



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN

de los Albergues Temporales de la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.

Guatemala, 2017





# ÍNDICE

Introducción .....	5
--------------------	---

## **CAPÍTULO I. MARCO TEORICO**

1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Elementos conceptuales .....	10
1.3 Objetivos .....	15
1.3.1 Objetivo General .....	15
1.3.2 Objetivos Específicos .....	15
1.4 Alcance.....	16

## **CAPÍTULO II. MARCO JURÍDICO**

2.1 Normativa Internacional .....	19
2.2 Normativa Nacional .....	20

## **CAPÍTULO III. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL**

3.1 Infraestructura.....	25
3.2 Área de Identificación y Control.....	27
3.3 Almacén.....	27
3.4 Área Administrativa .....	28
3.5 Oficina de Coordinación .....	28
3.6 Oficina de Trabajo Social y Psicología .....	28
3.7 Clínica Médica .....	28
3.8 Área de Cocina .....	29
3.9 Comedor.....	31
3.10 Área de Dormitorios .....	32
3.11 Sala o Área de Usos Múltiples.....	32
3.12 Baños .....	33
3.13 Área de Lavandería .....	33
3.14 Espacio para las Visitas .....	34
3.15 Área de Juego al Aire Libre.....	34
3.16 Biblioteca .....	34

## **CAPÍTULO IV. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

4.1	Generalidades.....	37
4.2	Directora de Albergues.....	39
4.3	Coordinadora de Albergue.....	39
4.4	Psicóloga.....	39
4.5	Trabajadora Social.....	41
4.6	Monitora.....	41
4.7	Conserje o Personal de Mantenimiento.....	42
4.8	Cocinera.....	43
4.9	Encargado de Almacén.....	44

## **CAPÍTULO V. PERFIL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

5.1	Fase de Ingreso.....	47
5.2	Capacidad de Atención.....	48

## **CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN**

TITULO I.	Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).....	51
TITULO II.	Trastorno Negativista Desafiante (Rebeldía).....	53
TITULO III.	Adicciones.....	56
TITULO IV.	Autolesiones.....	58
TITULO V.	Población LGTBI.....	60

## **CAPÍTULO VII. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN**

TÍTULO I.	Ingreso de NNA que no corresponden al perfil de ingreso.....	65
TÍTULO II.	Actuación en caso de desastres naturales o emergencia.....	65
TÍTULO III.	Abandono de proceso.....	74
TÍTULO IV.	Salidas Recreativas.....	75
TÍTULO V.	Medidas de seguridad e actividades técnico laborales/ ocupacionales.....	77
TÍTULO VI.	Medidas de Seguridad en General.....	78
TITULO VII.	Fase de Egreso.....	79
	Bibliografía.....	81

# Introducción

El presente Protocolo surge con el objetivo de brindar las herramientas y normas para la atención integral a los niños, niñas y adolescentes albergados; asimismo los elementos de actuación que faciliten y deban contemplarse en determinadas circunstancias.

Es importante tomar en cuenta que los NNA son institucionalizados temporalmente por orden judicial, para asegurar el reconocimiento y ejercicio de sus derechos fundamentales, siendo oportuno el establecimiento de una guía para que su permanencia dentro de los albergues sea menos traumática, incida en su recuperación y generar espacios seguros y contribuir a su esta estabilidad emocional para la reunificación familiar cuando sea posible.

Este Protocolo se elaboró con base a los principios consagrados en la Legislación nacional e internacional en materia de niñez y adolescencia, que propugnan por el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y garantizan el interés superior de los mismos.

En este contexto, se considera necesario proveer al personal responsable de la atención y cuidado de la población que se encuentra en los albergues de la SVET, de una guía que desarrolle de forma clara y completa los distintos procedimientos para una atención adecuada e integral para la población atendida y estrategias que garantizarán la protección y cumplimiento de sus derechos, esperando se constituya en una importante herramienta de trabajo para los interesados.



# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL







## 1.1 Antecedentes

Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a vivir y crecer dentro de su entorno familiar; sin embargo, lamentablemente muchos de ellos carecen de ese entorno por diversos factores incluyendo, la repetición de patrones de una víctima formando a otra víctima. La incidencia de múltiples factores sociales, económicos, políticos y/o culturales, cientos de niños se encuentran privados de cuidados parentales, lo cual repercute en la necesidad de que el Estado asuma su protección a través de la institucionalización en albergues temporales.

La SVET implementó en el año 2014, tres (3) albergues temporales especializados para niños, niñas y adolescentes (NNA), víctimas de delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas, los cuales se encuentran ubicados en la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala; en el municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango y en el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz.

Los referidos albergues, realizan diversas acciones de coordinación interinstitucional, respetando los estándares de calidad que proporciona el Consejo Nacional de Adopciones, para brindar una atención integral a los niños, niñas y adolescentes, garantizando el pleno goce de sus derechos y su reinserción social. En ese sentido, los albergues temporales especializados cuentan con reglamento, directrices, perfil definido de ingreso, siendo necesario contar con un **Protocolo de Atención y Actuación de los Albergues Temporales de la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas**, que permitirá establecer y reforzar conductas de cero tolerancia al abuso y explotación de los NNA por parte del personal, fortaleciendo sus capacidades de atención y sensibilización frente a las necesidades de la población institucionalizada.

## 1.2 Elementos Conceptuales

A continuación se describen una serie de conceptos y definiciones, con mayor aplicación y referencia al presente protocolo.

### Adolescente

“Toda persona desde los trece (13) años hasta que cumple dieciocho (18) años de edad”.<sup>1</sup>

### Abrigo provisional y excepcional

El abrigo es “una medida provisional y excepcional, se utiliza de forma transitoria para la colocación provisional o definitiva de niños, niñas y adolescentes en la familia o del hogar sustituto, y no implicará en ningún caso privación de la libertad”.<sup>2</sup>

### Albergue

“Es un espacio físico donde se brinda atención y protección integral a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas bajo un proceso judicial de niñez y adolescencia, cuyas medidas de protección y abrigo no pueden exceder de seis meses”.<sup>3</sup>

### Atención

*“Es la pronta, integral y efectiva intervención de la autoridad competente que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica, así como la reinserción social y familiar, con particular cuidado a su edad, género e identidad cultural.”<sup>4</sup>*

<sup>1</sup>Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Guatemala, Decreto 27-2003. Congreso de la República de Guatemala, Artículo 2.

<sup>2</sup>Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Guatemala, Decreto 27-2003. Congreso de la República de Guatemala.

<sup>3</sup>Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de juzgados que ejercen competencia en materia de Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos, Acuerdo 40-2010. Corte Suprema de Justicia.

<sup>4</sup>Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 9-2009 del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 9

## Atención integral

“Es el conjunto de acciones coordinadas y articuladas interinstitucionalmente, que permiten la atención oportuna y especializada de la víctima, para fortalecer las distintas áreas de la personalidad y en especial las áreas que fueron afectadas, con el fin de garantizar la restitución de sus derechos.<sup>5</sup> La atención integral incluye brindar a los niños, niñas y adolescentes, salud, educación, alimentación, vestuario, recreación, vivienda, nutrición, atención psicológica, jurídica y social”.

## Diversidad sexual

“Son todas aquellas manifestaciones relacionadas con las preferencias sexuales de una persona; se aglutina en los conceptos de Lesbianas, Gay, Bisexual, Travesti e Intersexuales (LGBTI) o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.<sup>6</sup>

## Familia ampliada

“Es la que comprende a todas las personas que tengan parentesco por consanguinidad o afinidad con el adoptado, que no sean sus padres/madres o hermanos/as y otras personas que mantengan con él/ella una relación equiparable a la relación familiar, de acuerdo a la práctica, usos y costumbres nacionales y comunitarias”.<sup>7</sup>

## Familia sustituta

“Es la familia que asume las funciones y responsabilidades de una familia biológica, con carácter temporal, sin tener un parentesco de consanguinidad con el niño, con el objeto de proveerle al mismo, un ambiente familiar durante el proceso de protección”.<sup>8</sup>

<sup>5</sup>SENNIAF y UNICEF (2015). *Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección y atención a víctimas de Trata de Personas*. Guatemala

<sup>6</sup>Compendio de Legislación Vigente en Materia de Derechos Humanos (s.f.). Recuperado de [www.pdh.derechos\\_diversidad\\_sexual.pdf](http://www.pdh.derechos_diversidad_sexual.pdf)

<sup>7</sup>Ley de adopciones, Decreto 77-2007. Recuperado de: [http://www.cna.gob.gt/Documentos/Ley\\_de\\_Adopciones.pdf](http://www.cna.gob.gt/Documentos/Ley_de_Adopciones.pdf)

<sup>8</sup>Ley de adopciones, Decreto 77-2007. Recuperado de: [http://www.cna.gob.gt/Documentos/Ley\\_de\\_Adopciones.pdf](http://www.cna.gob.gt/Documentos/Ley_de_Adopciones.pdf)

## Estabilidad emocional/contención

“Es la capacidad de brindar herramientas para poder abordar un hecho traumático del cual se ha sido víctima; dándole la posibilidad de tomar conciencia del hecho por el que está pasando”.<sup>9</sup>

## Explotación sexual

“Violación a los derechos fundamentales de una persona, comprende el abuso sexual por parte de otra persona y su remuneración económica o en especie, tanto para el propio niño, niña, adolescente, hombre o mujer como para terceras personas”.<sup>10</sup>

## Marco de los derechos humanos

Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana. Son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, idioma, o cualquier otra condición. Se caracterizan por ser universales, inalienables, interdependientes, progresivos e indivisibles.

Los derechos humanos están contemplados en la Constitución Política de la República de Guatemala y en los tratados, convenios, pactos y otras fuentes del derecho internacional del cual el Estado de Guatemala es parte. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos<sup>11</sup>.

<sup>9</sup>Fundación Sobrevivientes (2009). Dossier de materiales de capacitación para la elaboración de protocolo de atención. Guatemala.

<sup>10</sup>Ley contra la violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 9-2009. Congreso de la República de Guatemala.

<sup>11</sup>¿Qué son los derechos humanos? (s.f.). Recuperado de: [www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatAreHumanRights.aspx](http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatAreHumanRights.aspx)

## Niño y niña

Niño o niña, toda persona, desde su concepción hasta que cumple trece (13) años de edad.

