompañada en contexto migratorio, así como su protección especial. En función de los recursos institucionales y organizativos existentes en cada lugar, la coordinación puede variar.

³ Art. 169 Código de Migración y Observación General No. 6, Comité de los Derechos Niño



IV. Principios

Es necesario que la autoridad realice una determinación del interés superior del niño, niña o adolescente, lo cual exige una evaluación clara y a fondo de la identidad del niño, niña o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, en particular de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos y en efecto determine las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. En caso de imposibilidad de establecer la minoría de edad o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos se presumirá la minoría de edad. (Código de Migración, Art. 170)

1. Principios Institucionales y éticos

La situación de la población migrante es una preocupación de la Iglesia Católica y en el mensaje del Papa Francisco durante la Jornada Mundial del Migrante y del Refugiado (2019) "No se trata solo de migrantes" se categoriza que el desafío planteado por las migraciones contemporáneas se puede resumir en cuatro verbos: acoger, proteger, promover e integrar. Pero estos verbos no se aplican sólo a los migrantes y a los refugiados. Expresan la misión de la Iglesia en relación a todos los habitantes de las periferias existenciales, que deben ser acogidos, protegidos, promovidos e integrados". Invita a practicar estas acciones para promover el desarrollo humano integral de todas las personas y contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible.

Cuatro verbos que se consideran claves en el servicio que se brinda desde las diferentes Casas del Migrante y la respuesta de respeto y dignidad que con un enfoque de derechos humanos se da a quienes enfrenten una situación migratoria. Acoger, proteger, promover e integrar, implica asumir una actitud y un comportamiento respecto al otro, siendo la cara opuesta de la hostilidad, del rechazo y de la apatía.

En este contexto, el alcance de estos cuatro verbos, vienen a constituir **los principios institucionales** que se deben aplicar en los servicios de atención a los NNA en contexto migratorio acompañada y no acompañada:

Acoger: "ampliar las posibilidades para que los emigrantes y refugiados puedan entrar de modo seguro y legal en los países de destino; garantizar la seguridad personal y el acceso a los servicios básicos de emigrantes solicitantes de asilo y refugiados".

Proteger: Desarrollar acciones en defensa de los derechos y de la dignidad de los migrantes, independiente de su perfil

migratorio; en el país de origen, se trata de dar informaciones veraces y ciertas antes de dejar el país y en la defensa ante las prácticas de reclutamiento ilegal; en el país de inmigración, asegurarse de una adecuada asistencia consular, derecho a tener siempre los documentos personales de identidad, un acceso equitativo a la justicia, la posibilidad de abrir cuentas bancarias y la garantía de lo básico para la subsistencia vital.

Promover: "trabajar con el fin de que a todos los emigrantes y refugiados, así como a las comunidades que los acogen, se les dé la posibilidad de realizarse como personas en todas las dimensiones que componen la humanidad querida por el Creador".

Integrar: Ver al otro como se mira a un compañero de camino, a un hermano o hermana, miembro de la gran familia humana. no es "una asimilación, que induce a suprimir o a olvidar la propia identidad cultural. El contacto con el otro lleva, más bien, a descubrir su 'secreto', a abrirse a él para aceptar sus aspectos válidos y contribuir así a un conocimiento mayor de cada uno".

Complementario a ellos, se encuentran los **principios éticos**. Como lo considera Hernández(2006), citado en Puentes (2009), "toda reflexión ética se preocupa de los actos humanos individual y colectivamente considerados, pero también de la responsabilidad de cada individuo y cada institución con respecto al todo social y natural como condición y fundamento del bienestar propio y del de los demás. Lo que una teoría moral determina no son las propiedades que son valiosas sino lo que deberían hacer los individuos y las instituciones para responder a las propiedades valiosas".

En este contexto, los principios se consideran normas de carácter general y universal que se aplican en las Casas del Migrante a toda persona que por su condición de migrante solicita los servicios. Estos principios, hacen parte del código de ética de la Pastoral de Movilidad Humana.

Escucha activa y responsable: consiste en utilizar formas respetuosas de tratar a la niñez y la adolescencia de tal forma que se sientan escuchados y que presten a su vez, mayor atención y comprensión a los mensajes. Implica actitudes y conductas, oír atentamente, hacer contacto con la vista, colocarse a la altura de los ojos de las niñas, niños y adolescentes. La escucha activa y responsable implica empatía, comprensión y aceptación y comportamiento no verbal.

Al compartir las historias, quienes atienden o dan apoyo adquieren la responsabilidad de abrir un espacio seguro y confiable para construir de forma conjunta alternativas u opciones con el propósito de encontrar una solución (SBS, 2014).

Respeto: Referida a la consideración especial hacia los NNA en razón de reconocer sus cualidades, méritos, situación o valor particulares.

Responsabilidad: como el deber de asumir las consecuencias de los actos que ejecutamos hacia los NNA sin que nadie nos obligue.

Tolerancia: actitud abierta hacia posturas u opiniones diferentes a la propia, especialmente en las opiniones que expresa los NNA respecto a su situación. Este principio va de la mano con el derecho de los NNA a la opinión.

Confianza: Entendida como la actitud de esperanza que se debe transmitir a los NNA respecto a sus proyectos de vida, transmitiendo seguridad en ellos mismos.

Empatía: La empatía es la capacidad que tienen las personas de comprender y respetar los sentimientos y las emociones de otro individuo y sentirlos como propios.

Honestidad: Vinculado con la sinceridad, y la conducta como colaboradores en la atención a las situaciones de los NNA en situación de contexto migratorio; se trata de ser congruente con lo que dice y piensa, y está asociada a la integridad.

Integridad: Se refiere a la rectitud, la coherencia con los propios valores. Consiste en mantener todo lo que somos de forma unida.

Comprensión: Se trata más bien de una habilidad intelectual que no solamente implica entender palabras o frases sino que consiste en captar de manera correcta el significado de por ejemplo un texto.

