



# Buenas prácticas en la prestación de servicios de cuidado residencial de la niñez y adolescencia en Guatemala

*Estudio orientado a la transformación de servicios de cuidado residencial a familiar y comunitario de la niñez y adolescencia en Guatemala*



Changing The Way We Care  
Programa Guatemala  
2021

**Escrito y presentado por:** Sandra Lissette López Palencia y Beatriz Eugenia González Guerra, consultoras independientes

**Revisión:**

- Vanesa Guillermo, Coordinadora técnica de fortalecimiento familiar. Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.
- Sully Santos de Uclés, Asesora Técnica. Changing the Way We Care Guatemala, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.
- Diego Mauricio Salazar Fonseca, Especialista MEAL, Changing the Way We Care, Guatemala, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.
- Mari Hickmann, Asesora Técnica, CTWWC
- Kelley Bunkers, Asesora Técnica CTWWC
- Brenda Urizar, Gerente Programa Niñez y Juventud, Catholic Relief Services Guatemala.

El consorcio de la iniciativa *Changing the Way We Care*<sup>SM</sup>, que ejecuta Catholic Relief Services y Maestral Internacional, quienes trabajan en colaboración con sus donantes, que incluyen: Fundación MacArthur, el Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Fundación GHR e individuales.

Este producto es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de Cambiando La Forma en Que Cuidamos (CTWWC) y no reflejan necesariamente los puntos de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

Nota importante: las fotografías en esta publicación se utilizan únicamente con fines ilustrativos. Esto no implica ningún estado en particular de salud, orfandad o cuidado residencial por parte de ninguna persona que aparezca en las fotografías.

## Tabla de contenido

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>LISTA DE ACRÓNIMOS.....</b>	<b>5</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>6</b>
<b>1. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>14</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>3. LA REFORMA DE CUIDADO EN GUATEMALA .....</b>	<b>19</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>30</b>
4.1. GENERAL .....	30
4.2. ESPECÍFICOS .....	30
<b>5. METODOLOGÍA Y DISEÑO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>31</b>
5.1. DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.....	31
5.2. CREACIÓN DEL PERFIL DE LOS HOGARES .....	31
5.3. DATOS DEL HOGAR DE PROTECCIÓN Y ABRIGO.....	32
5.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO RESIDENCIAL.....	32
5.5. IDENTIFICACIÓN DE CONTENIDOS TÉCNICOS.....	32
5.6. SELECCIÓN DE LA MUESTRA .....	33
5.7. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	35
5.8. RECOLECCIÓN DE DATOS .....	36
5.9. ANÁLISIS DE DATOS Y CRUCE DE LA INFORMACIÓN .....	36
5.10. HALLAZGOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
<b>6. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
6.1. ANÁLISIS DE CONTEXTO .....	38
6.2. METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN QUE IMPLEMENTAN LOS HOGARES .....	42
6.3. REUNIFICACIÓN FAMILIAR .....	45
6.4. ALTERNATIVAS DE ACOGIMIENTO FAMILIAR .....	55
6.5. ALTERNATIVA DE ADOPCIÓN .....	56
6.6. PROCESO DE VIDA INDEPENDIENTE .....	57
6.7. REINTEGRACIÓN FAMILIAR .....	62
6.8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CASOS .....	67
<b>7. BUENAS PRÁCTICAS .....</b>	<b>69</b>
7.1. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	69
7.2. FAMILIA.....	71
7.3. INSTITUCIONALES .....	72
<b>8. DESAFÍOS .....</b>	<b>76</b>
<b>9. LIMITACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>11. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
<b>12. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>90</b>
<b>13. ANEXOS.....</b>	<b>92</b>

## AGRADECIMIENTOS

El equipo de Changing the Way We Care (CTWWC) (Cambiando la Forma en que Cuidamos) Guatemala, agradece a las autoridades y profesionales del Consejo Nacional de Adopciones (CNA) y Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República de Guatemala (SBS) y a los Hogares de Protección y Abrigo, por su valiosa participación y colaboración en la realización del Estudio ***“Buenas prácticas en la prestación de servicios de cuidado residencial de la niñez y adolescencia en Guatemala”***, realizado del 2 de agosto al 30 de septiembre 2021. El proceso del presente documento contó con el apoyo y orientación del equipo de CTWWC y CRS Guatemala y de la asesoría técnica local y global de Changing the Way We Care.

El estudio fue orientado al conocimiento de buenas prácticas en la transformación de servicios de cuidado residencial a familiar y comunitarios de la niñez y adolescencia en Guatemala. Los aportes de y reflexiones del personal de los hogares de protección públicos y privados contribuyeron a crear un espacio de puesta en común, apoyando la búsqueda de información para conocer las buenas prácticas que se están implementando en estos hogares en la promoción y restitución del derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en un entorno familiar, seguro y sostenible y que responda a su Interés Superior. Particularmente queremos patentizar nuestro reconocimiento a los hogares que formaron parte del estudio.

**Hogares Públicos** a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia:

1. Departamento de Adolescencia con Atención Especializada, Diamante 1;
2. Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4;
3. Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en Todas sus Formas, Zafiro 3;
4. Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas;
5. Departamento de Atención a Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual con Enfoque de Género; y
6. Hogar de Primera Infancia Zacapa

**Hogares Privados:**

7. La Alianza,
8. Hope for Tomorrow;
9. Príncipe de Paz;
10. Lazos de Amor;
11. Esperanza y Futuro;
12. Hogar Vida para Niños ONG;
13. Aldea de Esperanza;
14. San Francisco de Asís;
15. Fundación Salvación;
16. Paraíso Infantil;
17. Casa Esperanza – Familia Horizonte;
18. Hogar Rancho Esperanza;
19. AHICAM y
20. Hogar de Niños Abrigo de Vida.

## LISTA DE ACRÓNIMOS

CDN	Convención de los Derechos del Niño
CNA	Consejo Nacional de Adopciones
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
CRS	Catholic Relief Services
CTA	Coordinador Técnico Administrativo (del Ministerio de Educación)
CTWWC	Changing the Way We Care
DIGEEX	Dirección General de Educación Extraescolar (del Ministerio de Educación)
DPI	Documento Personal de Identificación
EIS	Evaluación del Interés Superior del Niño
IGER	Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica
ENCOVI	Encuesta Nacional de Condiciones de Vida
INTECAP	Instituto Nacional Técnico y Productividad
LPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
OJ	Organismo Judicial
PGN	Procuraduría General de la Nación
SBS	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República de Guatemala
SPNA	Sistema de Protección de Niñez y Adolescencia
SECCATID	Secretaría Ejecutiva de la Comisión Contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Buenas prácticas:** podrían ser definidas como aquellos programas, proyectos o experiencias de intervención que responden de una forma innovadora y satisfactoria al objetivo de mejorar el cuidado, la atención y la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes. Una **buena práctica** no es tan sólo una **práctica que se define buena** en sí misma, sino que es una **práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo.**

**Búsqueda o investigación de alternativa familiar:** investigación que realiza un profesional de trabajo social, para ubicar familia de una NNA que se encuentra en cuidado residencial o en riesgo de perderla, asegurándose que cumpla con las competencias parentales afectivas para su bienestar y desarrollo integral.

**Cierre del caso:** se produce cuando los profesionales (dupla) están convencidos mediante evidencia que la seguridad y el bienestar del NNA son efectivas. El cierre del caso sólo debe considerarse cuando se hayan cumplido los objetivos acordados en la versión más reciente del plan de cuidado. Es decir, cuando se ha producido un progreso adecuado con puntos de referencia claros y se puede argumentar a través de evaluaciones pertinentes que el NNA, se encuentra emocionalmente estable e integrado a la familia y comunidad.<sup>1</sup>

**Consejo Nacional de Adopciones:** el Consejo Nacional de Adopciones es la autoridad central que dentro de sus funciones tiene: autorizar, supervisar y monitorear a los hogares de protección que se dedican al cuidado de niños, niñas y adolescentes; a coordinar los procesos de adopciones y los programas relacionados a la adopción en Guatemala y la atención a madres en conflicto con su maternidad buscando la preservación familiar.<sup>2</sup>

**Equipo psicosocial:** profesionales de trabajo social y psicología, responsables de coordinar y brindar la atención al proceso de reunificación familiar y el seguimiento a la reintegración familiar, por medio del fortalecimiento de vínculos afectivos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, vinculaciones con servicios de protección social, entre otros, para asegurar el ejercicio y goce de los derechos de las NNA, particularmente el derecho a vivir y desarrollarse en familia. Son quienes coordinan con las instituciones del sistema de protección.

**Estudio de casos:** herramienta de investigación y aprendizaje que tiene como objetivo analizar y comprender las particularidades que se presentan en el contexto de la experiencia personal de cada NNA. El manejo de casos permite a los profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, abogados, enfermeras, entre otros) profundizar respecto a la complejidad de la vulneración de derechos e identificar soluciones duraderas a corto, mediano y largo plazo en base a su interés superior que aseguren su reunificación familiar o comunitaria y una reintegración exitosa.

**Evaluación integral:** proceso individual para identificar las necesidades específicas y fortalezas de la NNA y la familia a través de acciones de intervención que contribuyan al proceso de reunificación y

---

<sup>1</sup> Guidelines on Children's Reintegration, Inter-agency group on children's reintegration, Op Cit. Page 37.

<sup>2</sup> Consejo Nacional de Adopciones, Informe Análítico y Jurídico de la Sistematización de expedientes en Hogares de Abrigo y Protección. Página. 4.

reintegración familiar. Las evaluaciones realizadas por el equipo multidisciplinario exploran la situación biopsicosocial, tanto de la niñez y adolescencia como de la familia, quien recomienda y documenta los procesos, basándose en el interés superior del niño.

**Factores de protección:** condiciones o atributos (habilidades, fortalezas, recursos, apoyos o estrategias para hacerle frente a situaciones adversas) en las personas, familias, comunidades y demás que ayudan a las personas a lidiar con más eficacia eventos estresantes y mitigar o eliminar los riesgos.<sup>3</sup>

**Factores de riesgo:** cualquier atributo, características o exposición de una persona incluyendo a un niño, niña o adolescente que incrementa la probabilidad de desarrollar una enfermedad, lesión u otra forma de daño a su bienestar.<sup>4</sup>

**Familia:** núcleo familiar que brinda atención, afecto y protección a una NNA e incluye a la familia biológica (madre, padre, hermanos, hermanas) y ampliada (abuelos, tíos, tías, primos, primas).

**Familia adoptiva:** familia que toma como hijo propio el hijo biológico de otra persona y que, para el efecto, ha cumplido con los procedimientos establecidos en la ley de adopciones y el Convenio de la Haya, relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en Materia de Adopción Internacional en el caso de adopciones internacionales.<sup>5</sup>

**Familia ampliada:** como familia ampliada deberá comprenderse a todas las personas que no sean familia biológica, que tengan parentesco de consanguinidad, afinidad o que mantengan una relación equiparable a la relación familiar con el niño, niña y adolescente amenazada o violada en sus derechos humanos. Todo lo anterior de acuerdo con la práctica, usos y costumbres nacionales y comunitarias.<sup>6</sup>

**Familia biológica:** la familia biológica comprende a los padres y hermanos del niño, niña o adolescente.<sup>7</sup>

**Familia sustituta/acogimiento temporal:** como familia sustituta se entenderá a la familia que, sin tener parentesco legal de consanguinidad o afinidad, acoge en forma temporal al niño, niña o adolescente, que está privado de su medio familiar biológico o ampliado que sea declarado amenazado o violado su derecho a la familia. Según las Directrices de Naciones Unidas, son los casos en los que una autoridad competente confía el NNA a efectos de acogimiento alternativo en el entorno doméstico de una familia distinta de la propia que ha sido seleccionada y declarada como idónea, aprobada y supervisada para ejercer ese acogimiento. En el caso de Guatemala, es la Secretaría de Bienestar Social quien tiene el rol y responsabilidad de seleccionar, evaluar y capacitar a las familias que entran al programa de familias de acogimiento temporal.<sup>8</sup>

---

<sup>3</sup> Manteniendo a los Niños y Niñas en familias Saludables y Protectoras

<sup>4</sup> Ibis. Manteniendo a los Niños y Niñas en familias Saludables y Protectoras

<sup>5</sup> Reglamento de la Ley de Adopciones. Acuerdo Gubernativo número 182-2010. Artículo 2 inciso f.

<sup>6</sup> Ley de Adopciones. Decreto 77-2017, del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 2, inciso f.

<sup>7</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, "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". Artículo 6.

<sup>8</sup> Ibis. Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, Op. Cit. Artículo 8.

**Garante:** cualquier persona o institución, incluyendo el Estado, con la responsabilidad del bienestar de un niño, niña o adolescente.

**Gestión de casos:** marco de trabajo que conlleva la organización, planificación e implementación de las diferentes etapas de los procesos de prevención, reunificación y reintegración familiar y adopción de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran privados del cuidado parental o en riesgo de separación. Comienza cuando se identifica un NNA que posee algún tipo de vulnerabilidad o se encuentra en una situación que requiere atención especial. La gestión de casos implica que el equipo multidisciplinario evalúe, defina y coordine las necesidades particulares del caso para restituir sus derechos. Involucra la participación de todas las instituciones del sistema de protección de la niñez y la adolescencia en cada etapa del proceso.

**Gobierno:** el gobierno nacional es responsable de proteger los derechos de la niñez y adolescencia y tiene el deber último de garantizar que la reintegración sea segura y efectiva a través de leyes, políticas, prestación de servicios, financiamiento adecuado y dotación de personal para los procesos de reintegración. Los gobiernos proporcionan servicios como educación, salud y protección social que son vitales para el éxito de la reintegración.<sup>9</sup>

**Grupos de autoayuda:** es una actividad psicoterapéutica, dirigida por la psicóloga y trabajadora social que reúne a grupos formados por personas que enfrentan retos relativos al cuidado residencial y acogimiento familiar, con el objetivo de intercambiar experiencias, brindarse apoyo mutuo, fortalecer las capacidades parentales y emocionales de quienes intervienen entre otros. Se trabaja de manera paralela a los procesos formativos dirigidos a las NNA y familia para fortalecer la reunificación y reintegración familiar.

**Hogar de abrigo y protección:** cuidado prestado en cualquier ambiente de grupo no basados en la familia, tales como lugares seguros para la atención de emergencia, centros de tránsito en casos de emergencia y todos los demás centros de atención residencial a corto y largo plazo, incluidos los hogares.<sup>10</sup> En Guatemala, se refiere a las entidades públicas o privadas dedicadas al abrigo de los niños, niñas y adolescentes cuya función primordial es brindar la protección y abrigo.<sup>11</sup>

**Identificación:** es la primera fase del manejo de casos y consiste en identificar a los niños, niñas y adolescentes que serán remitidos para un proceso de evaluación y elegibilidad para la reintegración. La identificación se realiza con base en un perfil que el niño, niña o adolescente debe cumplir con criterios específicos de edad, motivo de ingreso al hogar de protección y situación familiar.<sup>12</sup>

**Interés superior del niño:** la determinación del interés superior del niño requiere una evaluación clara y a fondo de la identidad del NNA y, en particular, de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, así como las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección.<sup>13</sup> El concepto de interés superior del niño es flexible y adaptable. Debe ajustarse y

---

<sup>9</sup> Ibid. Guidelines on Children's Reintegration, Inter-agency group on children's reintegration, Op Cit. Page 15.

<sup>10</sup> Asamblea General de Naciones Unidas, "Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños", Ámbito de las Directrices, año 2010, inciso IV. Página. 7.

<sup>11</sup> Ibid. Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010. Artículo 11. Página 4

<sup>12</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Components of Case Management, February 2017. Page 9.

<sup>13</sup> RELAF (2014). Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes, Buenos Aires. Página 24.



definirse de forma individual, con arreglo a la situación y las necesidades personales. En lo que respecta a las decisiones particulares, se debe evaluar y determinar el interés superior del niño en función de las circunstancias específicas de cada NNA en concreto.<sup>14</sup>

**Juez competente:** La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia establece el derecho que todas las niñas, niños y adolescentes que requieran acceso a la justicia sean atendidos por una jurisdicción especializada eficaz y oportuna, que garantice el derecho del niño, niña y adolescente a que su interés superior sea una consideración primordial.<sup>15</sup>

**Juzgados de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal:** el Organismo Judicial es el encargado de ejercer el poder judicial en la República de Guatemala y en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo. Imparte justicia conforme la Constitución Política de la República de Guatemala, los valores y normas del ordenamiento jurídico del país. Es facultad de la Corte Suprema de Justicia crear los órganos jurisdiccionales especializados para garantizar una justicia pronta y cumplida. Encargado por medio de los Juzgados de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en conflicto con la ley penal de autorizar y otorgar la medida de protección garantizando el cumplimiento de derechos.

**Medidas de protección para la niñez y adolescencia:** las medidas de protección son las acciones que realiza un juez competente para restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados. En la aplicación de las medidas se tendrán en cuenta las necesidades del afectado, prevaleciendo aquellas que tengan por objeto el fortalecimiento de los vínculos familiares y comunitarios observando el respeto a la identidad personal y cultural.<sup>16</sup>

**Niño, Niña o Adolescente (NNA):** se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años. Se considera adolescente a toda aquella persona desde los trece años hasta que cumple dieciocho años.<sup>17</sup>

**Niños privados del cuidado parental:** todos los NNA que durante la noche no estén al cuidado, de por lo menos, uno de sus padres sin importar cuales sean las razones y circunstancias.<sup>18</sup>

**Opinión del NNA:** velar por que el NNA sea escuchado, de modo que sus opiniones se tomen en cuenta por las autoridades encargadas de la toma de decisiones y que sea informado y asesorado sobre sus derechos.<sup>19</sup> Los Estados Parte deben garantizar el derecho a ser escuchado a todo niño “que esté en condiciones de formarse un juicio propio”. Estos términos no deben verse como una limitación sino como una obligación para los Estados Parte de evaluar la capacidad del niño de formarse una opinión autónoma en la mayor medida posible. Eso significa que los Estados Parte no pueden partir de la premisa de que un NNA es incapaz de expresar sus propias opiniones. Al

---

<sup>14</sup> Comité de los Derechos del Niño (2013). Observación General No. 14 “sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial”. Artículo 3, párrafo 1.

<sup>15</sup> Reglamento de Gestión de Juzgados y Salas con Competencia en Materia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en conflicto con la Ley Penal. Acuerdo Gubernativo número 74-2017. Página 1.

<sup>16</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia. Capítulo II, artículo 111.

<sup>17</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia. Artículo 2.

<sup>18</sup> Ibis. Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de la ONU

<sup>19</sup> Ibis. Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños”, *Op. Cit.* Directriz 103, Inciso b, página 17.

contrario, los Estados Parte deben dar por supuesto que el NNA tiene capacidad para formarse sus propias opiniones y reconocer que tiene derecho a expresarlas. No corresponde al NNA probar primero que tiene esa capacidad.<sup>20</sup>

**Participación del niño, niña o adolescente:** es el involucramiento informado y voluntarioso de las niñas, niños o adolescentes, incluyendo aquellos más marginados y aquellos con diferentes edades y habilidades en cualquier asunto o decisión que les compete. La participación comprende la oportunidad de expresar su opinión e influir en la toma de decisiones y alcanzar un cambio.<sup>21</sup>

A la niñez y adolescencia, se les debe proporcionar información relevante de forma adecuada a su edad y desarrollo para que participen de manera eficaz. Se les debe prestar la debida atención a sus opiniones, en función de su edad y madurez. La Observación General No. 12 del Comité de los Derechos del Niño, específicamente menciona la necesidad de introducir mecanismos para garantizar que las NNA en cualquier forma de cuidado alternativo, incluyendo los que están en acogimiento institucional, puedan expresar sus opiniones y que se les dé la debida importancia a dichas opiniones con relación a cuestiones sobre su colocación, los reglamentos de cuidado en las familias sustitutas u hogares y en su vida diaria.

**Plan de cuidado:** proceso para desarrollar un plan escrito que detalla cómo mejorar el bienestar, la seguridad y aumentar la capacidad de recuperación del NNA y la familia ante los riesgos y vulnerabilidades. Está basado en el interés superior del NNA; su opinión, familia y otras personas cercanas al NNA y la familia con el objetivo de apoyar la reunificación. El plan debe definir metas y acciones para asegurar que la reintegración sea segura y sostenible.

**Plan de vida independiente:** proceso planificado que permite explorar, desarrollar habilidades y destrezas emocionales, técnicas laborales y aptitudes en las y los adolescentes que no cuentan con alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior y se preparan para asumir una vida autónoma con responsabilidad y dignidad. Se detallan metas y propósitos con objetivos claros y alcanzables.

**Planes de oportunidades económicas:** plan que desarrollan las familias de la población en cuidado residencial, en base a sus habilidades y destrezas, con el propósito de mejorar los ingresos familiares y por ende las condiciones de vida que favorezcan la posibilidad de éxito de la reintegración familiar. Dicho plan es redactado por el área de trabajo social después de realizar las evaluaciones pertinentes para determinar la condición socioeconómica.

**Preparación del NNA para la reunificación familiar:** proceso de atención y preparación integral (biopsicosocial) de la NNA para la reunificación familiar y comunitaria, sea con familia de origen, ampliada o sustituta. Incluye las acciones para su desvinculación del hogar de protección y abrigo y vincularlo al entorno familiar donde se integrará.

**Preparación de la familia para la reunificación:** proceso de sensibilización, orientación y formación de las familias previo a la reunificación familiar. Las familias pueden ser biológicas, ampliadas o sustitutas. La preparación incluye aspectos sociales, emocionales y de educación parental, teniendo

---

<sup>20</sup> Comité de los Derechos del Niño (2009). Observación General No. 12 “El derecho del niño a ser escuchado” Ginebra. Página 9.

<sup>21</sup> Save the Children UK (2005), Practice Standards in Children’s Participation, London, Save the Children UK 

en cuenta las etapas de desarrollo del NNA y como meta la reintegración segura y sostenible. Incluye también las acciones tendientes a salvaguardar su integridad física y emocional

**Preparación del adolescente para la transición:** son los esfuerzos realizados por las áreas de trabajo social y psicología para facilitar la transición de él o la adolescente a la vida independiente. Incluye la preparación para la vida cotidiana, emocional, educativa, técnica y laboral para asumir con responsabilidad la vida adulta. Esto por medio del proyecto de vida independiente.

**Procuraduría General de la Nación:** se creó mediante las reformas de la Constitución Política de la República en 1993, siendo el Decreto 512 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, la que rige el funcionamiento institucional. El Artículo 252 de la Constitución de la República de Guatemala, establece que la Procuraduría General de la Nación tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales. Su organización y funcionamiento se regirá por su propia Ley Orgánica.

**Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación:** entidad encargada de la promoción y representación de la protección de los derechos e interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Propicia el ejercicio y disfrute de sus derechos conforme lo establecido en la Constitución Política de la República, los tratados, convenios, y pactos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.<sup>22</sup>

**Principio de idoneidad:** es otro de los principios centrales de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños. El principio es utilizado para ayudar a describir las condiciones en las que se considera el cuidado alternativo (formal e informal) para un niño, niña o adolescente. Incentivar a los Estados a revisar las opciones de cuidado con relación a las necesidades específicas e individuales de cada NNA, caso por caso.<sup>23</sup>

**Principio de necesidad:** este es un principio clave de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de las Naciones Unidas. El principio formula la pregunta si la colocación o la intervención es necesaria para el desarrollo pleno y saludable del NNA.<sup>24</sup>

**Protección infantil:** es el proceso de asegurar que los NNA estén protegidos de todas las formas de daño a través de estructuras y medidas para prevenir y responder al abuso, negligencia, explotación y violencia incluyendo poner en marcha los procedimientos necesarios para manejar situaciones o problemas que puedan surgir.<sup>25</sup>

**Reintegración:** proceso de transición y retorno permanente de un NNA a un entorno familiar (por lo general de origen) a fin de recibir protección, cuidados y encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de vida. Es el proceso posterior a la reunificación y que implica que

---

<sup>22</sup> Procuraduría General de la Nación y Procuraduría de Niñez y Adolescencia (2019) tomado de <http://www.pgn.gob.gt/procuraduria-de-la-ninez-y-adolescencia/> último acceso 18/03/2019.

<sup>23</sup> Cantwell, N.; Davidson, J.; Elsley, S.; Milligan, I.; Quinn, N. (2012). Op Cit.

<sup>24</sup> Orientado por Cantwell, N.; Davidson, J.; Elsley, S.; Milligan, I.; Quinn, N. (2012). Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'. UK: Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland. [www.alternativecareguidelines.org](http://www.alternativecareguidelines.org)

<sup>25</sup> *Ibid* Better Care Network.

se ha establecido un vínculo emocional entre el NNA y la familia, siendo la reintegración segura y sostenible.<sup>26</sup>

**Reunificación:** es la reunión física de un niño, niña o adolescente separado de su familia o cuidador anterior. La reunificación se refiere únicamente al retorno físico del NNA con una familia con el objetivo de que la familia sea permanente.<sup>27</sup>

**Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República:** institución gubernamental responsable de garantizar la protección, acogimiento, preservación, fortalecimiento y resocialización de la niñez y adolescencia que han sido vulnerados en sus derechos, velando como ente rector por el cumplimiento de los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos. Encargada del programa de familias sustitutas, de hogares de abrigo y protección del Estado.<sup>28</sup>

**Seguimiento continuo:** se refiere al seguimiento del caso, el cual debe realizarse durante dos años consecutivos para determinar que la reintegración es segura y sostenible en concordancia al interés superior del niño.

**Seguimiento del caso:** son visitas regulares de acompañamiento a la niña, niño o adolescente y a la familia para asegurar que el proceso de reintegración se encuentra en concordancia al interés superior del NNA. Se revisa el plan de cuidado en conjunto, así mismo se incluye la vinculación con proveedores de servicios o la referencia a servicios. En dichas visitas se identifica el avance de la reintegración del NNA en la familia y los retos que deben ser abordados. Se realizará durante dos años consecutivos.<sup>29</sup>

**Seguimiento terapéutico del NNA y familias:** parte del seguimiento y supervisión es la identificación de necesidades de apoyo emocional, por lo que durante las visitas de supervisión se determinará el apoyo psicológico que cada familia necesita y la frecuencia de las sesiones con los NNA y otros integrantes de la familia con el objetivo de apoyar la reintegración e identificar posibles fallas en la reunificación.