## Orientación sexual

Se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo.

## Protección

“Es la pronta y efectiva intervención de la autoridad competente para garantizar a la víctima el acceso a medidas administrativas o judiciales que eviten la continuidad de la amenaza, restricción o violación de sus derechos, así como la restitución y reparación de los mismos....”<sup>12</sup>

## Protocolo

“Estandarizar normas y lineamientos para la atención de víctimas”.<sup>13</sup>

## Resiliencia

“La capacidad que permite al ser humano enfrentarse con éxito a todo tipo de adversidades”.<sup>14</sup>

## Violencia Contra la Mujer

*“Toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado.”<sup>15</sup>*

<sup>12</sup>Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Decreto Número 9-2009 del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 8. Protección.

<sup>13</sup>SENNIAF y UNICEF (2015). Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección y atención a víctimas de Trata de Personas. Guatemala.

<sup>14</sup>Fundación Sobrevivientes (2009). Dossier de materiales de capacitación para la elaboración de protocolo de atención. Guatemala.

<sup>15</sup>Ley Contra El Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer. Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 3 k).

## Víctima

Se entiende por víctima a “la persona que, individual o colectivamente haya sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal. También se considera víctima a los familiares o a las personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”<sup>16</sup>.

## Violencia de género

Es un término general que designa todo acto lesivo perpetrado contra la voluntad de una persona y que está basado en diferencias de carácter social (género) entre hombres y mujeres. Comprende los actos que tienen como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, así como las amenazas de tales actos, la coacción y otras privaciones de libertad. Tales actos pueden cometerse en público o en privado. Los actos de violencia de género constituyen una violación de varios derechos humanos recogidos en los instrumentos y convenios internacionales<sup>17</sup>.

## Violencia sexual

Constituye “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluido el hogar y el lugar de trabajo”.<sup>18</sup>

<sup>16</sup>SVET (2014). Protocolo de coordinación Interinstitucional para la Repatriación de Víctimas de Trata de Personas. Guatemala

<sup>17</sup>ONU (2015). Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria.

<sup>18</sup>Ley contra la violencia Sexual, Explotación y Trata de Persona, Decreto 9-2009. Congreso de la República de Guatemala.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Establecer los procedimientos, normas y disposiciones institucionales para la atención integral, especializada y diferenciada para niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, atendidas en los Albergues Temporales Especializados de la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET), respondiendo a los estándares nacionales e internacionales de calidad.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- 1) Contar con un instrumento y procedimientos institucionales para la atención integral y especializada para niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas en los albergues temporales con pertinencia cultural, enfoque de derechos y atención diferenciada.
- 2) Brindar las herramientas para la atención integral y servicios sociales de calidad, a través del fortalecimiento de las competencias del personal en su labor de atención a niños, niñas y adolescentes albergados, con pertinencia cultural, enfoque de derechos y atención diferenciada para niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas en los albergues temporales.

## 1.4 Alcance

Este protocolo está dirigido al personal a cargo de los servicios especializados que brinda los Albergues Temporales Especializados de la SVET, ubicados en la Ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala; en el Municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango y en el Municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz; con el propósito de brindar las herramientas y normas para la atención integral a los niños, niñas y adolescentes albergados; asimismo los elementos de actuación en situación relacionado a su mandato que faciliten y deban contemplarse en determinadas circunstancias.



# CAPÍTULO II

## MARCO JURÍDICO





En cuanto a las normas e instrumentos nacionales e internacionales, que velan por los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes, cabe mencionar:

## 2.1 Normativa Internacional

- La Convención sobre los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 44/25 de 20 de Noviembre de 1989, responde a las necesidades planteadas por organismos como la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Organización Mundial de la Salud (OMS); también se incorporaron Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) para su propuesta. Está convención consagra cuatro principios que son:
  1. **No discriminación:** los Estados partes asegurarán que todos los niños sujetos a su jurisdicción gocen de sus derechos.
  2. **Interés superior del niño:** debe de prevalecer en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas, los tribunales judiciales, los órganos administrativos y legislativos, de la misma manera las instituciones de bienestar social, tanto públicas como privadas.
  3. **El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo:** en sus distintos sentidos, salud física, desarrollo mental, emocional, cognitivo, social y cultural.
  4. **Las opiniones del niño:** los niños deberán estar en condiciones de formarse un juicio propio sobre los asuntos que les afecten.

Además, dentro del Marco Jurídico internacional, podemos mencionar:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1969)
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979)
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes (1984)
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989)
- Protocolo de Palermo (2000)
- Convenio de La Haya (2002)
- Reglas de Brasilia, sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, XIV Cumbre judicial Iberoamericana, Brasilia (2008).

## 2.2 Normativa Nacional

Para hacer referencia al marco normativo y/o legal nacional relacionada a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo protección en hogares de abrigo, se hace necesario mencionar las disposiciones legales vigentes siguientes:

- Constitución de la República de Guatemala, entró en vigencia el 14 de enero del año 1986.
- Convención de los Derechos del Niño, ratificada por Asamblea General en Resolución 44/25 del 20 de noviembre 1989, entró en vigor el 02 de septiembre 1990)/
- Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto número 7-99 del Congreso de la República de Guatemala

- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto número 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala.
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, entró en vigor el 01 de mayo del año 2004.
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto número 97-2006 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Adopciones, Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley contra el Femicidio y otras violencias contra la Mujer, Decreto No. 22-2008
- Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, entró en vigencia el 04 de abril del año 2009. Decreto número 9-2009 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth, Decreto 28-2010. Congreso de la República de Guatemala

Aunado a lo anterior, es importante mencionar el Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de juzgados que ejercen competencia en materia de Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos (Acuerdo 40-2010), de la Corte Suprema de Justicia, el cual en su artículo No. 11 indica que la aplicación de una medida de protección y abrigo debe ser considerada como último recurso, luego de haberse agotado todas las posibilidades de que el niño, niña y adolescente sea abrigado en su familia biológica, en su familia ampliada o en una familia sustituta. De la misma manera, la medida es de carácter provisional, sin exceder seis meses, en tanto que el niño, niña es prioritariamente reunificado con su familia biológica, familia ampliada o es integrado a una familia adoptiva como solución permanente.



# CAPÍTULO III

## ESTRUCTURA FUNCIONAL ORGÁNICA







## 3.1 Infraestructura

Los albergues temporales especializados de la SVET deben proporcionar una edificación o residencia que ofrezca un espacio de abrigo, habitación y protección a los NNA, protegiéndolos de las inclemencias del tiempo y sus derechos humanos básicos. La infraestructura de los albergues debe estar diseñada y organizada para brindar soporte a las diferentes actividades inherentes al cuidado de los NNA y de los programas de atención que se ofrezcan, de tal manera que pueda garantizárseles un nivel de vida adecuado y desarrollo en un ambiente libre de riesgos y contaminación. Dentro de algunas características mínimas se encuentran:

- Lugares espaciosos y equipados de acuerdo a las necesidades de la población a atender.
- Deben contar con iluminación y ventilación apropiadas, sanitarios y duchas para la cantidad de niños, niñas y adolescentes que están autorizados atender.
- Deben estar ubicados en lugares estratégicos, seguros y que responden a las necesidades que se presentan para la atención de víctimas como, acceso a hospitales, escuelas, áreas de esparcimiento al aire libre y todos aquellos que garanticen la integridad física y emocional de los y las albergadas.
- No deben ubicarse en zonas peligrosas o de riesgo para la salud y seguridad de los NNA y del personal a cargo. Se catalogan como zonas peligrosas o de riesgo las siguientes: a) Las cercanías a fuentes de contaminación superior al que afecta al común de la población: emanaciones industriales, hidrocarburos, residuos sólidos y basureros, b) áreas inseguras debido a las condiciones de la superficie del suelo, deslizamientos de tierra o próximas a barrancos o precipicios, sin que las instalaciones tengan los muros de contención necesarios para estos casos, c) Las contiguas o limítrofes a bares, prostíbulos o moteles, d) Las inmediatas a áreas identificadas como sectores de tráfico de droga, delincuencia, actividades de maras o pandillas, trata de personas y prostitución.

### Referencia de áreas identificadas en albergues



Fuente: Áreas identificadas en los Albergues Temporales de la SVET.

## 3.2 Área de identificación y control

Esta área debe mantener un registro actualizado de los ingresos, egresos y registro de aquellas situaciones que puedan poner en riesgo al personal o a los albergados, tanto dentro como fuera de las instalaciones y consensuar con las autoridades mecanismos de prevención de alguna situación que se presente con los NNA.

Para un registro adecuado de los ingresos y egresos de la población atendida, es importante contar con la documentación establecida internamente como el registro en los archivos o expedientes, tanto físicos como electrónicos. Igualmente contar con un directorio telefónico para hacer las confirmaciones necesarias con las autoridades o donde corresponde.

Dentro de algunas características mínimas se encuentran:

- Tener accesos controlados y supervisados por las autoridades responsables.
- Deben contar con cámaras de video vigilancia para garantizar el monitoreo de los distintos ambientes que sean estratégicamente considerados.
- Deben tener un control en el ingreso a las instalaciones.
- Se deben identificar y tomar datos de las personas que visitan el albergue temporal especializado.
- Se debe actualizar el registro de la población atendida de manera periódica

## 3.3 Almacén

Es un espacio donde se resguardan los insumos, bienes y materiales que ingresan al albergue, el ingreso al mismo es restringido para los NNA, el personal y cualquier persona particular, salvo personas autorizadas, determinadas por las autoridades superiores.

## 3.4 Área administrativa

Esta área debe disponer de espacios específicos para facilitar el trabajo profesional, técnico, administrativo, mantenimiento y servicio doméstico. Las áreas mínimas que deben contemplarse son:

## 3.5 Oficina de Coordinación.

Espacio físico disponible para la Coordinadora del Albergue, desde la cual se disponen las tareas, organización y funcionamiento del mismo. En este espacio u otro contiguo deben estar los archivos con la documentación del albergue, el personal y los NNA.

## 3.6 Oficina para Trabajo Social y Psicología.

El albergue debe contar con espacios físicos independientes para las áreas de Trabajo Social y de Psicología, los cuales deben guardar privacidad para cada NNA que se atiende y debe contar con el mobiliario, equipo y decoración idónea. Las profesionales serán las encargadas de ambientar los espacios y de solicitar lo necesario para ello.

