



# Informe Final

del Monitoreo de la Implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala



20  
20

Con el apoyo financiero del



Ministerio Federal de  
Cooperación Económica  
y Desarrollo

kinder  
not  
hilfe



Proyecto  
Binacional  
a favor de la niñez migrante  
Guatemala - Honduras



ALDEAS  
INFANTILES SOS  
GUATEMALA

Informe Final del Monitoreo de la Implementación del  
Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de  
Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala

---





## CONTENIDO



|  | PÁG.      |
|--|-----------|
| Glosario   | 3         |
| Presentación   | 5         |
| Metodología  | 6         |
| Objetivos  | 7         |
| Generales  | 7         |
| Específicos  | 7         |
| <b>Diseño de las herramientas para la evaluación y monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.</b> | <b>8</b>  |
| <b>Evaluación y resultados del monitoreo</b>   | <b>9</b>  |
| Cumplimiento de la Ruta de Atención para la Repatriación de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre   | 9         |
| Cumplimiento de la Ruta de Atención para la Repatriación de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea.                    | 12        |
| <b>Evaluación de los indicadores de cumplimiento, calidad y derecho</b>  | <b>15</b> |
| Procesamiento y ordenamiento de Datos.   | 15        |
| Los tipos de indicadores   | 15        |
| Los indicadores de cumplimiento de proceso   | 15        |
| Indicadores de Calidad   | 16        |
| Indicadores de Derecho   | 16        |

|   |           |
|---|-----------|
| Procesamiento de Datos  | 17        |
| Análisis de la Información  | 17        |
| <b>Análisis y Diagnóstico de los indicadores de calidad, cumplimiento y derecho</b>   | <b>18</b> |
| Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre  | 18        |
| Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea  | 30        |
| Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre   | 43        |
| <b>Síntesis del cumplimiento del Protocolo Nacional según sus distintas rutas monitoreadas.</b>   | <b>50</b> |
| <b>Conclusiones</b>   | <b>53</b> |
| <b>Recomendaciones</b>  | <b>55</b> |
| <b>Bibliografía</b>   | <b>57</b> |
| <b>Anexos</b>   | <b>59</b> |
| <b>Anexo 1. Conceptos</b>   | <b>58</b> |
| <b>Anexo 2. Guía para la elaboración y Aplicación de las Herramientas para el Monitoreo de la Implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.</b> | <b>62</b> |
| Elementos incluidos en las Herramientas de evaluación y monitoreo.  | 63        |
| Observación   | 63        |
| Documentación   | 64        |
| Entrevista  | 64        |

### ACNUR

Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados

### CNRG

Casa Nuestras Raíces Guatemala

### CNRQ

Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango

### COCODE

Consejo Comunitarios de Desarrollo

### CRM

Conferencia Regional para las Migraciones

### DIF

Desarrollo Integral de la Familia, de México

### DIGRACOM

Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios

### EE. UU.

Estados Unidos de América

### FAG

Fuerza Aérea Guatemalteca

### ICE

Servicio de Inmigración y Control de Aduanas, por sus siglas en inglés.

### IGM

Instituto Guatemalteco de Migración

### INM

Instituto Nacional de Migración, de México

### MINEDUC

Ministerio de Educación

### MINEX

Ministerio de Relaciones Exteriores

### MINGOB

Ministerio de Gobernación

### MSPAS

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

### NNA

Niña, niño y adolescente

### OIM

Organización Internacional para las Migraciones

### OJ

Organismo Judicial

### OPI

Oficial de Protección Infantil, del INM

### OPI

Operador de Protección Infantil, de SBS

### PGN

Procuraduría General de la Nación

### PNC

Policía Nacional Civil

### PNUD

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

### RENAP

Registro Nacional de las Personas

### SBS

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

### SOSEP

Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

### TS

Trabajadora Social

### UNICEF

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



# PRESENTACIÓN

La Coordinadora Institucional de Promoción por los Derechos de la Niñez -CIPRODENI- en el marco del Proyecto Binacional a favor de la Niñez Migrante Guatemala - Honduras, que se ejecuta de manera tripartita entre PAMI, COIPRODEN de Honduras y nuestra Coordinadora, gracias a la asistencia técnica y financiera del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo del Gobierno de Alemania, por medio de Kinder Not Hilfe -KNH-, ha realizado el Monitoreo de la Implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.

Se realizaron dos procesos de monitoreo y evaluación; el primero en el Aeropuerto Internacional La Aurora -AILA- donde se evaluó el cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados, desde México y Estados Unidos de América, vía aérea; y una segunda etapa en Tecún Umán, San Marcos donde se pudo evaluar la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre. Así como evaluar la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares desde México, vía terrestre.

En el proceso de Monitoreo y Evaluación del Protocolo, se pudo observar que las instituciones procuran cumplir con dicho instrumento, aunque tienen varias dificultades para ello, ya que tanto la Secretaría de Bienestar Social -SBS-, como la Procuraduría General de la Nación -PGN-, por falta de personal, están atendiendo a dos poblaciones: la de niñez y adolescencia guatemalteca migrante no acompañada y, por órdenes de juez competente, se atiende a niñas, niños y adolescentes migrantes extranjeros en tránsito por el territorio nacional.

Con relación a la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México y Estados Unidos de América, vía aérea no se obtuvieron los permisos de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente -SOSEP-, por lo que no se pudo evaluar esta ruta. En relación con la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares desde México, vía terrestre gracias a que se tuvo acceso al Centro de Recepción de Retornados de Tecún Umán, San Marcos, se logró entrevistar a funcionarios de SOSEP y se pudo realizar una evaluación parcial de esta ruta.

Se evidencia, al final, la necesidad de apoyo al personal técnico de las instituciones, ya que todas comentaron que era necesario contratar recurso humano dado que el aumento de deportaciones estaba en ascenso y no se daban abasto para dar una atención de calidad.

# METODOLOGÍA

Tomando como base los conceptos teóricos del monitoreo, se crearon una serie de herramientas de evaluación que permitieron realizar una evaluación de las distintas rutas del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala. Estas herramientas de monitoreo permitirán revisar de forma periódica indicadores sustantivos y medirán los resultados e impactos en la niñez y adolescencia migrante acompañada y no acompañada.

Asimismo, la evaluación no se tomará como un proceso aislado, ya que proporciona un insumo para el aprendizaje en miras del mejoramiento y acompañamiento de la atención que se da a la población meta, que en este caso son las niñas, niños y adolescentes.

Para el diseño del plan de trabajo se tomaron en cuenta los manuales del Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento -CIPPEC-, así como otros documentos internacionales para ilustrar cuales son las etapas que más se acoplan al monitoreo realizado.



Durante el diagnóstico, se identificaron: a) prioridades de los equipos operativos de las instituciones involucradas; b) desafíos del Monitoreo; c) opiniones sobre la información que consideran necesaria y d) se determinó la periodicidad del protocolo.

## OBJETIVOS:

### GENERAL:

Evaluar y monitorear la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, por parte de las instituciones involucradas en la garantía del cumplimiento de los procedimientos.

### ESPECÍFICOS



Crear las herramientas de evaluación y monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, con base en el flujograma de pasos y los principios rectores del mismo, incluyendo los protocolos institucionales propios de cada organización participante en el proceso.



Discutir y validar las herramientas de evaluación y monitoreo, con varias organizaciones civiles y profesionales con experiencia en el ámbito de derechos de la niñez y adolescencia.



Realizar la evaluación y monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, en cada una de sus rutas descritas.



Analizar y diagnosticar la evaluación y el monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, de forma global, así como en cada una de sus rutas evaluadas.

## DISEÑO DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN Y EL MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO NACIONAL PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE EN GUATEMALA.

Para la evaluación y monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, se crearon varias herramientas con base en los protocolos de actuación de cada institución involucrada en el proceso, así como su coordinación y apoyo a organizaciones externas para la obtención de un producto de calidad con procedimientos eficaces y eficientes.

Las herramientas diseñadas para la evaluación y el monitoreo son presentadas como una lista de acotación con apartado de observación y como una guía, para esquematizar el trabajo investigativo del evaluador. Estas permiten la inclusión y participación de varias organizaciones e instituciones con experiencia en el ámbito de niñez y adolescencia.

Cabe resaltar que las herramientas, de manera global, cuentan con varios Ítems, basados en distintos procesos señalados en los protocolos de actuación o en el marco legal y político que los constituyen. Los ítems son factores cualitativos, que se miden según criterio y experiencia del evaluador, y engloban tres grandes indicadores; de derechos, cumplimiento y calidad.

**Indicadores de Derechos:** Estos son indicadores que buscan evaluar el cumplimiento de los procesos en el marco legal y con enfoque de derechos. Para este gran indicador se tomaron como base los principios rectores y se asignaron ítems cualitativos para confirmar el cumplimiento de los mismos.

**Indicadores de Cumplimiento:** Estos indicadores fueron creados para esquematizar, confirmar o refutar la acción o el proceso, según norma o condición indicada en el protocolo nacional o el protocolo institucional individual. Los ítems agrupados en este conjunto son factores cualitativos condicionantes tomados en cuenta en las acciones protocolarias o en el marco legal o político.

**Indicadores de Calidad:** La calidad de los servicios prestados es de suma importancia, no solo para la satisfacción del usuario, sino también, para evaluar la adecuada utilización y disposición de los recursos para brindar la atención.

La evaluación de los ítems está condicionada por la experiencia del evaluador y la ocurrencia del suceso a evaluar, y si este ocurre en presencia del equipo evaluador.

# EVALUACIÓN Y RESULTADOS DEL MONITOREO

## CUMPLIMIENTO DE LA RUTA DE ATENCIÓN PARA LA REPATRIACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS DESDE MÉXICO, VÍA TERRESTRE

Entre el proceso de evaluación del monitoreo se contó con la presencia de SBS, PGN, MINEX y PNC. En Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango estaba Cruz Roja Guatemalteca y Misioneros de San Carlos Scalabrinianos.

Los evaluadores estuvieron representados por CIPRODENI, Cristosal, Aldeas Infantiles S. O. S. y la Procuraduría de Derechos Humanos –PDH-.

El monitoreo a esta ruta se realizó el jueves 15 de agosto del año 2019, en una única visita, iniciando aproximadamente a las 10:30 a.m. en el Centro de Retornados y concluyendo a eso de las 7:00 p.m. en la Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango.

Dentro del proceso de evaluación se observaron varios aspectos determinantes para el diagnóstico del cumplimiento del Protocolo Nacional, siendo estos:

- El autobús que trasladaba a los migrantes retornados tuvo un retraso de aproximadamente dos horas, respecto al horario de arribo normal.
- El Centro de Retornados en Tecún Umán no tiene las mejores condiciones, pero se evalúa positivamente que las NNA permanezcan en el bus, mientras se realiza el trámite migratorio de entrada.
- El autobús que transportaba a las NNA migrantes retornados, trasladaba también a un civil fuera del procedimiento protocolario. Las autoridades de México permitieron el arribo al autobús de un “cambista<sup>1</sup>”, lo que supone una violación a la seguridad de las NNA y del proceso de protección. Al final se logró observar como SBS, PGN, PNC y Cancillería se activaron para que el cambista bajara del bus y quedara bajo custodia de la policía.
- Los cónsules de Ciudad Hidalgo y Tapachula, en México, al momento de realizar el monitoreo, comentaron que no contaban con personal especializado en atención a niñez y adolescencia, y que éste no está capacitado sobre el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.
- Se observó que las instituciones involucradas en el proceso no contaban con personal suficiente para la realización de las funciones asignadas.