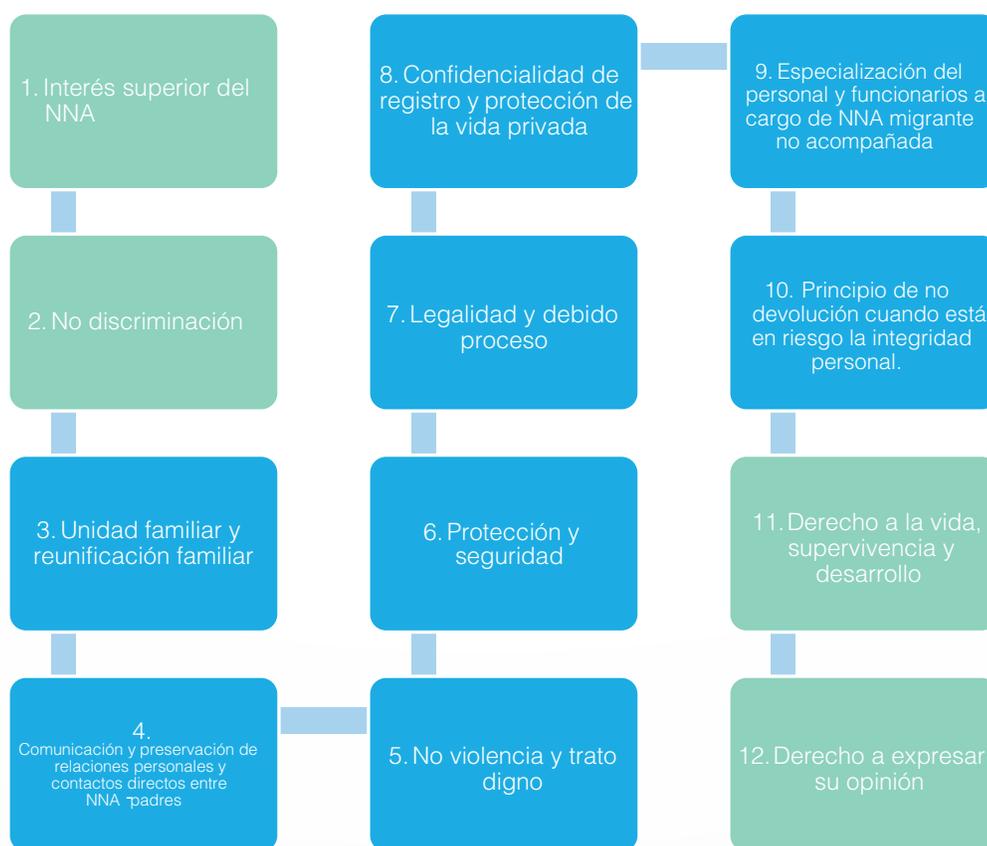
Equidad: es la cualidad que caracteriza al hecho de dar a cada individuo lo que se merece. En este sentido, se muestra como un sinónimo, con matices, de igualdad.

2. Principios protectores para la atención a la Niñez y la Adolescencia

Basándonos en la descripción de MICIC (2011), los principios protectores son todos aquellos preceptos fundamentales y transversales, extraídos, en algunos casos, del derecho internacional, cuyo propósito es informar, sustentar y guiar las acciones para la protección de los migrantes.

El Código de Migración de Guatemala, Decreto 44-2016, en su artículo 170, identifica doce principios que son de aplicación a la niñez migrante (Gráfico 1).

Gráfico 1. Principios de Aplicación a Niñez Migrante



En dicho marco, los principios por los cuales se rigen las presentes directrices serán los establecidos en el Derecho internacional de los derechos humanos respecto de los/as niños/as, recogidos en la CDN e incluidos así mismo en el Código de Migración de Guatemala, y que se explican a continuación:

Interés superior del Niño: Las decisiones deben garantizar el cumplimiento estricto de este principio. Es necesario que la autoridad realice una determinación del interés superior del niño, niña o adolescente, lo cual exige una evaluación clara y a fondo de la identidad del niño, niña o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, en particular de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos y en efecto determine las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. En caso de imposibilidad de establecer la minoría de edad o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos se presumirá la minoría de edad.

No Discriminación: Los niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados de sus familias no deben ser discriminados por su situación de no acompañados o separados de su familia, por su estatuto de refugiados, solicitantes del estatuto de refugiado, asilado político o condición migratoria, su nacionalidad, su pertenencia a un grupo étnico o condición sexual. Este principio incluye la diferenciación fundada en la diversidad de necesidades de protección, como la asociada a la edad, la diversidad sexual y el género.

Derecho a expresar su opinión y ser oído/a: Respecto de los niños, niñas o adolescentes no acompañados o separados, se recabarán y tendrán debidamente en cuenta los deseos y las opiniones de estos. De cara a la expresión informada de tales deseos y opiniones, es imperativo que se les brinde toda la información de sus derechos, servicios existentes, en especial medios de comunicación, el procedimiento para solicitar la

condición de refugiado o asilo, la localización de la familia y la situación en el país de origen. En lo que concierne a la tutela, custodia, alojamiento y representación legal, deben tenerse también en cuenta las opiniones del niño, niña o adolescente. La información antes mencionada se proporcionará en forma que sea acorde con la madurez y el nivel de comprensión. Dado que la participación está en función de una comunicación fiable, se proveerá en su caso interpretación en todas las fases del procedimiento.

Derecho a la vida, supervivencia y desarrollo. Los niños, niñas y adolescentes, especialmente los separados o no acompañados deben ser protegidos contra la violencia y la explotación.

Para la aplicación práctica de los principios de: Derecho a expresar su opinión y ser oído y del Interés Superior del Niño, se sugiere la revisión permanente de las **Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño** Nos. 12 y 14, respectivamente, las cuales amplían cada uno de ellos. Así mismo, las observaciones 6 relativa al trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, la 22: Principios generales relativos a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional; y la observación general No. 23: Obligaciones de los Estados relativas a los derechos humanos de los niños en el contexto de la migración internacional en los países de origen, tránsito, destino y retorno.



V. Directrices de Actuación

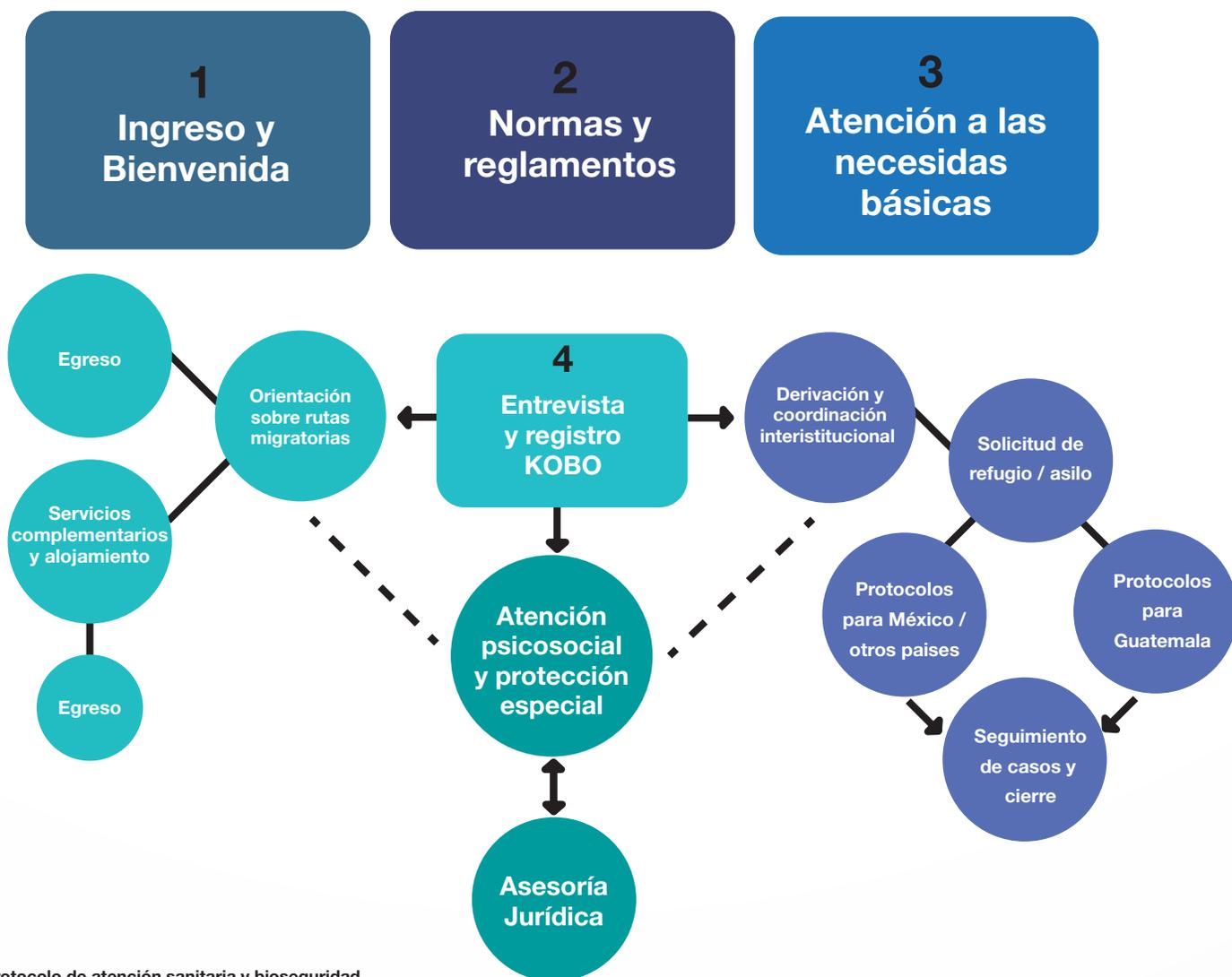
“...muchas de las personas van de tránsito y van sufriendo cualquier tipo de abuso y violencia, y no lo dicen, porque lo que les interesa es cumplir con el sueño americano; piensan que ese es el precio que tienen que pagar para cumplirlo, ya lo naturalizan; las autoridades les van sacando dinero, y considera que es la manera como tienen que hacer para pasar”.
(Entrevista al personal de las Casas del Migrante, 21 de octubre de 2021)