## 3.7 Clínica Médica

Los albergues Temporales Especializados deben contar con un espacio físico para atención médica, tratar y observar a los NNA, la misma debe contar con el mobiliario y equipo necesario y las medicinas de uso cotidiano.

Todas las áreas debe contar con un espacio físico, siguiendo los estándares de calidad del Consejo Nacional de Adopciones y la ubicación física será definida por la Coordinadora del albergue.

## 3.8 Área de cocina

La cocina debe ser un espacio práctico, útil y confortable, ya que la preparación de los alimentos ocupa tiempo importante para su elaboración.

La persona responsable de esta área debe cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

- Debe contar con su tarjeta de manipulación de alimentos y su tarjeta de sanidad debidamente autorizada por la entidad competente y vigente, las mismas deben estar colocados en un lugar visible del área de cocina;
- Debe realizar su función bajo las normas de higiene y salubridad, usando siempre redecilla y gabacha.
- Podrá permitir la participación de algunos NNA en la preparación de alimentos, siempre que sea por recomendación de la Psicóloga como condición de modificación de conducta y en ningún momento las debe dejar solas o bajo la responsabilidad de la cocina.
- La cocinera del albergue debe contar con un menú autorizado por la Coordinadora, el cual es realizado en conjunto con ella, siguiendo las recomendaciones nutricionales de una profesional en la materia y es la Coordinadora la responsable de actualizarlo cada semana para garantizar la alimentación balanceada para los NNA.
- El menú de alimentos debe estar colocado en la cocina, debidamente actualizado, el cual debe cumplirse. Cualquier cambio en el menú, deberá ser debidamente justificado y contar con el visto bueno de la Coordinadora.
- La Cocinera debe solicitar a la Coordinadora los insumos necesarios para la elaboración del menú y es la encargada de administrarlos; velando en todo momento por la óptima utilización de los recursos.

Dentro de las características del área de cocina se mencionan:

- ✓ Cumplir con las normas de saneamiento, higiene y seguridad
- ✓ Contar con buena ventilación e iluminación
- ✓ Tener pisos y paredes de fácil limpieza
- ✓ Disponer del equipo necesario para la buena preparación, conservación y servicio de alimentos como muebles, utensilios, electrodomésticos, recipientes para el almacenamiento de agua
- ✓ Contar con despensas con los insumos necesarios
- ✓ Tener un espacio para los productos de limpieza
- ✓ Contar con un extinguidor

Esta área es una zona crítica dentro del albergue ya que en ella se encuentran insumos como:

- Fósforos o encendedores
- Cuchillos
- Platos y vasos plásticos
- Platos y vasos vidrio
- Bolsas
- Objetos punzocortantes
- Gas
- Etc

Ante este riesgo se deben de tomar como mínimo las siguientes medidas de seguridad:

- Restringir el acceso, el cual sólo queda habilitado para personal autorizado

- Dejar bajo llave los objetos antes mencionados
- Los utensilios de cocina solo pueden ser manipulados por las cocineras o personas autorizadas.
- La cocina debe permanecer bajo llave en horas nocturnas y solas en caso de necesidad, se podrá abrir por persona autorizada.
- La cocinera debe saber utilizar el extinguidor por cualquier emergencia.
- La persona responsable de esta área debe de realizar una revisión antes, durante y después del servicio de una alimentación.
- El cilindro de gas debe estar ubicado en un lugar fuera del alcance de los NNA para evitar accidentes y riesgos de intoxicación. Debe estar bajo techo, utilizar mangueras de cobre y coordinar con la empresa proveedora para una revisión constante de la instalación; en ningún momento debe estar al alcance de los NNA.

### 3.9 Comedor

Este espacio debe ser agradable, porque se presta para la socialización entre los NNA, para ello debe contar con las siguientes características:

- ✓ Separado de otros ambientes.
- ✓ Amplio y equipado para que los NNA y el personal responsable, tomen sus alimentos, debe contar con suficientes sillas.
- ✓ El equipo debe ser de fácil limpieza y que permita desarrollar hábitos de orden y buen comportamiento social.
- ✓ Debe estar dotado de sillas para bebés
- ✓ Debe contar con buena iluminación, ventilación adecuada, higiene y seguridad.

## 3.10 Área de Dormitorios

Este espacio debe contar con camas y cunas individuales, asimismo un espacio para colocar sus pertenencias. Los dormitorios deben contar con buena iluminación y ventilación.

El equipo de cama compuesto de sábanas, mantas, colchas, almohadas, debe estar adecuado al clima y en buenas condiciones de higiene. Se debe dar mantenimiento y de ser necesario solicitar cambio de colchones o colchonetas tanto de camas como de cunas. Las puertas de entrada y salida de las habitaciones deben ser de acceso inmediato, en caso de que surja alguna emergencia.

Los dormitorios se deben mantener limpios y en buen estado. Los NNA contribuirán a que se mantengan en buenas condiciones.

Se deben programar fechas para realizar fumigaciones, al menos dos (2) al año, por prevención y mantenimiento del lugar.

## 3.11 Sala o área de usos Múltiples

La sala debe ser el centro de actividades de los NNA para jugar, entretenerse, estudiar, celebrar algún acontecimiento o realizar reuniones. Debe ofrecer a los NNA la oportunidad de socializar, comunicarse y disfrutar de un lugar tranquilo para descansar. Esta área debe contar con las características que exigen los Estándares de Calidad del Consejo Nacional de Adopciones. Dentro de las principales se encuentran:

- Buena iluminación, ventilación, ser segura, higiénica, sus paredes deben estar limpias, estar ordenada y decorada de forma acogedora.
- Con mobiliario seguro y sólido, se debe tener como mínimo: mesas, sillas y/o sillones, libreas o algún tipo de organizador.



- Disponer de materiales, juegos, juguetes, revistas, periódicos, cuentos y libros de lectura de acuerdo al número, edad y necesidades de los NNA.

## 3.12 Baños

Esta área debe de contar con las siguientes características:

- Número suficiente de baños, con regadera, lavamanos e inodoro.
- Los lavamanos deben estar inmediatos a los inodoros, letrinas y/o mingitorios para permitir el lavado de manos.
- Los baños deben ser accesibles desde el resto de las áreas del albergue.
- Las regaderas e inodoros deben estar separados por sexo.
- Las regaderas e inodoros deben brindar privacidad a los NNA.
- Los baños deben estar en buenas condiciones.
- Disponer de los siguientes accesorios: toalla para cada NNA, papel higiénico suficiente, jabón y agua.
- Cumplir con las normas básicas de saneamiento, higiene y seguridad.

## 3.13 Área de lavandería

Esta área debe disponer del espacio para lavadora, secadora, área de planchado, cuidado y mantenimiento de la ropa de cama y de vestir de los NNA, además de cumplir con las siguientes características mínimas:

- Estar siempre limpia, higiénica, segura y ordenada
- Disponer de un lugar para guardar los productos y utensilios de limpieza.

- La pila debe mantenerse tapada y no debe generar charcos, es decir, debe tener drenaje en buen estado y en su defecto zanja sanitaria.
- El equipamiento debe estar adecuado a la cantidad de ropa que deba conservarse.
- El equipo industrial de lavandería debe ser revisado por lo menos dos veces al año para servicio de mantenimiento y realizarse las reparaciones que correspondan.

### 3.14 Espacio para las visitas.

Los albergues temporales especializados deben disponer de un espacio privado para que los NNA reciban visitas, pero que brinde la posibilidad de supervisión para resguardar su seguridad.

### 3.15 Área de juego al aire libre.

Los albergues, deben disponer de un espacio al aire libre adecuado para las actividades de juego y ocio, según la atención o programas que se ofrezcan.

### 3.16 Biblioteca.

Espacio acondicionado para apoyar los buenos hábitos de lectura e investigación y contribuir a ampliar los conocimientos y cultura de los NNA. Este espacio también debe estar acondicionado para la realización de actividades lúdicas.

# CAPÍTULO IV

## EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO





## 4.1 Generalidades:

Toda persona que aspire a ser parte del personal del albergue cuyas labores incluyan contacto permanente con los niños, niñas y adolescentes, deberá cumplir con los requisitos descritos en el Manual de Puestos de Funciones y los que a continuación se detallan:

- Personal especializado en las áreas de atención social establecidos por el protocolo de atención NNA
- Es deber de todo el personal portar el carné de identificación, que incluya el nombre del albergue, su nombre y ocupación. Deberá además conocer de antemano cuáles serán sus actividades o funciones específicas.
- Deberá conocer los lineamientos básicos del cuidado de los niños, niñas y adolescentes bajo la perspectiva de derechos y tener conocimiento sobre los siguientes temas:
  - ✓ Derechos humanos
  - ✓ Derechos de los niños
  - ✓ Marco legal para la protección de los derechos de la NNA
  - ✓ Etapas del desarrollo
  - ✓ Necesidades del niño, niñas institucionalizadas
  - ✓ Delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas
  - ✓ Manejo y aplicación del presente protocolo, así como del Reglamento y Manual de procedimientos de los albergues.
  - ✓ Primeros auxilios
  - ✓ Manejo en situaciones de emergencia
  - ✓ Situación social, política, económica y étnica de la NNA

Cada miembro del personal deberá tener un expediente a cargo de la Unidad de Recursos Humanos de la Institución y de la Coordinadora del Albergue. En dicho expediente debe constar la información general del colaborador; referencias; registro de capacitaciones y entrenamientos; certificado de buena salud, contar con el registro de las vacunas reglamentarias.

Además el personal del Albergue deberá conocer el Reglamento Interno, el Manual de Procedimientos y demás normativa interna, así como las leyes y reglamentos relacionados en materia de niñez y adolescencia.

Para asegurar el buen funcionamiento del albergue, tanto las autoridades de la SVET como la Directora y la Coordinadora del albergue deberán sujetarse a los estándares de calidad que establece del Consejo Nacional de Adopciones.