<sup>1</sup> Persona que se emplea en el oficio de cambio de moneda

- Se reportó por parte del personal institucional, que existe poca coordinación por parte del MINEX.
- En el proceso de conducción monitoreado, hubo NNA no notificados por el MINEX y esto implicó cambios imprevistos en la logística de CNRQ.
- Usuarios del servicio de transporte reportaron que el autobús se condujo a alta velocidad.
- Ninguna de las instituciones involucradas en la aplicación del protocolo cuenta con intérpretes de idiomas mayas, a pesar de que más de la mitad de las NNA retornados es de origen maya.
- El proceso de atención psicosocial en Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango transcurrió con normalidad: se hicieron las entrevistas a NNA y a los recursos familiares, se efectuó la comprobación de la papelería que acredita el parentesco y se realizó la reunificación de las NNA retornados con sus familiares. Asimismo, se observó al personal de CNRQ y PGN actuar con enfoque de derechos.

Sin duda alguna, esto representa vulneraciones dentro del proceso de atención del Protocolo Nacional, sobre todo por las fallas en las garantías de seguridad, al haber estado presente un cambista, una persona ajena al proceso de conducción.

No existe evidencia del adecuado abordaje psicosocial por parte del MINEX, puesto que no hay documentación o coordinaciones institucionales que lo comprueben. Cabe resaltar que no se pudo evaluar el proceso realizado por el MINEX fuera de las fronteras guatemaltecas.

Con relación a la evaluación de otras variables de la herramienta, se logró visibilizar que los grupos no sobrepasaban las 70 personas. Se respetó el horario del autobús, establecido en el Protocolo, sin embargo, debido a un incidente ocurrido en la conducción, el bus demoró aproximadamente dos horas en salir.

Durante el traslado de los NNA el bus circuló a alta velocidad, pese a que había mucha lluvia. Al llegar al Albergue Casa Nuestras Raíces, los Operadores de Protección a la Infancia se esmeraron en atender y proporcionar alimentos.

La Cruz Roja brindó asistencia médica a quien lo solicitó, tanto a niñas, niños, adolescentes, como a padres de familia que se encontraban esperando a sus hijos.

Los Misioneros de San Carlos Scalabrinianos proporcionaron un kit que contenía utensilios básicos de higiene. A los padres de familia se les brindó alimentación, agua y acceso a sanitarios.

Los OPIS realizaron actividades lúdicas con los NNA y se les observó cantar y bailar mientras las profesionales realizaban la evaluación psicosocial a los otros NNA, para detectar alguna vulnerabilidad.

Al finalizar la evaluación psicosocial, los NNA fueron reintegrados a sus familias, sin embargo, los evaluadores conversaron con dos mamás y un papá que esperaban a sus hijos. Las historias proporcionadas por ellos reflejan que el Estado no solventa problemas de desarrollo económico/social.

Una de las personas es don Alberto, a quien por seguridad se le cambió el nombre. Comenta parte de su historia.

### Historia de don Alberto, procedente de Petén.

“ Mi hijo decidió migrar con sus amigos hacia Estados Unidos, porque acá somos muy pobres y no tenemos mucho recurso. Yo desconocía el paradero de mi hijo, por lo que decidí emprender viaje y buscarlo en México. Caminé muchos kilómetros y me lesioné los pies porque no paraba de visitar hospitales y centros de detención buscando a mi hijo, al final lo hallé y me dieron la fecha de deportación, aquí estoy, esperándolo, con el corazón desecho y cansado por todo lo que hemos sufrido.

Historia real, el nombre fue cambiado para garantizar su seguridad.

”

En el Albergue, don Alberto recibió atención psicológica y médica, ya que el impacto de volver a ver a su hijo le causó un *shock* nervioso. Además, tenía heridas en los pies por las largas caminatas durante la búsqueda de su hijo.

Una de las mamás entrevistadas comentó su historia. Relata que el motivo de la migración fue porque temía por la vida de su hija. Son originarias de Santa Rosa. Su esposo fue asesinado, posiblemente por ser guardaespaldas. Una pandilla las amenazó con reclutar a su pequeña, por lo que decidieron migrar a México y solicitar refugio. En México, el refugio les fue denegado, y fueron separadas y deportadas. Ella comentó que no regresarán a Santa Rosa, pero que en Guatemala carecen de ayuda.

El personal de SBS y PGN procura dar orientación y derivar casos de seguimiento a las sedes departamentales de la misma Secretaría o a otros Ministerios. Pero con la demanda laboral que tienen es muy difícil poder atender a todos los casos, sobre todo para dar seguimiento al cumplimiento de las derivaciones.

---

## CUMPLIMIENTO DE LA RUTA DE ATENCIÓN PARA LA REPATRIACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS DESDE MÉXICO Y ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, VÍA AÉREA.

Para la evaluación de la ruta de repatriación vía área de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, se hizo el monitoreo en el aeropuerto internacional La Aurora. Se solicitó autorización para hacer el monitoreo en la Fuerza Aérea Guatemalteca, sin embargo, no se obtuvo respuesta.

Durante el proceso de evaluación del monitoreo estaban presente SBS, PGN, MINEX y el MSPAS. La evaluación estuvo a cargo de representantes de CIPRODENI, Cristosal, Aldeas Infantiles S. O. S. y American Friends.

En el proceso de observación, los evaluadores pudieron constatar lo siguiente:

- El IGM, en el Aeropuerto Internacional La Aurora, contaba con muy poco personal para la ejecución de sus funciones, por lo que demoró todo el procedimiento y las actuaciones de las otras instituciones.
- CNRG cuenta con un espacio reducido para la atención de todos los grupos de NNA migrantes guatemaltecos y NNA migrantes en tránsito.
- Asimismo, el personal de CNRG también debe atender a NNA migrantes en tránsito, además de las NNA migrantes guatemaltecos.
- SBS no posee áreas específicas para la atención de NNA de la comunidad LGBTIQ, pero se han buscado soluciones como, por ejemplo, preguntarles si se sienten más a gusto quedarse en el dormitorio de las chicas o de los chicos.
- MSPAS brinda atención médica a NNA guatemaltecos y extranjeros.
- PGN no cuenta con personal suficiente.

Entre las vulnerabilidades detectadas se puede mencionar que el personal de SBS y PGN está sobrecargado en sus labores y funciones para brindar una adecuada atención a los NNA migrantes guatemaltecos que son retornados ya que atienden también a niñez migrante extranjera en el país.

No se pudieron realizar evaluaciones de las acciones del MINEX fuera del territorio guatemalteco. No hay documentación o coordinaciones institucionales que comprueben el adecuado abordaje psicosocial por parte del MINEX.

Respecto a los resultados de las demás variables contempladas en los instrumentos de monitoreo y evaluación, se pudo observar que en el área de recepción está presente un Operador de Protección de la Infancia -OPI- de la SBS, 24 horas. En esta ruta no hay horarios establecidos y puede ser que NNA guatemaltecos migrantes no acompañados lleguen al aeropuerto sin haber sido notificados a través de un manifiesto por parte del MINEX.

Asimismo, se observó la coordinación entre la SBS, PGN, IGM con los representantes de ICE (Servicio de Inmigración y Control de Aduanas, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos, donde se pudo constatar el intercambio de información y entrega de 6 niños retornados desde Estados Unidos.

En el área de recepción, los OPIS brindaron una refacción a los NNA y les hablaron del recorrido a seguir hacia el Albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala. En todo momento, los NNA se mostraron muy calmados y tuvieron tiempo de colorear mientras se les hacía un chequeo médico por parte de un doctor del Ministerio de Salud Pública.

A las NNA se les trasladó a CNRG en un autobús de la SBS, a llegada se les brindó almuerzo. Después, el personal de CNRG procedió a la entrevista psicosocial. En el albergue había 17 NNA hondureños, lo que provocó que el personal no se diera abasto en la atención de los padres de familia y a la población retornada.

Una de las evaluadoras presencié un incidente en la recepción de las NNA en CNRG. Una madre muy afectada llora al ver a su hijo, mientras que personal de CNRG no pudo activar los procedimientos de contención emocional para atender a la señora, porque, al mismo tiempo, atendían otros asuntos.

Tanto los OPIS como el personal profesional de SBS y PGN trataron a los niños con respeto, enfoque de derechos y cumplieron con la ruta de atención.

Es importante mencionar que la mayoría de las NNA, trasladados a CNRG, tenían menos de 10 años, por lo que los evaluadores entrevistaron a algunos padres de familia. Entre las historias se encuentra la de Julia -nombre ficticio- quién se reunió con su hijo de 8 años.

### Julia, procedente de San Marcos

Le pagué a un coyote para que se lleve a mi hijo de 8 años a Estados Unidos porque allá tengo familia, ya que acá somos pobres y no tenemos recursos. El coyote dejó a mi hijo abandonado en la frontera de Estados Unidos. Mi familia vio al coyote reclutando más gente en San Marcos y le preguntaron por mi hijo, y este no dio más información y dijo que lo había dejado donde le indicaron.

Pasaron 15 días y no sabía nada de mi hijo. Mi familia en Estados Unidos empezó a buscar en hospitales y la morgue, y hace dos días atrás me llamaron de la SBS para indicarme que él venía deportado en el vuelo de hoy. No había llorado tanto de la felicidad de saber que mi hijo aún está vivo; todo ese tiempo fue un calvario para mí.

Historia real, el nombre fue cambiado por seguridad.

No se pudo observar a personal de CNRG brindar información a las familias de las NNA retornados. Sin embargo, en conversaciones con el personal de SBS, indicaron que esto lo realizan por la mañana cuando llegan los recursos familiares. Asimismo explicaron que las derivaciones se dan en una segunda etapa y se refieren los casos, según sus distintas necesidades.

Es importante comentar que tanto el personal de SBS y PGN, presente en CNRG tienen una carga laboral considerable a la cual también se suma la atención de NNA migrantes en tránsito procedentes de Honduras y El Salvador. Además, estas instituciones no cuentan con políticas y normativas para brindarles capacitaciones y momentos de descarga emocional, entre otros.

# EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO, CALIDAD Y DERECHO

## PROCESAMIENTO Y ORDENAMIENTO DE DATOS

En el análisis de datos se debe tomar en cuenta que la herramienta de monitoreo sirve para diagnosticar procesos y situaciones en los que se deben aplicar esfuerzos y estrategias para mejorar. La evaluación de los primeros dos ejes del protocolo se enfoca en evidenciar aspectos a mejorar en el proceso de su ejecución, así como a velar por la calidad, eficiencia y eficacia en los procesos de atención.

De forma global, el eje tres y cuatro se deben analizar para ver el resultado de los productos y el producto por sí mismo. Con ello, se busca crear los indicadores que deben ser utilizados para obtener un diagnóstico y evaluar los avances o retrocesos en el cumplimiento de los objetivos y ejes de acción del protocolo.

## LOS TIPOS DE INDICADORES

En la herramienta se agruparon los indicadores en tres grupos para la caracterización del análisis de los resultados.

Los tres grupos de indicadores son:

- Indicadores de Cumplimiento de Proceso
- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Derechos

## LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PROCESO:

Son aquellos orientados a la evaluación del cumplimiento de los procesos, según los objetivos de las acciones del protocolo. Evalúan en sí, la parte procesal de las acciones institucionales articuladas protocolizadas.

- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre consta de cincuenta ítems relacionados con este indicador.

- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea consta de cincuenta y cinco ítems relacionados con este indicador.
- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre consta de treinta y cinco ítems relacionados con este indicador.

## INDICADORES DE CALIDAD:

Son aquellos orientados a la evaluación de la calidad del producto de la atención brindada por las partes ejecutoras del protocolo. Los indicadores de calidad pueden ser de calidad del gasto, calidad de la atención, calidad de producto y satisfacción del servicio.

- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre consta de trece ítems relacionados con este indicador.
- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea consta de trece ítems relacionados con este indicador.
- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre consta de quince ítems relacionados con este indicador.

## INDICADORES DE DERECHO:

Estos indicadores buscan evidenciar el cumplimiento de los Principios Rectores del marco legal al que están sujetas las acciones protocolarias de atención. Los indicadores de Derechos pueden ser indicadores de cumplimiento de principios rectores, de protección de derechos, de restitución de derechos y de vulneración de derechos.

- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre consta de veintiséis ítems relacionados con este indicador.