Las Directrices, establecen los pasos recomendados, organizados por temas, para la atención con calidad, calidez y de forma segura a los NNA en contexto migratorio. Tienen el propósito de orientar, unificar y dar un orden a los servicios que se brindan desde las Casas del Migrante de la Pastoral de Movilidad Humana de tal forma que, aplicando los principios institucionales, éticos y de protección, los NNA acompañada y no acompañada, se sienta segura y bien atendida.

La atención de los NNA con discapacidad, requiere de la disposición de espacios adecuados, así como la aplicación de planes, normativas y herramientas específicas que permita su inclusión, protección y asistencia de forma pronta y apropiada; tener identificados actores locales para una coordinación eventual que se requiera; así como la capacitación continua y la sensibilidad a las y colaboradores sobre la discapacidad.

Las siguientes directrices se especifican de acuerdo a los servicios que brindan las casas del migrante de la Pastoral de Movilidad Humana que se encuentran en los diferentes puntos de la ruta migratoria en Guatemala.

1. Directrices de actuación para las Casas del Migrante “Antena



- Ver protocolo de atención sanitaria y bioseguridad
- Ver normas y reglamentos de la casa migrante
- Ver protocolo de atención sanitaria, atención alimentaria
- Ver protocolo de atención psico-social
- Ver protocolo para derivación de casos

Procedimientos de atención NNA CASA MIGRANTE “ANTENAS”

Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas con el personal de las Casas del Migrante de la PMH

Directriz 1. Ingreso y Bienvenida

1. Información General sobre los servicios de la Casa del Migrante

Al ingreso se recibirá información de los servicios que se brindan en la casa, en atención básica, alojamiento, atención psicológica y asesoría legal. Quien ingrese debe seguir las normativas y reglamentos, pasará por un registro de pertenencias (se prohíbe el ingreso de armas y drogas).

2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad

Se aplicarán las medidas de bioseguridad, para proteger y resguardar la salud de los NNA y el equipo colaborador, aplicación de proceso de desinfección, toma de temperatura, uso obligatorio de mascarilla y distanciamiento.

3. Contención emocional / Primeros auxilios psicológicos

Según Esfera (2011) y IASC (2007), la primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. Los PAP trata los siguientes temas: brindar ayuda y apoyo prácticos, de manera no invasiva; evaluar las necesidades y preocupaciones; ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información); escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen; reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmadas; ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; y proteger a las personas de ulteriores peligros.

En este sentido, se contará con apoyo emocional, para situaciones de crisis que puedan presentar las NNA, con el propósito de acompañar y brindar atención específica a estos casos. Se sugiere que el personal de atención a la

casa, esté debidamente capacitado en la aplicación de estos procesos. Considerar en todo momento que no todos los que atraviesan una crisis necesitarán de los PAP o querrán recibirlos y en este sentido no se les obligará a recibirlos si no lo desean, no obstante, se asegurará que esté fácilmente accesible para quienes deseen recibirla.

Directriz 2. Normas y Reglamentos

1. Sección de bienvenida e información

Es importante crear empatía con las NNA que requieren los servicios de la casa, brindar información necesaria de acuerdo al interés superior del NNA y darle la acogida, así como atender a sus necesidades.

Información sobre los derechos básicos, los derechos especiales de los NNA no acompañada y acompañada; y sobre el asesoramiento en los trámites de refugio y asilo, y procedimiento para el retorno a su país de origen si fuere el caso.

2. Presentación del reglamento y normas

Se leerán a los NNA y a sus acompañantes, las normas y reglas de la casa, las condiciones con las cuales se presta el servicio, las prohibiciones y las consecuencias que pueden tener el no cumplimiento de los lineamientos.

3. Entrega de KIT de higiene y Bioseguridad

Se hace entrega del Kit de higiene que debe contener elementos como jabón, shampoo, cepillo, pasta de dientes; y de bioseguridad contra la Covid -19 para protección de todos los que están dentro de la casa, y la prevención de contagios, cuyo contenido recomendable es alcohol en gel y mascarillas.

Directriz 3. Atención a las necesidades básicas

1. Contacto telefónico

Los NNA contará con acceso a medios de comunicación, para dar aviso a sus familias sobre su estado, ubicación y contar con la oportunidad de recibir recursos económicos. Para el efecto, en caso de no contar con este servicio dentro de la Casa, se hará mediante las coordinaciones con la Cruz Roja y otras alianzas con las que se cuentan a nivel local.

2. Alimentación

De acuerdo a las normas mínimas para la protección de la infancia en la acción humanitaria, es importante que las niñas y los niños de todas las edades y sus cuidadores, principalmente las mujeres y niñas embarazadas y en periodo de lactancia, necesitan acceso a servicios de nutrición y de alimentos seguros, adecuados y apropiados. Así mismo la importancia de trabajar con el personal de cocina, cuente con la asesoría de un o una nutricionista, para identificar las mejores condiciones nutritivas, además de tener una asesoría para la detectar casos de desnutrición que sea necesario derivar o dar las recomendaciones a acompañantes de los NNA.

Los NNA contará con alimentos nutritivos que sustenten de manera física, las condiciones para mantener la salud. En el desarrollo del servicio debe priorizarse la atención a los NNA.

3. Atención médica

Se contará con acciones de coordinaciones con centros de salud, hospitales que puedan cubrir la atención médica de los NNA, por casos de niñas y adolescentes en situación de embarazo, emergencias y condiciones que pongan en riesgo sus vidas, entre otros.