### Organigrama interno de albergues<sup>19</sup>



<sup>19</sup>SVET (s.f.). Manual de Procedimientos de Albergues Temporales Especializados

## 4.2 Directora de Albergues Temporales

La Directora de Albergues es la encargada de coordinar, planificar, dirigir, supervisar, evaluar e implementar las acciones para el buen funcionamiento de los albergues y que se cumplan los estándares de calidad en atención de los NNA, debiendo para el efecto realizar las gestiones administrativas correspondientes ante cualquier Dirección de la Secretaría o ante otras instituciones. Solicitará a las Direcciones correspondientes de la SVET las gestiones necesarias.

## 4.3 Coordinadora de Albergue

La Coordinadora del Albergue, debe ser una profesional con experiencia en la promoción de los derechos humanos, con conocimiento a la visión y misión del albergue, con vocación de servicio y deseos de proteger los derechos de la niñez. Es la persona responsable de garantizar la salud física, emocional, mental y seguridad jurídica de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo su responsabilidad.

Debe conocer a profundidad temas relacionados con la violencia hacia la niñez y adolescencia, tener experiencia profesional y compartir los valores de la Institución. No debe haber sido vinculada a actos violatorios de los derechos humanos. Deberá supervisar que el personal del albergue cumpla a cabalidad con sus funciones, además de supervisar el funcionamiento del albergue.

Debe tener disponibilidad las 24 horas para la atención y en caso de no residir en las cercanías del albergue, poder desplazarse al mismo a cualquier hora y día.

## 4.4 Psicóloga

Debe ser profesional idónea, con experiencia en la atención a niñez y adolescencia. Con conocimiento en la atención a víctimas de violencia,

violencia sexual, explotación y trata de personas a través de diferentes metodologías de abordaje. Debe poseer sensibilidad en la temática, capacidad de escucha, de llevar secuencia de la intervención, garantizar la recuperación emocional de la NNA, propuestas de mejoras en la atención de los NNA, mantener comunicación fluida con el equipo para que se evalúen las estrategias de restitución de los derechos de los albergados.

Debe compartir los valores de la Institución. Entre las aptitudes que debe poseer para ocupar el cargo cabe mencionar:

- ✓ Saber escuchar, ser proactiva, tener iniciativa y creatividad.
- ✓ Tener capacidades de docencia y demostrar un nivel de desarrollo espiritual
- ✓ Proponer y elaborar estrategias, modelos de gestión para la atención integral de los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Llevar un registro estadístico de la población atendida.
- ✓ Presentar planificación de actividades.
- ✓ Participar en reuniones para presentación de casos.
- ✓ Mantener una postura ética y estricta confidencialidad en relación a los casos que atiende.
- ✓ Llevar un expediente actualizado de cada paciente que atienda con notas de seguimiento en cada sesión.
- ✓ Supervisar las visitas de familiares a los niños, niñas y adolescentes
- ✓ Referir a los niños, niñas y adolescentes previa consulta con la Coordinadora a otros profesionales y/o instituciones si el caso lo amerita.



- ✓ Implementar programas para la promoción de la salud mental en coordinación con la Coordinadora y capacitar a los colaboradores en temas relacionados con salud mental.
- ✓ Brindar o referir a los niños, niñas y adolescentes atención individual, grupal y familiar, así como evaluaciones, planes de tratamiento y formulación de informe verbal y/o escrito.
- ✓ Realizar conjuntamente con el resto del equipo, el plan de atención a niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Participar en otras labores que la Coordinadora o Directora de Albergue le asigne.
- ✓ Supervisar a estudiantes graduandos de psicología en práctica profesional y/o servicio social que brinden apoyo al albergue.
- ✓ Diseño y aplicación de técnicas e instrumentos para la atención en crisis pertinente al estado emocional de la NNA

## 4.5 Trabajadora social

Debe ser profesional idónea, que comparta los valores de la Institución y desee trabajar para proteger los derechos de la niñez. Es la encargada de investigar los aspectos sociales de los niños, niñas y adolescentes albergados, para poder efectuar la valoración personal, familiar y social, además de velar por los Derechos Humanos de los NNA.

## 4.6 Monitora

Es la persona que está más de cerca con el NNA, se encarga de su cuidado y protección. Debe compartir los valores, visión misión de la Institución y conocer sobre derechos de niñez. Por estar en contacto con los NNA, su cargo tiene las siguientes características:

- ✓ Buen carácter, tolerancia, empatía y sensibilidad.
- ✓ Es responsable por el cuidado integral del NNA.
- ✓ Será la encargada de mantener la ropa de cama limpia y cambiarla las veces que sean necesarias.
- ✓ Supervisar la higiene, peinado, alimentación y vestido del NNA.
- ✓ Asegurar que las necesidades básicas de los NNA a su cargo se cumplan a cabalidad.
- ✓ Velar por la buena atención y auto cuidado de la NNA
- ✓ Coordinar y reportar al equipo de atención especializada el grado de progreso y requerimiento de atención para la NNA

## 4.7 Conserje o personal de mantenimiento

Persona que deberá ser sensible a la situación de violencia de que son víctimas los niños, niñas y adolescentes. Con capacidad de realizar propuestas de mejoramiento de las instalaciones del albergue para brindar un servicio de calidad, capacidad de escucha y reportar cualquier indicio de incomodidad o malestar en los niños, niñas y adolescentes, a la Coordinadora del albergue.

Deberá compartir los valores del albergue y ser respetuoso de los derechos humanos. Es responsable de mantener el albergue limpio, para lo cual le corresponde limpiar pisos, paredes, baños, dormitorios, áreas comunes, lavar la ropa de los NNA que por recomendación médica o edad no lo puedan hacer.

Deberá solicitar al Encargado de Almacén, el material e insumos de limpieza y a la Coordinadora el equipo que considere necesario; será responsable de tomar las medidas de seguridad con los detergentes, desinfectantes, etc, los cuales deben estar fuera del alcance de los NNA, entre otros aspectos.

## 4.8 Cocinera:

Debe ser una persona con experiencia y titulación en cocina; entre sus responsabilidades están:

- ✓ Debe ser una persona accesible y guiarse por el menú elaborado por la Coordinadora del Albergue.
- ✓ Poseer iniciativa y capacidad de escucha, sensible a la temática de violencia y que participe en los procesos de capacitación.
- ✓ Debe contar con tarjeta de salud y de manipulación de alimentos avalada por autoridad competente y vigente.
- ✓ Debe ser una persona que goce de buena salud, presentación e higiene personal y compartir los valores de la Institución; ser respetuosa de los derechos humanos.
- ✓ Recibir el suministro de los alimentos, lavar frutas y verduras, almacenar los productos comestibles.
- ✓ Participar en la elaboración del menú en conjunto con la Coordinadora del Albergue, de acuerdo a las directrices de nutricionista.
- ✓ Limpiar área de trabajo, anaqueles, equipo e instalaciones.
- ✓ Reportar cualquier eventualidad a la Coordinadora del Albergue.
- ✓ Mantener los pisos y paredes de la cocina limpios.
- ✓ Usar siempre redecilla y gabacha.
- ✓ Servir los alimentos en proporciones adecuadas para la edad del NNA.
- ✓ Optimizar los suministros de alimentos.

## 4.9 Encargado/a de Almacén

Sensible a la situación de violencia de que son víctimas los niños, niñas y adolescentes. Entre sus responsabilidades se destaca que debe ser una persona con criterio para realizar propuestas que contribuyan a una mejor dotación de los insumos que se proveerán al albergue, de calidad y con prontitud, con conocimiento sobre la especificidad de la atención hacia la niñez y adolescencia, en alimentación, vestuario, pañales, toallas, insumos de limpieza y otras, debe cumplir con los procedimientos administrativos, normativa interna vigente relacionada con el Almacén, así como tomar todas las medidas de seguridad y precaución con aquellos objetos que se encuentren en almacén (herramientas, tijeras, cuchillas, cualquier otro instrumento punzocortante, etc) los cuales deben permanecer bajo llave para evitar poner en riesgo la vida o la seguridad de los NNA.

# CAPÍTULO V

## PERFIL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES





Los albergues están destinados para brindar acogida, protección, abrigo, seguridad y atención integral a los niños, niñas y adolescentes víctimas de los delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas, el perfil que deben de cumplir las personas que ingresan a los albergues de la SVET están descritos detalladamente en el Reglamento Interno de los Albergues Temporales y en forma general se describen a continuación:

1. Niños, niñas y adolescentes víctimas de los delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas.
2. Adolescentes y niñas menores de 14 años que se encuentren en estado de gestación producto de la violación sexual.

Los niños y las niñas menores de 3 años que ingresen a cualquiera de los albergues temporales especializados de la SVET, lo harán si se encuentran acompañados de una persona encargada de su cuidado. Salvo excepciones calificadas por la Directora de Albergues o autoridades superiores.

## 5.1 Fase de Ingreso

Para la admisión de un NNA deben cumplirse las siguientes condiciones:

- ✓ Existir un proceso judicial mediante el cual se ordene el ingreso del NNA al albergue, gozando de las siguientes atenciones:

Evaluación del NNA: consistente en una evaluación tanto médica como psicológica que deberá incluir conclusiones y recomendaciones, además de un plan de cuidados físicos y un plan de atención psicológica.

Se le abrirá expediente con fotografía reciente y se deberán llenar los formularios de ingreso y demás documentación que de acuerdo a las directrices que dicta la Dirección de Albergues, respecto al contenido de expedientes. Los expedientes de cada NNA deberá

ser guardados en un lugar seguro y su revisión es restringido solo a personal autorizado. El contenido de los expedientes debe manejarse como confidencial.

- ✓ Existir una solicitud por escrito del Ministerio Público o de la Procuraduría General de la Nación, en la que solicitan apoyo para el internamiento provisional del NNA en el albergue en calidad de huésped por un plazo que no puede exceder de 72 horas, sin que tenga un proceso judicial.

En ese sentido, dentro del procedimiento de ingreso existen dos categorías de solicitudes:

a) El niño, niña y/o adolescente que fue víctima de violencia sexual, explotación y trata de personas.

b) Huésped: Es el niño, niña y/o adolescente que fue víctima de violencia sexual, explotación y trata de personas, pero su ingreso se da porque no fue posible ubicar el recurso familiar o porque será ubicado en otro lugar de resguardo, y no se quedará durante su proceso en el albergue de la SVET. No obstante, tiene los mismos derechos y responsabilidades que los NNA del albergue, sólo que por un tiempo menor de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas de permanencia.