- La herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea consta de veintiséis ítems relacionados con este indicador.
- Los indicadores de derechos, que se evalúan con la herramienta transversal, constan de diecisiete principios rectores, con un total de 26 ítems que los evalúan.

## PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de los datos recabados por los evaluadores, con ayuda de las herramientas para la evaluación y el monitoreo de cada una de las rutas específicas del protocolo nacional, se creó una matriz de datos en donde se incluyen cada uno de los ítems evaluados y el número de ocurrencias en donde estos fueron confirmados o refutados en su cumplimiento.

Luego de la introducción de los valores cualitativos y de la cantidad de ocurrencia de los mismos, se analizó el porcentaje de cada uno de estos ítems, según se validaba o se confirmaba sobre el valor de ocurrencias total de cada uno.

Luego de asignarles un porcentaje de cumplimiento a los ítems evaluados, se realizó un promedio de los porcentajes de cumplimiento, en cada uno de los ítems que agrupan los tres macro indicadores esenciales para la evaluación, (indicadores de derechos, cumplimiento y calidad); para este promedio se excluyeron los ítems en los cuales no se obtuvieron datos.

Al realizar un promedio de ítems agrupados, según el indicador que evalúan, se pudo obtener un promedio global del cumplimiento general de cada indicador, obteniendo así, de cada ruta evaluada, según su herramienta, un porcentaje de cumplimiento de los indicadores de Derechos, de Cumplimiento y de Calidad.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

**El promedio global de cumplimiento, la media aritmética del porcentaje de cada uno de los tres macro indicadores (derecho, calidad y cumplimiento de proceso),** permite tener una evaluación global de cumplimiento y un diagnóstico general de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante de Guatemala.

De forma general, el proceso de evaluación y monitoreo no busca ser un instrumento inquisitivo, sino que busca detectar los factores desentendidos o incumplidos, durante el procedimiento de recepción y atención de la niñez, adolescencia y grupos familiares migrantes, para realizar medidas correctivas que ayuden a mejorar los procesos en busca de calidad, eficacia y eficiencia.

Por esta razón el presente instrumento, a través de una evaluación cualitativa, busca brindar un diagnóstico que permita encontrar los factores que se deben mejorar con base en el ciclo de la mejora continua, y caracterizarlos a través del análisis cuantitativo de las cualidades evaluadas.

## ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD, CUMPLIMIENTO Y DERECHO

### RUTA DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS DESDE MÉXICO, VÍA TERRESTRE

Los resultados se obtienen de las herramientas aplicadas como la de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre; así como de la herramienta de evaluación del cumplimiento de los Principios Rectores de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre.

## RESULTADOS

Entre los resultados finales encontramos que, el cumplimiento de los indicadores de proceso se situó en **80%**; los indicadores de calidad se cumplen **100%**; y los de derecho en **77.78%**. (Ver tabla 1 sobre indicadores). Se obtuvo **85.93%**, en general, sobre los indicadores evaluados.

## Herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre.

|    |  |    |    |                 |                               |
|----|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 1  | Se realizan las repatriaciones vía terrestre de 9:00 a 14:00 horas, los días lunes y jueves.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  | ●  | <b>2</b>        | <b>50%</b>                    |
| 2  | Los grupos no sobrepasan 70 personas, de acuerdo a la capacidad del albergue de la SBS.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 3  | Los NNA se encuentran identificados como guatemaltecos.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 4  | Se cuenta con un sistema de información y comunicación con las autoridades del Estado expulsor y autoridades de Guatemala (MINEX)  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  | ●  | <b>2</b>        | <b>50%</b>                    |
| 5  | Se brinda atención psicosocial a los grupos de NNA migrantes por parte de las autoridades institucionales. (MINEX, SBS, PGN)   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●● | <b>2</b>        | <b>0%</b>                     |
| 6  | Se les ha informado a los NNA migrantes sobre el proceso de repatriación, sus posibilidades en relación con diligencias, ayudas, traducción en su idioma del proceso y situación migratoria o lo que el niño, niña o adolescente espera del equipo consular. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 7  | Se les da a conocer a las niñas, niños y adolescentes sus derechos y los servicios que deberá recibir durante el proceso.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 8  | Se observa a las autoridades institucionales escuchar a las NNA, migrantes y sus familiares de forma adecuada y respetuosa.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 9  | Se da a bordaje y protección a personas LGTBIQ+..  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 10 | Se encuentran los buses de traslado acompañados por representantes del Consulado de Guatemala en Tapachula, México.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●● |    | <b>2</b>        | <b>100%</b>                   |

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 11 | Los vehículos de transporte se encuentran sobrecargados, o con riesgos potenciales o latentes presentes.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●● | 2               | 0%                         |
| 12 | Los OPIS bajan a los NNA haciendo una cadena humana para resguardar su bienestar a la entrada del albergue.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 13 | Se deriva a los profesionales o servicios adecuados para que puedan continuar con la atención integral necesaria.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 14 | Agentes de la Policía Nacional Civil o/y ejército de Guatemala custodian la calle para resguardar a los NNA al momento de su llegada.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●● | 2               | 0%                         |
| 15 | Se observan urgencias de salud desatendidas.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 16 | Se observan personas con discapacidad en el grupo de NNA migrante retornado.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 17 | Se brinda atención especializada y colaboración a NNA con discapacidad.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 18 | Se brinda atención especializada a la niñez en la primera infancia.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 19 | Se cuenta con registros actualizados del flujo de niñez y adolescencia migrante.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 20 | El MINEX a través de un sistema interinstitucional o carpeta compartida da información completa a PGN y SBS sobre la atención psicosocial recibida por parte del consulado guatemalteco en México a la NNA no acompañado. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 21 | En el último mes, ha habido alguna conducción que carezca del manifiesto del MINEX.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 22 | Se observa que el Instituto Guatemalteco de Migración, registra cantidad de niñas, niños y adolescentes y sus respectivas identificaciones.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 23 | Copia de Informe psicosocial de parte de autoridades extranjeras o consulado.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 24 | Al recibir al grupo de NNA, el representante de la SBS da la bienvenida.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 25 | Se les proporciona la información necesaria sobre el proceso de atención, se les explica hacia dónde serán trasladados y cuánto tiempo van a estar en el albergue Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango (CNRQ). | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 26 | Los Operadores de Protección Infantil, les preguntan a los NNA si tienen alguna necesidad básica que deba ser atendida.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 27 | Los Operadores de Protección explican a los NNA el proceso de reunificación con la familia.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 28 | Se proporciona alimentación adecuada en calidad y cantidad según edad del NNA.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 29 | Se proporcionan insumos de higiene personal.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 30 | Se gestiona el acceso a servicios médicos, algún caso que amerite.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 31 | El área de Psicología y Trabajo Social de la SBS brinda atención a los NNA y primeros auxilios psicológicos en caso de crisis.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 32 | Se observa algún caso de crisis emocional no atendido.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 33 | Se atestiguan accidentes durante el proceso de evaluación.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 34 | Se promueve el desarrollo de actividades educativas, lúdicas o culturales de forma estructurada y diaria.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 35 | Se observa trato respetuoso y digno en el centro por parte de las autoridades institucionales.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 36 | Se vela por las condiciones adecuadas del centro y sus instalaciones.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 37 | Se vela por promover espacios de reflexión, recreación y descanso.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 38 | Se observa calidad y cantidad satisfactoria de comida brindada para el grupo atendido, según edad y necesidades especiales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 39 | El área de Psicología y Trabajo Social de SBS, brinda abordaje psicológico a los padres de familia o recurso familiar de las niñas, niños o adolescentes que han vivido o sobrevivido a hechos violentos. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 40 | Los Operadores de Protección Infantil de SBS, dirigen los espacios motivacionales y grupales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 41 | Se realizan investigaciones y entrevistas oportunamente para facilitar la ubicación de recurso familiar.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 42 | Se les brinda un espacio digno para hacer sus necesidades fisiológicas.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 43 | Se utiliza un lenguaje adecuado con las niñas, niños y adolescentes.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 44 | Se brinda comunicación y conversaciones en el idioma materno.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 45 | Se observa la entrega de trifoliar o material informativo a los familiares o grupos de NNA migrantes retornados por parte de las autoridades institucionales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●  | 1               | 0%                         |

|    |  |    |    |                 |                               |
|----|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 46 | Administrativa: La PGN comprueba mediante un acta o documento el parentesco del recurso idóneo del NNA, antes de ser reintegrado.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 47 | Judicializada: Notificaciones al juzgado competente de casos que requieren judicialización. Tomar nota si el NNA paso las 72 horas en CNR.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 48 | Alerta Alba Keneth; Notificación de PGN a la Unidad Operativa del Sistema de Alerta Alba Keneth para su desactivación.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 49 | El MINEX a través de un sistema interinstitucional o carpeta compartida da información completa a PGN y SBS sobre la atención psicosocial recibida por parte del consultado guatemalteco en México a NNA no acompañados.         | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 50 | Informe psicosocial, con diagnóstico de vulnerabilidades. (SBS)  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 51 | Se brindo información sobre el proceso de deportación del NNA previo a ser retornado.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>0</b>        | <b>100%</b>                   |
| 52 | Se cumple con lo ofrecido por las instituciones hacia los NNA y familiares (fecha y hora de visitas, presentación a servicios sociales u otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, comunicación con familiares). | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 53 | Se le permitió que la persona comparta su testimonio, para facilitar la ayuda a la persona o a su proceso.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 54 | Se colabora con la identificación y contacto de personas que refieren haber sido separados de algún miembro de su familia y desconocen su paradero.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 55 | El entrevistado refiere sentir satisfacción por el apoyo, acompañamiento y asesoría brindada por los representantes institucionales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 56 | El personal entrevistado refiere disponer de tiempo adecuado y necesario para el descanso y la vida personal.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 1               | No se obtuvieron datos     |
| 57 | El personal entrevistado refiere disponer de dos actividades anuales donde el equipo comparta experiencias que no estén relacionadas con el trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 58 | El personal entrevistado refiere disponer de espacios cotidianos donde el equipo se reúne, pero no por motivos de trabajo, por ejemplo la hora del almuerzo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 0               | 100%                       |
| 59 | El personal entrevistado refiere disponer de un ambiente agradable de trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 60 | El personal entrevistado refiere disponer de una sesión mensual cerrada y confidencial donde poder compartir que piensan y sienten de su trabajo.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 1               | No se obtuvieron datos     |
| 61 | El personal entrevistado refiere disponer un espacio mensual para abordar casos atendidos que han requerido o requerirán un particular abordaje y análisis.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 62 | El personal entrevistado refiere realizar reuniones mensuales que retroalimenten el trabajo del equipo por parte del superior jerárquico donde se indique qué acciones se están desempeñando adecuadamente, cuáles mejorar y construir un plan de metas y monitoreo. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 63 | El personal entrevistado refiere disponer llevar a cabo un adecuado programa de inducción a las personas que se incorporen en el equipo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 64 | El personal entrevistado refiere que se les brinda capacitación adecuada sobre el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 0               | 100%                       |

## Herramienta de evaluación del cumplimiento de los Principios Rectores en la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre.

| A. Principio del Interés Superior del Niño:                           |  |    |    |                 |                               |
|---|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 1   | Se realiza por parte de las autoridades institucionales, investigación para determinar la identidad del niño, niña o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, en particular de su nacionalidad.                                      | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 2   | Se investigan por parte de las autoridades institucionales, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 3   | Identificación por parte de las autoridades institucionales de vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. (víctima de violencia, maltrato, trata, negligencia, abandono, discapacidad, necesidades especiales, problemas de salud).        | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 4   | Existe duda razonable sobre la edad o de la veracidad de sus documentos donde se puede presumir minoría de edad.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| B. Principio de no Discriminación                                     |  |    |    |                 |                               |
| 5   | Se observa la protección de los derechos de las NNA y familiares, sin importar la condición económica, étnica, LGTBIQ+, edad, sexo o legal.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| C. Principio de Unidad Familiar y Derecho a la Reunificación Familiar |  |    |    |                 |                               |
| 6   | Se favorece la no separación de hermanos o parientes por parte de las autoridades institucionales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 7   | Las autoridades procuran que la niña, niño o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia se reúna con su mamá o papá, ambos padres, o tutor o quien ejerce la guarda y custodia, ya sea en el país receptor, el de origen o procedencia. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>A1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 8  | Por parte de las autoridades institucionales, se adoptan medidas para mantener la unidad familiar y reunificar a los familiares que se hayan separado. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |

#### D. Principio de Comunicación y Preservación de Relaciones Personales y Contactos Directos entre los Niños y Padres

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 9  | Por parte de las autoridades institucionales, se favorece la comunicación y preservación de relaciones personales y contactos directos entre los niños y padres.                         | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 10 | Por parte de las autoridades institucionales, a las niñas, niños y adolescentes se les da a conocer el paradero de sus parientes, en especial de la madre, padre y hermanos.             | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 11 | Por parte de las autoridades institucionales, se cumple el derecho de localización de padre, madre o familiares y facilitar su comunicación, en el país de origen o en el país receptor. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |

#### E. Principio de no Violencia y Trato Digno

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 12 | Por parte de las autoridades institucionales, se protege la dignidad de las niñas, niños y adolescente migrantes, velando por que no sean sometidos a condiciones contrarias a su integridad personal como las torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |

#### F. Principio de Protección y Seguridad

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 13 | Se observan decisiones administrativas o de las autoridades, que eviten poner en riesgo la seguridad de los NNA o sus familiares.            | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 14 | Por parte de las autoridades institucionales, se dispone, para su cuidado y abrigo, de lugares con ambientes agradables, seguros y amistosos | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  | ●  | 2               | 50%                        |

#### G. Principio de Legalidad y Debido Proceso

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 15 | Las decisiones que se toman, por parte de las autoridades institucionales sobre el estatus de las niñas, niños y adolescentes, en especial los no acompañados y separados son en pleno respeto del derecho de defensa y debido proceso. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |   |    | ●  | 1               | 0%                         |

| H. Principio de Confidencialidad de los Registros y Protección de la Vida Privada.   |   |    |    |                 |                            |
|--|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 16   | Se brinda por parte de las autoridades institucionales la divulgación y difusión de la información confidencial o sensible del NNA o familiares, con otra finalidad que no sea la protección de la niñez y el interés superior del niño.                          | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   |    | ●  | 1               | 100%                       |
| I. Principio de Especialización del Personal y Funcionarios a Cargo de la Gestión Migratoria, Protección, Repatriación, Entrega y Reunificación Familiar y Social de la Niñez Migrante no Acompañada |   |    |    |                 |                            |
| 17   | Los profesionales designados a estos procedimientos y a la atención de las niñas, niños y adolescentes cuentan con formación especializada en derechos humanos de la niñez y adolescencia, que permita brindar una atención multidisciplinaria.                   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   | ●  | ●  | 1               | 50%                        |
| J. Principio de no Devolución Cuando está en Riesgo la Integridad Personal.  |   |    |    |                 |                            |
| 18   | Se toman decisiones sobre el traslado de niñas, niños o adolescentes a otro país existiendo riesgo de sufrir graves violaciones de sus derechos humanos, en particular la violación del derecho a la vida, a la libertad y la integridad física.                  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| K. Derecho a la Vida, Supervivencia y Desarrollo.  |   |    |    |                 |                            |
| 19   | Las niñas, niños y adolescentes, son protegidos contra la violencia y la explotación, especialmente los separados o no acompañados.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   |    | ●  | 1               | 0%                         |
| I. Derecho a Expresar su Opinión de Forma Libre.   |   |    |    |                 |                            |
| 20   | Se les brinda por medios adecuados a las niñas, niños o adolescentes no acompañados o separados toda la información, de sus derechos, servicios existentes, en especial medios de comunicación, el procedimiento para solicitar la condición de refugiado o asilo | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 21   | Se recaban y se tienen debidamente en cuenta los deseos y las opiniones de las niñas, niños o adolescentes no acompañados o separados para cualquier procedimiento que les afecte directamente.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1   |   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

### M. Presunción de minoría de edad

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 22 | Se presume la minoría de edad en el caso en que no se pueda establecer la edad de la persona migrante no acompañada y separada de su familia o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos de identificación personal o de viaje. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |   | ●  |    | 1               | 100%                       |

### N. Victimización Secundaria

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 23 | Las acciones de apoyo, atención y acompañamiento por parte de las autoridades institucionales evitan causar daño, culpabilidad o revictimización en las niñas, niños y adolescentes o sus familiares. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

### O. Principio de no Criminalización ni Culpabilización

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 24 | Se observa por parte de las autoridades actitudes de no criminalización o culpabilización de forma personal o colectiva a las NNA migrantes acompañados o en unidades familiares | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  | ●  |    | 1               | 100%                       |

### P. Principio de Seguridad Humana

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 25 | Se brindan acciones para disminuir las amenazas tales como hambre, enfermedad, represión, daños a la salud mental y emocional de las personas, en ambientes y situaciones que no provoquen miedo o ansiedad. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

### Q. Principio de Respeto a la Dignidad.

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 26 | Se respeta y protege la dignidad individual, necesidades particulares, intereses y privacidad, en la atención prestada por los equipos a cargo de la recepción de las niñas, niños y adolescentes migrantes y sus familias. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| A1 |   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

Tabla I. Indicadores evaluados de la ruta vía terrestre, NNA Migrantes no Acompañados.

| Indicadores                    | % de Cumplimiento | Recuento de Ítems Evaluados | # de ítems pertenecientes al indicador | Ítems sin evaluar | % de Ítems evaluados |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------------|--|-------------------|----------------------|
| <b>Cumplimiento de Proceso</b> | 80.00%            | 35                          | 1 a 50                                 | 15                | 70%                  |
| <b>Calidad</b>                 | 100.00%           | 8                           | 51 a 64                                | 6                 | 57.14%               |
| <b>Derechos</b>                | 77.78%            | 18                          | 1 a 26 <sup>2</sup>                    | 8                 | 69.23%               |
| <b>Total</b>                   | <b>85.93%</b>     | <b>61</b>                   | <b>90</b>                              | <b>29</b>         | <b>65.46%</b>        |

Fuente: evaluación de cumplimiento de Ruta de Atención para la Repatriación de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados desde México, vía terrestre.

Se puede observar que hay un cumplimiento del **100%** en el apartado de calidad, con el **57.14%** de los ítems evaluados.

Se obtuvo **77.78%** de la evaluación de indicadores de derecho, lo que corresponde a dieciocho ítems de los veintiséis, equivalente al **69.23%** de los ítems diseñados para este apartado. Cabe resaltar que se evidenciaron varias vulneraciones de derechos, debido a la falta de consecución de algunos principios rectores.

Con respecto a los indicadores de cumplimiento de proceso se evaluaron el **70%** de los ítems, y se contó con el **80.00%** de aspectos cumplidos.

En un promedio global de la evaluación de esa ruta, se puede observar un **85.93%** de cumplimientos de los aspectos evaluados.

Solo el **65.46%** de los ítems de evaluación fueron posibles de aplicar. Quedando un **34.54%** de la herramienta sin aplicación.

<sup>2</sup> De la herramienta de evaluación del cumplimiento de los Principios Rectores en la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre.

---

## RUTA DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS DESDE MÉXICO Y ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, VÍA AÉREA

La aplicación de este monitoreo se realizó con base en las herramientas de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea y la herramienta transversal de evaluación del cumplimiento de los Principios Rectores de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea.

### RESULTADOS

Los resultados finales de esta ruta fueron los siguientes: el cumplimiento de los indicadores de proceso se situó en **86.18%**; los indicadores de calidad se cumplen en **92.85%**; y los de derecho en **97.06%**. (Ver tabla II sobre indicadores). Esta ruta se cumple, en general, en un **78.17%**, en general, de acuerdo a los indicadores evaluados.



## Herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea.

|    |  |      |    |                 |                            |
|----|--|------|----|-----------------|----------------------------|
| 1  | Se realizan las repatriaciones vía aérea de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes. Horario Guatemala.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••  | •  | 4               | 75%                        |
| 2  | Al momento de arribar el vuelo chárter, el personal de SBS y PGN se dirige a la puerta del avión para iniciar el acompañamiento de las NNA por toda la ruta administrativa respectiva.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••• |    | 4               | 100%                       |
| 3  | Al momento de arribar el vuelo comercial, el personal de SBS y PGN recibe en las puertas de embarque a las NNA.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••• |    | 4               | 100%                       |
| 4  | Los grupos no sobrepasan de 20 NNA, de acuerdo con la capacidad del albergue de la SBS.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 5  | Se brinda atención psicosocial a los grupos de NNA migrantes por parte de las autoridades institucionales. (MINEX, SBS, SOSEP, PGN)  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •    | •  | 2               | 50%                        |
| 6  | Se les ha informado a las NNA migrantes sobre el proceso de repatriación, sus posibilidades en relación con diligencias, ayudas, traducción en su idioma del proceso y situación migratoria o lo que la niña, niño o adolescente espera del equipo consular. | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |      | •• | 2               | 0%                         |
| 7  | Las NNA se encuentran identificados como guatemaltecos.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 8  | Se les da a conocer a las niñas, niños y adolescentes sus derechos y los servicios que deberá recibir durante el proceso.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 9  | Se observa a las autoridades institucionales escuchar a las NNA, de forma clara y respetuosa.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••   |    | 2               | 100%                       |
| 10 | Se da abordaje y protección a personas de población LGBTIQ+.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••   |    | 2               | 100%                       |

|    |   |      |    |                 |                            |
|----|---|------|----|-----------------|----------------------------|
| 11 | El personal del MSPAS en acompañamiento de los OPI's realiza la evaluación médica de las niñas, niños y adolescentes.                               | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••• |    | 4               | 100%                       |
| 12 | El personal del MSPAS entrega los medicamentos necesarios, para la atención de los NNA si el caso lo requiere.                                      | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •    |    | 1               | 100%                       |
| 13 | Se encuentran los buses de traslado acompañados por representantes de SBS y PGN.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 14 | Los vehículos de transporte se encuentran sobrecargados, o con riesgos potenciales o latentes presentes.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      | •  | 1               | 100%                       |
| 15 | Los OPIS bajan a las NNA haciendo una cadena humana para resguardar su bienestar a la entrada del albergue.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   |    | 2               | 100%                       |
| 16 | Se da un seguimiento a casos o derivaciones a los profesionales o servicios adecuados para que puedan continuar con la atención integral necesaria. | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   |    | 2               | 100%                       |
| 17 | Agentes de la Policía Nacional Civil o/y ejército de Guatemala custodian la calle para resguardar a las NNA al momento de su llegada.               | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      | •  | 1               | 0%                         |
| 18 | Se observan urgencias de salud desatendidas.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 19 | El MSPAS, realiza evaluación de las niñas y niños para detectar casos de desnutrición.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   |    | 2               | 100%                       |
| 20 | De haber adolescentes o niñas embarazadas en el grupo el MSPAS y PGN brindan intervención oportuna.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 21 | Se observan personas con discapacidad en el grupo de NNA migrante retornado.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