4. Otros servicios: Ducha, vestuario, calzado, etc

Se atenderá de forma inmediata la solicitud para el uso de los servicios de higiene, de tal forma que le permitan a los NNA sentirse cómodos.

Directriz 4. Entrevista y Registro Kobo

1. Entrevista General

Atendiendo a los principios expuestos, es importante que las entrevistas con los NNA tengan el carácter de conversaciones y que el uso de los espacios sea adecuado. El personal que aplique la entrevista debe estar capacitado, se sugiere no estar detrás de un escritorio, para no generar barreras, promover un diálogo que genere confianza contribuya a generar empatía y en todo momento se aplique la escucha activa y responsable y los principios de protección expuestos.

2. Registro en la base de datos KoBo

Se aplica la herramienta KoBo, para hacer el registro de los NNA y conocer la procedencia, datos personales y motivaciones de la migración, así como identificar las necesidades de los NNA a la luz del interés superior del niño, la detección de situaciones de vulneración de sus derechos, y la derivación con las instituciones presentes a nivel local para una debida atención. Se trata de desarrollar en todo momento un trabajo colaborativo y multidisciplinario con el equipo.

3. Detección de necesidades de protección nacional o internacional

Derivado de la entrevista KoBo, se logran identificar en algunas ocasiones, necesidades puntuales de los NNA, los cuales requieren de su protección inmediata. Ante ello, se deberán hacer coordinaciones con redes, instituciones u organizaciones que complementen la atención de las casas migrantes y se hagan los debidos procesos y usos de protocolos aplicables a los casos que se detecten.

Directriz 5. Servicios Atención Psicosocial y Protección Especial

1. Atención Psicosocial

Es necesario aplicar el protocolo de atención psicosocial, que permita por medio de diversas técnicas, herramientas y actividades, contar con espacios de empatía, que atiendan las necesidades de los NNA. Estos espacios deben contar con un apoyo profesional y son aplicables a los NNA acompañada (se incluyen a los padres) y los NNA no acompañada. Durante la atención psicosocial se dan las recomendaciones ante riesgos posibles para contribuir al plan de Movilidad individual o familiar segura.

2. Asesoría legal.

Brindar orientación e información jurídica y legal, sobre situaciones que demanden los NNA. Si la Casa del Migrante no cuenta con el servicio, se sugiere la coordinación con redes, instituciones u organizaciones locales que apoyen este servicio.

Directriz 6. Orientación sobre la Ruta Migratoria

1. Ruta Migratoria y Casas del Migrante

Con el fin de contribuir a una migración segura, en este paso se dará orientación adecuada a los NNA migrante en tránsito acerca de las rutas migratorias existentes y que cuentan con puntos de información seguros y confiables; y la coordinación entre casas de recepción de los NNA que sean derivados. Se hace entrega de material (mapa de la ruta, números de teléfonos de otras casas existentes en la ruta).

2. Servicios de Transporte Local

Informar sobre cuáles son los servicios de transporte a nivel local, horarios y ubicaciones para que la NNA puedan continuar su camino cuando está en situación de tránsito.

Directriz 7. Servicios complementarios y alojamiento

1. Talleres de Formación y Actividades complementarias

Las actividades pueden ser desarrolladas por profesionales de las áreas de Trabajo Social y Psicología. Consiste en la organización de espacios de participación para que los NNA pueda expresar libremente sus ideas y opiniones sobre asuntos que les atañen, y que dichas opiniones sean tomadas en cuenta. Así mismo se organizarán espacios informativos para la prevención de riesgos asociados a la migración infantil no acompañada o separada.

2. Actividades de recreación y esparcimiento.

Es importante contar con una planificación de actividades de recreación y esparcimiento para niñas, niños y adolescentes, en función de sus edades y especialmente cuando se quedan varios días pernoctando en las Casas.

3. Alojamiento

Los alojamientos son un sector complejo con muchas repercusiones en la protección de la niñez, para que no sean expuestos a peligros mayores, es importante asegurarse que los alojamientos sean seguros e identificar situaciones de riesgo desde el registro y la atención psicosocial.

Evitar el hacinamiento y revisar los espacios para procurar que las familias permanezcan juntas, contar con espacios para unidades familiares, NNA no acompañada y para los NNA con discapacidad, de tal forma que se evite la exposición al riesgo.

Para las personas que se quedan pernoctando se entregarán kit de cama, con elementos necesarios para la comodidad de cada persona.

Directriz 8. Derivación y Coordinación Interinstitucional

1. Ruta de Derivación para la protección de los NNA no acompañada

Hace referencia en los pasos que se deben seguir para dar la atención adecuada a los NNA que requiera de protección especial derivada de la situación de desprotección que esté viviendo. Las rutas de derivación deben ser construidas por cada casa con el fin de que estén contextualizadas a cada realidad local.

De igual forma, se debe contar con un mapeo de actores que permita identificar que organizaciones e instituciones existen a nivel local, con quiénes se pueden hacer alianzas y coordinaciones para dar respuesta a las necesidades de protección de la niñez y la adolescencia.

2. Solicitantes de Asilo y Refugio

De acuerdo con los artículos 43 y 44 del Código de Migración, las personas extranjeras pueden solicitar refugio en el momento de su ingreso al país y el Estado de Guatemala puede otorgar el asilo. En este sentido debe entenderse como un derecho que tienen NNA. Estos casos se pueden identificar en la entrevista y registro KoBo en donde los NNA puede manifestar su necesidad de protección internacional. Es importante en estos casos tener las coordinaciones con el equipo multidisciplinario de la PMH y con institucionales identificadas para brindar una atención con calidad y calidez, que se facilite la información adecuada y pertinente e identificar los casos en los que se desea solicitar dicho estatus en Guatemala o en un país diferente. Para ello, se debe acudir al protocolo de actuación para los NNA solicitantes de Refugio y Asilo, de la Pastoral de Movilidad Humana.

2. Directrices de Actuación para las Casas del Migrante Sub - Antenas



- Ver protocolo de atención sanitaria y bioseguridad
- Ver normas y reglamentos de la casa migrante
- Ver protocolo de atención sanitaria, atención alimentaria

Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas con el personal de las Casas del Migrante de la PMH

Procedimientos de atención NNA SUB-ANTENAS

Directriz 1. Bienvenida

1. Información General sobre los servicios de la oficina (Sub-antena)

Es importante crear empatía con las NNA que requieren los servicios de la casa, brindar información necesaria de acuerdo al interés superior del NNA y darle la acogida con calidad, calidez, aplicando cada uno de los principios institucionales, éticos y de protección.

Al ingreso se recibirá información de los servicios que brinda la oficina, normativas y reglamentos.

2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad

Se aplicarán las medidas de bioseguridad, para proteger y resguardar la salud de los NNA y el equipo colaborador, aplicación de proceso de desinfección, toma de temperatura, uso obligatorio de mascarilla y distanciamiento. Entrega del Kit de higiene y bioseguridad

Directriz 2. Atención a las necesidades básicas

1. Alimentación

Los NNA contará con alimentos nutritivos que sustenten de manera física, las condiciones para mantener la salud. En el desarrollo del servicio debe priorizarse la atención a los NNA.