## 5.2 Capacidad de Atención de los Albergues:

La capacidad instalada en cada uno de los albergues es para un máximo de treinta y cinco (35) personas, respetando las normas internacionales para la atención a niñas, niños y adolescentes y los perfiles de ingreso.

En caso de excederse la capacidad del albergue, la Coordinadora del Albergue, bajo los lineamientos de la Directora de Albergues, notificará a los órganos jurisdiccionales competentes y solicitará la revisión de medidas de protección de conformidad con lo que establece la Ley de Protección de Niñez y Adolescencia, para que no se rebase la capacidad del albergue.



# CAPÍTULO VI

## PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN





Durante esta fase a los niños, niñas y adolescentes se les incorpora a la dinámica del albergue, proveyéndoles de información necesaria para que pueda integrarse como lo es la existencia de un horario para cada una de las actividades (horario de estudio, terapias individuales y ocupacionales, actividades diarias programadas, día de visitas de la familia). Los fines de semana se incorporan las actividades lúdicas y de recreación las cuales se programan con un mes de anticipación.

Posterior a la evaluación física y el primer abordaje psicológico, las niñas, niños y adolescentes deben incorporarse a los programas de atención que los albergues temporales especializados tienen a su disposición los cuáles son:

1. Programa socio-familiar
2. Programa de atención médica
3. Programa de atención psicológica
4. Programa de atención legal
5. Programa de atención educativa
6. Programa de atención nutricional

Con dichos programas se pretende atender integralmente a los NNA que por distintas razones ingresan a los albergues, garantizando sus derechos, suplir sus necesidades y dando cumplimiento a los principios consagrados en la Convención de los Derechos del Niño.

## TÍTULO I

### Primeros auxilios psicológicos (PAP)

Su función es estabilizar y brindar una alternativa de atención inmediata a los NNA, en ausencia de la profesional de psicología y por cualquier persona profesional que integra el equipo multidisciplinario del albergue.

Se le denomina primeros auxilios psicológicos a la intervención psicológica en el momento de crisis. El objetivo es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye un manejo adecuado de los sentimientos, el control de componentes subjetivos de la situación y comenzar el proceso de solución del problema.

El rol de las personas que brindan primeros auxilios psicológicos es activo y empático. Mantendrán un rol de acompañantes, de contención. Es promotor de catarsis, es pedagogo, orientador, coordinador y organizador, mediador y negociador. A continuación los pasos a seguir para la intervención de primeros auxilios psicológicos:

1. Observar y mantener la calma. Primero se observa si hay una necesidad de primeros auxilios psicológicos a través de la apariencia externa.
2. Establecer vínculos: presentarse como corresponde con la persona a quien se brindarán primeros auxilios psicológicos.
3. Ayudar a las personas a sentirse cómodas y a gusto. Los actos de cortesía comunes como ayudar a una persona con su abrigo, dar información simple.
4. Calmar con gentileza, calma y solidaridad. Demostrar a través del comportamiento que la persona que se ayuda es importante y se respetuoso con ella.
5. Ayudar con necesidades básicas: proporcionar agua o alimentos, un lugar para dormir y formas de mantener la comunicación con los sistemas de apoyo.
6. Escuchar. Dejar que las personas hablen lo que quieran, pero no forzarla a contar más de lo que quiere contar.
7. Tranquilizar de forma realista. La frase “todo va estar bien” no es realista. Pero frases como “lamento lo ocurrido” o “entiendo cómo

te sientes” pueden ayudar a las personas a ver sus reacciones como normales. Tranquilizar a las personas asegurándoles que su capacidad de recuperación puede ayudarlas a seguir adelante.

8. Alentar formas positivas de afrontar la situación. Todos tenemos nuestras propias formas y estrategias de afrontar las situaciones difíciles.
9. Ayudar a las personas a relacionarse con los demás. Relacionarse significa no solo conectarse con los seres queridos que están en una misión, sino también con otros grupos sociales existentes o nuevos.
10. Ofrecer información exacta y oportuna. Compartir información pertinente solo si se sabe que es precisa.
11. Finalizar la conversación. Dejar en la persona la impresión de que es importante, aunque es posible que no se vuelva a ver.

## TÍTULO II.

### Trastorno Negativista Desafiante (Rebeldía)

Se caracteriza por un patrón recurrente de conductas no cooperativas, desafiantes, negativas, irritables y hostiles hacia los padres, compañeros, profesores y otras figuras de autoridad. Son niños, niñas y adolescentes discutidores, desafiantes y provocadores que se enojan y pierden el control con facilidad. Este trastorno se presenta con más intensidad en unos adolescentes en relación a otros e interfiere casi siempre en sus relaciones interpersonales, su vida familiar y su rendimiento escolar. Como consecuencias secundarias, los niños y adolescentes suelen tener baja autoestima, escasa tolerancia a las frustraciones, depresión y estallidos de enojo.

El tratamiento fundamental del TND es la psicoterapia individual, familiar y grupal e implica trabajar con el NNA y los padres o recurso familiar.

### **Psicoterapia individual:**

Suele emplear un enfoque cognitivo conductual para aumentar la capacidad del paciente para resolver problemas y sus habilidades de comunicación y control de la ira y el impulso.

### **Terapia familiar**

La crianza de los NNA que padecen de este trastorno, puede ser una tarea muy difícil para los padres o el recurso familiar idóneo, quienes necesitan apoyo, comprensión y habilidades que les permitan desarrollar enfoques más eficaces para la crianza de los hijos.

### **Terapia Grupal**

La terapia de grupo con niños, niñas o adolescentes de su misma edad y problema a menudo se centran en el desarrollo y utilización de las habilidades sociales e interpersonales.

### **Psicofármacos**

Si bien los psicofármacos no se consideran eficaces para el tratamiento del TND pueden utilizarse sólo si otros síntomas o trastornos están presentes y responden al medicamento (depresión y/o ansiedad).

Junto con la terapia, se puede recomendar alguna intervención farmacológica para tratar de controlar las conductas negativistas y su comorbilidad, por lo que si la profesional en Psicología lo considera deber referir una interconsulta a un especialista o una referencia a otro nivel de atención.

Estrategias afectivas para el manejo de NNA con TND

1. Explore y escriba cómo el NNA percibe las reglas y figuras de autoridad.
2. Fomente un mayor nivel de confianza con el NNA mediante un consistente contacto visual (veálo a los ojos al hablar) escuchando activamente.

3. Reconozca y elogie las conductas apropiadas e ignore los comportamientos indeseables superficiales.
4. Contribuya a restaurar su autoestima (no le juzgue)
5. Reconozca las conductas positivas y no las negativas y no aplique castigos excesivos o demasiado rígidos ya que pueden provocar la aparición de respuestas agresivas por parte del NNA.
6. Es necesario escuchar al NNA si hubo algún problema, es necesario darle la oportunidad de que explique sus razones, a fin de entender por qué actuó de determinada manera.
7. Indíquele qué comportamientos considera que son aceptables o inaceptables, para sus compañeros, familia, autoridades, platíquelo con el NNA para que esto promueva las conductas prosociales (ayudar a otros) y de cooperación.
8. Recuérdele que el respeto que pide para él (ella) es el mismo que debe ofrecer para los demás.
9. Identifique los desencadenantes o causas de los sentimientos de enojo, pregunte al NNA y elabore una lista de las personas y situaciones que le generan sentimientos de enojo y las razones de esto.

En conclusión el TDN afecta no solo al NNA sino también al personal, compañeros, autoridades, familia. El origen es tanto biológico como psicosocial, resaltando que se asocia con patrones de crianza agresivos, rígidos e inconsistentes y el logro de una comunicación amigable, no agresiva es fundamental para el tratamiento.

Cuando el TND no se atiende puede evolucionar a un problema de conducta mayor como el trastorno disocial, por lo que en caso de tener una duda diagnóstica o si presente un padecimiento (comorbilidad), de ser posible realice una interconsulta con un especialista o refiéralo a otro nivel de atención.

## TÍTULO III.

### Adicciones

De acuerdo al Reglamento Interno de Albergues, no se les debe dar ingreso a NNA que presenten problemas de adicción. No obstante ello, al ingreso de los NNA a los albergues y visitantes se debe de realizar la revisión de pertenencias según las características propias del ingreso. Ante sospecha de portación de drogas se debe coordinar con las autoridades policiales y solicitar incluso acciones de revisión de instalaciones con los cuerpos especializados en la materia.

Ahora bien, si alguien del personal sospecha que un NNA está bajo efectos de una droga que ha consumido, deberá: a) darse aviso inmediato a la Coordinadora del Albergue, quien instruirá la intervención de la Psicóloga, b) la Psicóloga deberá realizar una entrevista, la cual debe ser receptiva, respetuosa, libre de prejuicios o tonos acusativos. En ella se deben valorar las observaciones de tipo conductual, emocional y afectivo. c) Si el NNA presenta una crisis de ansiedad, que se sospecha pudiera ser efecto de alguna droga, se solicitará la intervención inmediata de la Doctora del Albergue y si por alguna razón no se encuentra en el Albergue o si la Doctora lo considera, deberá presentarse al NNA al Centro Asistencial u hospital más cercano, para que reciba atención médica inmediata. d) Posteriormente, deberá referirse al NNA a la Secretaría Ejecutiva, Comisión Contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas –SECCATID- para el tratamiento correspondiente y también se puede llamar al 1545 de SECCATID, línea de crisis, donde brindan asesoría y prevención en drogas desde una perspectiva de la salud. e) de confirmarse por SECCATID que el NNA es consumidor de alguna droga, la Coordinadora del Albergue, deberá informar de inmediato, al Juzgado competente, así como a la Procuraduría General de la Nación y se solicitará el cambio de medidas de protección, para que el NNA sea trasladado a un albergue especializado para la atención de personas adictas.