**Servicios:** Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. Existen diferentes tipos de servicios, como lo son los técnicos; los llevan a cabo personas de especialización media. Los servicios profesionales los prestan personas con formación superior (habitualmente universitaria). Hablamos de psicólogos, trabajadores sociales, pedagogos, médicos, abogados, etc. Los servicios públicos consisten en prestaciones que se consideran de interés general y, por ello, los presta el Estado bien directamente o a través de particulares concesionarias y por último los servicios sociales que forman parte de los servicios públicos, los profesionales que los prestan se ocupan de las necesidades de los más desfavorecidos<sup>30</sup>.

---

<sup>26</sup> Inter-agency Group on Children's Reintegration (2015). Guidelines on Children's Reintegration. Page 7.

<sup>27</sup> Ibid. Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, *Op Cit.*, Page 10.

<sup>28</sup> Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Memoria de labores 2017-2018. Página 6

<sup>29</sup> Ibid. Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, *Op Cit.*, Page 9.

<sup>30</sup> Recuperado de <https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/>

**Servicios familiares y comunitarios:** se refieren a los servicios ambulatorios que brindan las instituciones gubernamentales o privadas que restituyen derechos a la niñez y adolescencia, dentro del sistema de protección. Por ejemplo, servicios de salud, económicos, alimentación entre otros.

**Transferencias monetarias:** subsidio económico temporal otorgado a las familias seleccionadas para poder cubrir necesidades especiales relacionadas con el cuidado familiar de una NNA cuando por su condición de pobreza y necesidades médicas no pueden ser cubiertas por los medios de la familia.

**Vinculación con servicios sociales existentes en la comunidad:** mecanismo de coordinación con instituciones vinculadas al Sistema de Protección, realizado por profesionales de trabajo social, con el propósito de vincular los servicios de protección social a las familias, NNA para asegura la restitución de sus derechos y la reintegración familiar segura y sostenible.

**Vida independiente:** apoyo que se brinda a un o una adolescente que se encuentra en un hogar de abrigo y protección que no podrá ser integrado a una familia para que realice la transición a la vida fuera de la institución por sus propios medios. La asistencia puede incluir indicación de la hora, el presupuesto, la cocina, la búsqueda de empleo, asesoramiento, formación profesional y la crianza. Este proceso es apoyado por psicología y trabajo social.<sup>31</sup>

**Vinculación con oportunidades de empleo:** esfuerzos realizados por el área de trabajo social para vincular a él o la adolescente a oportunidades de empleo y/o emprendimiento para ser una persona económicamente independiente de acuerdo con sus habilidades e intereses.

**Vulnerabilidad:** es cuando una persona o NNA, estar fácilmente abierto o expuesto a los riesgos de su bienestar.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Changing the Way We Care (2018). Toolkit for a Rapid Situational Analysis of Charitable Children's Institutions in Kenya, Pilot in Kisumu, Nyamira and Kiambu, Page 10.

<sup>32</sup> Ibid. Manteniendo a los Niños y Niñas en Familias Saludables y Protectoras

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realiza bajo la iniciativa Changing the Way We Care (CTWW por sus siglas en inglés), “Cambiando la forma en que Cuidamos” impulsada por un consorcio liderado por Catholic Relief Services, CRS y con la participación de Maestral International, iniciativa que se ejecuta promoviendo la preservación familiar y el cuidado de la niñez y adolescencia en una atmosfera familiar, con el objetivo de reducir el cuidado residencial innecesario de niñas, niños y adolescentes.

El objetivo general del estudio es: identificar y documentar mejores prácticas en la prestación de servicios residenciales de cuidado, orientados *a la transformación de servicios de cuidado de la niñez y adolescencia en Guatemala*, que permita a la iniciativa CTWWC, a las instituciones vinculadas al Sistema de Protección y al gobierno de Guatemala en su conjunto, comprender con mayor claridad los desafíos y oportunidades que presenta la reunificación y reintegración de niñas, niños o adolescentes que se encuentran bajo medida de protección temporal, en los hogares de protección y abrigo, públicos y privados del país; para incorporar cambios en la estrategia de reforma del cuidado de la niñez y adolescencia vulnerados en sus derechos o que han sido separados del cuidado parental.

Dentro del marco anterior, la iniciativa CTWWC, ha iniciado una labor significativa en los hogares de cuidado residencial públicos y privados, a nivel nacional y especialmente, en el departamento de Zacapa, el cual constituye el área de demostración. CTWWC brinda asistencia técnica a los hogares privados de Paraíso Infantil y Casa Esperanza, así como al Hogar de Primera Infancia de Zacapa, a cargo de la SBS. Dentro del marco de la iniciativa, se considera importante conocer las buenas prácticas enfocadas a la reforma del cuidado residencial, sus acciones, metodologías, procesos de reunificación y reintegración para el cuidado familiar y/o comunitario, que se desarrollan en los demás hogares de protección del país.

Por lo anterior se realizó un trabajo de investigación documental y de campo a través de entrevistas a los equipos multidisciplinarios integrados por 73 profesionales en total (directores, coordinadores, trabajadoras sociales, psicólogas, abogadas y pedagogas) de 20 hogares, de los cuales 6 son públicos y 14 privados, cuyos resultados permitieron conocer las acciones metodológicas de cómo los hogares de protección y abrigo, públicos y privados, realizan los procesos de reunificación familiar, vida independiente, reintegración familiar y servicios a la comunidad para prevenir la separación.

Respecto al proceso de reunificación familiar, entendida como la reunión física de una niña, niño o adolescente separado de su familia o cuidador anterior, se observó que todos los hogares realizan esfuerzos encaminados a lograrlo, para lo cual desarrollan diversas acciones para fortalecer los vínculos familiares de las niñas, niños y adolescentes hacia sus entornos familiares y de sus familias hacia la población. Para el efecto, se apoyan en métodos y acciones de trabajo frecuentes como llamadas telefónicas, videollamadas, visitas familiares, escuela de padres. Sin embargo, existen otras acciones menos practicadas, que realizan algunos hogares como lo son los grupos de autoayuda para la familia y los abordajes terapéuticos (muchos de ellos de emergencia) dirigidos a las familias, con el propósito de equilibrarlos emocionalmente y prepararlos para la reunificación familiar.

Por otro lado, algunos hogares practican procesos de reintegración familiar, entendido como el proceso de transición y retorno permanente de la niñez y adolescencia con una familia (por lo

general de origen) con el objetivo de recibir protección, cuidados, encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de vida, muchos de ellos solo realizan llamadas telefónicas o video llamadas con el propósito de monitorear la adaptación en el retorno al hogar, de las niñas, niños o adolescentes. Se encontró que este seguimiento se realiza por un período promedio de 6 meses.

Existen otros hogares en menor cantidad, que practican las visitas domiciliarias del equipo psicosocial y/o desarrollan la escuela de padres, con el propósito de seguir fortaleciendo las capacidades parentales y los vínculos familiares. Según indican en las entrevistas, la visita domiciliaria es más efectiva que las llamadas telefónicas, debido a que hay una constatación física de parte de la trabajadora social, sobre el bienestar de la niñez y adolescencia reunificada, tienen la oportunidad de realizar la revisión del cumplimiento de acuerdos y el monitoreo al proyecto de vida. Adicionalmente hay oportunidad de consultar fuentes colaterales, que retroalimenten la información familiar recabada y/o identifican si existe riesgo para los niños, niñas o adolescentes reunificados, y tomar las acciones correspondientes para prevenir el retorno al Sistema de Protección de Niñez y Adolescencia (SPNA). Así mismo es importante tomar en cuenta que las acciones de reunificación se han visto limitadas por las consecuencias de la pandemia del COVID-19, por lo que es posible que, en otro momento, dichas acciones se realicen más ampliamente y con mayor frecuencia.

Se observó, la práctica que realizan en los hogares consultados, respecto a la gestión de casos y vida independiente. Encontrando que de los 20 hogares consultados; 17 han realizado acciones para la vida independiente, por ejemplo, han creado un proceso de transición en el cual progresivamente los y las adolescentes van adquiriendo destrezas, habilidades y responsabilidades para la vida adulta. En algunos hogares como el Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4 de la SBS, están en proceso de especializar la atención, así mismo existen otros hogares públicos y privados, que han desarrollado este tipo de acciones que aún no están sistematizadas, pero avanzan en la implementación de una metodología especializada.

Al respecto se observó que nueve hogares de la muestra, han creado una etapa de transición, caracterizada por la asignación de una casa específica para adolescentes que van a la vida independiente, cuyos programas de trabajo se enfocan en promover las responsabilidades ciudadanas, la estabilidad emocional, la educación y el fortalecimiento de destrezas y habilidades técnicas para la preparación de la vida laboral, así como la coordinación de instituciones y servicios que apoyen tanto el área técnica como la ubicación laboral.

Un punto importante identificado en los diferentes procesos para asegurar la reunificación o vida independiente exitosa es que, nueve hogares han especializado su atención en los siguientes perfiles: tres en violencia sexual; uno en trata de personas; uno en explotación sexual y trata de personas; uno en discapacidad; uno en víctimas de maltrato en todas sus formas; uno en riesgo social (consumo de sustancias y filiación a pandillas) y por último uno se especializa en vida independiente.

Adicionalmente se observó que el proceso en la gestión de casos, ha sido orientado por el Consejo Nacional de Adopciones, estableciendo una ruta, la cual inicia con el ingreso de la niña, niño o adolescente al hogar, evaluación inicial que se realiza dentro de las primeras 48 a 72 horas de su ingreso, luego la evaluación integral que es más profunda en las áreas de psicología, trabajo social,

jurídica, educación y salud, de la cual resulta un diagnóstico y la última fase de la ruta que presentan, es el tratamiento el cual lo definen en el plan de vida y el proyecto de vida.

La última acción que realizan los equipos multidisciplinarios previo a la reunificación familiar es la elaboración de informes para la audiencia definitiva. No todos los hogares cuentan con la gestión de casos sistematizada, protocolos, instrumentos, rutas de atención, estudios de caso o juntas técnicas, pero si realizan acciones generales como la discusión de casos entre psicóloga y trabajadora social y llevan un expediente del caso.

Por último, el informe presenta las buenas prácticas identificadas y las agrupa según intervención, por ejemplo:

- a) Niñez y adolescencia: la práctica de la atención integral, atención psicosocial personalizada y grupal, la atención adecuada a las niñas y adolescentes madres.
- b) Familia: procesos de sensibilización, formación y orientación con enfoque de derechos, la coordinación y el apoyo de los servicios, entre otros
- c) Institucionales como especialización de los servicios y personal, la efectiva comunicación entre hogar e instituciones garantes del sistema, como PGN, entre otros.

Así mismo presenta los desafíos encontrados, los cuales, con el propósito de organizar su presentación, se identificaron por responsables de su solución, resaltando a las instituciones responsables, por ejemplo: en el caso del acogimiento residencial prolongado se encontró que 5 hogares de protección privados estudiados, evidenciaron las consecuencias de dicha condición aduciendo que afecta gravemente el desarrollo psicoemocional de la población en mención. PGN, SBS y OJ enfrentan un gran desafío para desarrollar políticas públicas y programas que prevengan y superen esta situación. En el tema de discapacidad se encontró que, 11 hogares estudiados (3 públicos y 8 privados), han recibido niñez y adolescencia con discapacidad y se enfrentan a las necesidades especializadas de atención. Lo anterior representa un desafío para las instituciones garantes como la SBS, MSPAS, MINEDUC, OJ, MIDES entre otras, por lo que se deben crear políticas públicas y mecanismos de atención especializados y descentralizados, que brinden respuesta de acuerdo con el interés superior del niño niña. En el caso de procesos de adoptabilidad se identificó el siguiente desafío: 7 hogares entrevistados, (6 privados y 1 público) tienen en cuidado residencial a niñas, niños y adolescentes declarados en adoptabilidad, quienes refirieron demora en los procesos de investigación, declaratoria de adoptabilidad e integración a familia adoptiva. PGN, OJ y el CNA se enfrentan con el desafío de cumplir con los plazos jurídicamente prudenciales y garantizar la restitución de derechos en base al interés superior del niño o niña.

Se evidenció el esfuerzo que realizan todos los hogares estudiados, para desarrollar los procesos de reunificación familiar, porque han tomado conciencia que el mejor lugar para que la niñez y adolescencia crezca y se desarrolle es la familia, por lo que sus mecanismos se encaminan en fortalecerlos de manera integral y prepararlos para que la reunificación familiar sea exitosa. El estudio demostró que existen buenas prácticas que se podrían replicar, pero también desafíos para quienes intervienen en el cuidado residencial que es necesario abordar para mejorar la calidad de la atención. Respecto a la transformación de los servicios residenciales a familiares y comunitarios hay acciones incipientes, y existen algunas experiencias que son importantes tomar en cuenta, sin embargo, hace falta mucho por recorrer.



## 2. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realiza dentro del marco de la iniciativa “Cambiando la Forma en que Cuidamos” (Changing the Way We Care, CTWWC por sus siglas en inglés), la cual es liderada por Catholic Relief Services, CRS y con la participación de Maestral International.

El estudio se denomina **“Buenas prácticas en la prestación de servicios de cuidado residencial de la niñez y adolescencia en Guatemala”**, orientados a la transformación de servicios de cuidado residencial a familiares y comunitarios de la niñez y adolescencia en Guatemala, cuyo objetivo es identificar y documentar mejores prácticas en la prestación de servicios residenciales de cuidado, orientados a transformación de servicios de cuidado de la niñez y adolescencia en Guatemala, que perita a la iniciativa CTWWC, a las instituciones vinculadas al Sistema de Protección y al gobierno de Guatemala en su conjunto, comprender con mayor claridad los desafíos y oportunidades que presenta la reunificación y reintegración de niñas, niños o adolescentes y que se encuentran bajo medida de protección temporal en los hogares de protección y abrigo públicos y privados del país para incorporar cambios en la estrategia de reforma del cuidado de la niñez y adolescencia vulnerados en sus derechos o que han sido separados del cuidado parental.

Las actividades se desarrollaron con el apoyo de la Unidad de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales, del CNA, quienes facilitaron toda la información necesaria y los contactos para realizar el trabajo de campo, con los hogares registrados y seleccionados para la realización del presente estudio. Para lograr la gestión de las diversas acciones, se contó con la dirección, el apoyo y acompañamiento de representantes de CTWWC GT y CRS, quienes facilitaron la coordinación con el CNA, así como con los hogares participantes de la SBS.

Para realizar el estudio, inicialmente se elaboró un plan de trabajo que dio inicio el 2 de agosto y finalizó el 30 de septiembre del presente año, el cual contempló objetivos, metodología, actividades y la calendarización de las acciones a desarrollar.

El presente informe contiene el proceso de la implementación del plan de trabajo y el análisis de los resultados obtenidos en la fase de recolección de datos. Para el efecto inicialmente y con el apoyo de los equipos psicosociales integrados por 5 psicólogas y 5 trabajadoras sociales que supervisan los hogares del CNA, a través de grupo focal, se priorizó a los hogares que -según su experiencia- presentaban las mejores prácticas identificadas en los procesos de reunificación, reintegración familiar, vida independiente, y otras alternativas de cuidado familiar, por lo que se identificaron 35 hogares, en base a los cuales las consultoras propusieron el perfil de los hogares públicos y privados que formarían parte de la experiencia y al ser autorizado por representantes de CTWWC-CRS, se procedió a identificar la muestra para el desarrollo del estudio.

El perfil que permitió seleccionar los hogares participantes en el estudio, integraba las siguientes características: datos generales del hogar de protección y abrigo, como nombre, dirección, perfil de atención entre otros, identificación de las personas responsables de la atención del cuidado residencial e identificación de contenidos técnicos; por ejemplo: a) hogares que cuenten con metodologías o acciones de reunificación, reintegración familiar y demás alternativas de acogimiento temporal, b) metodologías o acciones para preparar a adolescentes que van a vida independiente y seguimiento a la vida adulta, c) coordinación de servicios familiares y comunitarios d) desarrollo de la gestión de casos, e) coordinación con las instituciones del sistema jurídico y f)

personal profesional competente para brindar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en acogimiento residencial temporal y sus familias.

Para identificar la muestra se utilizó el muestro intencional o por conveniencia, debido a que el manejo de datos tiene características cualitativas, por lo que se realizó el análisis y se definieron 20 hogares (6 públicos y 14 privados) de los 35 hogares priorizados, los cuales fueron validados y autorizados por representantes de CTWWC-CRS.

Como instrumento para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario de 28 preguntas abiertas, el cual se aplicó y fue validado con el equipo multidisciplinario integrado por la coordinadora de programas, psicóloga, trabajadora social y abogada del hogar privado, especializado para niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas. Al revisar los resultados de la validación y recibir las sugerencias de representantes de CTWWC-CRS el cuestionario se modificó y amplió a 33 preguntas. A partir de ese momento y con la muestra definida, se procedió al trabajo de campo.

Debido a la emergencia sanitaria que vive el país por la escala de contagios de COVID-19, se realizaron 6 entrevistas presenciales dirigidas a equipos multidisciplinarios (3 de la SBS y 3 privados), guardando las medidas de distanciamiento social, para protección de la población abrigada por los hogares y se realizaron 14 entrevistas, a través de la plataforma virtual zoom.

Para el desarrollo de las entrevistas, las consultoras convocaron a los equipos multidisciplinarios integrados por directoras o coordinadoras, trabajadoras sociales, psicólogas, abogadas y pedagogas de los hogares privados participantes, acordando horarios. La recolección de información se realizó durante 12 días hábiles, debido a que fue necesario ajustar horarios y días, según la disponibilidad de los equipos multidisciplinarios de los hogares entrevistados. Con la recolección de datos, se realizó el vaciado de información para su análisis, y con base a los resultados obtenidos se elaboró el presente documento.

Es importante mencionar que el estudio fue acompañado durante todo el proceso por consultas y revisión documental en el marco de la CDN, Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas del Cuidado de los Niños, así como instrumentos del marco jurídico nacional, como La Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, Ley de Adopciones y Reglamentos, entre otros.

Los resultados del estudio evidencian el uso de metodologías y acciones relevantes que los hogares desarrollan en el proceso de reunificación familiar con las diferentes alternativas para restituir el derecho a la familia, mediante la reintegración familiar y vida independiente, así mismo identifica las mejores prácticas y desafíos que presenta el cuidado residencial para las niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo medida de protección. Adicionalmente refleja de una manera muy general, las acciones que los hogares realizan respecto a la gestión de casos y la gestión para acercar y proveer los servicios esenciales a la niñez y adolescencia y sus familias.

Es importante evidenciar que el presente estudio es un esfuerzo para tener un acercamiento al conocimiento de las buenas prácticas metodológicas y acciones que se desarrollan en los hogares públicos y privados en el proceso de reunificación familiar, vida independiente y reintegración familiar, así como los desafíos que presentan. Por lo anterior, es propicio exhortar a las instituciones vinculadas e interesadas en el tema, a seguir explorando cómo mejorar los procesos de atención familiar para prevenir el cuidado residencial particularmente de manera prolongada e innecesaria y preservar el cuidado familiar.

### 3. LA REFORMA DE CUIDADO EN GUATEMALA

Guatemala es un país multicultural, plurilingüe y multiétnico, rico en cultura, costumbres y tradiciones, así como en recursos naturales. Sin embargo, la distribución de su riqueza no es equitativa, se concentra en pocas manos, lo cual se evidencia en las condiciones de desigualdades sociales y económicas extremas que vive un número significativo de la población, afectando a una vida limitada a los más vulnerables que son las niñas, niños y adolescentes, quienes padecen sus efectos. Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2014: Principales resultados, el 59.3 % de la población se encontraba en pobreza y el 68 % de las niñas, niños y adolescentes habitaban en hogares pobres<sup>33</sup>.

Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadística para el 2020, la población guatemalteca es de 16,858,333 habitantes, de la cual 7,299,298 corresponde a niñas, niños y adolescentes de 0 a 19 años, es decir, cuenta con un número significativo de población joven, que demanda más inversión pública para el respeto y garantías a sus derechos humanos.<sup>34</sup>

La niñez y adolescencia que vive en condiciones de pobreza, pobreza extrema, discriminación, desigualdades, dificultad de acceso a los servicios de protección social como educación, salud, derecho a un nombre, esparcimiento, entre otros, es más vulnerable a la violencia física, descuidos y tratos negligentes en el entorno familiar, porque las capacidades socioeconómicas, emocionales y parentales disminuyen en las familias, lo cual, no les permite proporcionar un cuidado adecuado y satisfacer las necesidades de desarrollo y bienestar de sus hijos e hijas; y en muchas oportunidades las relaciones familiares se tornan violentas por el alto nivel de estrés familiar, provocando la disfuncionalidad o desintegración familiar. Es muy importante aclarar que, familias de condiciones económicas favorables también presentan situaciones de desprotección, violencia y carencia afectiva hacia sus hijos e hijas.

La niñez y adolescencia que proviene de situaciones de desprotección y carentes de afecto, en su mayoría presenta problemas de salud, psicológicos, sociales, conductuales y en algunas oportunidades psiquiátricos. La LPINA en el artículo 9 preceptúa que “los niños, niñas y adolescentes tienen derecho fundamental a la vida. Es obligación del Estado garantizar su sobrevivencia, seguridad y desarrollo integral. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la protección, cuidado y asistencia necesaria para lograr un adecuado desarrollo físico, mental, social y espiritual”. Asimismo, el artículo 4 establece que “es deber del Estado promover y adoptar todas las medidas necesarias para proteger a la familia, jurídica y socialmente, así como garantizarle a los padres y tutores, el cumplimiento de sus obligaciones en los relativo a la vida..., convivencia familiar y comunitaria...”<sup>35</sup>

El contexto socioeconómico de la niñez y adolescencia y su marco regulatorio legal, hace necesaria la intervención de servicios o programas públicos de protección social y atención familiar, coordinados y articulados que contribuyan a sanar la larga historia de carencias sociales, económicas y afectivas de las familias, marcada por su historia particular, su cultura de origen, y en el caso de

---

<sup>33</sup> Instituto Nacional de Estadística (2016). República de Guatemala: Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2014: Principales resultados. Páginas 3 y 15.

<sup>34</sup> Instituto Nacional de Estadísticas (2019). Estimaciones y proyecciones de población a largo plazo. 1950-2050.

<sup>35</sup> Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Artículos 9 y 4.

las mujeres, por el sometimiento a un sistema patriarcal, que les ha vedado la oportunidad de desarrollo.

Cabe indicar, que muchas madres de familia son el sostén único del hogar, porque los progenitores no han asumido la responsabilidad parental y les ha correspondido hacerse cargo del cuidado y protección de los hijos e hijas. Eso las obliga a trabajar fuera de casa y en muchas oportunidades “encargar” su cuidado a otros familiares o personas de la comunidad, o se quedan solos sin la protección de un adulto.

Para ello, se hace necesario, que los programas o servicios estatales enfocados a la preservación familiar, sean descentralizados para acercarlos a la población más necesitada, asegurando que cuenten con lineamientos técnicos con enfoque de derechos, con un presupuesto objetivo para invertir en las necesidades de la familia y de las niñas, niños y adolescentes, con personal capacitado, comprometido, entre otros.

Esto permitiría mejorar la calidad de vida de la niñez y adolescencia y sus familias; eliminar o reducir el impacto de los factores de riesgo y reforzar factores protectores a nivel familiar y comunitario, de manera que se prevenga su desprotección y separación familiar.

La Observación General No. 14 del Comité sobre los Derechos del Niño en el numeral 59. La preservación del entorno familiar y mantenimiento de las relaciones<sup>36</sup> describe que “La familia es la unidad fundamental de la sociedad y el medio natural para el crecimiento y el bienestar de sus miembros, en particular de los niños. El derecho del niño a la vida familiar está protegido por la Convención. El término "familia" debe interpretarse en un sentido amplio que incluya a los padres biológicos, adoptivos o de acogida o, en su caso, a los miembros de la familia ampliada o la comunidad, según establezca la costumbre local (art. 5)”.<sup>37</sup>

Asimismo, en el numeral 60 de la Observación en mención, preceptúa que “Prevenir la separación familiar y preservar la unidad familiar son elementos importantes del régimen de protección del niño, y se basan en el derecho recogido en el artículo 9, párrafo 1, que exige "que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de estos, excepto cuando [...] tal separación es necesaria en el interés superior del niño".<sup>38</sup>

Cuando el SPNA no atiende de manera oportuna, pertinente y profesional la situación de riesgo de la niñez y adolescencia esta se agrava, porque los hace vulnerables a ser víctima de maltrato, violencia sexual, explotación y trata de personas, entre otros, principalmente cuando las familias no son capaces de protegerles de situaciones perjudiciales para su bienestar y desarrollo, o son ellos, quienes les someten a situaciones de violación a sus derechos.

---

<sup>37</sup> Observación General No. 14: sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial. Numeral 59. 2013.

<sup>38</sup> Ibis. Observación General No. 14: sobre el derecho del niño a que su interés superior sea consideración primordial. Numeral 60. 2013.

Las investigaciones indican que, las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, tienen un riesgo grave de padecer problemas de salud mental y física, es decir sufren de alteraciones cognoscitivas y emocionales, traumas que distorsionan el concepto de sí mismas, de su valor, de sus capacidades afectivas, entre otros. Se observa en esta población el uso y abuso de sustancias psicoactivas, conductas autodestructivas, desafiantes, aislamiento, problemas escolares, etcétera. Otros abandonan sus hogares, huyendo de la violencia familiar o del crimen organizado, encontrando apoyo y aceptación de grupos pares que viven en situación de riesgo social, quienes les acogen, otros son captados por el crimen organizado para su involucramiento en pandillas y actos delictivos, así como trata de personas para fines de explotación, entre otros.

Aunado a lo anterior, un número significativo de niñas o adolescentes víctimas de violencia o explotación sexual resultan embarazadas, sin estar preparadas para asumir el rol parental, debido a su edad y falta de madurez en su desarrollo biopsicosocial.