2. Atención médica

Se contará con coordinaciones con centros de salud, hospitales que puedan cubrir la atención médica de los NNA, por casos de emergencias, condiciones que pongan en riesgo la vida, entre otros

3. Otras: ducha, vestuario, y calzado etc

Se atenderá de forma inmediata el uso de los servicios de higiene, que le permitan a los NNA sentirse cómodos.

Directriz 3. Información y Orientación

1. Ruta Migratoria y Casas del Migrante

Dar orientación adecuada a los NNA migrante en tránsito sobre información pertinente, clara y detallada acerca de las rutas a seguir durante el proceso migratorio, así como las rutas de buses locales, y la coordinación entre casas, para recibir NNA que sean derivados.

Se informará sobre cuáles son los servicios de transporte a nivel local, horarios y ubicaciones para que la NNA puedan continuar su camino cuando está en situación de tránsito.

Directriz 4. Registro en la base de datos KoBo

Se aplica la herramienta KoBo, para hacer el registro de los NNA y conocer la procedencia, datos personales y motivaciones de la migración, así como identificar las necesidades de los NNA a la luz del interés superior del niño, la detección de situaciones de vulneración de sus derechos, y la derivación con las instituciones presentes a nivel local para una debida atención. La realización de este registro es voluntario para quienes hacen uso del servicio de estas instalaciones

Directriz 5. Servicios complementarios

Se dará una atención, para que las personas cuenten con:

1. Acceso a llamadas telefónicas
2. Acceso a internet
3. Ropa y Calzado
4. Pañales

Se contará con acceso a alojamiento, dependiendo de espacios disponibles y las necesidades de los NNA, en contexto migratorio.

3. Directrices de Actuación para Casa Siloé, Guatemala Ciudad



- Ver protocolo de atención sanitaria y bioseguridad
- Ver normas y reglamentos de la casa migrante
- Ver protocolo de atención sanitaria, atención alimentaria
- Ver protocolo de atención psico-social
- Ver protocolo para derivación de casos

Procedimientos de atención NNA CASA SILOE

Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas con el personal de las Casas del Migrante de la PMH

Directriz 1. Recepción de Casos Especiales

Se conocen las referencias por grupo familiar y se realiza la identificación de necesidades especiales y el análisis de la distribución de espacios.

Directriz 2. Ingreso y Bienvenida

1. Información General sobre los servicios de la Casa del Migrante

Al ingreso se recibirán información de los servicios que se brindan en la casa, en atención básica, hospedaje, atención psicológica y asesoría legal. Quien ingresen debe seguir las normativas y reglamentos, pasara por un registro de pertenencias (se prohíbe el ingreso de armas y drogas).

2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad

Se aplicarán las medidas de bioseguridad, para proteger y resguardar la salud de los NNA y el equipo colaborador, aplicación de proceso de desinfección, toma de temperatura, uso obligatorio de mascarilla y distanciamiento.

Directriz 3. Normas y Reglamentos

1. Sección de bienvenida e información

Es importante crear empatía con las NNA que requieren los servicios de la casa, brindar información necesaria de acuerdo al interés superior del NNA y darle la acogida, así como atender a sus necesidades.

Información sobre los derechos básicos, los derechos especiales de los NNA no acompañada y acompañada; y sobre el asesoramiento en los trámites de refugio y asilo, y procedimiento para el retorno a su país de origen si fuere el caso.

2. Presentación del reglamento y normas

Se leerán a los NNA, las normas y reglas de la casa, las condiciones con las cuales se presta el servicio, las prohibiciones y las consecuencias que pueden tener el no cumplimiento de los lineamientos.

Directriz 4. Atención a las necesidades básicas

1. Contacto telefónico

Los NNA contará con acceso a medios de comunicación, para dar aviso a sus familias sobre su estado, ubicación y contar con la oportunidad de recibir recursos económicos.

2. Alimentación, hospedaje y vestuario

Se brinda a los NNA alimentación (refacción en el caso de la asistencia a citas previas con la institucionalidad). Entrega de kit de cama y de higiene.

3. Atención médica

De ser necesario se brindará medicamentos y referencia a centros de salud con los que se tenga coordinación.

Directriz 5. Servicios Atención y Protección Especial

1. Atención Psicosocial

Talleres psicoeducativos a madres, padres, cuidadores; atención individual si es necesaria; Desarrollo de entrevista más especializada si se evidencian vulneraciones y necesidades especiales

2. Asesoría legal.

Brindar orientación e información jurídica y legal, sobre situaciones que demanden los NNA. Si la Casa del Migrante no cuenta con el servicio, se sugiere la coordinación con redes, instituciones u organizaciones que apoyen este servicio.

3. Talleres de Formación y Actividades Complementarias

Las actividades pueden ser desarrolladas por las profesionales de las áreas de Trabajo Social y Psicología. Consiste en la organización de espacios de participación para que los NNA pueda expresar libremente sus ideas y opiniones sobre asuntos que les atañen, y que dichas opiniones sean tomadas en cuenta. Así mismo se organizarán espacios informativos para la prevención de riesgos asociados a la migración infantil no acompañada o separada.

Desarrollo de talleres a padres, madres y cuidadores primarios de acuerdo con necesidades o seguimiento; y desarrollo de cápsulas informativas o talleres sobre derechos humanos de los NNA y solicitantes de Refugio y Asilo en Guatemala.

Contar con acceso a otros servicios que permitan a los NNA no dejar sus necesidades principales, como continuación de estudios, acceso virtual a sus clases y consultas académicas que requieran.

4. Actividades de recreación y esparcimiento.

Es importante contar con una planificación de actividades de recreación y esparcimiento para niñas, niños y adolescentes, en función de sus edades y especialmente cuando se quedan varios días pernoctando en las Casas.

Directriz 6. Coordinación Interinstitucional y Gestiones

1. Ruta de Derivación para la protección de los NNA no acompañada

Consiste en los pasos que se deben seguir para dar la atención adecuada a los NNA que requiera de protección

especial derivada de la situación de desprotección que esté viviendo. Las rutas de derivación deben ser construidas por cada casa con el fin de que estén contextualizadas a cada realidad local.

De igual forma, se debe contar con un mapeo de actores que permita identificar que organizaciones e instituciones existen a nivel local, con quiénes se pueden hacer alianzas y coordinaciones para dar respuesta a las necesidades de protección de la niñez y la adolescencia.

2. Solicitantes de Asilo y Refugio

De acuerdo con los artículos 43 y 44 del Código de Migración, las personas extranjeras puedan solicitar refugio en el momento de su ingreso al país y el Estado de Guatemala puede otorgar el asilo. En este sentido debe entenderse como un derecho que tienen los NNA. Estos casos se pueden identificar en la entrevista y registro KoBo en donde los NNA puede manifestar su necesidad de protección internacional.

Es importante en estos casos tener las coordinaciones institucionales identificadas para brindar una atención con calidad y calidez, que se facilite la información adecuada y pertinente e identificar los casos en los que se desea solicitar dicho estatus en Guatemala o en un país diferente. Para ello, se debe acudir al protocolo de actuación para los NNA solicitantes de Refugio y Asilo, de la Pastoral de Movilidad Humana.