|    |   |      |    |                 |                            |
|----|---|------|----|-----------------|----------------------------|
| 22 | Se brinda atención especializada y colaboración a NNA con discapacidad.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 23 | Se brinda atención especializada a la niñez en la primera infancia.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 24 | En caso de observarse la vulneración de derechos, individual o colectivamente, se observa a la PGN intervenir.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |      |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 25 | Se cuenta con registros actualizados del flujo de niñez y adolescencia migrante.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••• |    | 4               | 100%                       |
| 26 | En el último mes, ha habido alguna conducción que carezca del manifiesto del MINEX.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   |    | 2               | 0%                         |
| 27 | Manifiesto de coordinación institucional del MINEX que cuenta con; Nombre del NNA, Lugar y Fecha de Nacimiento, Edad, Datos Familiares; Nombre del Familiar, parentesco, número telefónico.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   |    | 2               | 0%                         |
| 28 | PGN y SBS tienen conocimiento del proceso administrativo realizado por el Instituto Guatemalteco de Migración, con cantidad de niñas, niños y adolescentes y sus respectivas identificaciones.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 29 | Al recibir al grupo de NNA, el representante de la SBS da la bienvenida.  | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••• |    | 4               | 100%                       |
| 30 | Se les proporciona la información necesaria sobre el proceso de atención, explicarles hacia dónde serán trasladados y cuánto tiempo van a estar en el albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala (CNRG) y si hay interpretes para población indígena o no vidente. | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••   | •  | 3               | 66.67%                     |
| 31 | Los Operadores de Protección Infantil, les preguntan a las NNA si tienen alguna necesidad básica que deba ser atendida.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••  |    | 3               | 100%                       |
| 32 | Las NNA, disponen de espacios físicos adecuados para ver televisión, descansar, dormir.   | SÍ   | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •••• |    | 4               | 100%                       |

|    |   |     |    |                 |                            |
|----|---|-----|----|-----------------|----------------------------|
| 33 | Los Operadores de Protección Infantil facilitan a las NNA la posibilidad de establecer contacto telefónico con sus familiares, si en caso no se encuentran en el lugar y previo a la autorización de PGN. | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |     |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 34 | Se proporciona alimentación adecuada en calidad y cantidad según edad de las NNA.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •   | •  | 2               | 50%                        |
| 35 | Se proporcionan insumos de higiene personal.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••• |    | 3               | 100%                       |
| 36 | Se gestiona el acceso a servicios médicos, algún caso que amerite.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••  |    | 2               | 100%                       |
| 37 | El área de Psicología y Trabajo Social de la SBS brinda atención a las NNA y primeros auxilios psicológicos en caso de crisis.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •   |    | 1               | 100%                       |
| 38 | Se observa algún caso de crisis emocional no atendido, así como atención diferenciada en el idioma materno, o para población LGTBIQ+.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |     |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 39 | Se atestiguan accidentes durante el proceso de evaluación.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |     | •  | 1               | 100%                       |
| 40 | Se promueve el desarrollo de actividades educativas, lúdicas o culturales de forma estructurada y diaria.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | •   | •  | 2               | 50%                        |
| 41 | Se observa trato respetuoso y digno en el centro por parte de las autoridades institucionales.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••• |    | 3               | 100%                       |
| 42 | Se vela por las condiciones adecuadas del centro y sus instalaciones, así como espacio para cubrir sus necesidades fisiológicas e higiene personal.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   | ••  |    | 2               | 100%                       |
| 43 | Se vela por promover espacios de reflexión.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>   |     |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

|    |  |     |    |                 |                            |
|----|--|-----|----|-----------------|----------------------------|
| 44 | El área de Psicología y Trabajo Social de SBS, brinda abordaje psicológico a los padres de familia o recurso familiar de las niñas, niños o adolescentes que han vivido o sobrevivido a hechos violentos.                                | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   |    | 1               | 100%                       |
| 45 | Los Operadores de Protección Infantil de SBS, dirigen los espacios motivacionales y grupales.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••  |    | 2               | 100%                       |
| 46 | Las NNA disponen de tiempo para recreación y descanso.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••  |    | 2               | 100%                       |
| 47 | Se realizan investigaciones y entrevistas oportunamente para facilitar la ubicación de recurso familiar.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   | •  | 1               | 100%                       |
| 48 | Se utiliza un lenguaje adecuado con los niños, niñas y adolescentes.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••  |    | 2               | 100%                       |
| 49 | Se observa la entrega de trifoliar o material informativo a los familiares o grupos de NNA migrantes retornados por parte de las autoridades institucionales.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |     | •  | 1               | 0%                         |
| 50 | Administrativa: La PGN comprueba mediante un acta o documento el parentesco del recurso idóneo del NNA, antes de ser reintegrado.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••• |    | 3               | 100%                       |
| 51 | Judicializada: Notificaciones al juzgado competente de casos que requieren Judicialización.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   |    | 1               | 100%                       |
| 52 | Alerta Alba Keneth; Notificación de PGN a la Unidad Operativa del Sistema de Alerta Alba Keneth para su desactivación.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   |    | 1               | 100%                       |
| 53 | El MINEX a través de un sistema interinstitucional o carpeta compartida da información completa a PGN y SBS sobre la atención psicosocial recibida por parte del consulado guatemalteco en México o Estados Unidos a NNA no acompañados. | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |     |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 54 | Informe psicosocial, con diagnóstico de vulnerabilidades. (SBS)  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   |    | 1               | 100%                       |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 55 | Se facilitó la atención medica de urgencia por parte del consulado de necesitarla.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 56 | Se cumple con lo ofrecido por las instituciones hacia los NNA y familiares (fecha y hora de visitas, presentación a servicios sociales u otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, comunicación con familiares). | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  |    | 1               | 100%                       |
| 57 | Se le permitió que el familiar comparta su testimonio, para facilitar la ayuda respectiva a su proceso.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  |    | 1               | 100%                       |
| 58 | Se colabora con la identificación y contacto de personas que refieren haber sido separados de algún miembro de su familia y desconocen su paradero.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  |    | 1               | 100%                       |
| 59 | El entrevistado refiere sentir satisfacción por el apoyo, acompañamiento y asesoría brindada por los representantes institucionales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | •  | 1               | 0%                         |
| 60 | El personal entrevistado refiere disponer de tiempo adecuado y necesario para el descanso y la vida personal.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | •• | 1               | 0%                         |
| 61 | El personal entrevistado refiere disponer de dos actividades anuales donde el equipo comparta experiencias que no estén relacionadas con el trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •• | •  | 3               | 66.67%                     |
| 62 | El personal entrevistado refiere disponer de espacios cotidianos donde el equipo se reúne, pero no por motivos de trabajo, por ejemplo, la hora del almuerzo.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  | •  | 2               | 50%                        |
| 63 | El personal entrevistado refiere disponer de un ambiente agradable de trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  | •  | 2               | 50%                        |
| 64 | El personal entrevistado refiere disponer de una sesión mensual cerrada y confidencial donde poder compartir que piensan y sienten de su trabajo.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •  | •  | 2               | 50%                        |

|    |  |     |    |                 |                            |
|----|--|-----|----|-----------------|----------------------------|
| 65 | El personal entrevistado refiere disponer un espacio mensual para abordar casos atendidos que han requerido o requerirán un particular abordaje y análisis.  | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |     | •  | 1               | 0%                         |
| 66 | El personal entrevistado refiere 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. | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |     | •  | 1               | 0%                         |
| 67 | El personal entrevistado refiere disponer llevar a cabo un adecuado programa de inducción a las personas que se incorporen en el equipo.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | •   | •  | 2               | 50%                        |
| 68 | El personal entrevistado refiere que se les brinda capacitación adecuada sobre el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.   | SÍ  | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ••• |    | 3               | 100%                       |

## Herramienta transversal de evaluación del cumplimiento de Principios Rectores en la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados, desde México y Estados Unidos de América, vía aérea.

### A. Principio del Interés Superior del Niño:

|   |   |    |    |                 |                               |
|---|---|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 1 | Se realiza por parte de las autoridades institucionales, investigación para determinar la identidad del niño, niña o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, en particular de su nacionalidad.                               | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 2 | Se investigan por parte de las autoridades institucionales, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 3 | Identificación por parte de las autoridades institucionales de vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. (víctima de violencia, maltrato, trata, negligencia, abandono, discapacidad, necesidades especiales, problemas de salud). | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>B1</b>   |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 4 | Existe duda razonable sobre la edad o de la veracidad de sus documentos donde se puede presumir minoría de edad.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |

### B. Principio de no Discriminación

|   |   |    |    |                 |                            |
|---|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 5 | Se observa la protección de los derechos de las NNA y familiares, sin importar la condición económica, étnica, LGTBIQ+, edad, sexo o legal. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

### C. Principio de Unidad Familiar y Derecho a la Reunificación Familiar

|   |   |    |    |                 |                            |
|---|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 6 | Se favorece la no separación de hermanos o parientes por parte de las autoridades institucionales.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |
| 7 | Las autoridades procuran que la niña, niño o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia se reúna con su mamá o papá, ambos padres, o tutor o quien ejerce la guarda y custodia, ya sea en el país receptor el de origen o procedencia. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|   | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

|   |  |    |    |                 |                            |
|---|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 8 | Por parte de las autoridades institucionales, se adoptan medidas para mantener la unidad familiar y reunificar a los familiares que se hayan separado. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|   | <b>B1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

#### D. Principio de Comunicación y Preservación de Relaciones Personales y Contactos Directos entre los Niños y Padres

|   |  |    |    |                 |                            |
|---|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 9 | Por parte de las autoridades institucionales, se favorece la comunicación y preservación de relaciones personales y contactos directos entre los niños y padres. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|   | <b>B1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 10 | Por parte de las autoridades institucionales, a las niñas, niños y adolescentes se les da a conocer el paradero de sus parientes, en especial de la madre, padre y hermanos. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>B1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 11 | Por parte de las autoridades institucionales, se cumple el derecho de localización de padre, madre o familiares y facilitar su comunicación, en el país de origen o en el país receptor. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>B1</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

#### E. Principio de no Violencia y Trato Digno

|    |  |    |    |                 |                               |
|----|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 12 | Por parte de las autoridades institucionales, se protege la dignidad de las niñas, niños y adolescentes migrantes, velando por que no sean sometidos a condiciones contrarias a su integridad personal como las torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>B1</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |

#### F. Principio de Protección y Seguridad

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 13 | Se observan decisiones administrativas o de las autoridades, que eviten poner en riesgo la seguridad de las NNA o sus familiares.             | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |
| 14 | Por parte de las autoridades institucionales, se dispone, para su cuidado y abrigo, de lugares con ambientes agradables, seguros y amistosos. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>B1</b>   | ●  | ●  | <b>1</b>        | <b>50%</b>                 |

#### G. Principio de Legalidad y Debido Proceso

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 15 | Las decisiones que se toman, por parte de las autoridades institucionales sobre el estatus de las niñas, niños y adolescentes, en especial los no acompañados y separados son en pleno respeto del derecho de defensa y debido proceso. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>B1</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

#### H. Principio de Confidencialidad de los Registros y Protección de la Vida Privada.

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 16 | Se brinda por parte de las autoridades institucionales la divulgación y difusión de la información confidencial o sensible del NNA o familiares, con otra finalidad que no sea la protección de la niñez y el interés superior del niño. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1   |    | ●  | 1               | 100%                       |

#### I. Principio de Especialización del Personal y Funcionarios a Cargo de la Gestión Migratoria, Protección, Repatriación, Entrega y Reunificación Familiar y Social de la Niñez Migrante no Acompañada

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 17 | Los profesionales designados a estos procedimientos y a la atención de las niñas, niños y adolescentes cuentan con formación especializada en derechos humanos de la niñez y adolescencia, que permita brindar una atención multidisciplinaria. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

#### J. Principio de no Devolución Cuando está en Riesgo la Integridad Personal.

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 18 | Se toman decisiones sobre el traslado de niñas, niños o adolescentes a otro país existiendo riesgo de sufrir graves violaciones de sus derechos humanos, en particular la violación del derecho a la vida, a la libertad y la integridad física. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

#### K. Derecho a la Vida, Supervivencia y Desarrollo.

|    |   |    |    |                 |                            |
|----|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 19 | Las niñas, niños y adolescentes, son protegidos contra la violencia y la explotación, especialmente los separados o no acompañados. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1  | ●  |    | 1               | 100%                       |

#### L. Derecho a Expresar su Opinión de Forma Libre.

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 20 | Se les brinda por medios adecuados a las niñas, niños o adolescentes no acompañados o separados toda la información, de sus derechos, servicios existentes, en especial medios de comunicación, el procedimiento para solicitar la condición de refugiado o asilo. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 21 | Se recaban y se tienen debidamente en cuenta los deseos y las opiniones de los niños, niñas o adolescentes no acompañados o separados para cualquier procedimiento que les afecte directamente.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | B1   |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