Ante esta situación, se hace necesaria la intervención de las instituciones públicas de protección especial, que deben evaluar y tomar decisiones en base a la supremacía de los derechos, intereses y necesidades de las niñas, niños y adolescentes. En cuya decisión, su objetivo principal es preservar la unidad familiar y cuando sea necesario proceder a la separación, mientras se solventa su situación jurídica considerando, según la LPINA, artículo 21 que “la falta o carencia de recursos materiales de los padres...no constituye motivo suficiente para la pérdida o la suspensión de la patria potestad. Si no existe otro motivo que por sí solo autorice que se decrete la medida, los niños, niñas y adolescentes serán mantenidos en su familia de origen y el Estado prestará la asistencia apropiada a los padres... para el desempeño de sus funciones...”<sup>39</sup>

De acuerdo con el Informe Censo de niños niñas y adolescentes, albergados en hogares privados, autorizados o en proceso de autorización, realizado en febrero y marzo de 2019 a nivel nacional, se encuentran en cuidado residencial 3,318 niñas, niños y adolescentes, de los cuales 1953 corresponden a niñas y adolescentes mujeres y 1365 a niños y adolescentes varones, los rangos de edad de mayor incidencia oscilan de 0 a 17 años. Los 10 principales motivos de cuidado residencial son riesgo social, negligencia, abuso sexual, abandono, situación familiar y económica, vulneración de derechos, orfandad, violencia entre otros. 545 del total de 3,318 se encuentran en cuidado residencial en hogares públicos.<sup>40</sup>

La práctica tradicional del SPNA, por muchos años consideró que la mejor manera de restituir los derechos de la niñez y adolescencia en situaciones de vulnerabilidad era la separación del cuidado parental sustituido por el cuidado residencial, que en muchos casos se convirtió en prolongado y hasta permanente, provocando desvinculación y desapego con la familia. Estudios demuestran que la institucionalización genera problemas en el desarrollo psicológico, social y biológico de la niñez y adolescencia, en el caso de los niños y niñas menores de 3 años, por cada cuatro meses que esté institucionalizado, pierde un mes en su desarrollo.

El cuidado residencial de la niñez y adolescencia vulnerados en sus derechos en Guatemala, en su mayor parte recae en organizaciones privadas (83.5%), quienes, con recursos propios, esfuerzo, dedicación y compromiso logran brindar los servicios que les corresponde y acordes a sus

---

<sup>39</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Decreto 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 21.

<sup>40</sup> Informe Censo de niños niñas y adolescentes, albergados en hogares privados, autorizados o en proceso de autorización, realizado en febrero y marzo de 2019 a nivel nacional. Abril 2019. Páginas 21, 33 y 38

posibilidades presupuestarias, el 16.5% está a cargo de la SBS, a través de los programas de cuidado residencial, quienes cuentan con una asignación presupuestaria provenientes de los recursos del Estado.

Las Directrices sobre las Modalidades Alternativas del Cuidado de los Niños, tiene por objeto promover la aplicación de la CDN, y de las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales enfocados a la protección y bienestar de los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación, establece pautas para la orientación política y práctica relativas a la protección y bienestar de las niñas, niños y adolescentes privados del cuidado parental o en peligro de perderlo, con respecto a dos principios:

- a) **la necesidad**, la cual se enfoca a apoyar a las niñas, niños y adolescentes a permanecer en su familia y, que sean protegidos por ella. Dicta que la pobreza por sí misma, no es justificación para que sean separados de su familia y ubicados en cuidado residencial. Separarles de su familia debe ser una medida de último recurso, en lo posible temporal y por el menor tiempo, previo a una evaluación rigurosa; en estos casos, los programas o servicios sociales juegan un rol importante para evitar la separación y velar porque las familias tengan formas de apoyo familia.
- b) **la conveniencia**, que define una serie de tutelas alternativas de acogimiento, las cuales deben estar adaptadas a sus necesidades individuales. Entre ellas, están: i. Acogimiento en el ámbito de la familia extensa o con amigos íntimos de la familia conocidos de la niña o niño. ii Acogimiento en hogares de guarda (familia sustituta), distinta de su propia familia, que ha sido seleccionada, declarada idónea, aprobada y supervisada para ejercer ese acogimiento. iii) Otras formas de acogida en un entorno familiar o similar. iv Acogimiento residencial. v Soluciones de alojamiento independiente y tutelado de niños.

En Guatemala, le corresponde a la PGN a través de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia, según la Ley de Protección de Niñez y Adolescencia, artículo 108. Atribuciones:<sup>41</sup> a) representar legalmente a aquellos niños, niñas y adolescentes que carecieren de ella. b) Dirigir de oficio o a requerimiento de juez competente, la investigación de los casos de niños, niñas y adolescentes amenazados en sus derechos; interviniendo de forma activa en los procesos judiciales de protección. c) Evacuar audiencia y emitir opinión jurídica en los procesos judiciales, notariales y administrativos que la ley señala, haciendo valer derechos y garantías. Para el efecto, deberá tener como mínimo un Procurador de la Niñez y Adolescencia, en la jurisdicción de cada Juzgado de la Niñez y Adolescencia.

Dicha institución es la responsable de investigar aquellas denuncias recibidas respecto a la amenaza o violación de derechos de la niñez y adolescencia, quien debe conocer o personarse al lugar y constatar de manera inmediata el hecho, -si efectivamente se llegase a comprobar que su vida e integridad física y emocional está en riesgo-, procede a separarle del lugar, con el propósito que cese de manera inmediata la vulneración. Evalúa el caso, determina el estado y condición emocional y define si amerita intervención de protección judicial, penal o administrativa.

Además, tiene la responsabilidad de ubicar y evaluar a la familia u otra alternativa familiar de la niñez y adolescencia en situación de vulnerabilidad, procediendo a confirmar o descartar su idoneidad en base a su interés superior, considerando el artículo 14, párrafo dos de la Ley de

---

<sup>41</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Artículo 108.

Protección Integral de la Niñez y Adolescencia<sup>42</sup> que preceptúa que “Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho de no ser separado de su familia, sino en las circunstancias especiales definidas en la ley y con la exclusiva finalidad de restituirle sus derechos”. Esto con el propósito de evitar la separación familiar en los casos donde corresponda y prevenir el cuidado residencial innecesario.

En los casos donde las profesionales de la PGN consideran que corresponde una medida de protección, luego de evaluar las condiciones particulares del caso, el interés superior y agotar la investigación de alternativas familiares, procederán a presentarlo ante juez competente de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, o Juez de Paz si fuese día y hora inhábil, quien, conocerá el caso, escuchará y tomará en consideración la opinión del niño, niña o adolescente respecto a su situación, previo a tomar decisiones, considerando la pauta número 13 de Las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños que indica que “La separación del niño de su propia familia debería considerarse como medida de último recurso, y en lo posible, ser temporal y por el menor tiempo posible...”<sup>43</sup>

El juez garantizará que la institución responsable de la investigación haya agotado todas las alternativas familiares o comunitarias para su protección; y cuando no fue posible su ubicación, o estas no hayan aceptado la responsabilidad; determina la medida de protección y abrigo en base al interés superior, asegurándose que el hogar abrigante cumpla con las condiciones para su cuidado y protección. El juez deberá explicar al niño, niña o adolescente, de acuerdo con su edad y madurez, el motivo por el cual fue seleccionada la medida. Esto de acuerdo con las garantías procesales, de la LPINA, Artículo 116.<sup>44</sup>

La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal define las atribuciones de los jueces en mención. Artículo 103. Atribuciones de los Juzgados de Paz en materia de derechos de la niñez y adolescencia:<sup>45</sup>

- a) Conocer y resolver las solicitudes de medidas cautelares que sean necesarias para el cese de la amenaza o violación de un derecho humano de la niñez y adolescencia, pudiendo dictar las medidas establecidas en los literales, e, g, h, i del artículo 112
  - e. Ordenar tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, en régimen de internamiento en hospital o tratamiento para que sea administrado en casa del niño, niña o adolescente, según corresponda.
  - g. Colocación provisional del niño, niña o adolescente en familia sustituta.
  - h. Abrigo temporal del niño, niña o adolescente en entidad pública o privada, conforme las circunstancias particulares del caso
  - i. En caso de delito o falta cometida por adulto o adolescente, certifica lo conducente a un juzgado correspondiente.
- b) Supervisar la ejecución de las medidas cautelares y definitivas que el Juez de la Niñez y Adolescencia dicte y así le sea solicitado.
- c) Una vez decretada la medida cautelar, el expediente deberá ser remitido, a la primera hora hábil del día siguiente, al Juzgado de la Niñez y Adolescencia competente.

---

<sup>42</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Artículo 14, párrafo dos

<sup>43</sup> Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de las Naciones Unidas. Resolución No. 64/142. Numeral 13

<sup>44</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Garantías procesales. Artículo 116

<sup>45</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Atribuciones de los Juzgados de Paz. Artículo 103

Asimismo, del artículo 115. Retiro del agresor o separación de la víctima del hogar. En caso de maltrato o abuso sexual realizado por los padres o responsables, la autoridad competente podrá determinar, como medida cautelar, el retiro del agresor del hogar o la separación de la víctima del núcleo familiar, según las circunstancias.<sup>46</sup>

Artículo 104. Atribuciones de los Juzgados de la Niñez y Adolescencia:<sup>47</sup>

- a) Conocer, tramitar y resolver aquellos hechos o casos remitidos, denunciado o conocidos de oficio, que constituyan una amenaza o violación a los derechos de la niñez y adolescencia y que, a través de una resolución judicial, se restituya el derecho violado o cese la amenaza o violación de este.
- e) Realizar el control judicial de la medida o medidas decretadas en forma provisional  
Entre otras.

Asimismo, entre otros, le corresponde a los Juzgados de Niñez y Adolescencia, según la Ley de Adopciones. Artículo 35. "...dictar una sentencia que declara la violación del derecho a una familia de un niño y ordenará la restitución de dicho derecho a través de la adopción. El juez de niñez y la adolescencia en la misma resolución deberá declarar la adoptabilidad del niño y ordenará a la Autoridad central que inicie el proceso de adopción".<sup>48</sup>

Posterior a que el juez decrete la medida de protección y abrigo, las niñas, niños y adolescentes son trasladados a un hogar, público o privado, asegurándose que cumpla con criterios para su protección e interés superior.

Le corresponde a la SBS (por medio de los hogares de protección y abrigo) como ente gubernamental brindar la protección especial a la población que se encuentra sin cuidado parental, función que coadyuvan los hogares privados.

De acuerdo con el *Reglamento Orgánico Interno de la SBS, Acuerdo Gubernativo Número 101-2015, Artículo 3. Competencias*<sup>49</sup>, le corresponde a la institución: "ejecutar a nivel nacional las políticas nacionales en materia de niñez y adolescencia, programas y servicios dirigidos a la prevención y restitución de los derechos de la niñez y adolescencia a nivel nacional, fortalecer la preservación familiar, así como reinsertar y resocializar a los adolescentes en conflicto con la Ley Penal". Para su funcionamiento, según el artículo 7, cuenta con una estructura administrativa, que a la vez tiene bajo su responsabilidad órganos sustantivos, de interés del Estudio, quienes implementan los programas o servicios:<sup>50</sup>

- a) Secretario de Bienestar Social
- b) Subsecretario de Preservación Familiar, Fortalecimiento y Apoyo Comunitario.
- c) Subsecretario de Protección y Abrigo y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

---

<sup>46</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Retiro del agresor o separación de la víctima del hogar. Artículo 115.

<sup>47</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Atribuciones de los Juzgados de la Niñez y Adolescencia. Artículo 104.

<sup>48</sup> Ley de Adopciones. Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 35

<sup>49</sup> Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Acuerdo Gubernativo Número 101-2015, Artículo 3. Competencias. Página 2. 2015.

<sup>50</sup> Ibis. Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Estructura Orgánica y Órganos Sustantivos. Artículo 7



- d) Subsecretario de Reinserción y Resocialización de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal (esta no se tomará en cuenta para el Estudio)
- e) Dirección Departamental

Cabe indicar que, de acuerdo con las funciones que le confiere el Reglamento *Orgánico Interno de la SBS, Acuerdo Gubernativo Número 101-2015*, le corresponde a cada Subsecretaría lo siguiente:

*Artículo 13. Subsecretario de Preservación Familiar, Fortalecimiento y Apoyo Comunitario* “es el encargado de desarrollar programas y servicios dirigidos al fortalecimiento de las familias y la comunidad en el cumplimiento de sus responsabilidades en el cumplimiento de sus responsabilidades de cuidado, atención, educación y protección de las niñas, niños y/o adolescentes bajo su responsabilidad, teniendo como objetivo la prevención y recuperación de los espacios perdidos para que los padres asuman actitudes responsables en el cuidado de su hijas e hijos”.<sup>51</sup>

Tiene bajo su responsabilidad los siguientes órganos sustantivos

- a) Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes con Discapacidad
  - Departamento de Atención a la Niñez y Adolescencia con Discapacidad
  - Departamento de Subsidios Familiares
- b) Dirección de Primera Infancia:
  - Departamento de Centros de Atención Integral

Los servicios que brinda esta Subsecretaría son vitales para la protección social de la niñez y adolescencia, que se encuentra en situación de desprotección, vulneración o discapacidad, porque ofrece alternativas que protegen y previenen riesgos de vulneración, abandono o separación familiar.

Brindan atención a las niñas, niños, adolescentes y sus familias que a criterio de juez competente requieren una atención psicológica, social, jurídica y pedagógica, como alternativa a la no institucionalización a través del Programa de Atención y Orientación Especializada a Niñez y Adolescencia no Institucionalizada y su Familia.

Asimismo, ofrecen apoyo económico a las familias en condiciones de pobreza, que tienen hijos o hijas en condición de discapacidad.

*Artículo 15. Subsecretario de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia* “es el responsable de planificar, organizar, aprobar, dirigir, supervisar y evaluar los programas y acciones que brinden alternativas de acogimiento familiar temporal, protección y abrigo residencial y no residencial a las niñas, niños o adolescentes que por orden de autoridad judicial competente son separados de su familia o que no cuentan con ella. Asimismo, desarrolla programas especializados y servicios integrales dirigidos a la niñez y adolescencia en situación de protección especial que les permita fortalecer sus potencialidades para el disfrute de una vida digna a través de las Direcciones a su cargo. Coordinar, monitorear y supervisar los planes y programas técnicos y administrativos en los diferentes servicios de protección integral especial a la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, cuando son separados de su medio familiar o carecen de él”

---

<sup>51</sup> Ibis. Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Funciones. Artículo 13, 15 y 111.

Tiene bajo su responsabilidad los siguientes órganos sustantivos:

- a) Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial
  - Departamento de acogimiento Familiar y Temporal (Familias Sustitutas)
  - Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Leve y Moderada
  - Departamento de Adolescencia con Atención Especializada
  - Departamento de Vida Independiente
- b) Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial
  - Departamento de Atención y Orientación Especializada a Niñez y Adolescencia no institucionalizada y su Familia
  - Departamento de Atención no Residencial Casa Joven
  - Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada

Cabe indicar que la SBS cuenta con 19 hogares de protección y abrigo, ubicados en los departamentos de Guatemala (11), Zacapa (2) y Quetzaltenango (6). Está especializando la atención en base a las siguientes vulneraciones: Maltrato en todas sus formas, consumo y filiación a pandillas, discapacidad, primera infancia, violencia sexual, explotación y trata de personas, vida independiente y cuentan con una casa para huéspedes.

Asimismo, es la responsable de brindar al sistema judicial familias de acogimiento temporal, con competencias parentales, que contribuyan al cuidado y protección de las niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, que no requieren del cuidado residencial (principalmente los niños y niñas, menores de tres años, considerando, según investigaciones, que es la etapa de desarrollo donde se crea el apego o vínculo y son más propensos a buscar proximidad con y contacto hacia un cuidado específico en momentos de angustia, enfermedad y cansancio). *El Reglamento del Departamento de acogimiento Familiar Temporal (Familias Sustitutas), en su artículo 3. De las Definiciones* preceptúa que “es el responsable de implementar la Modalidad de Acogimiento Familiar Temporal de niñas niños y adolescentes amenazados y/o vulnerados en sus derechos que hayan sido remitidos por orden de Juez para su colocación en Familias Sustituta para su cuidado y protección temporal en el seno de una familia, previamente acreditada por la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, a través de la Junta Técnica”.<sup>52</sup>

Artículo 111. Dirección Departamental. “es la responsable de la coordinación, ejecución y desconcentración de los programas y servicios que la Secretaría de Bienestar social de la Presidencia de la República, ofrece a nivel nacional para la niñez y la adolescencia. Tiene a su cargo la dirección, coordinación y administración de las sedes departamentales”.

- Departamento de Coordinación Técnica
- Sedes Departamentales

La SBS ha desconcentrado sus programas y servicios a 16 sedes departamentales: 11 sedes con cobertura departamental y 5 con cobertura regional: i. Zacapa (Chiquimula); ii. Baja Verapaz (El Progreso Guastatoya); iii. Quetzaltenango (Totonicapán); vi. Suchitepéquez (Retalhuleu); v. Jutiapa (Jalapa y Santa Rosa). Las sedes departamentales tienen a su cargo la desconcentración de servicios que brinda la SBS, por medio de las 3 subsecretarías antes mencionadas y brindan sus servicios a

---

<sup>52</sup> Reglamento del Departamento de Acogimiento Familiar Temporal (Familia Sustituta). Acuerdo Número DS-216-2018. Guatemala 20 de agosto de 2018. Página 3.

niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos y sus familias. Los casos atendidos son referidos por el Organismo Judicial, casos ambulatorios y por los hogares de protección y abrigo de la SBS.<sup>53</sup>

Las instituciones públicas y privadas que tienen bajo su responsabilidad población en cuidado residencial deben gestionar de manera integral caso por caso, con el propósito de responder adecuadamente a las particularidades de éste, en base a su interés superior e identificar soluciones duraderas a corto, mediano y largo plazo que aseguren su reunificación familiar o comunitaria y una reintegración exitosa. Es por ello, que las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, en su pauta número 13<sup>54</sup> señala que “... Las decisiones relativas a la remoción de la guarda han de revisarse periódicamente y de vuelta del niño a la guarda y custodia de sus padres, una vez que se hubieran resuelto o hubieran desaparecido las causas originales de la remoción, debería responder al interés superior del niño”.

Por lo anterior, y de acuerdo con la LPINA, en su artículo 120. Investigación refiere que, “En cualquier momento del proceso, el juez, de oficio o a petición de parte, ordenará a la Procuraduría General de la Nación realizar las diligencias que permitan recabar información necesaria para resolver el caso”. Y el artículo 121 describe los Medios de Prueba que dicha institución realizará o solicitará: a) Estudios sobre situación socioeconómica y familiar del niño, niña o adolescente. b) Informes médicos y psicológicos de los padres, tutores o responsables. c) requerir a cualquier institución o persona involucrada, cualquier información que contribuya a establecer los derechos afectados”.<sup>55</sup>

La medida de cuidado residencial u otras alternativas familiares debe ser temporal y excepcional, considerando que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, de acuerdo con la CDN. Por lo anterior, el juez que conoce el caso debe evaluar la idoneidad de la medida de manera periódica, para tomar decisiones con base en su interés superior y ver la posibilidad de la reunificación familiar, una vez resuelta las causas que dieron origen a la separación para evitar sus efectos psicosociales.

Otra institución que tiene un rol importante en la vida de la niñez y adolescencia en condiciones de vulnerabilidad es el CNA, responsable de velar y garantizar porque se restituya el derecho a la familia de la niñez y adolescencia que ha sido declarada en adoptabilidad, con el propósito de crecer y desarrollarse en un ambiente familiar seguro y protector; así como garantizar que la población que se encuentra en cuidado residencial temporal reciba una atención adecuada, con enfoque de derechos y apegándose a las directrices de los Estándares de Calidad para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes en Entidades de Abrigo Temporal.

El CNA nace a la vida jurídica, con la Ley de Adopciones, la cual en su artículo 17. Autoridad Central establece que “Se Crea el Consejo Nacional de Adopciones -CNA-, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. El Consejo Nacional de adopciones será la Autoridad Central de conformidad con el Convenio de la Haya... y será la institución encargada de velar por el fiel cumplimiento de los trámites administrativos de todos los expedientes de adopción”.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> Entrevista Velásquez, Lorena, directora de Sede Departamentales. 2021, septiembre 10 (Sandra López, entrevistadora)

<sup>54</sup> Ibis. Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, numeral 13.

<sup>55</sup> Ibis. Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia. Artículos 120 y 121.

<sup>56</sup> Ibis. Ley de Adopciones. Autoridad Central. Artículo 17.

El artículo 18 de la Ley de Adopciones, establece que el Consejo Nacional de Adopciones está estructurado orgánicamente de la siguiente manera: a) Consejo Directivo; b) Dirección General; c) Equipo Multidisciplinario; d) Registro; e) otras que sean establecidas en el Reglamento.<sup>57</sup>

El Reglamento de la Ley de Adopciones, en el artículo 20, define al equipo multidisciplinario como, “la Unidad Técnica que asesora y realiza las actuaciones en los procedimientos técnicos administrativos señalados en la Ley de Adopciones y en este Reglamento.”. Este equipo es coordinado por un coordinador técnico y administrativo y se organiza por subcoordinaciones, siendo estas:<sup>58</sup>

- a) Subcoordinación de Unidad de Atención al Niño: quien evalúa de forma psicológica, social, médica y legal a las niñas, niños o adolescentes que han sido declarados adoptables.
- b) Subcoordinación de Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Biológica: Orienta, informa y asesora a las madres y/o padres en conflicto con su parentalidad, que voluntariamente desean dar a su hijo o hija en adopción.
- c) Subcoordinación de Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva y el Niño Adoptado: orienta y asesora a las familias interesadas en adoptar, a través de talleres informativos y formativos, así como procedimientos técnicos de evaluación psicológica, social y jurídicos.
- d) Subcoordinación de Unidad de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales: autoriza, registra y supervisa hogares de protección dedicados al abrigo y cuidado temporal de NNA.

La Ley de adopciones, en el artículo 30. *Autorización y supervisión de las entidades privadas* refiere que “Las entidades privadas dedicadas al abrigo de niños, serán autorizadas y registradas por la Autoridad Central. La Autoridad Central y los juzgados competentes de conformidad con la Ley de Protección Integral de la Niñez y adolescencia, esta ley y su reglamento deberán velar porque los niños que están bajo medida de protección, les sean respetados sus derechos, de lo contrario, el artículo 34. *Sanciones*, aclara que “Cuando la autoridad constate que los hogares, organismo extranjeros acreditados y cualquier otra institución privada que se dedique al cuidado de niños, no ha respetado o que exista el riesgo de que no sea respetada alguna de las disposiciones de esta ley, así como del Convenio de la Haya, informará a la Autoridad Central y los juzgados de niñez y la adolescencia, para que sean aplicadas las sanciones respectivas de acuerdo al reglamento de esta ley, cuando los hechos a denunciar puedan constituir delito deberá presentarse la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público”.<sup>59</sup>

Asimismo, El Reglamento de la Ley de Adopciones en su artículo 22, regula la responsabilidad de los hogares públicos y privados respecto a la protección de la niñez y adolescencia, caso contrario, las autoridades deben efectuar las denuncias correspondientes y dictar las medidas de protección pertinentes, lo cual se regula en el inciso a.5) Implementación de las medidas necesarias para garantizar la protección de la niñez y adolescencia institucionalizada e imposición de sanciones en caso de incumplimiento de los estándares y recomendaciones realizadas por el CNA.<sup>60</sup>

---

<sup>57</sup> Ibis. Ley de Adopciones. Estructura Orgánica. Artículo 18.

<sup>58</sup> Acuerdo Gubernativo, Número 182-2010. Artículo 20, 21 y 22.

<sup>59</sup> Ley de Adopciones. Decreto Número 77-2007. Artículos 17, 30 y 34

<sup>60</sup> Reglamento de la Ley de adopciones. Artículo 22, inciso a.5.

Ante el contexto descrito, La iniciativa global CTWWC, promueve una reforma al Sistema de cuidado de la niñez y adolescencia, donde se prioriza la población que se encuentra en cuidado residencial o en riesgo de separación familiar al cuidado seguro y estable en familia.

La iniciativa contempla el fortalecimiento del cuidado familiar y la reforma de los sistemas nacionales de cuidado de la niñez y adolescencia, incluida la reunificación, reintegración familiar, el cuidado familiar alternativo y la adopción. Es implementada por el consorcio entre CRS y Maestral International. En la actualidad se ejecuta en los países de Moldova, Kenia, India, Haití y Guatemala. El proceso implementado se fundamenta en las “Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas del Cuidado de los Niños” y brinda un acompañamiento al SPNA.

Para lo cual se plantea tres objetivos:

- a) Los gobiernos promueven el cuidado familiar mediante el apoyo y mejoras de las políticas adoptadas, inversión de la fuerza laboral y fortalecer el sistema nacional y comunitario.
- b) Los niños permanecen o regresan a sus familias a través del fortalecimiento familiar que incluye la opinión de los niños, niñas y adolescentes, el compromiso de la comunidad, así como el monitoreo para asegurar, la reintegración y la transición de los hogares de cuidado a iniciativas de apoyo familiar.
- c) El cuidado familiar fomentado a través de la promoción global, regional y nacional para impulsar políticas, mejores prácticas y redirección de recursos por organizaciones e individuos multilaterales, bilaterales, corporativos, filantrópicos, religiosos y seculares, aumentando así que otros países apoyen el cuidado familiar.

Los tres enunciados anteriores tienen el propósito de reducir el cuidado residencial innecesario de niñas, niños y adolescentes, considerando las limitaciones que representa para su desarrollo integral; para ello se propone impulsar mecanismos de observancia nacional relativos a:

- Una Política de Cuidado Familiar
- La prevención de la separación-reintegración familiar
- La transición de cuidado residencial a servicios familiares y comunitarios.

Considerando el contexto enunciado, y con el propósito de contribuir al SPNA, específicamente su derecho a desarrollarse en un ambiente protector, seguro, familiar y comunitario, se presenta el estudio “*Buenas prácticas en la prestación de servicios de cuidado residencial de la niñez y adolescencia en Guatemala*”, orientado a la transformación de servicios de cuidado residencial a familiar y comunitarios de la niñez y adolescencia en Guatemala.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. GENERAL

- a) Identificar y documentar mejores prácticas en la prestación de servicios residenciales de cuidado, orientados a la transformación de servicios de cuidado de la niñez y adolescencia en Guatemala, que permita a la iniciativa CTWWC, a las instituciones vinculadas al Sistema de Protección y al gobierno de Guatemala en su conjunto, comprender con mayor claridad los desafíos y oportunidades que presenta la reunificación y reintegración de niñas, niños o adolescentes y que se encuentran bajo medida de protección temporal en los hogares de protección y abrigo, públicos y privados del país; para incorporar cambios en la estrategia de reforma del cuidado de la niñez y adolescencia vulnerados en sus derechos o que han sido separados del cuidado parental.