4. Directrices Generales de Aplicación durante todos los servicios

Directriz General A. Procedimiento ante Situaciones de Desprotección y Riesgo

1. Tipos de Desprotección y Riesgo de los NNA en contexto migratorio

Durante la ruta migratoria y aún durante la estadía en las instalaciones de las Casas del Migrante, las NNA están expuestos a diversos peligros, riesgos y situaciones de abusos, malos tratos y violencia, así como a situaciones de abuso de autoridad, que les coloca en una situación de desprotección. Aún los tratos por parte de sus padres, puede ser lesionador de sus derechos, y son situaciones que se pueden identificar dentro de las instalaciones de las Casas del Migrante, siendo un ejemplo de ello cuando *cuesta que los padres los atiendan, porque piensan que es la casa quien los debe atender. Hay otras personas que se involucran a preguntarles; [también se observa cuando] le confía la niña o el niño a personas extrañas, aunque estén en la misma casa*⁵.

Ante ello es importante contar con una ruta de atención, derivación y coordinación interinstitucional; disponer de protocolos y rutas específicas y contextualizados que permitan una respuesta efectiva y a tiempo⁶, y conocer las rutas institucionales que se pueden activar ante cualquier caso de desprotección que afecte a la niñez y la adolescencia. Entre las diversas situaciones de desprotección se encuentran las siguientes:

a.Negligencia: entendida como la falta de atención y falta de cobertura de las necesidades básicas del niño/a, bien sea de forma temporal o permanente, por parte de los adultos responsables.

b.Violencia Sexual: Quien, con violencia física o psicológica, tenga acceso carnal vía vaginal, anal o bucal con otra persona, o le introduzca cualquier parte del cuerpo u objetos, por cualquiera de las vías señaladas, u obligue a otra persona a introducirselos a sí misma⁷.

c.Trata de personas: La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los

trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos⁸;

d.Violencia física: Acciones de agresión en las que se utiliza la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia con la que se causa daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad⁹.

e.Violencia Psicológica o emocional: Acciones que pueden producir daño o sufrimiento, psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o a sus hijos, así como las acciones, amenazas o violencia contra las hijas, los hijos u otros familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la víctima, en ambos casos con el objeto de intimidarla, menoscabar su autoestima o controlarla, la que sometida a ése clima emocional puede sufrir un progresivo debilitamiento psicológico con cuadros depresivos.

⁵ Entrevista virtual al personal de la Casa del Migrante, 23 de octubre de 2021.

⁶ Ver Anexo 2. Modelo de Ruta de Atención a las Situaciones de Desprotección.

⁷ Art. 28 Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas.

⁸ ONU. 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.

Artículo 3. Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.

Directriz General B. Actuación según la situación migratoria / Perfil Migratorio

	NNA	En Tránsito	Asilo y Refugio	Retorno Voluntario / Deportación
Niñez y adolescencia no acompañada	Menor de 12 años	-Informar a las autoridades respectivas (PGN)	- Tiempo de estadía: Varía, ya que pueden estar 8 días, y depende cuanto tiempo se tarda para la cita, máximo de 15 días Identificar necesidades de protección. -Informar a las autoridades respectivas (PGN)	-Hacer evaluación desde el principio del interés superior del niño. -Informar a las autoridades respectivas (PGN) -Aplicación del numeral 84 de la Observación General No. 6: El retorno al país de origen no entra en consideración si produce un "riesgo razonable" de traducirse en la violación de los derechos humanos fundamentales del niño y, en particular, si es aplicable el principio de no devolución. El retorno al país de origen sólo podrá contemplarse en principio si redunda en el interés superior del niño.
	Mayor de 13 años	-Tiempo de estadía: En función del interés superior de la niñez, se analiza el caso y permanecen el tiempo que requieran. -Hacer evaluación desde el principio del interés superior del niño.	-Hacer evaluación desde el principio del interés superior del niño.	
Niñez y adolescencia acompañada	Menor de 12 años	-Tiempo de estadía: Un día -Comprobar el parentesco. -Informar sobre los derechos de los NNA	-Comprobar el parentesco (mediante documentos, llamadas telefónicas u otros medios). -Informar a las autoridades respectivas (IGM, Ministerio de Trabajo, ACNUR)	-Comprobar el parentesco. -Informar a las autoridades respectivas (OIM - IGM). -Aplicación del numeral 84 de la Observación General No. 6: El retorno al país de origen no entra en consideración si produce un "riesgo razonable" de traducirse en la violación de los derechos humanos fundamentales del niño y, en particular, si es aplicable el principio de no devolución. El retorno al país de origen sólo podrá contemplarse en principio si redunda en el interés superior del niño.
	Mayor de 13 años	-Dar a conocer las rutas migratorias y sobre los cuidados que es necesario tener. -Brindar información escrita de importancia para el camino: números telefónicos, instituciones de referencia, mantener la unidad del grupo, etc.		

VI. Recomendaciones

1. Realizar el registro de todas y todos niñas, niños y adolescentes en la base KoBo, independiente de su edad.
2. Se recomienda tener un registro único de la base de datos Kobo para todas las Casas del Migrante, con el fin de usar la información y evitar la revictimización.
3. Desarrollar protocolos específicos para la atención y actuación en los casos de:
 - o Atención y reglamento de las Casas del Migrante (Unificarlos)
 - o Atención sanitaria y bioseguridad
 - o Atención alimentaria
 - o Atención psicosocial
 - o Derivación de casos
 - o Protocolo para situaciones de Refugio y Asilo
4. Unificar el mecanismo para la orientación para el plan de Movilidad individual o familiar.
5. Desarrollar programas de capacitación y formación permanente¹⁰ en los temas sugeridos en la Observación General No 6 y de forma específica en los siguientes contenidos:
 - Temas de género, como tema transversal
 - Rutas de atención y derivación en casos especiales
 - Dinámicas migratorias a nivel nacional y local, particularmente en lo que se refiere a las personas menores de 18 años.
 - Conocimiento del marco jurídico, políticas y disposiciones administrativas que regulan la dinámica migratoria, en particular en lo que se refiere a la niñez y adolescencia, género e interculturalidad.
 - Conocimiento de los derechos humanos, los derechos de niñas, niños y adolescentes, situaciones de desprotección, con enfoque de género y de pertinencia cultural.
 - Formación para el personal en el manejo de Primeros auxilios psicológicos PAPS y capacidades para la comunicación y establecimiento relaciones empáticas con NNA
 - Formación del personal en la realización de actividades formativas para la determinación del interés superior de niñas, niños y adolescentes.
6. Evaluar la infraestructura de las casas para determinar las condiciones adecuadas para los NNA acompañados y no acompañados, con el objetivo de prevenir hacinamientos o sobre ocupación y exponer a peligros a la niñez.

¹⁰ Al respecto, el numeral 95 de la Observación General No. 6, resalta la importancia del personal que se ocupa de los menores no acompañados y separados.

VII. Bibliografía

Bonis, J., & Lucchi, E. (2018). Incorporating the principle of “Do No Harm”: How to take action without causing harm. Reflections on a review of Humanity & Inclusion’s practices. Humanity & inclusion (operations division)/F3E.

Carlos Ayala Ramírez (2017) Acoger, proteger, promover e integrar

Jave, I. Protocolo para la atención en albergues destinados a personas migrantes.