### M. Presunción de minoría de edad

|           |   |    |    |                 |                            |
|-----------|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 22        | Se presume la minoría de edad en el caso en que no se pueda establecer la edad de la persona migrante no acompañada y separada de su familia o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos de identificación personal o de viaje. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| <b>B1</b> |   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

### N. Victimización Secundaria

|           |   |    |    |                 |                            |
|-----------|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 23        | Las acciones de apoyo, atención y acompañamiento por parte de las autoridades institucionales evitan causar daño, culpabilidad o revictimización en las niñas, niños y adolescentes o sus familiares. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| <b>B1</b> |   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

### O. Principio de no Criminalización ni Culpabilización

|           |   |    |    |                 |                            |
|-----------|---|----|----|-----------------|----------------------------|
| 24        | Se observa por parte de las autoridades actitudes de no criminalización o culpabilización de forma personal o colectiva a los NNA migrantes acompañados o en unidades familiares. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
| <b>B1</b> |   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                |

### P. Principio de Seguridad Humana

|           |  |    |    |                 |                               |
|-----------|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 25        | Se brindan acciones para disminuir las amenazas tales como hambre, enfermedad, represión, daños a la salud mental y emocional de las personas, en ambientes y situaciones que no provoquen miedo o ansiedad. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
| <b>B1</b> |  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |

### Q. Principio de Respeto a la Dignidad.

|           |   |    |    |                 |                               |
|-----------|---|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 26        | Se respeta y protege la dignidad individual, necesidades particulares, intereses y privacidad, en la atención prestada por los equipos a cargo de la recepción de las niñas, niños y adolescentes migrantes y sus familias. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
| <b>B1</b> |   |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |

Tabla II. Indicadores Evaluados de la Ruta Vía Aérea, NNA Migrantes no Acompañados.

| Indicadores                    | % de Cumplimiento | Recuento de Ítems Evaluados | # de ítems pertenecientes al indicador | Ítems sin evaluar | % de Ítems evaluados |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------------|--|-------------------|----------------------|
| <b>Cumplimiento de Proceso</b> | 86.18%            | 44                          | 1 a 55                                 | 11                | 80%                  |
| <b>Calidad</b>                 | 51.28%            | 13                          | 56 a 59                                | 1                 | 92.85%               |
| <b>Derechos</b>                | 97.06%            | 17                          | 1 a 26                                 | 9                 | 65.38%               |
| <b>Total</b>                   | <b>78.17%</b>     | <b>74</b>                   | <b>95</b>                              | <b>21</b>         | <b>79.41%</b>        |

Fuente: Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos de América, vía aérea.

Con respecto a los indicadores de cumplimiento de proceso, se evaluó el **80%** de los ítems. El **86.18%** de aspectos cumplidos fue favorable, en contra del **13.82%** de incumplimientos detectados.

En referencia al apartado de calidad, hay cumplimiento del **51.28%**; con un **92.85%** de los ítems evaluados para este indicador. Únicamente quedó un apartado sin ser evaluado.

Se obtuvo **97.06%** de cumplimiento favorable de la evaluación de indicadores de Derecho, correspondientes a 17 de los 26 ítems de evaluación.

En un promedio global de la evaluación de esa ruta, se obtuvo un **78.17%** de cumplimiento general, contra un **21.83%** de incumplimiento. Esto se debe al promedio de cumplimiento de los indicadores de calidad, derechos y cumplimiento, la media aritmética para calcular de manera general la ocurrencia del proceso en cuanto cumplimiento con el protocolo, la calidad de la atención y el respeto del marco de derechos.

De manera global se logró evaluar el **79.41%** de los ítems totales de la herramienta, para esta ruta.

---

## EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RUTA DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE GRUPOS FAMILIARES MIGRANTES DESDE MÉXICO, VÍA TERRESTRE

El monitoreo se hizo con la autorización de la Secretaría de Bienestar Social. Se obtuvo un permiso para entrar al Centro de Recepción de Migrantes en Tecún Umán, San Marcos. En dicha visita se pudo constatar el proceso de atención de dos familias deportadas desde México, y se pudo realizar la evaluación correspondiente, según el Protocolo Nacional en mención.

Los datos demográficos de las familias estaban constituidos de la siguiente manera: 2 mujeres, 2 hombres, 2 niños de 1 año y el otro de 10 meses.

En cuanto al cumplimiento de los indicadores, se registraron los siguientes porcentajes: los indicadores de Proceso con **55.77%** y los indicadores de Calidad con **87.5%**. No fue posible aplicar la herramienta de los Principios Rectores para esta ruta. Así el cumplimiento de esta ruta se sitúa en **71.64%**.



## Herramienta de evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre.

|    |   |    |    |                 |                               |
|----|---|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 1  | Se realizan las repatriaciones vía terrestre de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, horario Guatemala.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 2  | Se encuentran las autoridades institucionales preparadas para atender la cantidad de familias retornadas.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 3  | Las NNA y familiares se encuentran identificados como guatemaltecos.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 4  | Se cuenta con un sistema de información y comunicación con las autoridades del Estado receptor y de Guatemala (MINEX).                                      | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●  | <b>1</b>        | <b>0%</b>                     |
| 5  | El MINEX realiza comunicación de coordinación y traslado de información relacionada con los grupos familiares migrantes que serán retornados a SOSEP y IGM. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  | ●  | <b>1</b>        | <b>50%</b>                    |
| 6  | SOSEP realizó comunicación y coordinación con familiares de cada grupo familiar de migrantes retornados.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 7  | Se cuenta con transporte para el traslado de los grupos familiares, y cuenta este con las medidas de seguridad adecuadas para la cantidad de personas.      | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   |    | ●  | <b>1</b>        | <b>0%</b>                     |
| 8  | Equipo psicosocial de SOSEP, se encuentra presente y listo al momento de recibir directamente a grupos familiares migrantes, al instante de su arribo.      | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 9  | Equipo psicosocial de SOSEP les brinda acompañamiento a grupos familiares desde el arribo a Guatemala. Asimismo, conducen a los grupos familiares al IGM.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 10 | Se observan personas con discapacidad en el grupo migrante retornado.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>   |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 11 | Se brinda atención especializada y colaboración a personas con discapacidad.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 12 | Se brinda atención especializada a la niñez en la primera infancia.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 13 | Autoridades institucionales brindan información sobre el procedimiento de recepción en Guatemala y los servicios que tienen a su disposición.          | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 14 | Se le brinda atención e información en su idioma materno a los grupos de familias retornadas.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 15 | El personal de SOSEP traslada a la totalidad de los grupos familiares para recibir atención en salud por el MSPAS.                                     | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 16 | El personal del MSPAS brinda atención médica a todas las niñas, niños, adolescentes y adultos que conforman el grupo de migrantes retornados.          | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 17 | El MSPAS, brinda directamente el medicamento a los familiares en caso de enfermedad.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    |                 | No se obtuvieron datos     |
| 18 | De haber adolescentes, mujeres o niñas embarazadas en el grupo el MSPAS y PGN brindan intervención oportuna.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 19 | El MSPAS, realiza evaluación de las niñas y niños para detectar casos de desnutrición.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 20 | En caso de observarse la vulneración de derechos, individual o colectivamente, se observa a la PGN intervenir.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 21 | El personal de SOSEP acompaña a los grupos migrantes para apersonarse con sus familiares.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 22 | El personal de SOSEP acompaña y brinda el traslado de los grupos familiares a las diferentes terminales de autobuses cuando estos carecen de recursos. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    |                 | No se obtuvieron datos     |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 23 | El personal de SOSEP coordina estadía y albergue para los grupos familiares que carecen de medios de traslado, residencia o lugar para pernoctar.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 24 | Las autoridades institucionales brindan alimento, bebida o insumos a las NNA y familiares retornados   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 25 | Se observa de forma general, que se brinda atención, cordial y respetuosa, sin discriminación ni exclusión a los grupos familiares retornados.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 26 | Se da a bordaje y protección a personas de la población LGTBIQ+.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 27 | Se observa la entrega de trifoliar o material informativo a los familiares o grupos de NNA migrantes retornados.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 28 | Administrativa: SOSEP acredita parentesco y anexa documentos a los expedientes.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |
| 29 | Judicializada: Notificaciones al juzgado competente de casos que requieren Judicialización.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 30 | Alerta Alba Keneth; Notificación de PGN a la Unidad Operativa del Sistema de Alerta Alba Keneth para su desactivación.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 31 | El MINEX a través de un sistema interinstitucional o carpeta compartida da información completa a PGN y SOSEP sobre la atención psicosocial recibida por parte del consulado guatemalteco en México a las Unidades Familiares. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 32 | Se realiza informe psicosocial, con diagnóstico de vulnerabilidades.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 33 | Se les proporciona a los grupos migrantes una llamada a sus familiares.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | 1               | 100%                       |

|    |  |    |    |                 |                            |
|----|--|----|----|-----------------|----------------------------|
| 34 | Hoja de derivación de cada una de las familias migrantes atendidas por SOSEP. (Según Protocolo para la atención integral a familias migrantes con enfoque de derechos y enfoque psicosocial SOSEP).                              | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 35 | Ficha inicial de Unidades Familiares Migrantes atendidas por SOSEP. (Según Protocolo para la atención integral a familias migrantes con enfoque de derechos y enfoque psicosocial SOSEP).  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | 1               | 0%                         |
| 36 | Se facilitó la atención medica de urgencia por parte del consulado de necesitarla.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 37 | Se cumple con lo ofrecido por las instituciones hacia las NNA y familiares (fecha y hora de visitas, presentación a servicios sociales u otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, comunicación con familiares). | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 38 | Se le permitió que la persona comparta su testimonio, para facilitar la ayuda para el proceso.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 39 | Se colabora con la identificación y contacto de personas que refieren haber sido separados de algún miembro de su familia y desconocen su paradero.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 40 | El entrevistado refiere sentir satisfacción por el apoyo, acompañamiento y asesoría brindada por los representantes institucionales.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 41 | En caso de existir vulneración de los derechos humanos SOSEP le colaboró y asesoró sobre la ruta de denuncia a seguir.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |
| 42 | Familiares: SOSEP, realizó acciones de coordinación y traslado con familiares de los grupos migrantes deportados, para su recepción y retorno a su comunidad de origen.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | 0               | No se obtuvieron datos     |

|    |  |    |    |                 |                               |
|----|--|----|----|-----------------|-------------------------------|
| 43 | El personal entrevistado refiere disponer de tiempo adecuado y necesario para el descanso y la vida personal.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 44 | El personal entrevistado refiere disponer de dos actividades anuales donde el equipo comparta experiencias que no estén relacionadas con el trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 45 | El personal entrevistado refiere disponer de espacios cotidianos donde el equipo se reúne, pero no por motivos de trabajo, por ejemplo la hora del almuerzo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 46 | El personal entrevistado refiere disponer de un ambiente agradable de trabajo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 47 | El personal entrevistado refiere disponer de una sesión mensual cerrada y confidencial donde poder compartir que piensan y sienten de su trabajo.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    | ●  | <b>1</b>        | <b>0%</b>                     |
| 48 | El personal entrevistado refiere disponer un espacio mensual para abordar casos atendidos que han requerido o requerirán un particular abordaje y análisis.  | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  |    |    | <b>0</b>        | <b>No se obtuvieron datos</b> |
| 49 | El personal entrevistado refiere realizar reuniones mensuales que retroalimenten el trabajo del equipo por parte del superior jerárquico donde se indique qué acciones se están desempeñando adecuadamente, cuales mejorar y construir un plan de metas y monitoreo. | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 50 | El personal entrevistado refiere disponer llevar a cabo un adecuado programa de inducción a las personas que se incorporen en el equipo.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |
| 51 | El personal entrevistado refiere que se les brinda capacitación adecuada sobre el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.   | SÍ | NO | Número de Casos | Porcentaje de Cumplimiento    |
|    | <b>Evaluación</b>  | ●  |    | <b>1</b>        | <b>100%</b>                   |

Tabla III. Indicadores Evaluados Ruta Vía Terrestre Unidades Familiares.

| Indicadores             | % de Cumplimiento | Recuento de Ítems Evaluados | # de ítems pertenecientes al indicador | Ítems sin evaluar | % de Ítems evaluados |
|-------------------------|-------------------|-----------------------------|--|-------------------|----------------------|
| Cumplimiento de Proceso | 55.77%            | 26                          | 1 a 35                                 | 9                 | 74.29%               |
| Calidad                 | 87.50%            | 7                           | 36 a 51                                | 9                 | 43.75%               |
| <b>Total</b>            | <b>71.64%</b>     | <b>33</b>                   | <b>51</b>                              | <b>18</b>         | <b>59.02%</b>        |

Fuente: Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre.