A continuación algunas señales físicas y de comportamiento que indican el uso de drogas

- Pronunciamiento lento o mala (por usar tranquilizantes y depresivos)
- Hablar rápido o de manera explosiva (por usar estimulantes)
- Ojos inyectados de sangre
- Tos que no desaparece
- Pupilas extremadamente grandes (dilatadas) o extremadamente pequeñas (puntiformes)
- Movimiento ocular rápido
- Inapetencia (ocurre con el consumo de anfetaminas, metanfetaminas o cocaína)
- Aumento del apetito (con el consumo de marihuana)
- Marcha inestable
- También podría notarse cambios en el nivel de energía del NNA, tal como pereza, apatía o somnolencia constante, hiperactividad.
- También es posible que presente cambios en el comportamiento, tales como mal rendimiento, aumento del ausentismo escolar, no participa en las actividades habituales, cambio de grupos de amigos, actividades secretas, mentir o robar.

# TÍTULO IV

## Autolesiones

Autolesionarse, también conocido como hacerse daño, automutilarse o cortarse, es el acto intencional de lesionarse a uno mismo como manera de lidiar con una inmensa tristeza y frustración. Por lo general esto no indica un deseo suicida, pero puede ser un pedido desesperado de auxilio. Toda persona que se autoagrede necesita ayuda especializada de un profesional en Psicología o Psiquiatra. A continuación se describen los pasos a seguir si un NNA se autolesiona.

1. Entrevista clínica: realizada por la Psicóloga del Albergue; a través de ella se inicia la interacción entre el paciente y la profesional, por lo que esta entrevista juega un papel relevante en la reducción del riesgo de autolesión. Durante la misma, además de realizarse una evaluación psicopatológica, deben recogerse variables sociodemográficas y aquellos factores de riesgo y de protección que permitan un abordaje integral del riesgo de autolesión.
2. Restablecer el contacto con la realidad, alterado por trastornos del pensamiento y/o percepción, de forma que no afecten o lo hagan en la menor medida posible, a la funcionalidad del paciente. En este caso, el o la Psicóloga, ayudarán al NNA a tomar conciencia de sus actos, se confronta con sus ideas delirantes o inadecuadas; para ello la persona profesional deberá aplicar las técnicas de intervención que considere apropiadas, tales como Psicoeducación, contención, confrontación y refuerzo.
3. Reducir el nivel de ansiedad patológico y sus síntomas, de forma que no afecten o lo han en la menor medida posible, a su funcionalidad. El profesional debe facilitar al NNA a través de las técnicas que considere pertinentes, la reestructuración de sus pensamientos irracionales asociados a los estados de ansiedad y la reducción de respuestas físicas ansiosas; ayuda a que analice y esclarezca las emociones ligadas a sus

estados ansiosos; aumenta las habilidades del paciente para la toma de decisiones y resolución de problemas; refuerza las fortalezas en el manejo de la ansiedad y aumenta las habilidades del paciente para la organización del tiempo libre en actividades alternativas. Dentro de las técnicas que el profesional puede aplicar se encuentran: relajación, parada de pensamiento, reestructuración cognitiva, reestructuración cognitiva, prevención de respuesta, auto observación, autor refuerzo, auto motivación, entrenamiento en habilidades sociales, señalamiento, confrontación, esclarecimiento, asociación libre, rol playing, modelado de conductas.

4. Estabilizar el estado de ánimo. El o la profesional en Psicología, debe reducir las alteraciones en el estado de ánimo del NNA y sus síntomas de forma que no afecten o lo hagan en la menor medida posible, a su funcionalidad. Dentro de las técnicas que se pueden aplicar se encuentran: reestructuración cognitiva, resolución de problemas, rol playing, señalamiento, confrontación, esclarecimiento, asociación libre, análisis de transferencia.
5. Minimizar o reducir el riesgo de autolesionarse y/o la presencia de ideas o intentos autolíticos. El o la profesional en Psicología confronta al paciente con interpretaciones alternativas de la realidad que percibe y las diversas opciones de respuesta que se derivaría de esa nueva percepción; enseña al paciente a detectar las señales fisiocorporales que inician el proceso de violencia y le entrenan en técnicas dirigidas a reducir y contener el impulso; entrena al paciente en habilidades sociales y resolución de problemas con pautas alternativas de conducta para solucionar los conflictos; contiene y entrena al NNA para que logre aumentar su capacidad de tolerancia a la frustración y postergación del deseo. Dentro de las técnicas a aplicar se encuentran: técnicas de auto-observación y autocontrol; modificación de conducta, técnicas para la adquisición para de habilidades asertivas; técnicas corporales y expresivas; relajación, rol playing, confrontación y señalamiento, análisis de la transferencia.

6. Optimizar las capacidades cognitivas del paciente: el o la Psicóloga, intervienen terapéuticamente para la recuperación de las capacidades deterioradas y el mantenimiento y ejercitación de las capacidades cognitivas conservadas.

## TÍTULO V.

### Población LGTBI

LGBTI es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cinco palabras, así como las comunidades formadas por ellas.

La población LGTBI ha estado históricamente sometida a discriminación por su orientación sexual, identidad de expresión de género, diversidad corporal y por ende sujetos a violencia, persecución, y otros abusos.

Lamentablemente la comunidad LGTBI en adolescentes, es más vulnerada en sus derechos, toda vez que además de tener que lidiar con los problemas y tareas propias de este período y enfrentar la crisis que esto implica, deben enfrentarse a la discriminación y los mensajes violentos de sus propias familias, grupo de amigos y la sociedad en general; lo cual significa un alto riesgo para sus vidas, ya que se ven obligados a abandonar su hogar y terminan prostituyéndose para poder alimentarse y mantenerse, además de sufrir agresión verbal y física por parte de sus pares y esto conlleva otras implicaciones, tales como enfermedades de transmisión sexual, drogadicción, patologías psiquiátricas, suicidios, etc.

En ese sentido, el Estado de Guatemala, en su obligación de brindar protección a la niñez y adolescencia, no debe hacer diferencia entre los niños, niñas y adolescentes, su obligación es velar por la seguridad y protección de todos por igual. En ese sentido, los Albergues de la SVET acoge dentro de los mismos, a la población LGTBI cuando son menores de edad, respetando la diversidad y orientación sexual.

Por lo anterior, cuando por orden judicial, ingresa, a los albergues de la SVET adolescentes de la población LGTBI, el personal, realizará las siguientes acciones:

- Realizar el procedimiento de ingreso correspondiente, de acuerdo al Reglamento Interno de Albergues.
- Se le preguntará al adolescente cómo quiere ser nombrado, respetando su identidad y orientación sexual.
- Se le proporcionará el vestuario adecuado y el kit de higiene correspondiente.
- Se le darán a conocer las normas de convivencia dentro del albergue
- Se le deberá asignar cama, habitación, baño y ducha, tomando en consideración el bienestar físico y emocional del adolescente, así como del interés superior de los NNA albergados.
- Gozará de la atención integral que se brinda en el Albergue: alimentación, vestuario, educación, atención nutricional, atención médica, proyecto de vida.
- La Coordinadora del Albergue, deberá organizar con todo el equipo multidisciplinario, talleres o charlas sobre la diversidad sexual, adecuadas a la edad y grado de comprensión de cada NNA, con el objetivo que no exista discriminación hacia los adolescentes LGTBI y exista comprensión sobre la orientación sexual de cada uno de ellos.
- El personal deberá prepararse ante las inquietudes, dudas y comentarios que realice los NNA, deberán saber guiarlos, orientarlos y resolver sus dudas.
- El personal en ningún caso, hará distinción entre la población LGTBI y los NNA heterosexuales.



# CAPÍTULO VII

## PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN







## Título I

### Ingreso de NNA que no corresponden al perfil

Cuando por orden judicial, ingresan NNA que no corresponden al perfil, la Coordinadora del Albergue, informará a la Directora de Albergues, para que se solicite ante el Juzgado competente, el cambio de medida de protección y que el NNA sea ubicado en un hogar de acuerdo a su perfil.

No obstante lo anterior y mientras el Juez competente resuelve el NNA gozará de los mismos derechos que de los demás albergados y se le brindará una atención integral.

## Título II

### Actuación en casos de desastres naturales o Emergencia

#### **Plan en Situaciones de Emergencia<sup>20</sup>**

Los Albergues Temporales de la SVET deben contar con un plan en casos de emergencias, que asegure la integridad física de los NNA y de su personal. El plan debe ser avalado por CONRED; conocido por todo el personal del albergue y por los NNA. Todas las rutas de evacuación deberán estar marcadas con rótulos de señalización que indiquen la dirección del desalojo, lo que incluye todas las puertas de salida.

Las áreas donde se encuentran los NNA deben tener fácil acceso a puertas de salida. Como principio las puertas de las habitaciones no deben de contar con llave o con cerradura por dentro, deben permanecer abiertas para la verificación de las condiciones de los NNA y agilizar su evacuación en caso de emergencia. Cada albergue deberá contar con al menos

20 Recuperado de: [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

una salida de emergencia. Las barreras usadas en las ventanas y puertas deben poder ser removidas y las llaves deben mantenerse en un lugar de rápida accesibilidad.

Los albergues deben programar prácticas periódicas de simulacros de emergencias. Dichos simulacros proveen la oportunidad de practicar cómo desalojar el albergue en situación de emergencia y mejorar la manera de hacerlo. Estas prácticas deben ser periódicas con la participación de todos los NNA y del personal. Todos los albergues deberán mantener un registro de los simulacros de emergencia que demuestre la frecuencia con los que éstos se practican. El registro debe incluir el tiempo que duró el desalojo del albergue, la cantidad de niños y adultos que participaron, y cuál fue la ruta de evacuación utilizada.

El método que se utilice para evacuar las instalaciones del albergue va a depender de la distribución de habitaciones y de los accesos a las puertas de salida. Se debe tomar en cuenta que los niños con necesidades especiales pueden demorar más tiempo en evacuar las instalaciones y necesitar asistencia para hacerlo. Antes de desalojar, se debe procurar desconectar la electricidad y cerrar llaves de gas y de agua.

Condiciones previas a la evacuación:

- a) Identificación previa de lugar, institución o escuela que pueda llenar las necesidades inmediatas de resguardo de los NNA en caso de emergencia.
- b) Convenio firmado o establecido con las autoridades del lugar para que puedan autorizar el uso de sus instalaciones en caso de una emergencia.
- c) Preparación de las mochilas de emergencia y tiendas de campaña.
- d) Aviso inmediato a las autoridades de la SVET.
- e) Contar con un mecanismo de traslado rápido y eficiente.