### 4.2. ESPECÍFICOS

- a) Conocer el tipo y alcance de los servicios de protección especial que los hogares de abrigo y protección ofrecen a niñas, niños y adolescentes para asegurar su transición exitosa al cuidado basado en la familia o la vida independiente, en el caso de los jóvenes que abandonan el cuidado residencial (es decir, superan la edad de los 18 años).
- b) Identificar y conocer las metodologías de gestión de casos que utilizan actualmente los hogares de abrigo y protección.
- c) Registrar las buenas prácticas del cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes que permitan socializarlas entre otros hogares de abrigo y protección y que sean un referente para promover la transformación de servicios residenciales a servicios familiares y comunitarios, convirtiéndose en espacios para orientar a servicios basados y orientados en el entorno familiar.

## 5. METODOLOGÍA Y DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño del estudio es de tipo cualitativo y se apoyó en instrumentos como la entrevista, la elaboración de cuestionarios para la recolección de datos, así como de matrices de análisis que permitieron la recolección y el ordenamiento de datos. Adicionalmente, se realizó una revisión básica de bibliografía relacionada con el cuidado residencial y las diferentes alternativas familiares, que incluyó el marco jurídico internacional y nacional, la atención psicosocial de la niñez y adolescencia y su familia.

La metodología utilizada desarrolló las siguientes etapas:

### 5.1. DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

Inicialmente se elaboró el plan de trabajo, que incluyó las diversas etapas y actividades desarrolladas en el estudio, así como calendarización de la presentación de productos descritos en los términos de referencia de la consultoría. Adicionalmente, incluyó autorización de instrumentos, reuniones de acompañamiento y seguimiento del proceso con responsables de CTWWC y el gobierno de Guatemala.

### 5.2. CREACIÓN DEL PERFIL DE LOS HOGARES

Para iniciar la creación del perfil de hogares, se elaboró la matriz de consistencia cualitativa que incluyó información general y estadística de los hogares registrados en el CNA, la cual fue respondida con la información proporcionada por los equipos psicosociales de la Unidad de Autorización de dicha institución. La matriz registró con todos los datos solicitados a 132 hogares de protección privados y 19 públicos. Esto permitió conocer la información del total de hogares registrados.

Posteriormente se elaboró el cuestionario # 1 de preguntas abiertas, cuyo propósito fue identificar información de los hogares públicos y privados que tenían las mejores prácticas en los procesos de interés para el estudio, el cual se aplicó mediante un Grupo Focal presencial, con cada uno de los seis equipos psicosociales de la Unidad de Autorización del CNA, donde se tuvo la oportunidad de revisar el 100% de los hogares registrados.

El objetivo fue priorizar a los hogares que presentaran las mejores prácticas en los procesos de reunificación, reintegración familiar, vida independiente y demás alternativas familiares (acogimiento familiar temporal, adopción y familia comunitaria), por lo que priorizaron 35 hogares, a través del color verde. Para el efecto, inicialmente se solicitó a los equipos psicosociales que de acuerdo con el conocimiento que tenían de los hogares asignados, los organizaran siguiendo la técnica del semáforo, en la cual:

- El color verde correspondió a los hogares, cuya metodología evidenció mejores prácticas en los procesos de reunificación, reintegración familiar, demás alternativas de cuidado y vida independiente.

- El color amarillo correspondió a los hogares que se acercan en la implementación de acciones de reunificación, reintegración familiar, demás alternativas de cuidado y vida independiente, pero que necesitan fortalecer su metodología de trabajo, y
- El color rojo correspondió a hogares que necesitan cambiar su visión residencial a largo plazo por la reunificación familiar.

Luego de la organización realizada, se aplicó el cuestionario # 1 y como resultado del análisis de los datos obtenidos en dichas reuniones, se definió el siguiente perfil:

### 5.3. DATOS DEL HOGAR DE PROTECCIÓN Y ABRIGO

- Nombre
- Dirección, departamento, municipio y comunidad
- Número telefónico, correo electrónico
- Perfil de atención
- Cantidad de niñas, niños y adolescentes abrigados
- Autorización del hogar de protección para realizar el Estudio
- Consentimiento informado de las profesionales entrevistadas

### 5.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO RESIDENCIAL

- Director o directora del hogar de protección, incluyendo: nombre, edad, cargo, género, profesión, años de dirigir el hogar, número telefónico
- Coordinador o responsable del hogar de protección, incluyendo: nombre, edad, cargo, género, profesión y teléfono.

### 5.5. IDENTIFICACIÓN DE CONTENIDOS TÉCNICOS

- Hogares que cuenten con metodologías o acciones que promuevan la reunificación familiar: se refiere a hogares que fortalecen las capacidades parentales, sociales de las familias o responsables y de las niñas niños o adolescentes previos a la reunificación familiar por medio de diferentes acciones.
- Hogares que cuenten con metodologías o acciones que promueven la reunificación y reintegración familiar: son hogares que fortalecen el vínculo entre las alternativas familiares y las niñas, niños y adolescentes previo a su reunificación y posterior a ella (principalmente seguimiento de casos, gestión y derivación de servicios sociales y especializados) con el propósito de acompañarlos por un periodo prudente, hasta determinar que se ha logrado una reintegración exitosa.
- Hogares que promuevan la integración de niñas, niños y adolescentes a familias de acogimiento familiar temporal, considerando que no ameritan su permanencia en cuidado residencial, por su condición particular: hogares que contribuyen en la implementación de acciones, relacionadas con la promoción, captación, evaluación, capacitación de familias de acogida y su seguimiento, con el propósito de prevenir el cuidado residencial de la niñez y adolescencia que no lo ameritan.



- Hogares que apoyan acciones para promover ante el CNA, los casos de niñas, niños y adolescentes declarados en adoptabilidad: son hogares que gestionan los casos declarados en adoptabilidad, con el propósito que la institución restituya su derecho a vivir y desarrollarse en un ambiente familiar permanente.
- Hogares que cuentan con metodologías o acciones para la preparación de adolescentes que pronto cumplirán la mayoría de edad: son hogares que orientan, capacitan y fortalecen las habilidades y destrezas personales, de formación laboral, responsabilidad ciudadana, entre otros, y que su proyecto está enfocado a la vida independiente.
- Hogares que cuentan con programas que apoyan a los y las jóvenes a la integración de vida independiente y su seguimiento hasta el cierre del caso: son hogares que brindan seguimiento a los y las jóvenes, posterior a cumplir su mayoría de edad y egreso del cuidado residencial, con el propósito de fortalecer sus habilidades para su adaptación social y laboral.
- Coordinación de servicios familiares y comunitarios: son servicios públicos o privados a los que los hogares acuden en búsqueda de apoyo a los procesos de prevención, reunificación, reintegración familiar, vida independiente y otras alternativas, que promueven y fortalecen la capacidad de las familias y comunidades para el cuidado y protección de las niñas, niños y adolescentes dentro del ambiente familiar.
- Hogares que cuenten con metodología o acciones para la gestión de casos, orientadas a la restitución de derechos de la niñez y adolescencia a vivir y desarrollarse en un ambiente familiar y comunitario: es el abordaje integral y particular de cada caso, realizado por los equipos multidisciplinarios, donde se evalúan alternativas familiares permanentes, temporales o de vida independiente.
- Hogares que coordinan permanentemente con las instituciones del sistema jurídico, con el propósito de reunificar o integrar a las niñas, niños y adolescentes en un ambiente familiar y comunitario: son hogares que conocen cómo funciona el SPNA y procuran los casos que se encuentran en cuidado residencial, para la restitución de sus derechos, principalmente el derecho a vivir en un ambiente familiar y comunitario.
- Hogares que cuentan con el staff de personal competente para brindar la protección integral de las niñas, niños y adolescentes: se refiere al personal idóneo que cuente con las habilidades y capacidades técnicas para la atención integral de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en cuidado residencial con enfoque de derechos.

Una vez autorizado el perfil por los profesionales responsables de CTWWC-CRS, se continuó con el paso siguiente:

## 5.6. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se priorizó 35 hogares que presentaron las mejores prácticas en la implementación de procesos de reunificación, reintegración familiar, diferentes alternativas familiares y vida independiente. Luego de la identificación, se determinó la muestra, de la siguiente manera:

- **Técnica de muestreo**

Se determinó la técnica de muestreo intencional o por conveniencia, debido a las diversas características cualitativas que presentan los hogares públicos y privados para identificar las buenas prácticas enfocadas a los procesos de reunificación, reintegración, otras alternativas de cuidado familiar y vida independiente; así como el acceso para aplicar los instrumentos en la recolección de datos.

- **Definición de criterios de selección de la muestra**

Se seleccionaron aquellos hogares que:

- ✓ Cumplieron con el perfil seleccionado y descrito con anterioridad
- ✓ Autorizaron su participación en el presente estudio
- ✓ Su estatus ante el CNA fuese: autorizado, revalidado, en proceso de autorización o revalidación
- ✓ Incluidos en la priorización por sus buenas prácticas de atención en la reunificación, reintegración familiar, otras alternativas de cuidado familiar y vida independiente
- ✓ Contaban con 1 año como mínimo de funcionamiento
- ✓ Se encontraban en proceso de transformación de servicios para promover el cuidado y la permanencia de la niñez y adolescencia en un ambiente familiar

- **Proceso de selección de la muestra**

Una vez definido el perfil, se procedió al análisis de los 35 hogares priorizados, enfocando la atención en aquellos que cuentan con las mejores prácticas para el retorno a un ambiente familiar seguro de la niñez y adolescencia que se encuentra en protección y abrigo temporal. Para realizar el análisis, se procedió a elaborar y llenar la matriz de consistencia cualitativa, para determinar la muestra y depurar el listado de aquellos hogares que no cumplieron a cabalidad con los criterios necesarios para lograr los objetivos del estudio.

Adicionalmente a los criterios mencionados y con el propósito de realizar un análisis que integrara los diversos perfiles de atención, se tomó en consideración:

- ✓ Hogares que responden con su atención a las vulneraciones que presenta la niñez y adolescencia: Orfandad, abandono, negligencia, violencias en sus diferentes manifestaciones (física, violencia sexual, explotación, trata de personas).
- ✓ Condiciones de salud: discapacidad, adicciones, desnutrición.
- ✓ Situaciones sociales: afiliación a pandillas, callejización

Se propuso la siguiente muestra de 20 hogares, misma que fue autorizada por las profesionales responsables del estudio de CTWWC-CRS y el CNA:

Hogares privados	Hogares públicos
1. Lazos de Amor	1. Departamento de Atención a Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual con Enfoque de Género
2. Hope for Tomorrow	2. Departamento de Adolescencia con Atención Especializada, Diamante 1
3. Príncipe de Paz	
4. Asociación La Alianza	
5. Esperanza y Futuro	

Hogares privados	Hogares públicos
6. Vida para los Niños, ONG	3. Departamento de Protección Especial, contra el maltrato en todas sus formas, Zafiro 3
7. Aldea Esperanza	4. Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4
8. Centro Nutricional y Hogar San Francisco de Asís	5. Hogar de Primera Infancia de Zacapa
9. Fundación Salvación	6. Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Coatepeque-Quetzaltenango
10. Paraíso Infantil	7. Entrevista con la directora de la Dirección Departamental de la SBS.
11. Casa Esperanza - Familia Horizonte	
12. Fundación Rancho Esperanza	
13. Hogar AHICAM	
14. Hogar Abrigo de Vida	

## 5.7. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se elaboró el cuestionario # 2 de preguntas abiertas que inicialmente contempla 28 preguntas y 6 temas: a) proceso de reunificación, b) proceso de reintegración, c) Vida independiente, d) gestión de casos, e) Servicios y f) Preservación Familiar. En el proceso de reunificación familiar se contempla las diferentes modalidades de alternativa familiar y en servicios se contempla la transformación de servicios. El instrumento fue dirigido a equipos multidisciplinarios de los hogares participantes.

Asimismo, se elaboró el Cuestionario # 2.1 para entrevistar a la directora de la Dirección Departamental de la SBS, entrevista que permitió complementar información respecto a la atención psicosocial ambulatoria, la evaluación psicosocial y seguimiento a los casos de las niñas, niños y adolescentes referidos por los hogares públicos, a las Sedes Departamentales.

### ▪ Validación y reajuste de los instrumentos de recolección de datos

Para realizar la validación del instrumento, se solicitó el apoyo de un hogar privado y especializado en la atención de niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, su autorización para aplicar el Cuestionario # 2, requerimiento que fue aceptado, por lo que, se aplicó al equipo multidisciplinario del hogar.

Luego de la aplicación del instrumento, el equipo participante evaluó positivamente el cuestionario. Sus comentarios fueron positivos, refiriendo que es amigable, se sintieron bien, cómodas y sin presión con su aplicación. Les gustó porque les permitió hablar de su trabajo. La aplicación del cuestionario duró 2 horas con 25 minutos, incluyendo la evaluación.

Al analizar los resultados de su aplicación e incluir las recomendaciones de las profesionales responsables de CTWWC-CRS, el cuestionario fue modificado agregando un tema adicional que fue vida independiente, por lo que el cuestionario # 2 validado, incluye 6 temas y 33 preguntas.

## 5.8. RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de recolección de datos, la Unidad de Autorización del CNA, remitió nota oficial a los hogares definidos en la muestra, solicitando su apoyo para ser parte del estudio y presentando a las consultoras, quienes se comunicaron con las personas responsables de los hogares privados para determinar fecha y hora de las entrevistas. Respecto a la convocatoria de hogares públicos, la solicitud se realizó a nivel institucional.

La aplicación del Cuestionario # 2, de Recolección de Datos, se realizó a través de una entrevista a los equipos multidisciplinarios de los 20 hogares seleccionados, por lo que en total participaron 73 profesionales y un promedio de 3 a 4 personas por hogar. Adicionalmente se realizó una entrevista a la directora de la Dirección Departamental de la SBS, que incluye a las Sedes Departamentales. Esta última entrevista se realizó debido a la importancia que tiene dicha dirección en el proceso de reunificación y seguimiento de la reintegración familiar de niñez y adolescencia abrigada en los hogares de la SBS, así como en la atención ambulatoria para prevenir la separación familiar y evitar el cuidado residencial.

Antes de cada entrevista, se aplicaron consentimientos informados con el propósito de solicitar autorización para grabar las entrevistas y tomar fotografías. En los casos donde la entrevista se realizó de manera virtual, se enviaron a través del correo electrónico y fueron devueltos por el mismo medio o por WhatsApp.

Debido a las condiciones sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, la aplicación del instrumento se realizó de la siguiente manera: 6 entrevistas presenciales (3 a hogares privados y 3 a hogares públicos) y 16 entrevistas virtuales. Dentro de los equipos multidisciplinarios participaron directores, coordinadoras, administradoras, psicólogas, trabajadoras sociales y en menos oportunidades, se contó con la participación de una pedagoga, maestra y abogada.

Las entrevistas virtuales, se realizaron a través de la plataforma zoom, por lo que se crearon los links y se enviaron a las personas responsables de los hogares participantes, a través de WhatsApp o correo electrónico. En las entrevistas se tuvo oportunidad de registrar por escrito información, sin embargo, la grabación complementó datos que se utilizaron para el análisis correspondiente.

## 5.9. ANÁLISIS DE DATOS Y CRUCE DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información, se elaboró una matriz de contenido cualitativo, que incluyó el 100% de preguntas del cuestionario # 2, con el propósito de registrar respuestas descriptivas, cuyo significado era importante para la organización y comprensión de los procesos - metodologías o acciones- de interés del estudio. Adicionalmente del registro de información en los cuestionarios, las entrevistas fueron grabadas, previo consentimiento informado de todos los y las participantes.

La matriz también permitió identificar con facilidad, datos frecuentes entre los hogares, diferencias en la atención, experiencias innovadoras e información relevante para el análisis, por lo que luego de compilar ordenadamente la información, el análisis de datos, la construcción de gráficos y demás insumos, se procedió a la siguiente etapa del estudio.

#### 5.10. HALLAZGOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Es la última etapa del Estudio. Con los instrumentos necesarios, se procedió a organizar el borrador del informe según la estructura descrita en los términos de referencia y se procedió a su presentación a CRS para su revisión, procediendo a realizar los ajustes correspondientes.

Posterior a su aprobación, se procedió a la impresión final.

## 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta una descripción de los hallazgos identificados en la recolección de datos, la cual se organiza de acuerdo con los procesos de reunificación y sus alternativas familiares, reintegración familiar, vida independiente. También se describe la gestión de casos y los servicios coordinados y gestionados para la restitución de derechos de la población durante y posterior al cuidado residencial.

### 6.1. ANÁLISIS DE CONTEXTO

Inicialmente es importante tomar en consideración algunos datos que identifican a los hogares seleccionados para contextualizar el marco en el cual se realizó el estudio:

**Sector público o privado:** Del total de la muestra, 6 hogares correspondieron al sector público y 14 hogares al privado. Este dato refleja la realidad, respecto a que la mayoría de los hogares priorizados, son dirigidos por el sector privado. Sin embargo, es el Estado, por medio del CNA quien acredita a los hogares privados y supervisa a ambos, con el fin de garantizar que los derechos de la población albergada sean restituidos, principalmente el derecho a la reunificación familiar, considerando las diferentes alternativas.



Gráfica 1: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

**Naturaleza de su orientación:** Cabe mencionar que, de los 14 hogares dirigidos por el sector privado, 2 de ellos son laicos y 12 tienen orientación religiosa, aunque es muy importante destacar que en la atención que brindan a la población, respetan su credo.

**Ubicación geográfica:** El estudio incluyó hogares de 7 departamentos de Guatemala, cubriendo con ello, una representación de las regiones de occidente, suroriente, nororiente y la región central del país. La regionalización de los hogares que participaron muestra la opción que tienen los jueces de referir a hogares cercanos a la región de origen de la niñez adolescente que como última instancia requiere de la medida de protección y abrigo.

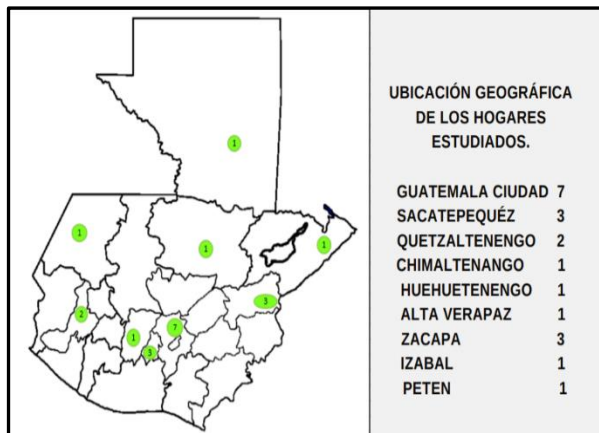
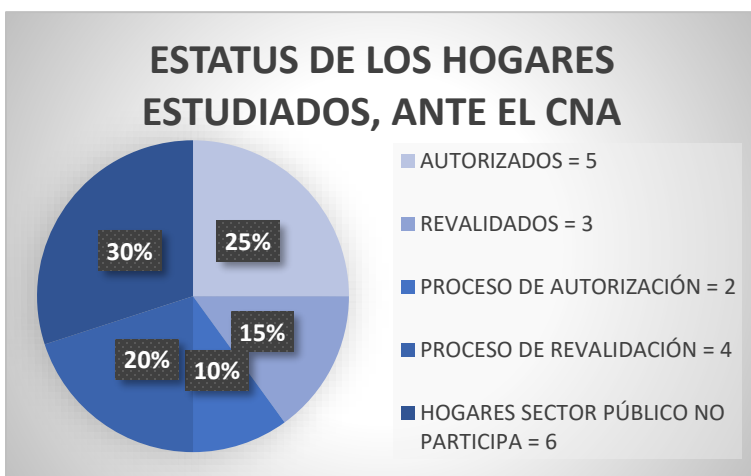


Figura 1: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

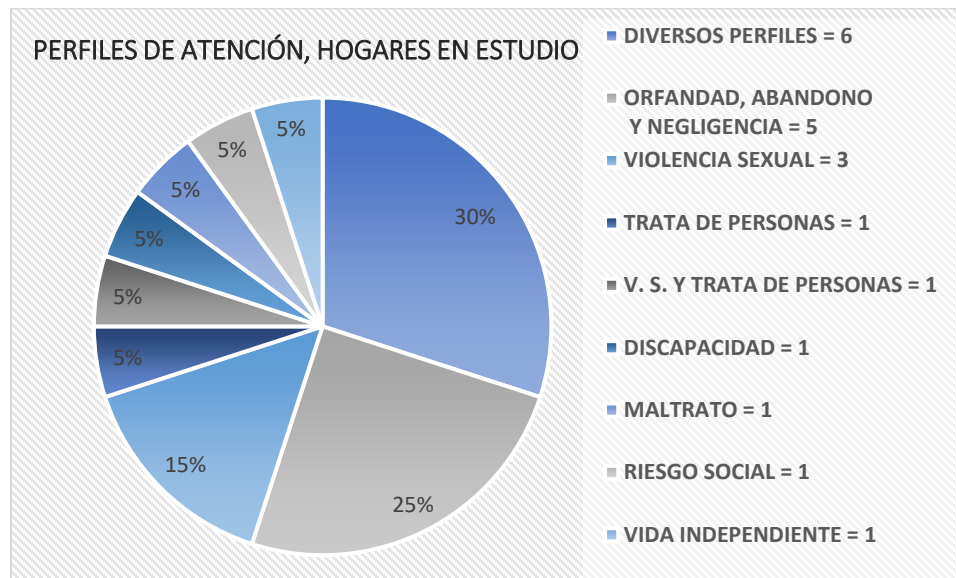


Gráfica 2: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

**Estatus de los hogares:** los hogares privados deben cumplir con los Estándares de Calidad para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes en entidades de Abrigo Temporal y los procedimientos requeridos para ser autorizados o revalidados por el CNA.

Según el cuadro anterior, los 14 hogares privados estudiados, han realizado las gestiones correspondientes para cumplir con los Estándares de Calidad y aunque llevan procesos diferentes, es importante observar que dichos

hogares respetan el mandato del CNA, como garante de la protección de la niñez y adolescencia en cuidado residencial. Lo importante del registro es que los hogares deben cumplir con presentar programas de atención, entre otros documentos, que organizan y son parte de la metodología de atención, tal como se describe más adelante. 6 hogares públicos no tienen esta responsabilidad.



Gráfica 3: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

### Perfil de atención

La muestra de hogares estudiados contempló diversos perfiles, por lo que a continuación se identifican las vulneraciones de derechos que atienden.

- Según la gráfica anterior, predominan 6 hogares privados, cuyo perfil de atención es diverso, por lo que incluyen orfandad, abandono, negligencia, maltrato, violencia sexual o callejización. El segundo grupo de hogares (1 público y 4 privados) tiene un perfil dedicado exclusivamente a la atención de orfandad, abandono y negligencia. Son hogares que tienen más concentrado su perfil. La orfandad y el abandono se convierten en vulneraciones que promueven la permanencia en los hogares, si no se logran otras alternativas familiares para restituir el derecho a la familia. Esta situación se agrava cuando dentro de este perfil también se atiende a niñez y adolescencia con discapacidad, la cual se asocia con enfermedades degenerativas, graves y permanentes. Asimismo, se observó que dentro de estos hogares existe población con esta condición de salud que sí tiene familia, pero no pueden atender las necesidades que implica y son integrados al cuidado residencial.

En adelante se describen los perfiles especializados, porque centran su atención en una sola problemática.

- El tercer grupo brinda un perfil de atención exclusivo a niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, así mismo se incluyó a un hogar privado cuyo perfil atiende violencia sexual y trata de personas. Los delitos de violencia sexual y/o trata de personas son graves y constituyen violación a los derechos humanos de la niñez y adolescencia. Las consecuencias biopsicosociales repercuten significativamente en las víctimas, por lo que, los programas se especializan para atender todas las necesidades que presentan. Esta es una situación muy compleja para las niñas y adolescentes que lo sufren porque adicionalmente al proceso de protección, deben participar



en el proceso penal, que conlleva desgaste personal y emocional, así como experiencias difíciles, pero necesarias para la restitución de sus derechos. 3 hogares de los 20 hogares estudiados acompañan, orientan y brindan atención, a niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual y trata, así como a sus familias, en casos penales.

El abordaje de este perfil incluye la atención a niñas y adolescentes madres en el período de gestación y posterior a este. Asimismo, los hogares cuentan con programas o acciones para la atención de sus hijos e hijas, también abordan las repercusiones emocionales de las niñas y adolescentes que presentan conflicto con la maternidad. En algunas oportunidades solicitan el apoyo del CNA, para que atienda estos casos debido a su especialización.

Los 4 hogares restantes que participaron en el estudio son especializados o en proceso de especialización cuyo perfil es el siguiente:

- Un hogar privado dedicado a la atención de niñez y adolescencia con discapacidad física y/o mental, que atiende enfermedades y discapacidades diversas, leves o severas, que, dependiendo de los daños, muestran edades mentales inferiores a la edad cronológica.
- Un hogar público que dedica su atención a adolescentes mujeres, víctimas de maltrato en todas sus formas, brinda atención integral, enfocada al restablecimiento del equilibrio biopsicosocial de la población, debido a los efectos provocados por la violencia y el maltrato sufrido dentro del ambiente familiar. Las adolescentes presentan problemas de conducta, debido a que la familia carece de competencias parentales para su crianza. Además, trabajan con alternativas familiares y fortalecen las competencias parentales y afectivas de las familias de origen y les enseñan disciplina positiva para aprender a poner límites.
- Un hogar público cuyo perfil de atención es para adolescentes varones en riesgo social (consumo de sustancias adictivas y afiliación a pandillas): es un hogar especializado en este perfil el cual, les ha generado graves conflictos parentales y sociales, debido a las consecuencias provocadas, en la mayoría de los casos por la violencia que han vivido, por las carencias económicas y de afecto de parte de la familia. Para el hogar es importante trabajar paralelamente con la institución especializada SECCATID en la atención del consumo de sustancias adictivas para su rehabilitación y posterior reunificación familiar.
- Y un hogar público para adolescentes mujeres que están cercanas a cumplir 18 años y que no tienen alternativa familiar o que teniéndola no es opción su reunificación: Si bien es cierto, existen otros hogares privados que trabajan vida independiente, la SBS, como ente garante en la protección especial, se ha enfocado a atender estas necesidades para asegurarles una vida adulta digna, fortaleciendo su madurez emocional, creando responsabilidades ciudadanas, habilidades para la vida, desarrollo del área educativa y técnica, para lo cual identifica las destrezas ocupacionales y laborales.