MORENO, J. A., Barajas, M., & Figueroa, L. (2011). Estructura, funcionamiento y modelos de atención de las organizaciones civiles de apoyo a los migrantes en la frontera norte de México. In IV Congreso de la Red Internacional de Migración y Desarrollo. Crisis Global y Estrategias Migratorias: hacia la redefinición de las políticas de movilidad (Vol. 18, p. 19). Quito Ecuador: Flacso.

Oficina de la Prensa de la Santa Sede (2017) Mensaje del Santo Padre Francisco para la Jornada Mundial del Emigrante y el Refugiado 2017. (14 enero 2018), 21.08.2017

Oficina de la Prensa de la Santa Sede (2018) “No se trata sólo de migrantes” Mensaje del Santo Padre Francisco para la Jornada Mundial del Emigrante y el Refugiado 2018.

Organización Mundial de la Salud (2012) Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo.

Pastoral de Movilidad Humana (2021). Política de protección para la intervención y prevención de violencia contra personas migrantes, refugiadas y víctimas de trata de personas y/o personal y voluntarios PMH-CEG.

Puentes, A. M. R., & Albarracín, M. N. B. (2009). El enfoque de la Acción sin daño. Univ. Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Trabajo Social.

Secretaría de Bienestar Social (2014). Protocolo para la atención psicosocial. En la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada en la Secretaría de Bienestar Social.

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia – OIM (2015) Protocolo de atención para niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados o separados que se encuentren albergados.

UNICEF - CEPREDENAC (2019) Normas para la Inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres.

VIII. Anexos

1. Marco Jurídico y Normativo
2. Modelo de Ruta de Atención a NNA víctimas de maltrato
3. Mapa de la Ruta Migratoria y de Riesgos
4. Modelo de Reglamento para la Casa del Migrante
5. Mecanismo Seguimiento de aplicación principios y directrices

Anexo 1. Marco Jurídico y Normativo

Constitución Política de la República de Guatemala, 1985

La Convención sobre los Derechos del Niño (Adoptada el 20 de noviembre de 1989)

Código de Migración, Decreto No. 44-2016.

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto número 27-2003.

“Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer” Decreto 22-2008-Guatemala,

La Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (Creada en el año 2009)

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer. Decreto No.69-94.

Convención sobre el Estatuto de los refugiados de 1951 y/o Protocolo de 1967.2

Declaración de Cartagena sobre los refugiados, 1984

Anexo 2. Modelo de Ruta de Atención a NNA víctimas de maltrato

Ruta de atención a niñas, niños, adolescentes y víctimas de maltrato

Abuso Sexual: Ocurre cuando una persona en relación de poder o confianza involucra a un niño o adolescente en una actividad de contenido sexual de la que el ofensor obtiene una satisfacción física o económica.

Abuso Físico: Ocurre cuando una persona en relación de poder con un niño o adolescente le inflige daño no accidental, provocando lesiones internas, externas o ambas.

Descuido o Trato Negligente: Ocurre cuando las personas a cargo del menor no llenan necesidades básicas de: Alimentación, teniendo la probabilidad de hacerlo.

Abuso Emocional: Ocurre cuando una persona mayor, daña la autoestima o el desarrollo potencial del niño, niña o adolescente.

Violencia Económica: Acciones u omisiones orientadas al abuso económico y explotación laboral.

Pueden acudir a:

PNG

Recibe el caso cuando la víctima sea un niño, niña o adolescente. Los representa en actuaciones judiciales cuando carezcan de representante legal. Remite a salud para atención y al MP

PNC

Recibe denuncias para garantizar los derechos de las víctimas o pone el caso en conocimiento de las autoridades competentes. Orienta a la víctima a la preservación de las pruebas y la acompaña a un lugar que genere protección, su casa u hospital.

Organismo Judicial

Recibe la denuncia, orienta a las víctimas sobre las acciones legales a seguir, lincea las acciones judiciales necesarias para la investigación del delito y solicita dictamen al INACIF. Dicta medidas de protección.

Ministerio de salud

Brinda atención médica, elabora historia médica, proporciona información general del proceso integral de atención y derechos en salud. Orienta y pone en conocimiento al MP e INACIF

Ministerio Público

Recibe quejas brindando orientación y asesoría legal a la víctima y remite a las comisarías. Vela para que reciban atención y protección para el restablecimiento de sus derechos.

Instituciones educativas

Identifica los casos y los pone en conocimiento del OJ, MP y PNG. Traslada a la víctima a otra institución educativa de ser necesario. Gestiona la Re-vinculación de la víctima al sistema educativo.

Sociedad civil y ONG

Identifica los casos. Activa redes interinstitucionales para la atención de los derechos de la víctima. Pone en conocimiento del OJ y MP. Acompaña el proceso de los casos. Realiza actividades de prevención.

Anexo 4. Modelo de Reglamento para la Casa del Migrante

(Fuente: Casa del Migrante Bethania, Santa Elena, Petén)

Normas de convivencia Casa del Migrante “Bethania” Santa Elena, Flores, Petén, Guatemala C.A

1. Ingreso a la casa

- 1.1 Se llevará un registro de todas las personas que soliciten los registros de la casa
- 1.2 Toda persona que ingrese a la casa debe cumplir con las normas y respetar al personal de esta, voluntarios y demás personas migrantes.
- 1.3 La persona migrante que solicite ayuda por primera vez será atendida en el horario de la casa permanezca abierta.
- 1.4 Toda persona migrante que solicite ayuda especializada debe comunicarse.
- 1.5 Al ingresar a la casa, a las personas migrantes se les revisa su equipaje y también al salir, en ese momento deberán devolver ropa de cama y toalla.
- 1.6 Todas las personas migrantes serán tratadas con igualdad
- 1.7 Al momento de ingresar se les dará un ticket, el cual debe presentar al entrar a la casa durante su permanencia, este ticket debe devolverse al día que se retire de la casa

Con el fin de mantener una convivencia armoniosa en la casa brindar un servicio de calidad humana y mantener la integridad de las personas y el edificio que establece lo siguiente:

2. Horarios

- 2.1 La casa brinda atención por una noche
- 2.2 Si la persona viene por segunda o tercera vez se le dará una noche dependiendo su comportamiento anterior
- 2.3 Al salir después de desayuno debe reingresar 11:30 después del almuerzo. Deberá ingresar a las 5:30 de la tarde a partir de esa hora ya no sale
- 2.4 Todos los servicios que tiene la casa tienen horarios y deben ser respetados

3. Colaboración en las actividades

- 3.1 Todos deben participar en pláticas formativas e informativas
- 3.2 Todos los servicios que ofrece la casa son gratuitos los beneficiarios deben colaborar en las diferentes tareas de la casa.