- f) Contactar con personal médico correspondiente para la verificación de las condiciones de salud de los NNA.
- g) Aviso inmediato a todo el personal del albergue para que se presente para apoyar la emergencia.

Es importante tener previamente empacados los documentos personales de los NNA, así como números de teléfono o direcciones para contactar a familiares. Se recomienda contar con un kit de emergencia que contenga implementos indispensables como radio, baterías, linterna, utensilios de higiene personal, medicamentos, entre otros y los NNA deben portar un carné de identificación donde consten sus datos personales, fotografía, nombre del Albergue, persona responsable y número de carpeta judicial.

La Coordinadora del albergue deberá encomendar el seguimiento del Plan de Emergencias a uno o dos subalternos como parte de sus responsabilidades. Todos los números de emergencia como los bomberos, la policía, ambulancias, etc. deberán colocarse en un lugar visible y accesible cerca de los teléfonos.

Se debe establecer un lugar seguro como punto de encuentro, donde todos se deban concentrar después de evacuar las instalaciones, el cual debe tener suficiente espacio para los NNA y las personas adultas. Debe estar lejos de deslizamientos, caídas de postes y a una distancia segura del edificio.

La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), tiene el mandato de brindar lineamientos para la prevención de desastres, ofrecer un proceso de capacitación para aquellas instituciones que así lo soliciten y dar las orientaciones necesarias para la reducción de los desastres a nivel nacional.

A continuación se detallan los lineamientos que proporciona CONRED para las intervenciones de incendios, inundaciones y sismos.

En los lugares donde exista una cantidad considerable de personas como lo son los albergues temporales especializados, es necesario contar con orientaciones que permitan anticiparse a tomar todas las medidas necesarias para afrontar un riesgo. Entre los más comunes que pueden presentarse en un albergue temporal especializado, se encuentran:

## **Sismos**

En caso de sismo deben seguirse las siguientes recomendaciones:

- Alejarse de ventanales o vidrios.
- Colocarse en los puntos establecidos de acuerdo a los simulacros practicados.
- Mantener la calma como principio general.
- Usar su celular sólo en caso de emergencia.
- Mantenerse informado por los medios de comunicación a los que se tenga acceso.

Además es necesario: a) contar con un plan de emergencia, avalado por CONRED. b) la revisión periódica de la infraestructura del inmueble que ocupa el Albergue. Cualquier anomalía detectada debe ser abordada de inmediato por la Coordinadora del albergue junto con el personal designado para ello, c) identificar aquellas áreas que corren algún riesgo de derrumbe para que se tenga presente y sean los primeros puntos de desalojar; d) tener preparadas las mochilas de emergencia y las tiendas de campaña; e) informar a la Directora de albergues temporales especializados para que se realicen las acciones pertinentes.

## **Incendios**

En ocasiones son producto de accidentes por la manipulación de objetos inflamables o por algún accidente en el sistema eléctrico, por ello es importante que se garantice el mantenimiento del mismo identificando

aquellos lugares que pudieran ser fuente de una situación de emergencia. Como primer punto se debe mantener un mecanismo de comunicación que informe dónde se encuentran ubicados los extinguidores y cuáles son las puertas de entrada y de salida. En caso de emergencia dicha orientación debe estar a cargo de la Coordinadora del albergue e informada a todo el personal.

A continuación algunas instrucciones mínimas que proporciona CONRED:

**Antes:**

- Revisar periódicamente las instalaciones eléctricas
- Todo contacto o interruptor eléctrico debe tener su tapa debidamente aislada
- Distribuir la conexión de los aparatos eléctricos y no sobrecargar las conexiones
- Todos los aparatos eléctricos deben estar en buenas condiciones
- No conectar aparatos que se hayan humedecido
- Cuando haya ocurrido una fuga de gas propano, no encender, ni apagar luces, no usar las luces de los celulares y ventilar al máximo todos los espacios
- Mantener fuera del alcance, velas, veladoras, fósforos, encendedores y toda clase de material inflamable
- Mantener extinguidores distribuidos a lo largo del albergue y asegurarse que todo el personal sepa usarlos. Se les debe dar mantenimiento cada seis meses y deben tener fecha de caducidad. La Coordinadora informará a Dirección de Albergues sobre el estado de los extinguidores y alertará con suficiente tiempo de antelación las fechas de caducidad, a efecto que se tomen las medidas preventivas necesarias.

- Revisar periódicamente las mangueras de salida de gas, las cuales deben ser de cobre para mayor seguridad.
- Realizar mantenimiento al equipo industrial y equipo eléctrico del albergue, para evitar cualquier eventualidad. Al respecto la Coordinadora deberá solicitar las gestiones pertinentes.
- Números telefónicos de emergencia a la mano.

### **Durante**

- Conservar la calma e informar al personal sobre la situación de emergencia
- Cerrar los suministros de energía eléctrica y de gas
- No abrir puertas, ni ventanas, ya que con el aire el fuego se extiende
- Comunicarse de inmediato con la estación de bomberos más cercana
- Si hay gases y humo, desplazarse de rodillas, taparse la nariz y boca con un trapo húmedo.
- Si una puerta está caliente no abrir, el fuego debe estar tras ella.
- Si su ropa se incendia, tírese al piso y ruede lentamente, de ser necesario cúbrase con una manta para apagar el fuego.
- No obstruir el trabajo de los bomberos

### **Después**

- Un técnico debe revisar las instalaciones eléctricas y de gas antes de su uso.
- Desechar alimentos, bebidas o medicinas que hayan estado expuestas al calor o al humo.

- No volver a congelar los alimentos que se hayan descongelado
- No ocupar el área del siniestro hasta contar con la autorización de los especialistas.

## Inundaciones

Pueden ser externas o internas. Las internas se pueden dar por el rompimiento ya sea de tuberías o depósitos de agua. Para prevenir estas situaciones se debe mantener una rutina de revisión y corrección en todos los servicios de los albergues temporales especializados; dicho control lo realizará la Coordinadora de albergue y el personal de mantenimiento, quienes deberán informar y realizar las solicitudes correspondientes a Dirección de Albergues.

Las inundaciones externas están relacionadas con lluvias intermitentes, por lo que es necesario brindar el mantenimiento a los drenajes para que no se acumule la lluvia, en todo caso es necesario mantener un kit de emergencia y una ruta de evacuación en caso los sistemas colapsen. En caso de emergencia, la Directora de Albergues debe estar informada y se le debe pasar un reporte cada cierto tiempo para que busque la alternativa más viable a implementar, dada la gravedad de las inundaciones.

## Directorio de emergencia Departamento de Guatemala

Nombre	Departamento	Dirección	Teléfono
Bomberos Voluntarios	Nacional	Nacional	122
Bomberos Municipales	Nacional	Boulevard Liberación 11-20, zona 12	123 24755295
Coordinadora Nacional para la Reducción de Riesgos- CONRED-	Guatemala	Avenida Hincapié 21-72 zona 13	23240800
Cruz Roja	Guatemala	3 calle 8-40 zona 1	22322026

Comisión Nacional Contra el Maltrato Infantil (CONACMI)	Guatemala	2da. Avenida 5-45 zona 1	22207400
Fiscalía Contra la Trata de Personas	Guatemala	15 avenida 15-16 zona 1, Barrio Gerona, Ciudad de	
Hospital Nacional Roosevelt	Guatemala	5 avenida y Calzada Roosevelt zona 11	24711441 24711442
Hospital Nacional, San Juan de Dios	Guatemala	9 calle A 1-50 zona 1	22530442
Instituto Nacional de Ciencias Forenses INACIF	Guatemala	14 calle 5-49 zona 1, Edificio Nasa	23147400 22305300
Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia	Guatemala	6 avenida A 20-27 zona 1 Guatemala	
Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia (Mixco)	Mixco, Guatemala	7ma. Av. 1-50 zona 1 de Mixco	2434-4681

## Directorio de emergencia

### Departamento de Quetzaltenango, municipio de Coatepeque

Nombre	Departamento	Dirección	Teléfono
Bomberos Municipales Departamentales	Quetzaltenango, Coatepeque	Coatepeque, Quetzaltenango	77750638 55959831
Bomberos Voluntarios	Quetzaltenango	1 calle 12-89 zona 3, Quetzaltenango.	77612002 77234126
CONRED	Quetzaltenango	Diagonal 10, 13-81, Quetzaltenango	40738207 53018885
Hospital Nacional de Quetzaltenango	Quetzaltenango	0 calle 36-40 zona 8 Quetzaltenango, salida a San Marcos	77635140 77674282
Hospital Regional Juan José Ortega	Quetzaltenango Regional Coatepeque	5 calle y 9 avenida zona 4, Barrio Colombia, Coatepeque	77756174 77754420 79320500



Instituto Nacional de Ciencias Forenses, INACIF	Quetzaltenango, Coatepeque	Lotificación Magnolia, zona 6	59025797
Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia	Quetzaltenango, Coatepeque	6 avenida 9-28 zona 2, lotificación Conchita, Coatepeque	7775-0367
Policía Nacional Civil	Quetzaltenango	13 avenida 9 calle zona 1	77654992 77654993
Procuraduría d Derechos Humanos José Erwin Maldonado	Quetzaltenango Coatepeque	7 calle 6-46 zona 1, Barrio las Casas	77755476 53088272

## Directorio de emergencia

### Departamento de Alta Verapaz, municipio de Cobán

Institución	Departamento	Dirección	Teléfono
Bomberos Voluntarios	Alta Verapaz, Cobán	3 avenida y 3 calle zona 1	5913144
Cruz Roja	Alta Verapaz, Cobán	3 calle 2-13 zona 3, Cobán Alta Verapaz	79513876 79521459
Delegación Departamental de CONRED	Alta Verapaz	6ta calle 1-76 zona 4, Cobán Alta Verapaz	79204597 53016620 52028988
Hospital Nacional de Alta Verapaz	Alta Verapaz	8 calle 1-24 zona 4, Cobán, Alta Verapaz	79521315
Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala. INACIF	Alta Verapaz, Cobán	2 calle zona 2, Palacio de Gobernación 2 nivel, oficina 9	46309299
Juzgado de la Niñez y Adolescentes en conflicto con la Ley Penal	Alta Verapaz, Cobán	5 avenida 1-65 zona 4, Cobán	79521218

Policía Nacional Civil	Alta Verapaz	1 calle 5-12 zona 2	79521225
Policía Nacional Civil	Guatemala	10 calle 13-92 zona 1, Antigua aduana	23290088
Procuraduría de Derechos Humano	Alta Verapaz	3 avenida 2-00 zona 8, Barrio Bella Vista	53088260 77945248

## TÍTULO III

### Abandono de Proceso

El que se da cuando un NNA de manera voluntaria abandona el proceso de protección del Albergue, violando las normas internas del albergue y exponiendo su seguridad. En ese caso, debe presentarse la denuncia inmediata en donde corresponde para la activación de Alerta Alba Keneth y deberá informarse al Juez competente, en la Ley del Sistema de Alerta Alba Keneth, se encuentra regulado todo el procedimiento.