Se observó que los hogares que tienen una cobertura poblacional reducida presentan mayor oportunidad de brindar atención personalizada, periódica y de calidad, especialmente de psicología y trabajo social, que favorece a la niñez, adolescencia y su familia. 2 hogares públicos y 4 privados, de los 20 estudiados, tienen cobertura poblacional reducida (hasta 20 niñas, niños o adolescentes) y consideran que brindan una atención adecuada y oportuna.

## 6.2. METODOLOGÍAS DE ATENCIÓN QUE IMPLEMENTAN LOS HOGARES

En entrevistas realizadas a los equipos multidisciplinares de los hogares participantes, se observó que presentan diversas metodologías de atención, algunos tienen modelos sistematizados bien estructurados, otros cuentan con estructuras metodológicas que están en proceso de sistematización, un último grupo desarrolla acciones metodológicas, y están trabajando para fortalecerlas.

Modalidades metodológicas encontradas:

### a) Hogares con modelos de atención sistematizados y especializados

1. Hogar Lazos de Amor (privado)
2. Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Coatepeque-Quetzaltenango (público)

Ambos hogares, basan su atención en el *Modelo de Comunidad Terapéutica*. Es un modelo que se maneja a nivel internacional con diversas problemáticas y enfoques, según corresponda a la población que se atiende. Define niveles de atención progresivos, valores y una serie de técnicas basadas en el enfoque de derechos, con las que se fortalece el desarrollo y crecimiento integral de la niñez y adolescencia. Así mismo permite especializar la atención a niñas, adolescentes y adolescentes madres (por lo que también brindan atención especial a sus bebés) víctimas de violencia sexual, explotación o trata de personas. También se aplica a las alternativas familiares y aunque por las condiciones actuales provocadas por la pandemia del COVID-19, se han limitado, pero tienen la disponibilidad de implementarlo cuando haya oportunidad.

Lazos de Amor, incluye dentro de su metodología la promoción del acogimiento familiar temporal, el cual es coordinado con el Departamento de Acogimiento Familiar de la SBS. Adicionalmente cuentan con programas de atención ambulatoria en las regiones noroccidente y nororiente del país.

El Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, de la SBS trabaja alternativas de acogimiento familiar temporal en coordinación con el Departamento de Acogimiento, alternativas para ubicar a los niños y niñas de adolescentes madres en conflicto con su maternidad en los casos correspondientes.

### b) Hogares con procesos metodológicos estructurados

#### Hogares que enfocan su atención con un modelo familiar

1. Casa Esperanza / Familia Horizonte  
Hogar privado que maneja la metodología de la "Microcomunidad". Es un sistema comunitario, el cual está estructurado en microcomunidades definidas con sus casas. Son pequeñas comunidades con algunos servicios, donde todos los integrantes de la microcomunidad trabajan y aportan para su propio desarrollo. Su metodología integra una casa para que la familia conviva con sus hijos e hijas cuando visitan al hogar, con el propósito de fortalecer los vínculos familiares.

Además, cuentan con un programa para la atención de adolescentes hombres y mujeres, cuyo proyecto de vida está enfocado a vida independiente. La iniciativa CTWWC acompaña el proceso para la transición de servicios y el fortalecimiento de la gestión de casos en el proceso de reunificación familiar

2. Vida para niños ONG

Hogar privado que cuenta con 7 casas que están distribuidas de acuerdo con grupos poblacionales, según edad, las cuales son dirigidas por una familia. Los programas están enfocados a la atención de niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, niñas y adolescentes madres y un programa especializado que atiende a los bebés, cuyas madres se encuentran en conflicto con su maternidad. Luego de un proceso de atención son reunificados, si corresponde. Han firmado un convenio con la SBS para promocionar, evaluar, preparar y acompañar el proceso de acogimiento familiar temporal. Adicionalmente, cuenta con un Programa de Vida Independiente.

3. Asociación Aldea de Esperanza

Hogar privado que basa su metodología en 3 pilares: Fe, Familia y Futuro, y está estructurada a través de 5 casas separadas para la atención integral de niñas, adolescentes, niñas y adolescentes madres, según corresponda. La metodología orienta a que la dinámica sea basada en el modelo de una familia saludable, el cual se les enseña a las niñas y adolescentes madres, para que la relación con sus hijos e hijas sea respetuosa y amigable. Además, posee una casa destinada al programa de vida independiente. Trabajan acciones de acogimiento familiar en coordinación con la SBS, gestionan ante el CNA los casos de las niñas, niños y adolescentes que han sido declarados en adoptabilidad. También tienen un programa de mentores sensibilizados y capacitados para acompañar los procesos de la población que no cuenta con visitas familiares.

**Hogares que especializan su metodología en el perfil de atención**

1. Hope for Tomorrow

Es un hogar privado que brinda atención a población en orfandad, abandono y discapacidad. Aplica la metodología de “Asesoría y Habilidades Funcionales para la Vida” la cual promueve la autonomía y la independencia de la niña y el niño. Es una metodología sistematizada en Estados Unidos, y sus representantes han capacitado al personal para su implementación. Es adecuada para la población que trabajan debido a que no tienen alternativa familiar. Mantiene constante coordinación con el CNA, para gestionar los casos de adopción.

2. Asociación La Alianza

Hogar privado cuya metodología de atención es especializada para la atención de niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas. Asimismo, cuenta con un programa especializado para niñas y adolescentes madres y sus bebés. Brindan atención a adolescentes que están próximas a cumplir 18 años y las preparan para vida independiente; en casos particulares son derivados a instituciones que brindan atención a mujeres adultas. Adicionalmente tienen un programa de atención psicosocial ambulatoria en Coatepeque, Quetzaltenango y un programa de prevención.

3. Príncipe de Paz

Hogar privado. Su metodología se enfoca a la atención especializada de niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, orfandad y abandono. Sus programas están orientados a la

atención de las vulneraciones y restitución de derechos. Trabajan diversas alternativas familiares, entre ellas acogimiento familiar temporal para lo cual coordinan con la SBS. Adicionalmente gestionan ante el CNA los casos que han sido declarados en adoptabilidad.

4. Esperanza y Futuro

Es un hogar privado cuya metodología se especializa en la atención integral de niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual y está estructurada en 4 fases: la primera se relaciona con el estudio y validación del diagnóstico familiar e identifican cuál es la opinión de la niña respecto a la alternativa familiar, presentada por PGN, la segunda fase; se enfoca en el acompañamiento de las niñas y adolescentes y su relación familiar. La tercera fase se enfoca al planteamiento del tratamiento integral. La cuarta fase se orienta a la implementación del plan de tratamiento.

5. Departamento de Adolescencia con Atención Especializada, Diamante 1

Es un hogar público, que brinda atención a adolescentes varones afiliados a pandillas y/o consumen drogas, practican actividades del modelo de *Comunidad Terapéutica*. Tienen experiencia en la integración de adolescentes a familias de acogimiento familiar y comunitarias.

6. Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4

Es un hogar público, que está especializando su atención para adolescentes mujeres que pronto cumplirán 18 años y que no tienen alternativa familiar, o teniéndola no pueden ser reunificadas. Su atención se enfoca especialmente a preparar a las adolescentes en aspectos propios de la vida adulta, ciudadanía, emprendimiento laboral, empleabilidad, etcétera.

7. Departamento de protección especial contra el maltrato en todas sus formas, Zafiro 3.

Es un hogar público, su metodología de atención es dirigida adolescentes mujeres, víctimas de maltrato y se basa en acciones del modelo de comunidad terapéutica, por lo que al momento han implementado el primer nivel, a través del establecimiento de valores y estructura. Tienen experiencia de integrar a las adolescentes en familias comunitarias.

8. Centro Nutricional y Hogar San Francisco de Asís

Es un hogar privado que brinda atención a niñez y adolescencia, cuya metodología se enfoca en la atención integral, especialmente en el área de nutrición. Se basa en 3 pilares, Fe, Familia y Nutrición. Adicionalmente trabajan vida independiente.

9. Hogar Esperanza y Futuro

Hogar privado de niñas y adolescentes mujeres, que implementa un modelo definido por niveles de atención para la reunificación familiar, los cuales son desarrollados por el equipo multidisciplinario de manera paralela con la niña y adolescentes y familia. Su estructura es definida por casas y ubican a la población de acuerdo con su género y edad.

10. Hogar Primera Infancia de Zacapa,

Es un hogar público, que ha estructurado su modelo de atención separando por género y grupos etarios a la población. Su estructura consta de 9 casas y cada una tiene un nombre, personal asignado y dependiendo de la casa, así es la intervención integral. Por ejemplo, una casa de primera infancia funciona de manera diferente a una de adolescentes. Es un

hogar que ha estado fortaleciendo sus servicios de reunificación familiar con el apoyo de la iniciativa CWWTC. Coordina con el Departamento de Acogimiento Familiar de la SBS para la integración de niñas y niños de primera infancia en familias de acogida y trabaja con dichas familias.

#### 11. Paraíso Infantil

Es un Hogar privado cuya metodología está enfocada en los procesos de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Brinda atención integral, a niñas, niños y adolescentes saludables. Trabajan las diversas alternativas familiares y vida independiente. La iniciativa CTWWC acompaña al hogar para el fortalecimiento de la gestión de casos en el proceso de reunificación y reintegración familiar.

### **c) Hogares en fase de fortalecimiento de su metodología**

1. Fundación Salvación
2. Hogar AHICAM
3. Fundación Rancho Esperanza y
4. Hogar de Niños Abrigo de Vida

Los dos primeros hogares tienen varios años de funcionamiento y con el acompañamiento del CNA, iniciaron un proceso de fortalecimiento en la metodología de atención, en el perfil poblacional y en la capacitación de su personal.

Se observó que todos los hogares estudiados cumplen una ruta de atención, que desarrollan acciones de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Los equipos multidisciplinarios están conscientes que el mejor lugar para que el niño y niña se desarrolle es la familia, por tal razón el 100% de los hogares estudiados realizan esfuerzos por gestionar los procesos de reunificación familiar con diferentes alternativas. Por ejemplo, el equipo psicosocial de un hogar privado consideró que “la satisfacción de ubicar a una adolescente con su familia o alternativa familiar es grata”. Otro hogar considero que “es fundamental el proceso de atención con la familia porque se fortalecen las capacidades parentales”. Todos los hogares realizan llamadas telefónicas o video llamadas, para fortalecer los vínculos familiares y acercar a la niñez y adolescencia con sus familias.

### **6.3. REUNIFICACIÓN FAMILIAR**

Para fines del estudio, se comprende la reunificación familiar como un proceso de gestión del caso, cuyo objetivo es la reunión física del niño, niña o adolescente separado de su familia o responsable, previendo que esta sea permanente.

Se observó que el 100% de hogares entrevistados cumplen una ruta de atención de ingreso para la población atendida, definida por un protocolo, que varía en cada hogar, por ejemplo, en los hogares públicos, sistematizaron una ruta de atención inicial a la que denominan “ruta crítica” que incluye una evaluación psicosocial y médica inicial que dura de 48 a 72 horas, para luego realizar una evaluación integral más profunda, que incluye evaluación familiar e identificación de la alternativa idónea. De la misma manera incluye el involucramiento gradual de la población a la vida y actividades del hogar.

Se observó que el proceso de ingreso a los hogares es sumamente importante, no sólo para brindar los primeros auxilios psicológicos y registrar información básica, sino también porque en la entrevista inicial la trabajadora social identifica datos familiares, de la cual dependen 2 acciones:

- localizar a la familia e informarle sobre el proceso de protección y abrigo de su hijo o hija y
- escuchar la opinión del niño, niña o adolescente respecto a contactar o no a su familia y si es prudente hacerlo (en muchos casos la familia no es opción para la reunificación familiar).

### **6.3.1. Metodología de atención para la reunificación familiar**

Los hogares cuentan con programas de atención que incluye el fortalecimiento del vínculo parental y la restitución del derecho a la familia. Lo anterior promueve que el plan de tratamiento psicosocial individual desarrolle acciones de acercamiento familiar, desde la primera semana en que la niña, niño o adolescente se encuentre en el hogar, por lo que a continuación se describen las principales:

- a) **Entrevista inicial:** La trabajadora social realiza una entrevista a la niñez y adolescencia de reciente ingreso, con el propósito de obtener información básica de la familia, y de ser oportuno, inicia el contacto. Cuando los hogares ya cuentan con la información familiar, investigan con la PGN y juzgado, si es prudente el contacto familiar.
- b) **Investigación social:** Con el propósito de agilizar las acciones para la reunificación familiar, 10 hogares privados realizan sus propias investigaciones psicosociales, que luego las comparte con los equipos de la PGN. El equipo multidisciplinario de los hogares procura que, para la fecha de la audiencia de conocimiento de hechos o en audiencia de verificación de la medida, se cuente con los informes respectivos, consensuados con PGN, en los cuales recomiendan a la familia idónea para la reunificación. Adicionalmente 5 hogares públicos realizan investigaciones sociales, pero frecuentemente se apoyan en la PGN, debido a la distancia y el tiempo que requiere.

Los hogares públicos también refieren los casos a las Sedes Departamentales de la SBS, para solicitar la investigación social de casos específicos, con excepción del Departamento de atención a Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual con Enfoque de Género, quien a partir de la pandemia provocada por el COVID-19, realiza el 100% de las investigaciones familiares de las niñas y adolescentes que abriga el hogar.

La coordinación con instituciones públicas y privadas locales como COCODES, CTA, autoridades ancestrales, representantes de las municipalidades entre otros, es importante porque conocen a la población de su comunidad y tienen acceso a su comunicación. Por lo que ha sido de beneficio para lograr localizar a la familia de la población en acogimiento residencial y para la prestación de servicios. 3 hogares privados manifestaron que la coordinación con dichas autoridades ha sido de beneficio para la gestión de los casos.

#### **c) Acciones para fortalecer el vínculo familiar**

A partir de la autorización del juez, para realizar la reunificación familiar, se inicia una serie de acciones para fortalecer los vínculos, que integran el plan de tratamiento y para los propósitos del presente estudio se identifican las acciones del plan de tratamiento orientados al fortalecimiento y reunificación familiar.

### **Llamadas telefónicas o video llamadas**

El 100% de los hogares entrevistados utiliza llamadas telefónicas y video llamadas semanalmente para comunicar a la población abrigada con su familia. Esta acción es importante, debido a que la separación de las niñas, niños o adolescentes de su familia es abrupta y traumática. Escuchar a la familia les tranquiliza, lo cual ayuda de manera significativa en su proceso de protección.

Es interesante como el personal de hogares de primera infancia públicos y privados o que tienen niñas o adolescentes madres separadas de sus bebés, han encontrado la forma de comunicarlos telefónicamente. Lo hacen a través de cantos infantiles, notas escritas, dibujos, gestos, bailes y otras formas de estimulación emocional, visual, auditiva, kinestésica, entre otras y los bebés responden con alegría al gesto de sus madres.

### **Visitas familiares al hogar**

Anterior a la pandemia provocada por el COVID-19, las familias visitaban a la población una vez a la semana o de forma quincenal, sin embargo, hasta la fecha de realización del presente estudio, las visitas están restringidas, para evitar los contagios.

Se considera que las visitas domiciliarias tienen dos funciones que favorecen el vínculo familiar:

#### **1. Relación de la población con su familia**

Cuando la familia visita a las niñas, niños o adolescentes en el hogar, tienen la oportunidad de saludarse y conversar. En ocasiones, también acuden a la visita los hermanos y hermanas, lo cual ayuda a fortalecer los vínculos familiares. En esta actividad el personal del hogar promueve las relaciones interpersonales afectivas y les orienta respecto a los comportamientos observados durante la visita, con el propósito de estimular la comunicación afectiva, el respeto, los valores, etcétera.

3 hogares privados brindan espacio físico, a la familia (hospedaje y alimentación) para que comparta con sus hijos e hijas (por unos días), como parte del proceso previo a la reunificación familiar. Esto les permite retomar sus responsabilidades parentales cotidianas (alimentación, higiene personal, relacionamiento...) y fortalecer los vínculos parentales afectivos.

#### **2. Abordaje psicosocial a la familia**

Al finalizar la visita en el hogar, el equipo psicosocial tiene la oportunidad de orientar a la familia respecto al tratamiento integral y los avances que la niña, niño o adolescente ha logrado en su proceso, y cómo ayudarles a superarlos.

### **Visitas domiciliarias de seguimiento a la familia**

Son las visitas que la trabajadora social realiza a la familia con quien se reunificará la población y tiene como propósito dar seguimiento a los acuerdos establecidos en reuniones anteriores, respecto a los cambios integrales previo a la reunificación familiar. De los 20 hogares estudiados, 13 hogares (2 públicos y 11 privados) realizan visitas domiciliarias a las familias, con el propósito de recabar información, observar las necesidades que la familia presenta e identificar los avances logrados, según los acuerdos establecidos para la reunificación familiar. Las necesidades identificadas son atendidas, con el propósito de crear condiciones favorables y restituir derechos

para una reunificación exitosa. Las visitas domiciliarias se restringieron debido a la pandemia provocada por el COVID-19, por lo que actualmente los hogares las realizan en casos específicos.

#### **Visita domiciliaria de acompañamiento a la población**

Dos hogares privados, de los 20 estudiados, tienen la práctica de promover visitas de las niñas, niños o adolescentes que se encuentran estables y han avanzado en su proceso de protección, con su familia y les permiten permanecer varios días con ellas. Adicionalmente un hogar público promueve las visitas de la población a la alternativa familiar comunitaria, previo a su reunificación.

Dichas visitas tienen el propósito de fortalecer los vínculos durante el proceso de reunificación, así mismo deben ser autorizadas por orden de juez competente. El personal del hogar asume el compromiso de llevarlas y retornarlas en el tiempo establecido.

#### **d) Escuela para padres**

12 hogares privados y 3 públicos que formaron parte del estudio realizaban escuela para padres, la cual han suspendido, debido a la pandemia provocada por el COVID -19. Según se observó, las escuelas de padres que funcionaban tenían sistematizada la experiencia; incluía temas relacionados con patrones de crianza, derechos de la niñez y adolescencia, crianza positiva, problemáticas que enfrentan sus hijos e hijas y otros. Regularmente, los jueces competentes refieren a las familias para que participen a escuela para padres, impartidas por los juzgados, escuelas o centros de salud, que les son cercanos a su comunidad.

Es fundamental para reconstruir vínculos parentales, que se promueva la orientación y el fortalecimiento de las familias, en temas de interés para la buena crianza, aspecto que tienen claro los equipos multidisciplinarios, quienes han desarrollado técnicas para trasladar la información que les sea útil para modificar sus capacidades parentales. Por ejemplo, un hogar privado ha creado infogramas, hojas temáticas y ejercicios que envían a los padres vía WhatsApp, para que las analicen y realicen los ejercicios, los cuales tienen que poner en práctica con sus hijos o hijas en la siguiente llamada telefónica.

En otras oportunidades, luego de que la familia ha conversado por teléfono con sus hijos o hijas, reciben la orientación de parte de las profesionales, quienes consideran que no es comparable a la escuela de padres presencial, sin embargo, es una opción que les permite fortalecer los patrones de crianza y fomentar el vínculo familiar.

Los equipos refirieron que, algunas familias no cuentan con teléfono o en la región donde viven no hay señal, lo cual limita la comunicación, repercutiendo en el fortalecimiento de vínculos parentales.

#### **e) Alternativas poco frecuentes para fortalecer a la familia**

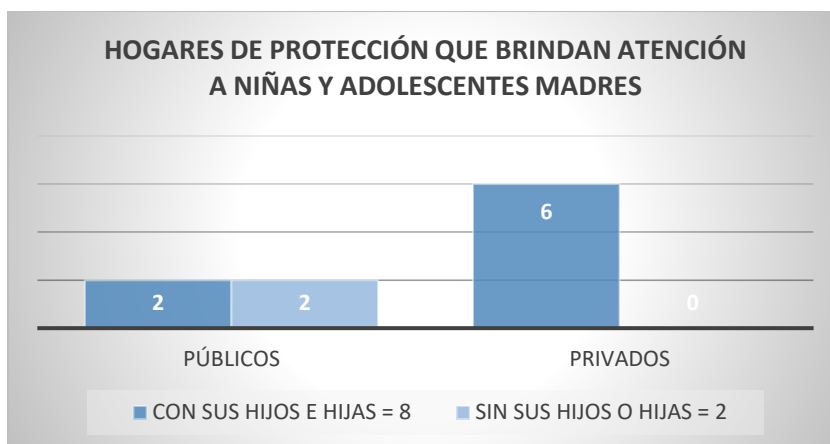
- **Grupos de autoayuda para las familias:** Esta es una actividad terapéutica que se encontró en un hogar privado, de los 20 estudiados. Se realiza con grupos familiares, dirigidos por la psicóloga del hogar, donde trabajan temas de interés, opinan, expresan sentimientos y emociones, respecto al tema trabajado y respecto a las vulneraciones de derechos de la población. Es muy enriquecedora y efectiva, porque las familias pueden verse reflejadas en las experiencias que se discuten, darse cuenta de que no están solas y aprenden de la experiencia de los demás.



- **Atención psicoterapéutica particularmente a la madre de la niña, niño o adolescente:** es una atención personalizada enfocada a fortalecer emocionalmente a la progenitora o responsable. Un ejemplo proporcionado por un hogar público de los 20 estudiados de cómo funciona la atención psicológica, explica que: la madre y la adolescente tenían el mismo carácter y por lo mismo tenían muchos conflictos. “En el proceso de evaluación a la progenitora, se identificó que había tenido una vida muy dura, víctima de maltrato, enojo y frustración que canalizaba hacia su hija. Luego de un proceso de tratamiento de ambas, se logró una vinculación sana. La madre inició su asistencia a alcohólicos anónimos, hasta recuperarse y logró que su hija fuera reunificada con ella.”

La atención psicológica de la familia es fundamental para el proceso de recuperación de la niña, niño o adolescente, porque esta también tiene una historia, traumas y experiencias desfavorables que repercuten en la demostración de afecto, en los patrones de crianza y en el cuidado. Las terapias breves en cualquiera de sus modalidades son efectivas para trabajar con la familia.

#### f) Fortalecimiento del vínculo familiar entre niña o adolescente madre y su bebé



Gráfica 4: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

Según la gráfica anterior, 8 hogares (2 públicos y 6 privados), reciben a niñas y adolescentes madres con sus hijos y 2 hogares públicos, reciben a niñas o adolescentes madres, pero sus hijos se encuentran con familia ampliada o en otros hogares de protección. Esta es una condición muy humana y sumamente importante de atender, porque además de su situación personal y la vulneración de sus derechos, se han convertido en madre y por lo general aún no está preparada para asumir esa responsabilidad parental.

Se observaron las siguientes acciones que permiten fortalecer vínculos afectivos:

- **Metodología de estimulación oportuna**  
Las psicólogas, educadoras, cuidadoras o tías son las responsables de promover ejercicios y prácticas de estimulación oportuna, de tal cuenta que dicha estimulación es enseñada a la niña o adolescente madre, para que ella a su vez la practique con su bebé. Para el efecto

crean los ambientes adecuados, de acuerdo con los recursos de cada hogar. 8 hogares (2 públicos y 6 privados) estudiados, implementan esta metodología, la cual estimula el desarrollo psicomotor, la sensopercepción, el comportamiento, lenguaje y el área afectiva del niño – niña y en la madre, fortalece el vínculo afectivo, la aceptación y le brinda mayor conocimiento y seguridad en su crianza.

- **Madres en conflicto con la maternidad**

Respecto a las niñas o adolescentes madres en conflicto con su maternidad son referidas al programa respectivo del CNA para su atención. 5 hogares, (2 públicos y 3 privados) estudiados, coordinan con el CNA, para la atención de las niñas y adolescentes en conflicto con su maternidad. El equipo psicosocial y jurídico es especializado para trabajar con la niña o adolescente madre o que se encuentre en período de embarazo y que no desea conservar a su bebe. Adicionalmente los equipos multidisciplinarios de los hogares apoyan a dichas madres en su atención integral, y brindan seguimiento a las recomendaciones realizadas por el CNA.

**g) Acciones para realizar la reunificación familiar**

- **Temporalidad y permanencia de la niñez y adolescencia en los hogares de protección y abrigo**

Al consultar a los equipos multidisciplinarios de los hogares, sobre la temporalidad del cuidado residencial, brindaron diversas respuestas, el rango de permanencia oscila entre 2 meses hasta 18 años. el promedio de permanencia es de 6 meses. Sin embargo, es el juez competente, quien determina el egreso del hogar de protección, en consecuencia, varía la temporalidad. Con frecuencia en los hogares que abrigan a niñez y adolescencia con discapacidad y/o en situación de abandono, la temporalidad es prolongada (de años) o permanente, a menos que se declaren adoptables, lo cual tampoco garantiza que sean integrados a una familia, o brinde la alternativa de acogimiento familiar temporal.

- **Coordinación con la PGN**

Con el propósito de consensuar y homologar información respecto a la alternativa familiar, 9 hogares (2 públicos y 7 privados) coordinan con la PGN para presentar al juez la alternativa identificada, en función del interés superior del niño. Según ejemplos planteados por los equipos multidisciplinarios, cuando no hay acuerdo entre las recomendaciones de los informes de las partes interesadas, el juez toma decisiones que no favorecen a la población.

- **Aseguramiento de servicios:** Los equipos multidisciplinarios a través de la gestión del caso conocen en qué momento podría darse la reunificación, en la mayoría de estos se rigen por la calendarización de las audiencias, así mismo conocen las necesidades de la población y la familia, por lo que los preparan para el egreso. En junta técnica, estudio de casos o evaluación del interés superior del niño, evalúan qué necesidades y cómo cubrirlas para que al momento de la reunificación cuenten con los servicios básicos de atención.

Los equipos multidisciplinarios del total de hogares públicos y privados estudiados realizan coordinaciones con instituciones públicas y privadas para asegurar los servicios de salud, educación, capacitación, alimentación, entre otros, previo a su egreso. Los hogares también brindan apoyo a la población que atienden, como becas escolares, canasta de alimentos, medicinas, entre otros servicios. El aseguramiento y la accesibilidad de éstos, permite que

los derechos de la niñez y adolescencia sean restituidos y previene la victimización secundaria y la reincidencia al cuidado residencial.

Es frecuente que los equipos psicosociales, según necesidades de la familia; coordinen con organizaciones que puedan brindarles servicios durante el proceso de reunificación; por ejemplo, gestionan y los refieren para ser atendidos en instituciones como alcohólicos anónimos, centros de salud, u organizaciones que promuevan proyectos de emprendimiento, entre otros.