4. Recomendaciones

- 4.1 Su ticket es su llave a la entrada cuídalo
- 4.2 Mantener respeto mutuo entre las personas que conviven en la casa
- 4.3 Hacer uso racional del agua y la energía eléctrica
- 4.4 Los alimentos no se deprecian sírvase lo que se va a comer hay gente que pasa hambre
- 4.5 Poner la basura en los recipientes correspondientes
- 4.6 Dentro de la casa debe permanecer como la ropa puesta
- 4.7 Si hay niños /as guardar distancia y el respeto
- 4.8 Solo personal autorizado puede entrar al área infantil
- 4.9 Si sale de la casa debe dar aviso al encargado /da
- 4.10 Respetar los horarios establecidos
- 4.11 Si anda con su pareja mantenga el comportamiento en las áreas públicas en áreas públicas de la casa

5. Normas de convivencia

- 5.1 Es necesario prohibir el ingreso de bebidas alcohólicas, drogas de cualquier tipo así como personas en estado de ebriedad para evitar incidentes y mantener un ritmo armonioso
- 5.2 Para seguridad en las personas en general no se puede permanecer en los alrededores de la casa
- 5.3 Existe un área de descanso evite acostarse o sentarse en los pasillos
- 5.4 La casa es un lugar acogedor no se permiten ningún tipo de negocios
- 5.5 Cuide su salud y la de los demás no se fuma
- 5.6 Esta prohibido cualquier comunicación con coyotes o polleros

6. Responsabilidades

- 6.1 La persona migrante que cometa un error debe responder por ello
- 6.2 A las personas de mal comportamiento y que no cumplan las normas se les expulsara
- 6.3 Dar aviso inmediato al director, coordinador y otro miembro del personal de la casa sobre situaciones como riñas, desavenencias y desperfectos en las instalaciones de la casa.

7. Actualización monitoreo y evaluación del servicio de la casa migrante

- 7.1 Estar dispuestos a colaborar en procesos de comprar su experiencia para sensibilizar la población donante de los alimentos y enseres que se utilizan en la atención de la casa

Anexo 5. Mecanismo Seguimiento de aplicación principios y directrices

El objetivo del siguiente mecanismo es contar con una herramienta que permita a los equipos corroborar la efectiva aplicación de los principios y directrices de actuación en casos de NNA atendidos por la Pastoral de Movilidad Humana. La herramienta se puede aplicar de forma periódica y sus resultados pueden contribuir a la mejora de la atención en aquellos aspectos que resulten más débiles.

Para su aplicación, a cada aspecto relacionado a los principios o las directrices se le dará un valor que corresponde al nivel de implementación, donde 0 corresponde a la nula aplicación, y 10 a su aplicación de forma permanente. Es recomendable que la misma se realice de forma individual por las y los colaboradores y posteriormente se realice el consenso para contar con una opinión colegida por cada sede. A cada valoración pueden realizarse comentarios que permitan cualificar la ponderación realizada.

PRINCIPIOS	Nivel de Implementación										Comentarios sobre la valoración	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Principios Institucionales												
Acoger												
Proteger												
Promover												
Integrar												
Principios Éticos												
Escucha activa y responsable												
Respeto												
Responsabilidad												
Tolerancia												
Confianza												
Empatía												
Honestidad												
Integridad												
Comprensión												
Equidad												
Principios de Protección												
Interés superior del Niño												
No Discriminación												
Derecho a expresar su opinión y ser oído/a												
Derecho a la vida, supervivencia y desarrollo												

DIRECTRICES CASAS DEL MIGRANTE -ANTENAS-	Nivel de Implementación										Comentarios sobre la valoración	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Directriz 1. Ingreso y Bienvenida												
1. Información General sobre los servicios de la Casa del Migrante												
2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad												
3. Contención emocional / Primeros auxilios psicológicos												
Directriz 2. Normas y Reglamentos												
1. Sección de bienvenida e información												
2. Presentación del reglamento y normas												
3. Entrega de KIT de higiene y Bioseguridad												
Directriz 3. Atención a las necesidades básicas												
1. Contacto telefónico												
2. Alimentación												
3. Atención médica												
4. Otros servicios: Ducha, vestuario, calzado, etc												
Directriz 4. Entrevista y Registro Kobo												
1. Entrevista General												
2. Registro en la base de datos KoBo												
3. Detección de necesidades de protección nacional o internacional												
Directriz 5. Servicios Atención Psicosocial y Protección Especial												
1. Atención Psicosocial												
2. Asesoría legal.												
Directriz 6. Orientación sobre la Ruta Migratoria												
1. Ruta Migratoria y Casas del Migrante												
2. Servicios de Transporte Local												
Directriz 7. Servicios complementarios y alojamiento												
1. Talleres de Formación y Actividades complementarias												
2. Actividades de recreación y esparcimiento.												
3. Alojamiento												
Directriz 8. Derivación y Coordinación Interinstitucional												
1. Ruta de Derivación para la protección de los NNA no acompañada												
2. Solicitantes de Asilo y Refugio												

DIRECTRICES CASAS DEL MIGRANTE SUB-ANTENAS	Nivel de Implementación											Comentarios sobre la valoración	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Directriz 1. Bienvenida													
1. Información General sobre los servicios de la oficina (Sub-antena)													
2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad													
Directriz 2. Atención a las necesidades básicas													
1. Alimentación													
2. Atención médica													
3. Otras: ducha, vestuario, y calzado etc													
Directriz 3. Información y Orientación													
1. Ruta Migratoria y Casas del Migrante													
Directriz 4. Registro en la base de datos KoBo													
Directriz 5. Servicios complementarios													

DIRECTRICES CASA SILOÉ GUATEMALA	Nivel de Implementación											Comentarios sobre la valoración	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Directriz 1. Recepción de Casos Especiales													
Directriz 2. Ingreso y Bienvenida													
1. Información General sobre los servicios de la Casa del Migrante													
2. Aplicación del Protocolo de Bioseguridad													
Directriz 3. Normas y Reglamentos													
1. Sección de bienvenida e información													
2. Presentación del reglamento y normas													
Directriz 4. Atención a las necesidades básicas													
1. Contacto telefónico													
2. Alimentación, hospedaje y vestuario													
3. Atención médica													
Directriz 5. Servicios Atención y Protección Especial													
1. Atención Psicosocial													
2. Asesoría legal.													
3. Talleres de Formación y Actividades Complementarias													
4. Actividades de recreación y esparcimiento.													

DIRETRICES GENERALES DE APLICACIÓN DURANTE TODOS LOS SERVICIOS	Nivel de Implementación										Comentarios sobre la valoración		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	
Directriz General A. Procedimiento ante Situaciones de Desprotección y Riesgo identificadas													
Negligencia													
Violencia Sexual													
Trata de personas													
Violencia física													
Violencia Psicológica o emocional													
Otra (¿Cuál?)													
Directriz General B. Actuación según la situación migratoria / Perfil Migratorio													
En Tránsito													
Asilo y Refugio													
Retorno Voluntario / Deportación													

Casa Belén El Ceibo/ La Libertad, Petén



Casa Betania/ Santa Elena, Petén



Casa Beatos Tullio y Luis Obdulio, / Entre Rios, Izabal



Casa San José/ Esquipulas, Chiquimula





PASTORAL DE
**MOVILIDAD
HUMANA**

ACCIÓN 
HUMANITARIA
PARA LA NIÑEZ MIGRANTE

unicef 
para cada infancia

www.movilidadhumana.com

Pastoral de Movilidad Humana CEG

@movilidadhumanagt

movhuceg@movilidadhumana.com

2227-9843 / 2433-1833

Km. 15 Calzada Roosevelt 4-54 Zona 3 Mixco, Guatemala, C.A. Apdo. 1698