Además, deben realizarse las siguientes acciones:

- ✓ las salidas deben quedar registradas en un libro habilitado y autorizado por la Coordinadora o la Directora de albergues.
- ✓ Debe realizarse acta de egreso por cada NNA en el libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas, la omisión de esta acta generará una falta para la persona responsable, que deberá ser sancionada de conformidad con la normativa relacionada al régimen disciplinario del personal.
- ✓ Deberá foliarse cada expediente, el cual deberá contener como mínimo: formularios y resolución judicial de ingreso, acta de ingreso, fotografía, atención médica, social, psicológica, plan de vida, acta de egreso, fotografía de egreso, etc.

## TÍTULO IV

### Salidas Recreativas

Los NNA disfrutan de experiencias de juego y ocio para lograr un equilibrio individual y social que refleja en su buena salud y calidad de vida. La recreación debe incluir actividades y situaciones de diversión, relajación y entretenimiento.

Procedimiento:

- La Coordinadora, la Psicóloga, la Trabajadora Social y el personal a cargo de la atención directa del NNA deben organizar los espacios de juego y ocio para que participen libremente, de acuerdo a sus intereses y preferencias. La recreación debe permitirles encontrar placer, felicidad, comodidad, aprendizaje y convivencia activa, pero también bajar los niveles sociales de estrés, violencia e individualismo.
- Las actividades de recreación se sujetan tanto a espacios cerrados como abiertos, así como dentro y fuera del albergue. De esta manera, el personal multidisciplinario debe promover actividades en parques, plazas, en la naturaleza, las salas y áreas de juego al aire libre.
- La Coordinadora debe trabajar en conjunto con el equipo multidisciplinario, una planificación mensual de actividades para la recreación, juego y tiempo de ocio de los NNA, la cual debe presentar a la Directora de Albergues en la última semana del mes, para que pueda arrancar en el primer día del mes.
- Una vez aprobada por la Directora de Albergues, la Coordinadora debe presentarla a los Juzgados competentes, a efecto de hacer de conocimiento de la autoridad judicial, las actividades planificadas.

- En cada actividad a realizarse debe de tomarse en cuenta la agenda del albergue, la disponibilidad del personal, la cantidad de NNA, la conducta de los NNA, transporte, alimentación, seguridad de los NNA, vestuario, recursos a utilizarse, viabilidad de la actividad.
- Se debe solicitar apoyo de acompañamiento para la seguridad de los NNA, a la Policía Nacional Civil competente, por medio de oficio. En toda actividad recreativa, de juego o de ocio planificada debe priorizarse la seguridad de los NNA.
- La Coordinadora debe llevar registro de las actividades de recreación, juego y ocio realizadas en cada mes.
- La Coordinadora es la responsable de organizar la logística de la actividad, así como de los NNA que por cualquier razón no asistan a la misma y del personal que brindará acompañamiento y del que se quedará en el albergue.
- Los NNA que salgan del albergue para las actividades recreativas, de ocio y de juego deben portar carné de identificación, que incluya fotografía, nombre del NNA, edad, número de carpeta judicial, teléfono del albergue, nombre y firma de la Coordinadora.
- Después de finalizada la actividad, la Coordinadora debe reportar a la Directora la culminación de la actividad.

## TÍTULO V

### Medidas de Seguridad en actividades técnico laborales/ ocupacionales

La formación técnico laboral en los albergues, constituye uno de los estándares de calidad en materia de atención integral. Por esa razón, la formación laboral debe dirigirse hacia:

- Los intereses, habilidades, aptitudes y comportamientos de los y las adolescentes, los cuales deben ser analizados por éstos con la asesoría de personal calificado.
- Debe formar parte del proyecto de vida de cada NNA.
- Apoyo para obtener experiencias pre-laborales.

En ese sentido, en los Albergues se brindan los cursos de corte y confección, panadería básica, computación y cocina básica, gracias al apoyo de coordinaciones interinstitucionales; sin embargo, es importante, aplicar medidas de seguridad para evitar accidentes o tragedias. Estas son las siguientes:

- Las NNA en todo momento deben trabajar bajo la orientación del técnico ocupacional y la supervisión de alguien del equipo multidisciplinario del albergue designada por la Coordinadora.
- Las NNA deben recoger el cabello al momento de realizar alguna actividad técnico laboral: esto evitará que el cabello se enrede o bien se caiga en los alimentos.
- Las máquinas de coser y computadoras deben estar colocadas de manera que la luz natural entre de izquierda a derecha, esto ayudará a que exista mejor iluminación y se pierda la capacidad visual originada por exceso de esfuerzo en los ojos.

- Utilizar una almohadilla para colocar las agujas o alfileres, esto evitará causar un pinchazo o accidentes.
- Todo el material para el curso debe estar bajo el resguardo del personal del Albergue, en ningún caso de las NNA.
- Ninguna NNA puede usar material del curso técnico laboral sin autorización.

## TITULO VI

### Medidas de Seguridad En General

- No usar cera o abrillantador para la limpieza del piso
- Las escaleras deben tener escalones bajos y barandilla, así como antideslizantes.
- Las ventanas deben tener cierres altos y ser inaccesibles para los NNA,
- las puertas de cristal deben llevar alguna señalización.
- Los muebles deben tener equinas romas
- Los productos tóxicos (limpieza, pintura, pegamentos, etc) así como los medicamentos se almacenarán fuera del alcance de los NNA.
- Los extintores deben estar en buen estado, en lugares estratégicos y con fecha vigente de vencimiento.
- Todos los puntos de luz y toma corrientes deben estar protegidos.

## TÍTULO VII

### Fase de Egreso

Es la salida de un NNA del Albergue, la cual puede darse en los siguientes casos:

**Egreso Temporal:** El que se realiza para llevar a cabo alguna diligencia judicial, interinstitucional u otro con el NNA. La autorización de este egreso lo realiza la Coordinadora del Albergue, siempre resguardando la seguridad del NNA y velando por el interés superior.

**Egreso Definitivo:** Es el que autoriza el Juez competente para el egreso definitivo del albergue del NNA, ya sea para reintegrarse con un recurso familiar idóneo o bien para el traslado a un hogar definitivo por carecer del mismo. En ambos casos, el personal multidisciplinario debe preparar las condiciones previas al egreso: a) preparar las pertenencias del albergado; b) fortalecer sus recursos emocionales, para el siguiente proceso; c) preparar la carpeta del expediente, el informe psicológico y social que será presentado al juez competente; d) La Trabajadora Social o profesional designada, deberá brindar acompañamiento al NNA a la audiencia definitiva.

#### **Abandono de proceso<sup>1</sup>.**

En cualquiera de los egresos se deben realizar las siguientes acciones:

- ✓ las salidas deben quedar registradas en un libro habilitado y autorizado por la Coordinadora o la Directora de albergues.
- ✓ En caso de salida sin autorización, se considerara una vulneración a la seguridad del NNA y deberá sancionarse al personal responsable, de acuerdo a la normativa relacionada con régimen disciplinario.

---

<sup>1</sup>Ver CAPITULO VII. Título III Abandono de Proceso del presente documento, así como Manual de procedimientos de Albergues y Ley del Sistema de Alerta Alba Keneth.

- ✓ Debe realizarse acta de egreso por cada NNA en el libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas, la omisión de esta acta generará una falta para la persona responsable, que deberá ser sancionada de conformidad con la normativa relacionada al régimen disciplinario del personal.
- ✓ Deberá foliarse cada expediente, el cual deberá contener como mínimo: formularios y resolución judicial de ingreso, acta de ingreso, fotografía, atención médica, social, psicológica, plan de vida, acta de egreso, fotografía de egreso, etc.



## Bibliografía

### Documentos de ámbito nacional:

- Acuerdo Número 92-2016, Regula el funcionamiento de los Albergues Temporales Especializados de la SVET
- Acuerdo Número 93-2016, Reglamento de los Albergues Temporales Especializados de la SVET.
- Acuerdo Número 40-2010, Corte Suprema de Justicia, Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de juzgados que ejercen competencias en materia de niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos humanos.
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto 97-1996. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar.
- Decreto 42-2001. Ley de desarrollo social.
- Decreto 27-2003. Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia.
- Decreto 09-2009. Ley contra Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas:
- Documento de albergues temporales Guatemala, SVET
- Estándares de calidad para la atención de niños, niñas y Adolescentes en entidades de abrigo temporal, Consejo Nacional de Adopciones, CNA, año 2010
- Política Pública de Protección Integral a la Niñez y la Adolescencia.
- Protocolo de coordinación interinstitucional, para la protección y atención a víctimas de trata de personas. Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, año 2014
- Protocolo de atención, área de psicología, Fundación Sobrevivientes, año 2015

- Recuperado de [www.pdh.derechos\\_diversidad\\_sexual.pdf](http://www.pdh.derechos_diversidad_sexual.pdf)
- Convenio 182 de la OIT. (2001)
- Convenio de la Haya (2002)
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. (1984)
- Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). (1989)
- Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. (1994)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. (1996)
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979).
- Discriminación Racial. (1969)
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (1948)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1976)
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. (1976)
- Protocolo Para Prevenir y Sancionar, La Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional, (Protocolo de Palermo, 2000)
- Protocolo para la atención de la niñez, sin cuidado parental en albergues en Panamá, Fondo para el logro de los objetivos del Milenio y Secretaría Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia.