Con respecto a los indicadores de cumplimiento de proceso, se evaluó el **74.29%** de los ítems, contando con el **55.77%** de los aspectos cumplidos favorablemente, en contra del **44.23%** de incumplimientos reportados.

En el apartado de calidad hay cumplimiento del **87.50%**, con el **43.75%** de los ítems evaluados para este indicador.

En un promedio global de la evaluación de la ruta, se puede observar el **71.64%** de cumplimiento y el **28.36%** de incumplimiento del proceso general. Esto se debe al promedio de cumplimiento de los indicadores de calidad y cumplimiento, la media aritmética para calcular cómo se dio todo el proceso en cuanto el cumplimiento del protocolo y la calidad de la atención.

De manera global se logró evaluar solamente el **59.02%** de los ítems de las herramientas de evaluación y monitoreo.

# SÍNTESIS DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO NACIONAL SEGÚN SUS DISTINTAS RUTAS MONITOREADAS.

De las cuatro rutas que estipula el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, se evaluaron tres. No se hizo el monitoreo de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México y Estados Unidos de América, vía aérea, porque no se obtuvieron los permisos por parte de la SOSEP.

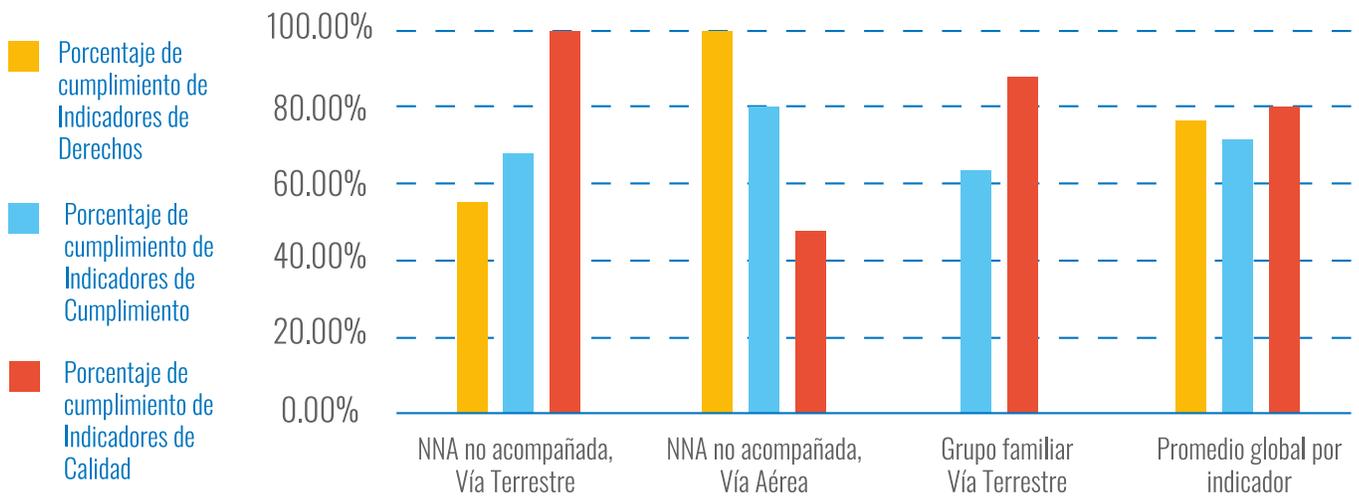
Según el monitoreo realizado y, determinando el promedio de los indicadores de derechos, cumplimiento de procesos y de calidad, la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados desde México, vía terrestre, se cumple en un **85.93%**; La Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados, desde México y Estados Unidos de América, vía aérea se cumple en un **78.17%**; y la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre, se cumple en un **71.64%**. (Ver tabla IV).

Tabla IV. Indicadores evaluados según rutas del Protocolo Nacional.

| Ruta de Atención                              | % de Cumplimiento de Indicadores de Derechos | % de Cumplimiento de Indicadores de Cumplimiento de procesos | % de Cumplimiento de Indicadores de Calidad | Promedio Global por ruta |
|---|--|--|---|--------------------------|
| <b>NNA no acompañados, Vía Terrestre</b>      | 77.78%                                       | 80.00%   | 100.00%                                     | <b>85.93%</b>            |
| <b>NNA no acompañados, Vía Aérea</b>          | 97.06%                                       | 86.18%   | 51.28%                                      | <b>78.17%</b>            |
| <b>Grupos familiares, Vía Terrestre</b>       |  | 55.77%   | 87.50%                                      | <b>71.64%</b>            |
| <b>Promedio de cumplimiento por Indicador</b> | <b>87.42%</b>                                | <b>73.98%</b>  | <b>79.59%</b>                               | <b>78.58%</b>            |

Fuente: Evaluación del cumplimiento de las tres rutas de recepción y atención de NNA migrantes no Acompañados y de Grupos Familiares migrantes retornados desde México y Estados Unidos de América.

En la siguiente gráfica se observa el porcentaje global de cumplimiento de los indicadores, según los Principios Rectores del Protocolo en mención. En el monitoreo de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México, vía terrestre se observó el menor cumplimiento de los indicadores de derechos humanos, debido a que se registró un incidente en la conducción. En el caso de los Grupos Familiares Migrantes el indicador de derechos humanos no se pudo evaluar ya que no hubo respuesta de parte de SOSEP, para realizar dicho monitoreo.



### GRAFICA I. Porcentaje global de cumplimiento de indicadores, según ruta de atención

Fuente: elaboración propia. Datos recuperados de las herramientas de Monitoreo y Evaluación.

En el análisis general, vemos que se cumple el **87.42%** de los indicadores de derechos para cada una de las rutas evaluadas; el **73.98%** de los apartados de cumplimiento de procesos; y un **79.59%** en promedio del cumplimiento del apartado de calidad.

Del promedio de cumplimiento, referente a cada una de las tres rutas evaluadas, se obtiene que el cumplimiento global del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala es del **78.58%**.

El porcentaje de ítems utilizados durante la evaluación de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala fue del **67.55%**, lo que equivale a dos terceras partes del total de ítems dispuestos en las herramientas de evaluación. No se pudieron evaluar todos los ítems de las herramientas desarrolladas porque en algunos casos no se contó con la información necesaria bien porque no se pudo verificar

el hecho o no se pudo observar el elemento a evaluar. También influyó que el equipo evaluador no contaba con muchas personas, por lo cual fue difícil abarcar todos los aspectos a monitorear.

Los Principios rectores que se incumplieron durante el procedimiento de evaluación son:

- Principio de Protección y Seguridad.
- Principio de Legalidad y debido Proceso.
- Principio de Especialización del Personal y Funcionarios a Cargo de la Gestión Migratoria, Protección, Repatriación, Entrega y Reunificación Familiar y Social de la Niñez Migrante no Acompañada.
- Derecho a la Vida, Supervivencia y Desarrollo.



## CONCLUSIONES

- Se cumple con el **78.58%** de la implementación del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, según la serie de evaluaciones realizadas.
- Sólo se utilizaron menos de tres cuartas partes de los ítems de evaluación de las herramientas propuestas.
- El promedio del cumplimiento de los indicadores de derechos, según cada una de las rutas evaluadas, es del **87.42%**.
- El promedio del desempeño de los apartados de cumplimiento de procesos según cada una de las rutas evaluadas es de **73.98%**; casi **29%** de los aspectos evaluados fueron incumplidos.
- El apartado de calidad se cumple en un **79.59%** de los aspectos evaluados.
- El personal de ambas Casas Nuestras Raíces tiene sobrecarga laboral, debido a la atención que prestan a NNA migrantes extranjeros en tránsito por territorio guatemalteco, lo cual no forma parte de sus funciones estipuladas en los protocolos. El monitoreo verificó hacinamiento en Casa Nuestras Raíces Guatemala por la atención de NNA migrantes hondureños. Según lo estipulado en ambos protocolos, CNRG y CNRQ están destinadas únicamente para la atención de NNA migrantes guatemaltecos retornados.
- La atención brindada en el proceso de retorno de las niñas, niños y adolescentes migrantes guatemaltecos, en ambas casas Nuestras Raíces, ha mejorado a lo largo de los años y, actualmente se realiza con enfoque de derechos. Sin embargo, hace falta fortalecer el proceso de seguimiento y derivación interinstitucional para la adecuada reintegración social de las NNA retornados.
- Se observaron carencias en el Centro de Retornados en Tecún Umán, San Marcos. Por ejemplo, los baños del Centro de Retornados no cuentan con insumos para utilizarlos, en ocasiones no hay agua, papel higiénico ni jabón de manos, si bien los OPIS llevan un botiquín con papel higiénico, este no es suficiente para cubrir a todas las niñas, niños y adolescentes.

- El personal que se encuentra en el renglón 021 debe renovar su contrato anualmente, lo que implica inestabilidad laboral. También se corre el riesgo de renovación del personal, cuando se realiza cambio de gobierno, por lo que podría perderse toda la experiencia acumulada, capacidades instaladas y dinámica de trabajo del personal actual de ambas Casas Nuestras Raíces.
- La conducción a altas velocidades de los buses que trasladan a las NNA migrantes del Centro de Retornados hacia Casa Nuestras Raíces Quetzaltenango, en algún momento podría provocar un accidente automovilístico serio. Esta situación pone en riesgo la vida de las NNA retornados. Además, personal de las instituciones implementadoras indicaron que en varias ocasiones ha habido desperfectos mecánicos que han afectado el proceso de conducción.
- Tanto en la ruta vía aérea como en la ruta vía terrestre para el retorno de NNA No Acompañados, se constató que habían NNA no notificados por parte del MINEX, lo cual tiene implicaciones logísticas que provocan retrasos y dificultan el trabajo de las demás instituciones implementadoras.
- Al momento del monitoreo, los cónsules de Tapachula y Ciudad Hidalgo expresaron no contar con personal formado para la atención psicosocial de las NNA retornados, esto limita las capacidades de ambos consulados en brindar una atención de calidad.
- La presencia de personas ajenas en la conducción de las NNA retornados, constituye una violación a la seguridad de las NNA y de su proceso de protección.