2 hogares (1 público y 1 privado), de los 20 estudiados destacaron el apoyo que reciben las familias de la población en proceso de reintegración al ser incluidas en proyectos de emprendimiento orientados a mejorar su calidad de vida y por ende de sus hijos o hijas, siendo una de estas la iniciativa CTWWC.

▪ **Egreso del programa para la reunificación familiar:**

El total de hogares públicos y privados prepara psicosocialmente a las niñas, niños y adolescentes para su egreso y coordina servicios básicos con instituciones para la atención a sus necesidades (documentos personales y/o escolares, medicamentos, atención médica entre otros, que incluye a la familia). Adicionalmente trabaja la desvinculación con sus pares y personal del hogar, debido a que durante los procesos de atención se crean vínculos afectivos importantes. 5 hogares de protección desarrollan actividades terapéuticas y sociales para la desvinculación del proceso de protección.

**6.3.2. Criterios para la reunificación familiar exitosa:**

A continuación, se resumen los criterios para la reunificación familiar exitosa, descritos según la experiencia de los equipos multidisciplinares entrevistados, de los 20 hogares estudiados:

**a) Para las niñas, niños y adolescentes**

- Comprendan y hayan trabajado el impacto de las vulneraciones en su integridad personal, para no volver a ser revictimizadas
- Evaluar que las niñas, niños y adolescentes hayan comprendido su historia y puedan gestionar sus emociones
- Que estén estables emocionalmente y equilibrada su autoestima
- Conozcan sus derechos, obligaciones y las ejerciten
- Posean seguridad, confianza y se sientan protegidos por la alternativa familiar
- Identifiquen redes de apoyo, conozcan las instituciones, sepan en qué les pueden ayudar y a qué personas acudir
- Que tenga accesible el proyecto de vida para su seguimiento
- Que en el caso de las niñas niños y adolescentes víctimas de violencia, hayan declarado en prueba anticipada, para evitar la manipulación de su testimonio, en los casos donde existe proceso penal.

**b) Para la familia**

- Posea competencias parentales, formativas, protectoras y reflexivas para la reunificación familiar
- Comprendan el impacto de las vulneraciones a los derechos, en la vida de las niñas, niños y adolescentes

- Evaluar que exista un interés manifiesto de la familia para la reunificación
- Posean las condiciones necesarias para la reunificación familiar
- Cuenten con la información necesaria respecto al estado de salud físico y mental de la niña, niño o adolescente (enfermedades específicas, psiquiátricas, discapacidad, etcétera).
- Posea conocimiento del avance del proceso de protección y penal.

### c) Institucionales

- El equipo multidisciplinario haya evaluado las condiciones integrales favorables, del niño, niña y adolescente y de la familia para su reunificación familiar.
- El hogar promueva en audiencia, servicios o programas para el bienestar de las niñas, niños, adolescentes y sus familias, posterior a su reunificación
- El juez ordene a través de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, el seguimiento a la reintegración familiar y verifique su cumplimiento
- Hay que asegurar que el lugar donde la niña, niño o adolescente será reunificado no corra ningún tipo de riesgo
- Hay que asegurar que los hijos e hijas de las niñas y adolescentes madres, cuenten con su partida de nacimiento.
- Que los hogares coordinen con la PGN, las recomendaciones que se presentan al juez a través de informes, para que tome decisiones en favor del interés superior del niño, niña o adolescente
- Haber evaluado y trabajado el contexto de la comunidad para que no estigmaticen a la niña, niño o adolescente

Las acciones que se realizan en el proceso de reunificación familiar se insertan dentro de la metodología de atención integral que desarrollan los hogares. Se corroboró que la mayoría cuentan con metodologías que cubren la atención y estimulación de las diferentes áreas del desarrollo y crecimiento de las niñas, niños y adolescentes.

La atención integral contribuye a mejorar las relaciones entre la niñez, adolescencia, familia y figuras de autoridad, de diversas maneras: trabajando valores, actividades espirituales, domésticas, sociales y terapias grupales. Adicionalmente estructura rutinas de la vida cotidiana. Toda esa estimulación ayuda significativamente a fortalecer su visión familiar y van presentando cambios que son perceptivos para la familia y los reconoce, lo cual tiene un impacto positivo para ambas partes.

La observancia anterior es importante porque la atención familiar implica el fortalecimiento de vínculos afectivos entre la niñez, adolescencia y familia, así como la responsabilidad parental respetuosa, las cuales están inmersas dentro de la metodología integral que los hogares manejan. Por lo tanto, en el presente estudio se describen las acciones que más impactan en el reencuentro y nuevo relacionamiento entre familia las niñas, niños y adolescentes. Y debe ser nuevo relacionamiento porque sus aprendizajes se encaminan hacia una nueva relación basada en el respeto y afecto.

La relación familiar se enriquece con el trabajo directo que realiza el equipo psicosocial de los hogares, a través de las llamadas telefónicas, video llamadas, visitas domiciliarias y demás actividades descritas con anterioridad. A pesar de la emergencia provocada por el COVID 19, los hogares promueven las actividades para la reunificación familiar, porque están convencidos de que la mayoría desea estar en su hogar y con sus seres queridos. Los hogares privados realizaban su propia escuela de padres la cual consideran que era de mucho beneficio, porque trabajaban temas

relacionados especialmente con la vulneración de derechos, lamentablemente por las restricciones del COVID-19 se han suspendido.

Las visitas domiciliarias son efectivas para monitorear, no sólo los acuerdos establecidos, sino también el desenvolvimiento general de los miembros en la familia. Los hogares están retornando a sus buenas prácticas y hay hogares que han implementado nuevamente las visitas de seguimiento en casos especiales.

Otra actividad que se ha suspendido debido a la pandemia del COVID-19, es la atención psicosocial presencial, aunque si continúan acciones de orientación en forma virtual o por teléfono, de las familias quienes en su mayoría han vivido experiencias difíciles desde su infancia relacionadas con carencias económicas, falta de educación y violencias. Por lo tanto, es necesario escucharlos y orientarlos, porque han sido víctimas de víctimas. Nadie puede enseñar lo que no aprendió, ni dar lo que no tiene. Esto les ayuda significativamente a comprenderse y a comprender a sus hijos e hijas. No se necesitan terapias elaboradas ni prolongadas, pero sí acciones terapéuticas que les fortalezcan su valor y estima personal.

En el caso de los hogares que acompañan a procesos penales de la niñez y adolescencia víctima, es importante tomar en cuenta que las niñas, niños o adolescentes que llevan dichos procesos egresen posteriormente a su declaración testimonial con el propósito de que este no sea manipulado. 3 hogares privados estudiados, manifestaron que la preparación y el acompañamiento psicosocial y jurídico es importante porque les permite enfrentar favorablemente las audiencias, para su declaración testimonial.

### **6.3.3. Servicios familiares y comunitarios**

En entrevista realizada con la directora de Sedes Departamentales de la SBS, refirió que la institución por medio de las Sedes Departamentales ha desconcentrado los programas y servicios que brindan las 3 subsecretarías de la institución a 16 sedes departamentales: 11 sedes con cobertura departamental y 5 con cobertura regional: i. Zacapa (Chiquimula); ii. Baja Verapaz (El Progreso Guastatoya); iii. Quetzaltenango (Totonicapán); vi. Suchitepéquez (Retalhuleu); v. Jutiapa (Jalapa y Santa Rosa).

Asimismo, indicó que las sedes atienden entre otros, los casos de vulneración de derechos de la niñez y adolescencia que son referidos por el Organismo Judicial y otras instituciones. Sus servicios están enfocados a atender los efectos de la vulneración de derechos de los casos recibidos, en las áreas de psicología, trabajo social, jurídica y pedagogía. Esta atención contribuye a la preservación familiar de los casos que no se judicializan, por lo que, se les brinda la atención pertinente, se vinculan a servicios, se elabora un plan de protección para garantizar que las niñas, niños o adolescentes no sean separados de su ambiente familiar.

Los hogares de protección de la SBS coordinan con las sedes departamentales los procesos de: reunificación familiar: esto con el propósito de ubicar, evaluar psicosocialmente a la posible alternativa familiar y prepararla para la reunificación. El hogar es el responsable de preparar a la niña, niño o adolescente y los procesos de reintegración familiar, donde el seguimiento, acompañamiento e implementación del plan de cuidado y el abordaje familiar es responsabilidad directa de las sedes departamentales. Para ello cuentan con una ruta de derivación de casos.

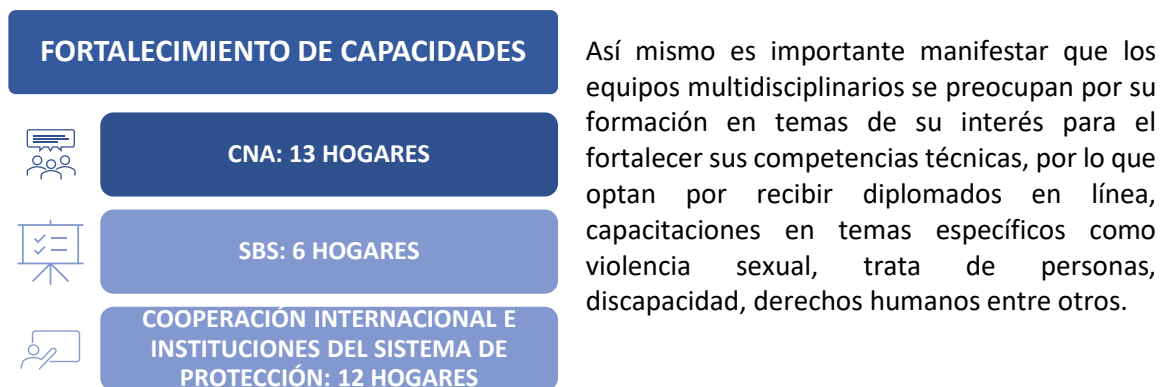
Asimismo, las sedes departamentales juegan un rol importante en las alternativas de cuidado temporal, por lo que, la Iniciativa “Cambiando la Forma en que Cuidamos” ha apoyado en la coordinación entre el Programa de Acogimiento Familiar y las Sedes Departamentales para construir de forma conjunta un plan de trabajo y una ruta de comunicación, lo cual le ha permitido participar en el proceso de promoción, captación, evaluación y seguimiento a los casos de acogimiento familiar. La única fase donde no participa es la de acreditación de las familias. Han logrado la certificación de 3 familias de acogida, quienes se encuentran preparadas para recibir los siguientes perfiles: a) Discapacidad (se logró la integración de un niño); adolescentes (2 familias). Las sedes intervienen siempre bajo los lineamientos técnicos del programa de acogimiento. Los equipos de las sedes departamentales se han capacitado respecto al funcionamiento del Programa.

Los programa y servicios que se ponen a disponibilidad de las familias de acogimiento temporal son: atención psicológica, pedagógica y en algunos casos es necesario profundizar en el área jurídica para generar un proceso de empoderamiento de las familias.

De igual manera, 3 hogares privados refirieron que cuentan con programas de atención psicosocial y jurídica ambulatoria que apoyan los casos referidos por los hogares de su institución y del sistema de protección, para su seguimiento. Dichas sedes se encuentran en los departamentos de Escuintla, Coatepeque, Quetzaltenango, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Quetzaltenango, El Quiché y Huehuetenango. Las 3 instituciones brindan atención a niñez y adolescencia víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, preferentemente.

#### 6.3.4. Fortalecimiento de capacidades

Brindar atención profesional y especializada a la niñez y adolescencia que se encuentra en cuidado residencial es fundamental, debido a que de ello depende la recuperación integral y la restitución de derechos, por lo que los equipos multidisciplinarios deben ser capacitados en temas relacionados con la protección integral. En ese sentido, 19 hogares de los 20 en estudio manifestaron haber sido capacitados en diferentes temas: 13 hogares refirieron haber fortalecido sus capacidades técnicas por parte del CNA, el tema más frecuente fue Estándares de Calidad para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes en Entidades de Abrigo Temporal. 6 hogares públicos manifestaron haber recibido capacitación de parte de la SBS y 12 hogares de parte de la cooperación internacional e instituciones del sistema de protección, en temas relacionado con la reunificación y la reintegración familiar, gestión de casos, elaboración de instrumentos, trauma, abuso sexual, capacidades especiales, entre otros.

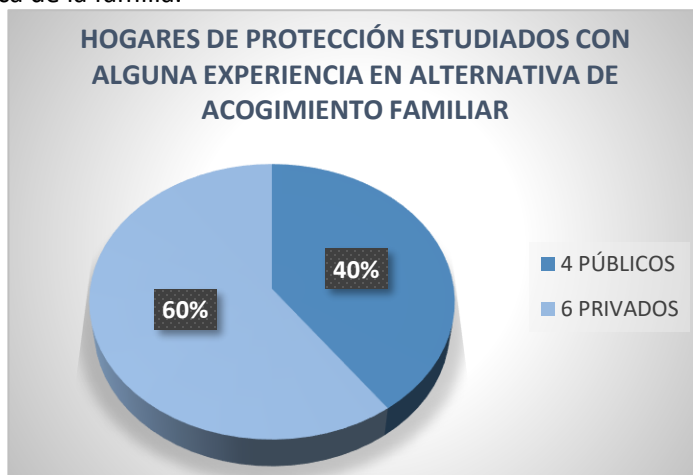


Gráfica 5: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

#### 6.4. ALTERNATIVAS DE ACOGIMIENTO FAMILIAR

El acogimiento familiar temporal es una alternativa fundamental para la niñez y adolescencia que se encuentra sin el cuidado parental o en riesgo de perderlo, cuyas condiciones favorecen su integración a familias de acogida, que temporalmente pueden contribuir a su desarrollo y bienestar, mientras se solventa la situación jurídica de la familia.

De los 20 hogares de protección estudiados, 10 hogares (4 públicos y 6 privados) han tenido poca experiencia de coordinar la gestión de acogimiento familiar temporal con el Departamento respectivo de la SBS para la integración de una niña, niño o adolescente a dicha alternativa, adicionalmente, uno de ellos, tiene suscrito convenio con la SBS y desarrolla las cuatro fases del programa: promoción, evaluación, preparación y acompañamiento del proceso. La acreditación únicamente está a cargo de la SBS.



Gráfica 6: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

Cuando existe la oportunidad de ubicar a una niña, niño o adolescente en familia de acogimiento temporal, es imprescindible su atención y el seguimiento, tanto a la familia de acogimiento como a la biológica. Esto con el propósito de asegurar el bienestar tanto del NNA como en de la familia que están brindando sus servicios de acogimiento y el pronto retorno a la familia de origen.

Los equipos multidisciplinares explicaron que mientras la niña, niño o adolescente se encuentre con familia de acogimiento recibiendo atención, en paralelo se fortalece a la familia de acogida y a la biológica.

Los equipos multidisciplinares compartieron algunos ejemplos:

- En los casos donde la niña o adolescente madre presenta conflicto con su maternidad, se ha tenido experiencia, que luego de un abordaje terapéutico sin resultados favorables, se procede a desvincular temporalmente al bebé de la madre, mientras se brinda el tratamiento correspondiente. Posteriormente se integra el bebé con la madre, si favorece su interés superior.
- En un hogar público se tiene el caso de una adolescente madre de 13 años, paciente psiquiátrica, que presenta conflicto con su maternidad, y por su misma situación de salud no está apta para cuidar a su bebe (recién nacida). Por lo que, el hogar procedió a ubicar al bebe a familia de acogida, con el apoyo y coordinación del Departamento de Acogimiento Familiar Temporal. Actualmente, se está trabajando la situación de salud de la adolescente madre, esperando que responda adecuadamente al tratamiento farmacológico para el reencuentro con su bebe y,

- Adolescente en situación de orfandad, pronto a cumplir 18 años y su única alternativa familiar era una tía que residía en Estados Unidos. Se ubicó junto con su hermana en una familia de acogida, considerando que ambos no ameritaban estar en cuidado residencial por sus características favorables en su desarrollo.

Las familias de acogimiento reciben un subsidio mensual para atender las necesidades de las niñas, niños o adolescentes. El Departamento de Acogimiento Familiar Temporal brinda el seguimiento al caso, al igual que algunos hogares privados que apoyan esta modalidad y en los casos que corresponda.

La integración de la niñez y adolescencia en acogimiento familiar temporal es un proceso que debe ser autorizado por juez competente.

#### 6.5. ALTERNATIVA DE ADOPCIÓN

La adopción es una alternativa de cuidado permanente que restituye el derecho de aquellas niñas, niños y adolescentes declarados en adoptabilidad, con el objetivo de crecer y desarrollarse en una familia con capacidades parentales y afectivas.



En las entrevistas a los equipos multidisciplinarios, se observó que en los hogares hay limitada experiencia en procesos de adopción. 8 hogares (7 privados y 1 público) de los 20 estudiados, manifestaron que han acompañado dichos procesos, especialmente hogares cuyo perfil acepta un rango de edad que incluye primera infancia hasta los 18 años.

Los procesos de adoptabilidad tienen varios escenarios:

Gráfica 7: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

- Los bebés saludables, en su mayoría son prontamente ubicados en familia adoptiva. A diferencia de las niñas o niños con algún problema de discapacidad, principalmente cuando esta es severa.
- La integración en familia adoptiva de las niñas y niños mayores de 7 años es de baja probabilidad, aunado a ello, cuando existe una discapacidad y mayormente si es severa.
- Los y las adolescentes declarados en adoptabilidad, cuentan con menor posibilidad de ser ubicados en familias adoptivas, se agrava cuando existe discapacidad.

Es importante destacar que, en algunos casos, el CNA sí logra colocar en familia adoptiva alguno de estos perfiles considerados de difícil ubicación.

Un hogar privado compartió que debido a las limitantes identificadas para la ubicación de los y las adolescentes en familia adoptiva, enfocan su proyecto de vida hacia vida independiente. Los



prepararan emocionalmente, fortalecen sus capacidades técnicas-laborales y de estudios para enfrentar la vida autónoma con responsabilidad.

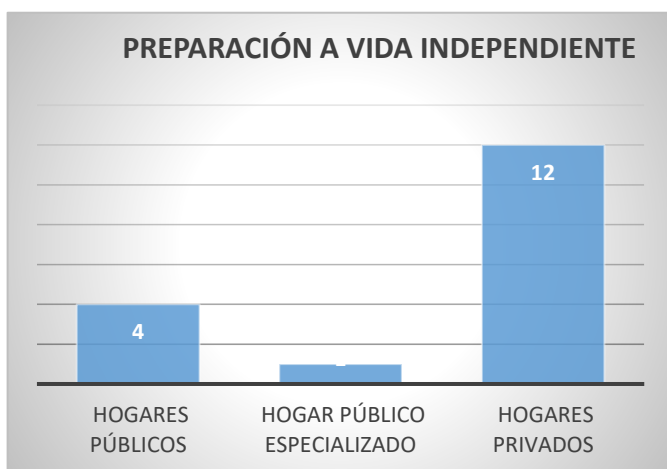
Los equipos multidisciplinares entrevistados consideran que la adopción es una alternativa fundamental para restituir el derecho de las niñas, niños y adolescentes a desarrollarse en un ambiente familiar, protector, que les asegure afecto, comprensión y cubra sus necesidades, sin embargo, consideran importante que el sistema de justicia agilice los procesos de las declaratorias de adoptabilidad, particularmente en la primera infancia, sin demeritar su calidad, con el objetivo que sea oportuna.

## 6.6. PROCESO DE VIDA INDEPENDIENTE

Es el proceso de atención integral que se desarrolla con adolescentes que se encuentran en cuidado residencial, que pronto cumplirán 18 años y no cuentan con una alternativa familiar idónea, o teniéndola contraviene su interés superior. Este proceso cubre un período de transición entre protección residencial a la vida autónoma, en la cual se deja la etapa de adolescencia y se inicia la vida adulta. Por lo que es muy importante preparar a los adolescentes de manera biopsicosocial, pero particularmente desarrollar habilidades para la vida ciudadana, técnica y laboral.

### 6.6.1 Metodología y acciones de atención

Los equipos multidisciplinares, a través de los resultados de la evaluación integral, principalmente de la investigación social, identifican a los y las adolescentes que no cuentan con alternativa familiar para su reunificación, entre ellos se encuentran los y las adolescentes que han crecido en el cuidado residencial y por diferentes razones no fueron ubicados en familia adoptiva; asimismo, otro grupo de adolescentes que cuentan con familia, pero no es el recurso adecuado para su desarrollo, porque vulneró sus derechos. Por lo anterior, los hogares a partir de los 15 o 16 años, empiezan a trabajar con los y las adolescentes su proyecto de vida, para vida independiente.



Gráfica 8: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

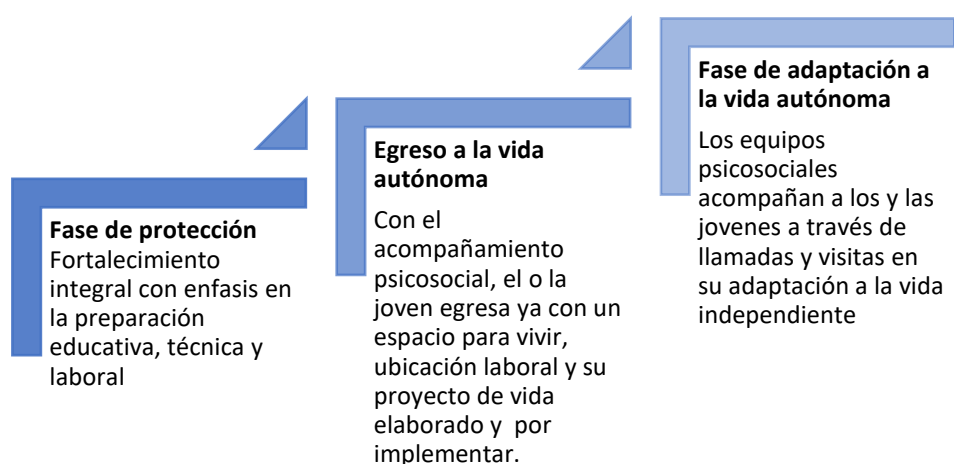
De los 17 hogares consultados (5 públicos 12 privados) desarrollan procesos enfocados a vida independiente. Entre los públicos, 4 hogares preparan adolescentes para vivir en autonomía y particularmente uno de ellos el Departamento de Vida Independiente Zafiro 4 de la SBS, tiene instalaciones separadas, su perfil es exclusivo para adolescentes mujeres mayores de 16 años, que no cuentan con alternativa familiar o teniéndola no procede la reunificación familiar.

Adicionalmente 12 hogares privados dentro de sus perfiles brindan atención a adolescentes para la vida autónoma y 9 de ellos (1 público y 8 privados), cuentan con instalaciones separadas (casas de transición), donde funciona dicho programa.

Todos los hogares se esfuerzan por desarrollar acciones que fortalecen y preparan a los y las adolescentes para asumir la vida independiente; estas se sustentan en el enfoque de derechos. Algunos de ellos están aprendiendo y construyendo una metodología específica o un programa especializado, otros se han visto en la necesidad de crear acciones para vida independiente, debido a que hay adolescentes dentro de su población que pronto cumplirán 18 años y no tienen alternativa familiar.

Adicionalmente 2 hogares públicos inician la preparación a vida independiente de adolescentes mujeres, que no tienen alternativa familiar, o teniéndola contraviene su interés superior, pero optan por derivar los casos al Departamento de Vida Independiente de SBS u otras instituciones como los hogares para mujeres adultas de la SVET o Misión Redentora.

La metodología de atención incluye las siguientes acciones



Gráfica 9: Elaboración propia, Matriz de información Estudio de buenas prácticas 2021-CTWWC GT

La fase de protección es el período que cubre desde el ingreso hasta la preparación del o la adolescente para egresar del programa. En unos casos se observó que ese período es amplio, especialmente cuando se trata de adolescentes que han permanecido por años dentro del cuidado residencial; mientras que, en otros casos, es corto y por lo tanto el equipo multidisciplinario intensifica la implementación del proyecto de vida a vida independiente. La segunda fase corresponde al egreso del cuidado residencial. En el caso de los hogares públicos los y las adolescentes egresan cumplidos los 18 años. Los hogares privados brindan la oportunidad de ampliar el tiempo de preparación hasta dos años más, siempre y cuando él o la joven así lo consideren. En todos los casos, los equipos psicosociales gestionan diversos servicios y programas para apoyar a los y las jóvenes en su vida adulta. La última fase es el acompañamiento durante el período de adaptación a la vida autónoma, el cual se realiza a través de llamadas telefónicas, video llamadas y en algunos casos visitas domiciliarias.

Los programas o acciones de vida independiente han sido creados de cara a las necesidades presentadas por los y las adolescentes que no cuentan con soporte familiar, por lo que, para iniciar el proceso a vida independiente, deben elaborar su proyecto de vida, el cual es asesorado y supervisado por el equipo psicosocial.

Es importante destacar que el proceso de vida independiente está inmerso dentro de la atención integral que brindan los hogares, (salud, educación, psicología, espiritualidad, recreación, entre otros), por lo que sus acciones complementan el fortalecimiento de su desarrollo personal. Las profesionales responsables de gestionar la vida independiente son la psicóloga y la trabajadora social. La metodología de vida independiente incluye además de la atención integral, las siguientes líneas de intervención:

**Formación de responsabilidades ciudadanas.** Cuando los y las adolescentes cumplen 18 años, los orientan o acompañan para gestionar el DPI, antecedentes penales, policiaos, les forman en sus derechos humanos y las responsabilidades civiles. El hogar, previo a su egreso, debe asegurarle al o la joven la búsqueda de una vivienda segura, en un barrio adecuado, la compra de menaje básico, para el cual en algunos casos aporta una parte el hogar y la otra él o la joven. Las compras las realiza de acuerdo con su gusto y presupuesto. También les orientan para abrir una cuenta de ahorro y les enseñan a administrarla.

**Fortalecimiento de la madurez emocional.** Las y los adolescentes continúan recibiendo atención psicológica para superar los traumas vividos y/o el síndrome de institucionalización.

Adicionalmente de parte del equipo psicosocial reciben apoyo emocional para enfrentar el proceso a vida independiente. Los y las jóvenes han vivido dentro del hogar en un ambiente protegido, seguro y lo asumen como su casa, sin embargo, cuando egresan a vida independiente, les cambia profundamente la vida.

Deben superar la soledad, enfrentar los miedos y gestionar sus emociones maduramente. Ya no son adolescentes, sino jóvenes con responsabilidades de adulto. Es por lo que, el apoyo psicológico es fundamental, porque los equilibra, fortalece el control de emociones y la toma de decisiones asertivas.