## RECOMENDACIONES

- Es importante crear espacios de descarga emocional y salud mental para el personal a cargo de la atención de la niñez y adolescencia migrante, que garanticen su bienestar emocional y les permitan seguir brindando una atención de calidad y con enfoque de derechos.
- Siguiendo lo instruido en el Código de Migración, es importante que la Secretaría de Bienestar Social tenga un albergue especializado para las niñas, niños y adolescentes extranjeros en tránsito por Guatemala y que son derivados a las Casas Nuestras Raíces por orden de juez, ya que esto provoca hacinamiento, y este puede generar crisis a futuro.
- Se recomienda a las instituciones implementadoras del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala realizar un mapeo de organizaciones no gubernamentales para la articulación de esfuerzos orientados a la reintegración social de las NNA retornados.
- Se recomienda crear una ruta de derivación para la atención psicosocial de las NNA retornados, que delimite y especifique las funciones de cada institución para lograr la adecuada reintegración social de las NNA retornados.
- Se insta al IGM a mejorar las condiciones del Centro de Retornados en Tecún Umán, San Marcos. Es necesario que se instale aire acondicionado y se dote de los insumos necesarios en los baños que utiliza la población migrante, incluidas las NNA retornados.
- Se recomienda a la SBS afianzar la situación laboral de las y los trabajadores de ambas Casas Nuestras Raíces con contratos 011, para garantizar la permanencia de personal formado y con experiencia, así como la contratación de más personal técnico para mejorar la atención psicosocial de las NNA.
- Se aconseja que el MINEX monitoree los servicios de los buses para verificar el cumplimiento de normativas de velocidad, limpieza, y condiciones mecánicas.
- Se recomienda al MINEX retomar las prácticas de notificación de parte de los consulados con ambas Casas Nuestras Raíces, con un mínimo de 12 horas de anticipación y que se incluya el número exacto de las NNA que ingresarán, para evitar alteraciones logísticas (alimentación, ubicación de recurso familiar, etc.) y retrasado de la salida de los buses.

- Se insta al Ministerio de Relaciones Exteriores a que contrate profesionales en Psicología y Trabajo Social para el consulado de Tapachula y Ciudad Hidalgo, que cuenten con la formación adecuada para atender a las NNA o bien recurrir a organizaciones para la contratación de personal.
- Para evitar que personas ajenas a la conducción ingresen a los buses, se recomienda que en el bus permanezca siempre un OPI del INMM para resguardar a los NNA y que el Consulado de Guatemala y la PNC den acompañamiento desde el ingreso a territorio guatemalteco en el Puente Rodolfo Robles.
- Se recomienda al Ministerio de Relaciones Exteriores celebrar una reunión binacional con México en el marco del cumplimiento del memorándum de entendimiento y lineamientos acordados para una deportación, digna, rápida y segura, para evitar y garantizar que no existan tratos crueles y violaciones a derechos humanos en los albergues de migración mexicanos.
- Se considera importante que las instituciones implementadoras del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala sean capacitadas en el uso de las herramientas de monitoreo desarrolladas, de tal forma que se garantice el traslado de capacidades.
- Se aconseja realizar la evaluación y monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional de Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante Guatemalteca, de forma longitudinal, con más de tres evaluadores por grupo.
- Se recomienda mejorar el apoyo a las organizaciones de sociedad civil que buscan participar en el monitoreo de la implementación del Protocolo Nacional, sobre todo en cuanto al acceso a los lugares y procesos de protección en los cuales se desarrolla el referido protocolo para poder realizar, de mejor manera, la evaluación del mismo.
- Con relación a la atención de Unidades Familiares, se recomienda a la SOSEP apertura para dar a conocer sus procesos en el marco de la transparencia y apoyo que se pueda brindar desde sociedad civil.
- Por último, tomar en cuenta las buenas prácticas que se han gestado desde sociedad civil, y permitir que estos apoyen al fortalecimiento de las capacidades del personal, así como al cumplimiento de las rutas de atención, especialmente aquellas que son para la reintegración social de las familias.

## BIBLIOGRAFÍA

**Comisión para la Atención Integral de Niñez y Adolescencia Migrante.** (2018). *Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala*. Guatemala: Asociación de Misioneros de San Carlos Scalabrinianos & UNICEF

**Di Virgilio, M & Solano, R.** (2012). *Monitoreo de políticas, programas y proyectos sociales*. Argentina: CIPPEC.

**Instituto Republicano Internacional.** (2013). *Monitoreo y Evaluación: Demostrando el impacto de los programas de democracia y gobernanza*. Washington, D.C.: Autor.

**Naciones Unidas.** (1998). *Corte Penal Interinstitucional. Estatuto de Roma*. Estados Unidos: Autor

**Weyrauch, V.** (2010). *Aprendices, Hacedores y Maestros: manual para el monitoreo, evaluación y la gestión de conocimiento de incidencia en políticas públicas*. Argentina: CIPPEC.

**Weyrauch, V.** (2012). *Guía N°2: Primer paso: dónde estamos y hacia dónde queremos ir. En ¿Cómo monitorear y evaluar la incidencia en políticas públicas?* Argentina: CIPPEC.



## ANEXO 1.

### CONCEPTOS

Los siguientes conceptos fueron obtenidos del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala, así como del Estatuto de Roma, artículo 7, numeral d).

#### Atención Psicosocial

Conjunto de acciones, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias diseñadas para la atención integral en salud psicológica y social. Las acciones, procedimientos e intervenciones podrán desarrollarse a nivel individual o colectivo y en todo caso orientado a superar las afectaciones en salud y psicosociales relacionadas con el hecho victimizante.

#### Deportación

Acto del Estado en el ejercicio de su soberanía mediante el cual envía a un extranjero fuera de su territorio, a otro lugar, después de rechazar su admisión o de habersele terminado el permiso de permanecer en dicho Estado.

#### Estado o país de origen

Estado o país del cual una persona es nacional o, en caso de la persona apátrida, Estado o país de residencia habitual.

#### Estatus Migratorio

Situación migratoria en la que se encuentra un migrante, de conformidad con la normativa interna del Estado de acogida o receptor.

#### Familia biológica

Constituida por los padres y hermanos de una persona.

#### Judicialización

Presentar a la NNA ante el juez para determinar su situación jurídica.

#### Migrante

Término genérico que abarca tanto al emigrante como al inmigrante.

#### Niña, niño y adolescente (NNA)

Es 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 edad.

## NNA no acompañados

Son las niñas, niños y adolescentes 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 ellos.

## NNA separados

Son niñas, niños y adolescentes separados de ambos progenitores o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede encontrarse acompañados por otros miembros adultos de la familia.

## Persona indocumentada o en situación irregular o no autorizada

Personas que se encuentran en territorio de otro país y que no cumple con los requisitos administrativos que ese país exige acorde a su legislación en materia migratoria.

## Presentación

La presentación es el término consignado en la legislación mexicana, particularmente en el artículo 99 de la Ley de Migración, para referirse a la “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 su retorno”.

## Protección Internacional

Es la 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 o efectiva.

## Recurso familiar idóneo

Los familiares de las NNA que velan por la seguridad y protección de sus derechos fundamentales, quienes podrían ser sus representantes legales, familia ampliada, vecinos o amigos que estén interesados en hacerse cargo del NNA cumpliendo con las disposiciones dictadas por juez competente, velando en todo momento por su interés superior.

## 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 público.

## Reintegración

La reintegración es la (re)inclusión o (re)incorporación de una persona en un grupo o proceso, por ejemplo, la de la persona migrante en la sociedad de su país de origen o residencia habitual. Por lo tanto, la reintegración es un proceso que permite a quienes retornan participar de nuevo en la vida social, cultural, económica y política del país de origen. Para garantizar el éxito de la reintegración se debe considerar la reintegración económica, la reintegración social y la reintegración psicosocial.

## Repatriación

El derecho a la repatriación se confiere a la persona a título individual y no a la autoridad que la retiene. Además, la repatriación, está sujeta a la obligación de la autoridad de liberar a las personas y a la obligación del país de origen de recibir a sus propios nacionales.

## Unidad Familiar

La constituye padre, madre, hijos e hijas (y los demás parientes que se encuentren establecidos en los grados de Ley) que migran juntos.

## ANEXO 2.

### GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS PARA EL MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO NACIONAL PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE EN GUATEMALA.

La presente guía tiene como fin facilitar los aspectos para la aplicación de las herramientas de evaluación y monitoreo del protocolo de atención al migrantes.

El Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala se enfoca en cuatro ejes principales los cuales son:

- Protección Consular y Repatriación.
- Recepción y Atención Psicosocial.
- Reintegración Social.
- Prevención.

Los cuatro ejes del protocolo, así como la totalidad del mismo está bajo el marco de derechos constituidos en principios rectores para garantizar con el cumplimiento de protección de derechos humanos, especialmente de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Para la realización de la evaluación de los cuatro ejes del protocolo se propone la aplicación de las siguientes herramientas;

- Evaluación transversal de los Principios Rectores del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.
- Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no acompañados desde México, vía terrestre.
- Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados desde México y Estados Unidos, vía aérea.
- Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México y Estados Unidos, vía aérea.
- Evaluación del cumplimiento de la Ruta de Recepción y Atención de Grupos Familiares Migrantes desde México, vía terrestre.

- Evaluación transversal de los Principios Rectores del Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala.

Estas herramientas se deben aplicar transversalmente en cada uno de los procesos evaluados y de forma global. Buscan evidenciar aciertos y errores en la implementación del protocolo. Para luego, realizar medidas correctivas que permitan mejorar constantemente la atención con enfoque de derechos brindada a la niñez y adolescencia migrante.

## ELEMENTOS INCLUIDOS EN LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

### OBSERVACIÓN:

En los apartados de observación, el evaluador debe de observar el proceso, acción o la falta de la misma, y analizarlo según criterio técnico. Busca la constatación por parte del evaluador que dicho proceso se ha cumplido.

En el apartado de comentario, el evaluador debe escribir alguna observación importante que ayude a determinar por qué el proceso no se cumplió o no se pudo cumplir.

Si un ítem de evaluación no puede ser evaluado, se deben escribir las siguientes siglas, según sea el caso, y un comentario de la causa:

- **N/A: No aplica.** Debe ser usado si el ítem a evaluar no compete a una institución o a un proceso específico
- **NEPE: No Es Posible Evaluar.** Debe ser usado cuando, por alguna medida de seguridad, oposición o prohibición de la autoridad, imposibilidad de verificar el proceso, o falta de colaboración por parte del personal o institución evaluada.

En el apartado de comentario, también debe escribirse, siempre que un proceso no se cumpla, lo siguiente:

- Lugar.
- Incidente.
- Institución involucrada.
- Número de Casos.

## DOCUMENTACIÓN:

En los apartados de documentación, el evaluador debe de buscar la existencia o generación del documento físico como producto de un proceso o inicio de otro.

Si un ítem de evaluación no puede ser evaluado se deben escribir las siguientes siglas, según sea el caso, y un comentario de la causa.

- **N/A: No aplica.** Debe ser usado si el ítem a evaluar no compete a una institución o a un proceso específico
- **NEPE: No Es Posible Evaluar.** Debe ser usado cuando por alguna medida de seguridad, oposición o prohibición de la autoridad, imposibilidad de verificar el proceso, o falta de colaboración por parte del personal o institución evaluado.

En el apartado de comentario, también debe escribirse, siempre que un proceso no se cumpla, lo siguiente:

- Lugar.
- Incidente.
- Institución involucrada.
- Número de Casos.

## ENTREVISTA

En el apartado de entrevista, el monitor debe de realizar la indagación del ítem que se está evaluando, a través de una tercera persona. En este aspecto, el evaluador realizará una pregunta o entablará una conversación que busque dar respuesta del cuestionamiento del ítem.

En la entrevista se cuenta con dos tipos distintos de fuente:

- Familiares o usuarios del servicio.
- Personal institucional involucrado en prestar el servicio.

La entrevista busca cerciorar, a través de la percepción de un tercero, el cumplimiento y la calidad del servicio.

Si un ítem de evaluación no puede ser evaluado se deben escribir las siguientes siglas, según sea el caso, y un comentario de la causa:

- **N/A: No aplica.** Esto debe ser usado si el ítem a evaluar no compete a una institución o a un proceso específico.
- **NEPE: No Es Posible Evaluar.** Debe ser usado cuando, por alguna medida de seguridad, oposición o prohibición de la autoridad, haya imposibilidad de verificar el proceso, o falta de colaboración por parte del personal o institución evaluado.

En el apartado de comentario también debe de ponerse, siempre que un proceso no se cumpla, lo siguiente:

- Lugar.
- Incidente.
- Institución involucrada.
- Número de Casos.



Con el apoyo financiero del



Ministerio Federal de  
Cooperación Económica  
y Desarrollo

kinder  
not  
hilfe



Proyecto  
**Binacional**  
a favor de la niñez migrante  
Guatemala - Honduras