**Fortalecimiento del área educativa, destrezas técnicas y ocupacionales.** El 100% de hogares consultados que trabajan vida independiente, brindan la oportunidad a los y las adolescentes de continuar sus estudios. Se observó que los adolescentes se encuentran estudiando en la escuela primaria, secundaria o diversificado. En menos casos, existen hogares que les apoyan con sus estudios universitarios.

En los casos donde el grado escolar no es acorde a la edad, la trabajadora social coordina con la Dirección General de Educación Extraescolar, del Ministerio de Educación, DIGEEX para brindar las diferentes opciones educativas como primaria acelerada y con el Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica, IGER, entre otras. Lo importante es que avancen en el nivel educativo, porque les brindará mayor conocimiento de sus derechos, responsabilidades y oportunidad de empleo.

El 100 % de hogares consultados que prepara a adolescentes para vida independiente, intensifica el fortalecimiento de habilidades y destrezas especialmente en los casos donde los y las adolescentes cuentan con bajo nivel educativo. Al respecto los equipos multidisciplinarios manifestaron que, en la medida de lo posible, brindan talleres en el área técnica: corte y costura, manualidades, bisutería, belleza, cocina, repostería, artesanía, perfumería, floristería, panadería, jardinería, chocolatería, etc. Adicionalmente, los hogares evalúan las destrezas y habilidades de los y las adolescentes y

enfocan la capacitación según corresponda. Un hogar privado recibe el apoyo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, para realizar las evaluaciones.

**Coordinación con instituciones diversas para capacitar a la población.** la trabajadora social coordina oportunidades de capacitación formal en instituciones que brinden certificaciones o diplomas que les serán de utilidad a los y las adolescentes para la búsqueda laboral. La capacitación es fundamental porque les abrirá puertas en el medio laboral. De esta cuenta hay adolescentes que tienen certificaciones del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP u otras instituciones. Actualmente la formación técnica externa se ha visto limitada por la pandemia del COVID-19.

A la par de la capacitación técnica y de oficios, trabajan el emprendimiento. Les enseñan cómo administrar su propio negocio, los insumos que necesitan, identificación de dónde pueden vender sus productos, cómo costearlos y colocar precios de venta, calcular un presupuesto. Esta área está a cargo de la trabajadora social quien busca el apoyo de talleristas para capacitar o bien son educadoras o educadores del mismo hogar. En las entrevistas se observaron experiencias donde los adolescentes vendían los productos que hacen a personas cercanas o conocidas dentro o fuera del hogar y ahorran lo que ganaban.

**Creación de habilidades para desenvolverse en la vida.** Es la responsabilidad que asumen los y las jóvenes para conducirse socialmente, para administrar su casa, su tiempo, entre otros.

En los hogares donde el programa de vida independiente está más estructurado, las o los adolescentes son trasladados a una casa, en ocasiones denominada de transición a vida independiente. La metodología de trabajo en las casas de transición es diferente a la metodología de intervención del hogar, porque la población debe asumir responsabilidades cotidianas, con mayor autonomía. Se organizan para realizar la limpieza de la casa, cocinar sus alimentos, lavar su ropa, y demás actividades cotidianas. En algunos casos manejan la economía del hogar y hay una persona -o una familia- responsable quien los acompaña. Se identificó que, en algunos hogares, inician el fortalecimiento de capacidades a partir de los 15 y 16 años, pero los trasladan a la casa de transición hasta que están preparados para asumir las responsabilidades que implica ser más independientes. En 4 hogares privados y 2 públicos donde no existe casa de transición, la vida independiente se desarrolla a la par de las o los demás integrantes del hogar.

**Capacitación para adquirir un empleo y ubicación laboral.** Cumplir 18 años implica ser adulto y responsabilizarse de su vida personal. Por tanto, el equipo psicosocial, los prepara y capacita a través de su proyecto de vida, para asumir las diversas responsabilidades. El 100% de hogares que trabajan vida independiente los forman para optar a un empleo, les enseñan como elaborar una hoja de vida, sus derechos y obligaciones como ciudadano, y todo lo relacionado con la vida adulta. También los apoyan para solicitar constancia laboral. Un hogar informó que solicita charlas de acreditación laboral, para recibir la constancia de trabajo, de parte del Ministerio de Trabajo, MINTRAB.

Así mismo las trabajadoras sociales realizan coordinaciones con empresas o instituciones fuentes de empleo. 7 hogares, entre ellos 3 públicos y 4 privados han realizado la labor de sensibilizar y comprometer a algunas empresas privadas, para proporcionar oportunidad laboral, a las y los adolescentes.

Así mismo capacitan a los y las adolescentes para crear un expediente laboral, les brindan cartas de recomendación, los acompañan a buscar y solicitar empleo. 3 hogares privados y uno público, han involucrado a adolescentes que están prontos a cumplir 18 años, en empleos que pueden desempeñar, por ejemplo, dependientes de un negocio, secretaria, encargado de bodega, bajo estricta supervisión del hogar y con autorización del juez. De esta forma han egresado jóvenes mayores de edad, ya con un empleo formal que les permite un ingreso básico para cubrir su presupuesto.

Todos los y las adolescentes reciben atención integral (servicios básicos, salud, educación, psicología, recreación, formación en la fe, área jurídica, entre otras) y son orientados por psicología y trabajo social. En el caso de los y las adolescentes que viven en casa de transición, el hogar les brinda todos los servicios y atiende todas las áreas del desarrollo.

En 3 hogares públicos y 2 privados se observó que cuando es oportuno, porque aún les hace falta preparación a los y las jóvenes que ya cumplieron 18 años, la trabajadora social coordina con instituciones que brindan ayuda a mujeres mayores de edad y realizan los traslados, para que continúen su proyecto de vida y terminen su preparación para asumir la vida independiente.

Adicionalmente los preparan para la desvinculación del hogar. Ambos procesos son progresivos y se van dando, de acuerdo con el cumplimiento de las metas del proyecto de vida. Los hogares públicos por lo regular deben egresar a los y las jóvenes al cumplir la mayoría de edad. Los hogares privados brindan una temporalidad promedio entre 1 año a dos, después de haber cumplido 18 años, por lo que, los acompañan hasta donde es posible. Considerando que es más difícil romper vínculos para quienes no tienen alternativa familiar y han vivido en instituciones; los hogares privados les tienen bastante consideración. Así mismo existen jóvenes con discapacidad mayores de edad donde el hogar se convierte en su casa permanente, porque no tienen familia y tampoco pueden valerse por sí mismos.

El 100% de los hogares consultados realizan diversos esfuerzos en la preparación de los y las adolescentes, cuyo proyecto de vida está enfocado a vida independiente; enfatizan principalmente, la educación, la formación laboral y el trabajo, sin descuidar las demás áreas del crecimiento y desarrollo. Por lo regular en la mayoría de los hogares es un promedio de 2 a 4 adolescentes hombres y/o mujeres que están prontos a cumplir o ya cumplieron 18 años y algunos de ellos están incluidos en el programa de vida independiente. Regularmente este programa se inserta dentro de los demás programas en cada hogar.

El Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4, de la SBS, es un hogar único y especializado, creado para preparar a las adolescentes para vida independiente, su cobertura es para 14 adolescentes mujeres y ha avanzado significativamente en las acciones especializadas para este grupo poblacional. A criterio del equipo multidisciplinario tienen pendiente la sistematización de la metodología, pero en acciones y actividades está bastante desarrollado.

Es importante que los programas de vida independiente fortalezcan las acciones actuales y creen metodología con base en la experiencia, porque promueven personas adultas responsables, capacitadas, trabajadoras y formadas en el enfoque de derecho.

## 6.7. REINTEGRACIÓN FAMILIAR

Al concluir el proceso de reunificación familiar y, a partir del egreso de la niña, niño o adolescente del hogar, se inicia el proceso de reintegración familiar, comprendido este como la transición y retorno permanente de una niña, niño o adolescente con una familia (por lo general de origen), con el objetivo de recibir protección, cuidados, encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de vida. Implica brindar acompañamiento y seguimiento para fortalecer el cuidado y la relación, hasta establecer una vinculación afectiva saludable y el desarrollo integral de la población en un entorno familiar, seguro y protector.

Generalmente el juez competente ordena de oficio la prestación de servicios o programas, según el caso y sus necesidades, a las diferentes instituciones del gobierno que puedan apoyar la restitución de sus derechos, por ejemplo, SBS, MSPAS, MIDES, MINEDUC, entre otros. El Juez, establece acuerdos con la familia y con el niño, niña o adolescente para el cumplimiento de la restitución de sus derechos y monitorea su cumplimiento.

Los equipos multidisciplinarios consideran que crear empatía y rapport con las familias desde el inicio de la relación con el hogar, ayuda a que se sientan en confianza y estén dispuestas a colaborar en el proceso de protección de sus hijos e hijas. 12 hogares privados que brindan seguimiento a la reintegración familiar consideran que la comunicación abierta y respetuosa desde el proceso de reunificación, es importante.

A continuación, se describen los resultados de los hogares estudiados, que tienen experiencia en reintegración familiar:

De los 20 hogares estudiados, 12 privados, desarrollan acciones de reintegración familiar y 2 no la realizan. Así mismo 6 hogares públicos no brindan seguimiento; sin embargo, algunos casos son referidos a las Sedes Departamentales de SBS, regularmente cuando consideran que, la reunificación familiar puede fallar o cuando el caso requiere seguimiento por alguna condición especial.

El tiempo promedio de seguimiento que los hogares brindan a los casos, es de un año. Algunos hogares lo hacen durante seis meses o menos, cuando corroboran que la niña, niño o adolescente se encuentra estable en el seno familiar y sus derechos son restituidos, y otros por año y medio, o más dependiendo del caso. Si observan que el proceso de reintegración tiene limitantes o hay riesgo de separación, el seguimiento dura el tiempo que lleve estabilizar el caso, con el propósito de prevenir nuevamente el cuidado residencial.

### 6.7.1 Metodología de atención

Inicialmente es importante mencionar que, en audiencia de conocimiento de hechos, verificación de la medida o definitiva, el juez competente, establece acuerdos con la familia y con la niña, niño o adolescente, que se deben cumplir, a los que es necesario monitorear y presentar informes de

avance al juzgado, hasta el cierre del caso. Por lo regular, esos acuerdos son recomendaciones hechas por los equipos psicosociales de los hogares y/o también de la PGN.

Previo a la reunificación familiar, los equipos psicosociales informan a la niña, niño, adolescente y familia en qué consistirá el proceso de reintegración, la temporalidad, el seguimiento a los acuerdos y demás información para que las familias atiendan su cumplimiento y mantengan la comunicación con el hogar. En consecuencia, los hogares ejecutan acciones para promover la reintegración familiar a través de las siguientes actividades:

- a) **Llamadas telefónicas o video llamadas:** El 100% de los hogares que brindan seguimiento al proceso de reintegración familiar, realizan llamadas telefónicas o video llamadas. En cumplimiento a los procedimientos estipulados en los hogares estudiados, La trabajadora social es la responsable de brindar el seguimiento al caso, por lo que, informa a la familia de las acciones a seguir, a partir del retorno de las niñas, niños o adolescentes a su hogar. En consecuencia, realiza la primera llamada de seguimiento, generalmente con la progenitora o persona responsable. Es una conversación donde obtiene información sobre cómo se siente la niña, niño o adolescente, cómo avanza en sus estudios, en su salud, en su relación con la familia. También pregunta sobre su relación social, actividades comunitarias, entre otras.

2 hogares privados que brindan seguimiento al proceso de reintegración familiar realizan la primera comunicación telefónica dentro de los quince días siguientes a la reunificación familiar, y conforme avanza el proceso, lo hacen mensualmente. Los demás hogares realizan llamadas mensuales. En algunos casos posterior a los 6 meses, se realiza bimestral o trimestralmente. También es frecuente que la familia o la población se comuniquen telefónicamente con la trabajadora social o psicóloga del hogar para saludarlas y comentarles cómo evoluciona la convivencia familiar. Cuando sucede una situación que afecta su estabilidad o de la familia, la trabajadora social solicita el apoyo de la psicóloga para que intervenga. Dependiendo de los resultados obtenidos en cada llamada, se planifican las siguientes llamadas telefónicas o video llamadas.

Cuando los equipos psicosociales identifican alguna vulneración a los derechos de las niñas, niños o adolescentes, lo hacen del conocimiento del juez competente. Algunos casos han retornado al Sistema de Protección Especial. Precisamente, la atención al seguimiento de la reintegración familiar es para continuar fortaleciendo los vínculos afectivos intrafamiliares, prever riesgos, identificar alertas y actuar oportunamente para evitar nuevamente la separación familiar y el retorno al cuidado residencial.

#### **b) Visitas domiciliarias**

De los 20 hogares estudiados, 9 hogares privados realizan visitas domiciliarias de seguimiento al proceso de reintegración familiar, 6 de ellos hacen visitas mensuales y 1 trimestral. Adicionalmente 2 hogares manifestaron que hacen visitas familiares en casos específicos o cuando se identifica que el niño, niña o adolescente está en riesgo y es necesario atender la

situación para prevenir el retorno al cuidado residencial. Así mismo refirieron dos hogares privados que brindan atención a niñez de primera infancia, la necesidad de brindar el seguimiento a la reintegración familiar a este grupo poblacional, debido a que aún no logran verbalizar sus emociones y necesidades y se hace importante verificar la restitución de sus derechos.

Todos los hogares que realizan visitas domiciliarias de seguimiento evalúan el estado de salud, la asistencia y el rendimiento escolar, la estabilidad y las relaciones interfamiliares. Dicha información es recabada a través de la entrevista a la población y a la familia, en fuentes colaterales y en visitas al centro escolar o al centro de salud, en los casos correspondientes. 2 hogares privados mencionaron la consulta con fuentes colaterales, las cuales permiten corroborar información para el proceso de reunificación y la retroalimentación a la reintegración familiar.

Las visitas son una fuente de información valiosa, porque le permite a la trabajadora social verificar personalmente y en terreno, las condiciones integrales de la población, esto por medio de la evaluación de las relaciones familiares, el cumplimiento de los acuerdos realizados en audiencia y/o con el hogar, así como del proyecto de vida de la niña, niño o adolescente. Con base al registro de resultados en las entrevistas y observaciones, elabora informe de visita domiciliaria.

#### **c) Coordinación de apoyos y servicios**

El 100% de los hogares que realizan seguimiento al proceso de reintegración familiar, coordina programas y servicios. En los casos, donde la trabajadora social identifica necesidades en las familias, que no les permite cumplir adecuadamente su rol parental con las niñas, niños o adolescentes, gestiona apoyos y servicios a lo interno del hogar, o de manera externa con instituciones u organizaciones privadas vinculadas a la protección de la niñez y adolescencia. Por ejemplo, el apoyo gestionado para satisfacer las necesidades está relacionados con bolsas de alimentos, medicinas, atención médica, becas escolares, entre otros. Un caso particular sucedió cuando se quemó la vivienda de la familia de una niña, a quien se brindaba seguimiento. Posterior a la verificación del hecho, el hogar privado gestionó ante la municipalidad la donación de un terreno y actualmente se construye su casa.

La niñez y adolescencia está siendo afectada en su asistencia escolar por la emergencia sanitaria, porque las clases, en la mayoría de los casos, son impartidas de manera virtual. En ese sentido, las niñas, niños y adolescentes tienen dos condiciones desfavorables para sus estudios, la condición de pobreza y el atraso escolar. Ambas repercuten significativamente en su desarrollo, porque no todas las familias cuentan con posibilidad económica de comprar una computadora, tablet o teléfono inteligente. En consecuencia, esto vulnera el derecho a la educación.



Se identificó que 3 hogares privados apoyan económicamente o les facilitan los estudios a los niños, niñas o adolescentes, de los cuales, uno tiene su propia escuela y brindan la oportunidad para continuar sus estudios a distancia, a través de guías de estudio, otro apoya a 3 estudiantes que asisten a la universidad y un hogar brinda el apoyo económico para que los niños, niñas o adolescentes continúen estudiando. Adicionalmente todos los hogares preparan las condiciones educativas de la población para que asistan al ciclo escolar que les corresponde; facilitan la gestión de la documentación escolar, les inscriben en el ciclo educativo, en la modalidad correspondiente, pero la falta de tecnología para asegurar el derecho a la educación continúa siendo una limitante para las familias. Un hogar privado brinda *tabletas* y otros brindan material educativo para asegurar la continuidad escolar.

La situación de salud también es importante en el proceso de reintegración. La mayoría de los hogares busca alternativas de salud para que la población reunificada, tenga acceso, informando a la familia a donde pueden acudir cuando necesitan servicios de salud (centro de salud, hospital o clínica). Respecto a los bebés, los equipos psicosociales monitorean el control del niño sano, su atención afectiva y nutricional, así como su cuidado integral.

#### **d) Supervisión a la Escuela de Padres**

Si el juez ordenó a las familias el seguimiento en escuela de padres, la trabajadora social supervisa su cumplimiento, por lo que, les motiva a que participen y lo verifica por medio del carné proporcionado. Actualmente, los hogares no realizan escuela de padres presencial, por lo que las familias son referidas a centros de salud, juzgados u otras instituciones que brinden este servicio.

Con la escuela de padres, sucede lo mismo que en el proceso de reunificación. Las familias asisten a las que funcionan en su localidad (juzgados, centros de salud, programa de la SBS, entre otros), pero se produce cierta debilidad porque los temas son generales y en ocasiones no abordan temas relevantes respecto a las vulneraciones puntuales que han afectado a las niñas, niños o adolescentes, y es imprescindible que los padres conozcan y tomen conciencia de ello. Los equipos psicosociales han encontrado oportunidad de brindar información a la familia, según la necesidad que presente, a través de llamadas telefónicas, en las cuales las orientan de manera personalizada, pero esta alternativa es limitante a diferencia de una escuela de padres presencial y dirigida por los hogares de protección, que conocen la vulneración a los derechos de la población que atienden.

La escuela de padres es un método de trabajo útil en los procesos de reintegración familiar, sin embargo, en este período de pandemia provocada por el COVID -19, no es practicada por los equipos multidisciplinarios, por lo que han optado por complementar información trasladándola a las familias de manera personalizada a través de llamadas telefónicas o WhatsApp.

Es importante hacer ver que no en todos los casos de reintegración familiar, el juez ordena la asistencia a escuela de padres y en los casos que sí lo hace, la familia acuda a la que funciona en el juzgado de su localidad o más cercana que exista. En estos casos los equipos psicosociales de los hogares hacen un monitoreo de la asistencia, el cual es reportada al juez que lleva el caso.

**e) Seguimiento jurídico**

Tres hogares privados brindan acompañamiento jurídico al proceso penal o de protección, por lo que las abogadas o procuradoras coordinan con el equipo psicosocial para asesorar a la niña, niño, adolescente y familia, prepararlas emocional y técnicamente para participar en las audiencias.

**f) Cierre del caso**

Cinco hogares privados de los 12 que desarrollan procesos de reintegración familiar, cierran los casos a través de la evaluación que el equipo multidisciplinario realiza. Este es un procedimiento establecido y del cual queda constancia a través de los informes que presenta cada una de las profesionales participantes. Algunos hogares realizan el cierre del caso, considerando aspectos importantes como el cumplimiento de objetivos y metas de los planes de intervención; esta evaluación la realizan en junta técnica o espacios para la determinación del Interés Superior del Niño. Para el efecto, se consideran los resultados de los monitoreos y de acuerdo, a la evolución del caso, se les prepara para su finalización, asegurando la desvinculación al apoyo institucional.

Las acciones que se desarrollan en el proceso de reintegración familiar, desde el 2020 se han reducido, debido a la restricción social que ha provocado la pandemia del COVID-19. Esto afecta los procesos de seguimiento, debido a que los equipos multidisciplinarios han dejado de hacer o han reducido significativamente actividades importantes como las visitas domiciliarias y la escuela de padres.

Es necesario el seguimiento para todos los casos reunificados, pero especialmente lo es, para aquellos casos donde se identifican debilidades en la reunificación, porque la niña, niño o adolescente y/o la familia aún no estaban preparados. En consecuencia, se debe continuar con la atención y brindar el seguimiento para evitar la separación o la reincidencia al cuidado residencial.

Respecto al seguimiento de la atención psicosocial y/o jurídica, de los niños, niñas o adolescentes referidos, es la psicóloga, la trabajadora social y la abogada del hogar, quienes brindan la atención y dan seguimiento en el juzgado correspondiente.

## 6.8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CASOS

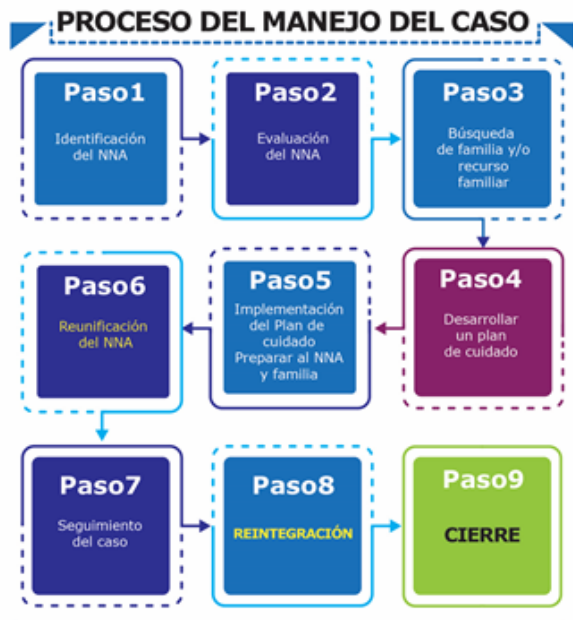


Ilustración 4: Pasos del Proceso de Manejo de Casos.

De acuerdo al documento *Gestión de casos de protección para la infancia: Manual de capacitación para trabajadores sociales, supervisores y administradores*<sup>61</sup>, se puede indicar que la gestión de casos, es una metodología de trabajo que permite organizar y llevar a cabo acciones integrales de modo adecuado, sistemático y en tiempo y forma, para abordar las necesidades del niño, niña o adolescente, en base a su interés superior y de la familia, desarrollándose a partir de la resiliencia natural de ambos. Esto se brinda a través del apoyo directo y/o referencias a otras instituciones.

Esta metodología cuenta con 9 pasos: Identificación y registro; evaluación de la

NNA; búsqueda de familia o recurso familiar; reunificación de la NNA; implementación del plan de cuidado y preparar a la NNA y familia; desarrollar un plan de cuidado; seguimiento del caso; reintegración y finalmente el cierre del caso. La participación de la niña, niño o adolescente es importante y significativa, así como el empoderamiento de la familia. Es fundamental que este proceso lo desarrollen los profesionales que intervienen en el caso.

Es de suma importancia que el caso se trabaje de manera coordinada y dentro de un sistema de referencia o interconectado, lo que permite la rendición de cuentas del trabajo realizado tanto con el niño, niña o adolescente como con la familia. Este proceso requiere de la asignación de un gestor del caso, responsable de coordinar las acciones y asegurar que las decisiones sean tomadas de acuerdo con el interés superior del niño-niña.

Respecto a la gestión de casos, el 100% de los equipos multidisciplinarios de los hogares públicos y privados estudiados, la identificaron como el proceso que se realiza desde el ingreso, la evaluación, el diagnóstico y el plan de tratamiento de las niñas, niños y adolescentes atendidos. Dichos procesos son revisados y evaluados en las reuniones que realizan como equipo colegiado para tomar decisiones respecto a su interés superior. Los 6 hogares públicos estudiados denominan a este proceso como junta técnica, por el contrario, los hogares privados le llamaron Evaluación del Interés Superior, estudio de casos, reunión del equipo de salud integral, reunión de equipo multidisciplinario, mesa redonda. Así mismo consideraron que la ruta que desarrolla la gestión del caso es la siguiente:

<sup>61</sup> *Gestión de casos de protección para la infancia: Manual de capacitación para trabajadores sociales, supervisores y administradores*. 2014

- a) **Ingreso:** se refiere al desarrollo de un protocolo de ingreso que incluye evaluación inicial o ruta crítica como lo manejan en los hogares públicos, con el propósito de conocer datos generales, motivo de ingreso e información relevante del caso, así como obtener datos familiares
- b) **Evaluación integral:** es la evalúan todas las áreas. Particularmente psicología y trabajo social tienen el propósito de identificar diagnósticos y la alternativa familiar. En este paso, muchos hogares inician la coordinación con PGN, para obtener datos de la familia o consensuar la alternativa familiar.
- c) **Plan de tratamiento:** con base en el diagnóstico, elaboran el tratamiento, que, de acuerdo con la orientación del CNA, formulan el plan de vida y el proyecto de vida, el cual contiene todas las áreas de intervención.
- d) **Reunificación familiar:** en la cual la niña, niño o adolescente egresa del hogar para reunirse con su alternativa familiar, según orden del juez competente.
- e) **Reintegración familiar:** es el acompañamiento que algunos hogares brindan a la población, cuando se encuentra integrado con la familia, hasta el cierre del caso.

Todos los hogares entrevistados realizan acciones integrales de intervención que revisan en el proceso de gestión del caso, tanto con el niño, niña o adolescente como con la familia, y son documentadas y archivadas a través del expediente personal de cada uno de ellos, el cual, en la mayoría de los casos, comprende las áreas de: psicología, trabajo social, salud, educación y el área jurídica, entre otros. Cada área crea instrumentos de control, formatos, protocolos ya sea externos o creados por los mismos equipos multidisciplinarios, con el propósito de registrar el proceso de protección.

Los equipos multidisciplinarios realizan las reuniones en periodos diversos; algunos de manera semanal, otros mensual, otros cada dos o tres meses. Varios de los hogares coincidieron en que hacen la reunión o junta técnica, previo a la audiencia de los niños, niñas o adolescentes, con el propósito de presentar información y acordar recomendaciones al juez, a través de los informes profesionales.

Se observó que tres hogares privados no tienen estructurada la gestión del caso, tampoco tienen una ruta establecida, pero sí se discute el caso entre la psicóloga y la trabajadora social, de ser posible participa la abogada o procuradora y/o la coordinadora del hogar.

5 hogares, 4 públicos y 1 hogar privado escuchan a la población en el estudio de casos o junta técnica. Una buena práctica es la participación de la niña, niño o adolescente en la reunión o junta técnica, en la cual tiene la oportunidad de expresar su opinión al equipo multidisciplinario que le atiende.

No todos los hogares han recibido capacitación sobre la gestión de casos y algunos dudaron respecto a cómo se realiza, por lo que se observó que es una debilidad que necesita ser atendida.

- 3 hogares privados han sistematizado la gestión del caso, a través de un sistema digital en el que se registra toda la información del proceso de protección o penal de las niñas, adolescentes y sus hijos.
- 12 hogares privados que realizan procesos de reintegración familiar sistematizan la experiencia de los casos, a través del expediente, el cual integra toda la documentación y los registros de las áreas de salud, educación, psicología, trabajo social y jurídico del proceso de protección.

## 7. BUENAS PRÁCTICAS

El estudio identificó experiencias, cuyos resultados son positivos y de impacto para los procesos de protección enfocados al fortalecimiento familiar, dentro de los cuales se incluyen buenas prácticas para los procesos de reunificación y sus diferentes alternativas, reintegración familiar, coordinación y provisión de servicios, entre otros; así mismo han sido tomadas en cuenta porque se enmarcan dentro del enfoque de derechos, y el marco jurídico sobre el que descansa la protección y abrigo de niñez y adolescencia, descrito inicialmente en el presente estudio.

Las buenas prácticas identificadas por las consultoras, en base a la información obtenida de los equipos multidisciplinarios participantes en el estudio, representan acciones, realizadas por los hogares estudiados, que han contribuido significativamente al fortalecimiento del vínculo familiar y han sobresalido en el análisis de la información recabada, reflejando cambios importantes en el buen relacionamiento, convivencia armónica y respetuosa entre la niña, niño, adolescente y la familia, quien además se fortalece en sus competencias parentales y ofrece un entorno protector y seguro para la reunificación y reintegración familiar. Adicionalmente las buenas prácticas que se describen pueden servir de modelo para los hogares que deseen avanzar en sus modelos de atención.

Con el propósito de organizar su presentación, las buenas prácticas se desglosan, según su intervención:

### 7.1. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

- La protección integral es una de las respuestas al enfoque de derechos, porque promueve la atención a todas las necesidades de crecimiento y desarrollo que la niñez y adolescencia en cuidado residencial presenta, adicionalmente, atiende los efectos de la vulneración y trabaja el fortalecimiento de vínculos familiares para una pronta reunificación. La práctica que tiene el 100% de hogares públicos y privados estudiados en la protección integral de la niñez y adolescencia, es dar respuesta a la restitución de derechos, contribuyendo al fortalecimiento de la personalidad, recuperación integral y del vínculo parental para lograr una reunificación familiar permanente.
- El derecho de participación y opinión informada de las niñas, niños y adolescentes en su proceso de protección, teniendo en cuenta su edad y madurez, es un derecho fundamental, porque implica una participación genuina en las decisiones que afectan en su proceso. De los 20 hogares estudiados, 5 hogares, entre ellos, 4 públicos y 1 privado consideran la participación y toman en cuenta la opinión de la población en estudio de casos o junta técnica. Lo anterior representa una buena práctica, porque la preparación que los equipos multidisciplinarios brinda les permite expresar sus emociones, necesidades e inquietudes y recibir retroalimentación de su proceso de protección de manera personalizada, en espacios específicos, asegurando que su recuperación integral sea exitosa.
- La niñez y adolescencia en cuidado residencial, así como sus familias, han sufrido experiencias traumáticas que se evidencian durante el proceso de protección y que es necesario atender y sanar para recuperar el vínculo afectivo. La intervención psicosocial personalizada y grupal que

realizan los hogares públicos y privados estudiados con la niña, niño, adolescente y su familia, de manera paralela, es efectiva y determinante en los procesos de recuperación, brinda la oportunidad de fortalecer la relación afectiva y respetuosa entre ambas partes y apoya significativamente el proceso de reunificación familiar.

- Desarrollar técnicas de atención propias para la vida independiente de adolescentes que pronto cumplirán 18 años y no cuentan con alternativa familiar es determinante en la preparación para la vida autónoma. El total de 17 hogares (5 públicos y 12 privados) estudiados que preparan población para vida independiente, implementan y dan seguimiento al proyecto de vida, basado en el enfoque de derechos. Es una práctica positiva cuando adicionalmente a las áreas básicas de atención (salud, educación, espiritualidad entre otras), el proyecto de vida integra derechos y capacidades ciudadanas, el fortalecimiento de habilidades para la vida cotidiana, el área técnica – laboral, la ubicación de empleo entre otras, las cuales los prepara para su independencia, integración social y su sostenibilidad económica. Adicionalmente se observó que les ayuda significativamente, cuando los equipos psicosociales acompañan y monitorean el cumplimiento de metas en el proceso de reintegración familiar.
- La formación y preparación que reciben las y los adolescentes cuyo proyecto de vida está enfocado a la vida autónoma, requiere de la coordinación institucional para generar alianzas efectivas con el sector privado para oportunidades laborales, que les permita poner en práctica sus conocimientos, destrezas, generar experiencia y relaciones interpersonales, así como recursos económicos para su autosostenibilidad. 7 hogares entre ellos 3 públicos y 4 privados mencionaron, que han realizado la labor de sensibilizar y comprometer a algunas empresas privadas para proporcionar oportunidad laboral a los y las adolescentes y en algunos casos, han logrado su ubicación. Asimismo, realizan coordinaciones para exponer y vender los productos de emprendimiento que elaboran, lo cual les permite ir generando su cartera de clientes.
- La preparación técnica paralela a la práctica es una forma de aprender y adquirir experiencia, dentro de un medio seguro. 3 hogares privados y 1 público han ubicado laboralmente a adolescentes que están prontos a cumplir 18 años en trabajos de dependientes de mostrador, secretaria y encargado de bodega. Esta práctica permite que, bajo la responsabilidad del hogar, el o la adolescente emprenda su experiencia laboral para la cual se capacitó. En ese sentido tiene mayor oportunidad de adaptarse y salir adelante en la vida adulta, porque viven la experiencia de relacionarse con otras personas, practican la puntualidad para ingresar al trabajo, la responsabilidad de tener atribuciones y cumplirlas, su relacionamiento con figuras de autoridad, entre otras experiencias. Y lo han aprendido con el acompañamiento y supervisión del equipo psicosocial. Así mismo la buena práctica incluye la orientación y autorización laboral de parte del MINTRAB, la cual es gestionada con el apoyo de trabajo social, así como la autorización judicial.
- La maternidad en las niñas y adolescentes limita la continuidad de su proyecto de vida y les afecta emocionalmente; sin embargo, quienes han optado por asumir el rol materno, requieren de acompañamiento psicosocial para enfrentar de manera resiliente la atención de su bebe. En ese sentido, 2 hogares públicos y 6 privados estudiados, que brindan atención especializada y con enfoque de derechos, a niñas o adolescentes madres y sus hijos e hijas, han implementado la metodología de Estimulación Oportuna. Contar con una metodología especializada para la

atención de esta población es buena práctica, porque enseña como atender adecuadamente la experiencia de ser madre y fortalece su vínculo afectivo.

- Trabajar la desvinculación de la niñez y adolescencia que egresa de los hogares, deja una buena experiencia emocional y afectiva en la población cuando se practica. 5 hogares de protección privados desarrollan actividades terapéuticas y sociales para despedir a las niñas, niños y adolescentes que egresan y retornan con la familia. Una buena práctica en los procesos de protección consiste en realizar actividades terapéuticas para la desvinculación del cuidado residencial (como la ceremonia de despedida), les permite despedirse de sus pares y del personal con quienes generaron lazos afectivos y de confianza; además son actividades donde reciben buenos augurios, felicitaciones y motivación para “seguir adelante” con su proyecto de vida, lo cual favorece la reunificación familiar.
- La violencia sexual y sus diferentes manifestaciones son un delito grave que afecta considerablemente el desarrollo de la vida de la niñez y adolescencia que la ha vivido. 3 hogares de protección especializados en la atención a niñez y adolescencia víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, acompañan los procesos penales. Se observó que la preparación y el acompañamiento psicosocial y jurídico de las niñas y adolescentes víctimas de este flagelo, impacta favorablemente al momento de enfrentar las audiencias, porque les brinda seguridad en su declaración testimonial, les permite romper el círculo de la violencia, superar los efectos psicosociales, restituir sus derechos y lograr la justicia pronta y cumplida.

## 7.2. FAMILIA

- Trabajar procesos de sensibilización, formación y orientación con las familias de manera planificada sobre temas relacionados con la crianza positiva, derechos de la niñez y adolescencia, efectos de las vulneraciones, es una buena práctica, porque les permite comprender mejor la situación de sus hijos o hijas, modificar patrones de crianza, reconstruir el vínculo familiar afectivo y respetuoso. De los 20 hogares entrevistados, 15 (3 públicos y 12 privados) consideraron que trabajar estos procesos impactan en el desempeño de las capacidades parentales y afectivas en la familia, sin embargo, es una práctica que se interrumpió a partir de la pandemia del COVID-19.
- Desarrollar grupos de autoayuda y/o terapias familiares favorece significativamente el proceso de protección de las niñas, niños y adolescentes, debido a que da oportunidad a las familias de expresarse y liberar sentimientos de dolor. 2 hogares privados estudiados, desarrollan dichos procesos. Los testimonios de las familias, con mayor frecuencia maternos, revelan vulneraciones a sus derechos, que frecuentemente reflejan en sus hijos e hijas. Brindar atención psicoterapéutica a la familia, es una buena práctica porque logran expresar experiencias y superar traumas que les afecta, lo cual repercute positivamente en el fortaleciendo del vínculo y estabilidad familiar.
- Brindar recursos como hospedaje, alimentación y pago de transporte a las familias para que visiten a sus hijos e hijas y participen en la escuela de padres beneficia el vínculo familiar y su compromiso en el proceso de protección. 3 hogares privados estudiados cuentan con un espacio físico equipado, separado del lugar donde reside la población, para que las familias que están preparadas para la reunificación compartan con sus hijos e hijas, por un tiempo máximo de una

semana o los días que le sea posible a la familia. Esto ha permitido fortalecer el vínculo afectivo entre ambas partes y que el equipo psicosocial traslade información general de la niña, niño o adolescente a la familia, con el propósito de afinar algunas situaciones previo a la reunificación familiar. Esto se hace con autorización del juez.

- La promoción e implementación de proyectos de emprendimiento laboral con las familias contribuyen en la economía familiar y aportan para su manutención. Un hogar privado realiza proyectos de emprendimiento con familias de escasos recursos. La iniciativa Cambiando la Forma en que Cuidamos, ha trabajado proyectos de emprendimiento con algunas familias en un hogar público, el cual, lo considera como una buena oportunidad para que las familias generen ingresos y mejoren su estabilidad familiar.
- Crear empatía y rapport de parte de los equipos multidisciplinarios hacia las familias, ayuda a que se sientan en confianza y estén dispuestas a colaborar en el proceso de protección de sus hijos e hijas. Los 12 hogares privados que brindan seguimiento a la reintegración familiar consideran que la comunicación abierta y respetuosa establecida con las familias desde el proceso de reunificación, ha sido clave y una técnica que impacta positivamente en el seguimiento a la reintegración familiar. En estos casos, las familias conciben a los hogares como aliados, que las acompañan y ayudan a superar la experiencia del cuidado residencial de sus hijos e hijas.

### 7.3. INSTITUCIONALES

- El CNA cuenta con un programa que brinda asesoría psicosocial y jurídica de forma personalizada a las niñas y adolescentes madres que presentan conflicto con su maternidad. 5 hogares (2 públicos y 3 privados) coordinan con el CNA para la atención de las niñas y adolescentes madres en conflicto con su maternidad. La edad de las niñas y adolescentes madres cada vez es menor, por lo que, es difícil trabajar el rol maternal, cuando aún requieren protección y cuidado. Una buena práctica es la atención especializada que reciben para asumir una decisión informada, consciente y responsable respecto al futuro de su hijas e hijos.
- La vulneración de derechos presenta una diversidad de perfiles, cuyos abordajes deben realizarse, según los efectos que producen. Es diferente la atención que requiere una víctima de abandono a una víctima de violencia sexual. 9 hogares de protección (5 públicos y 3 privados) estudiados, brindan atención a perfiles específicos (violencia sexual, trata de personas, maltrato en todas sus formas, riesgo social, discapacidad y vida independiente). La especialidad en la atención a un perfil específico por ejemplo niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, impacta positivamente en el tratamiento y recuperación de la población atendida, porque los equipos multidisciplinarios conocen con mayor propiedad los efectos de la vulneración, tienen mayor oportunidad de especializar al personal, gestionar los casos, los servicios y brindar atención de calidad, para la recuperación efectiva de su población.
- Los hogares que brindan coberturas reducidas a población en cuidado residencial tienen mayor oportunidad de brindar atención personalizada y enfocada a la reunificación familiar. 2 hogares públicos y 4 privados de los 20 estudiados, tienen cobertura poblacional reducida, (hasta 20 niñas, niños o adolescentes) y consideran que brindan una atención adecuada y oportuna. Es difícil brindar atención personalizada en un hogar de protección, particularmente cuando los grupos poblacionales son amplios y el personal es limitado. Los hogares que brindan una



cobertura poblacional reducida tienen mayor oportunidad de proporcionar atención personalizada, periódica y de calidad, especialmente psicología y trabajo social. Adicionalmente hay más oportunidad para atender y acompañar a las familias, lo cual beneficia a la reunificación familiar.

- El fortalecimiento de capacidades de los equipos multidisciplinarios es importante, porque los preparan en técnicas, instrumentos y abordajes para atender y promover que los procesos de protección sean exitosos. Los equipos multidisciplinarios de 19 hogares estudiados, entre ellos 6 públicos y 13 privados, han recibido capacitaciones enfocadas a la protección integral de la niñez y adolescencia por instituciones como el CNA, SBS, cooperación y organizaciones sociales. Una buena práctica es el fortalecimiento de capacidades técnicas de los equipos multidisciplinarios, lo cual les permite responder adecuadamente y con enfoque de derechos a las necesidades de atención integral que la niñez y adolescencia en cuidado residencial requiere, al igual que sus familias.
- La coordinación con instituciones locales, públicas y privadas es básica en la gestión de casos y determinante para la restitución de derechos. 3 hogares privados manifestaron que la coordinación con autoridades e instituciones locales, municipales y departamentales para la prestación de servicios y localización de las familias de la población albergada ha sido importante. A nivel comunitario los representantes de los COCODES, CTA, autoridades ancestrales, representantes de las municipalidades, entre otros, conocen a la población de su comunidad y tienen acceso a su comunicación, por lo que es una buena práctica acudir a ellos porque son referentes comunitarios, conocen el contexto, hablan el idioma local, apoyan para la búsqueda y acercamiento con las familias, las sensibiliza y compromete respecto a la situación los niños, niñas y adolescentes de su comunidad, que se encuentran en cuidado residencial.
- La investigación social en los procesos de protección refleja las múltiples y complejas interacciones entre la familia, así mismo recoge información relevante de la familia en la comunidad. 2 hogares privados mencionaron los beneficios de la consulta con las fuentes colaterales como una práctica positiva, porque permite comprobar información relevante para el proceso de reunificación. Así mismo en el seguimiento retroalimenta información para corroborar si la reintegración familiar está siendo efectiva, o bien alerta al equipo psicosocial de riesgos que se puedan estar dando en el proceso.
- La visita domiciliaria que realiza la trabajadora social es imprescindible en el proceso de reintegración familiar. 9 hogares privados refirieron realizar visita domiciliaria, la cual permite asegurar que el proceso de reunificación o reintegración familiar sea favorable. Esta es una buena práctica, debido a que se tiene la oportunidad de supervisar en forma directa el cumplimiento de acuerdos, la estabilidad emocional, el seguimiento al proyecto de vida de las niñas, niños y adolescentes, así como prever y atender cualquier situación que ponga en riesgo la reintegración familiar.
- En los procesos de protección intervienen diversas instituciones y cada una de ellas tiene un rol específico que complementa la gestión del caso, por lo anterior la coordinación entre ellas es fundamental. 9 hogares (2 públicos y 7 privados) que intervinieron en el estudio, consideraron que coordinar y compartir información con PGN, respecto a las recomendaciones de sus informes para consensuarlas y exponerlas en la audiencia respectiva, es de mucho beneficio

para la reunificación familiar, porque garantiza la no contradicción entre ambas instituciones en audiencia y asegura que el juez tome decisiones en función del interés superior del niño.

- La metodología para los procesos de reunificación y reintegración es importante en los hogares de protección, porque brinda orientación de objetivos, actividades, instrumentos y demás acciones que requiere la atención a la niñez, adolescencia y la familia. 2 hogares privados cuentan con metodología sistematizada, del proceso de reintegración familiar. Sistematizar la metodología es buena práctica porque se crea uniformidad en los procedimientos e instrumentos de atención. La información es accesible y en ella se encuentra la orientación clara y con enfoque, respecto al cómo, cuándo y cuánto tiempo, instrumentos y demás información que se requiere en los procesos de reunificación y reintegración familiar.
- La coordinación de servicios ayuda a la restitución de derechos de la niñez y adolescencia que se encuentra en cuidado residencial, especialmente en la reunificación familiar. El 100% de los hogares estudiados, coordina servicios según las necesidades de su población, para la reunificación familiar. Es un beneficio significativo que logran los hogares públicos y privados, cuando coordinan con instancias públicas y privadas, religiosas, universidades y grupos de sociedad organizada, servicios básicos y apoyos económicos (Ej. subsidios, becas escolares, bolsa de alimentos) que requiere la población y su familia, especialmente cuando son locales y accesibles en su comunidad.
- La efectiva comunicación y coordinación para el seguimiento a casos de la población sujeta a medida de protección entre los hogares públicos y programas familiares y comunitarios ha sido de mucho beneficio para los procesos de reunificación y su seguimiento. 6 hogares públicos estudiados, refirieron que las Sedes Departamentales de la SBS, han contribuido para que las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias sean atendidas, desde su contexto, repercutiendo favorablemente en los procesos de reunificación y reintegración familiar. Lo mismo sucede con 3 hogares privados, que cuentan con servicios psicosociales que dan seguimiento a los casos referidos del hogar de protección de la misma institución.
- La atención a los efectos de las vulneraciones de derechos de las niñas, niños y adolescentes en el país debe estar a su alcance y el de sus familias, con el propósito de restituir los derechos y evitar el cuidado residencial. Los servicios familiares y comunitarios que brindan 3 hogares privados y 16 Sedes Departamentales de la SBS, a través de sus programas de atención psicosocial y jurídica; son de gran beneficio, porque acerca los servicios a las familias y previenen la separación familiar o el cuidado residencial. Adicionalmente son un ejemplo de la transformación de servicios orientados al cuidado familiar.
- El proceso de atención para adolescentes que no cuentan con alternativa familiar y pronto cumplirán 18 años, requiere de metodología y condiciones acordes a la preparación para vida independiente. 9 hogares (1 público y 8 privados) estudiados, han creado procesos específicos para adolescentes que se preparan para la vida autónoma, por lo que cuentan con casas de transición y desarrollan proyectos de vida enfocados a la vida independiente. Las casas de transición son una buena práctica porque inician a los adolescentes que pronto cumplirán 18 años a manejarse más independientemente, facilitan la toma de conciencia de las responsabilidades sociales, civiles, laborales, que implica la vida cotidiana y favorece el desarrollo de habilidades y competencias para la vida independiente.

- El acogimiento familiar temporal, es una modalidad viable para el cuidado de niñas, niños y adolescentes que se encuentran separados de su familia de origen, principalmente de las niñas y niños que se encuentran transitando los primeros años de vida, donde el apego y el contacto personal resultan importantes, y cuya institucionalización puede generar consecuencias negativas en su desarrollo vital. 10 hogares (4 públicos y 6 privados) han tenido alguna experiencia de coordinación con el Departamentos de Acogimiento Familiar, particularmente para ubicar en familia de acogida a la población que no requiere el cuidado residencial. Estos hogares consideran que dicha modalidad es fundamental porque les restituye el derecho a vivir en un ambiente familiar. Un hogar privado ha firmado convenio con la SBS y desarrolla los 4 pasos de la metodología de acogimiento familiar, a excepción de la acreditación de las familias, la cual le corresponde al Departamento antes mencionado. Su contribución ha permitido la promoción del Programa, sensibilización y evaluación de familias y personas individuales para optar al acogimiento. Esto permite ampliar el banco de datos de familias de acogida y ponerlo a disposición de los jueces para considerar la modalidad en las medidas de protección.

## 8. DESAFÍOS

- Las condiciones socioeconómicas de país afectan gravemente a un número representativo de la población guatemalteca, principalmente a las personas más vulnerables, entre ellos la niñez y adolescencia. De los 20 hogares entrevistados, 9 de ellos (7 privados y 2 públicos) manifestaron, que la mayoría de la población que se encuentra en acogimiento residencial, proviene de familias en condición de pobreza o pobreza extrema, situación que no les permite cumplir adecuadamente con su rol parental por carecer de recursos económicos para atender las necesidades de salud, educación, alimentación y por la misma causa no participan en el proceso de fortalecimiento familiar (escuela para padres, visitas, comunicación telefónica entre otros). Las instituciones que tienen por mandato (SBS, MIDES, MAGA, entre otras) apoyar a las familias y sus hijos e hijas que se encuentran en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, a través de sus programas específicos; tienen el desafío de cumplir con la función legalmente asignada para garantizar el retorno de la niña, niño o adolescente a la familia. En el caso del OJ, por medio del juez competente, ordenar a la institución correspondiente el apoyo respectivo, cuando proceda y velar por su cumplimiento.
- La mayoría de las niñas, niños y adolescentes provienen de ambientes familiares, donde los patrones de crianza son desfavorables para su desarrollo y bienestar. De los 20 hogares de protección y abrigo entrevistados, 5 hogares privados manifestaron que la población en mención proviene de familias que vulneran sus derechos, debido a patrones de crianza inadecuados aprendidos en un sistema patriarcal, donde se concibe a la niñez y adolescencia como objeto y no sujeta de derechos. Los hogares de protección y abrigo enfrentan la necesidad de crear metodologías pertinentes que contribuyan a deconstruir en las familias conductas y actitudes aprendidas; para fortalecer sus capacidades parentales y afectivas, con el propósito de lograr una vinculación saludable que favorezca el proceso de protección y la reunificación familiar exitosa.
- Algunas familias de la niñez y adolescencia que se encuentra en acogimiento residencial desconocen el daño que la institucionalización prolongada provoca a sus hijos e hijas, y debido a sus condiciones socioeconómicas y emocionales limitadas, consideran que es la mejor opción para su protección, dejando la responsabilidad a los hogares públicos y privados. La atención que realizan los equipos multidisciplinarios de 20 hogares de protección, 9 de ellos (6 privados y 3 públicos), evidenciaron el reto que representa la falta de colaboración, compromiso y responsabilidad de algunas familias, cuyos hijos e hijas se encuentran bajo cuidado residencial, por lo que es necesario que, el juez competente con previo conocimiento y el fortalecimiento e implementación de metodologías de atención, faciliten a las familias tomar conciencia de su rol, de los efectos de la institucionalización prolongada y la necesidad de su participación en el proceso de protección para el retorno a la familia y comunidad.
- El cuidado residencial debe ser la última alternativa que los jueces consideren para la protección de la niñez y adolescencia en condiciones de vulnerabilidad y cuando proceda que sea por un tiempo determinado y que favorezca su interés superior. 5 hogares de protección privados

evidenciaron las consecuencias del acogimiento residencial prolongado aduciendo que afecta gravemente el desarrollo psicoemocional de la población en mención (los desvincula de la familia y la comunidad), principalmente en el caso de las niñas y niños menores de tres años. El Estado por medio de la PGN, SBS y OJ enfrentan un gran desafío para desarrollar políticas públicas y programas que prevengan y superen esta situación, considerando sus vulneraciones y el derecho a la convivencia familiar, así como su interés superior.

- Las familias disfuncionales tienen experiencias de vida traumática y presentan relaciones interfamiliares inadecuadas, pérdida de valores e indebido cuidado a sus hijos e hijas, que no les permite una relación respetuosa, afectivamente sana y protectora, por lo que, dicha conflictividad no ayuda en el proceso de reunificación familiar. 4 hogares de protección privados manifestaron que se enfrentan al reto de brindar el tratamiento especializado a las familias para fortalecerlas emocionalmente, creen capacidades parentales y se conviertan en apoyo para la recuperación de sus hijas e hijos. Sin embargo, es un desafío que le corresponde a la SBS y MSPAS por medio de los programas respectivos.
- La niñez y adolescencia con enfermedades psiquiátricas necesitan una atención especializada y consumo de medicamentos de uso prolongado y alto costo, por lo tanto, en su mayoría no se logra su reunificación familiar, porque no cuentan con los recursos económicos, viven en lugares lejanos y carentes de servicios especializados para el seguimiento médico. Los hogares de protección se enfrentan con la atención de pacientes psiquiátricos que requieren condiciones específicas de atención como infraestructura de instalaciones, personal sensibilizado, capacitado, servicios médicos (psiquiátricos, neurológicos entre otros) y hospitalarios especializados, para la restitución de sus derechos. 4 hogares privados refirieron la dificultad de atender a las niñas, niños o adolescentes que presentan cuadros psiquiátricos y reunirlos con su alternativa familiar, debido que no cuentan con condiciones ni los recursos económicos para enfrentar dichas enfermedades.

Por lo anterior, representan un reto para el MSPAS crear políticas públicas, programas y servicios especializados y descentralizados que garanticen el derecho de la salud mental permanente de esta población y la atención psicoeducativa de las familias, lo cual favorecerá los procesos de reunificación familiar que trabajan los hogares de protección. En el caso del OJ, por medio del juez competente, ordenar a la institución en mención, la atención y suministros de medicamentos de manera permanente, cuando proceda.

- Los hogares de protección reciben a población con discapacidad que necesita condiciones especiales e integrales de atención, tanto de infraestructura, como de atención especializada según el grado y discapacidad: medicamentos, fisioterapias específicas y servicios básicos como alimentación y educación especial, que la familia de escasos recursos no puede cubrir. 11 hogares estudiados (3 públicos y 8 privados -de los cuales 2 incluyen el perfil de discapacidad-), han recibido niñez y adolescencia con esta condición y se enfrentan a las necesidades especializadas de atención, con las que no cuentan, por lo que optan por derivar los casos a otros hogares o en algunas oportunidades son reunificados con la familia, para lo cual deben gestionar los programas y servicios correspondientes, los cuales suelen tener temporalidad. Por lo anterior la protección integral de población con discapacidad, representa un desafío significativo para las instituciones garantes como la SBS, MSPAS, MINEDUC, OJ, MIDES entre

otras) garantizar la restitución permanente de los derechos de la niñez y adolescencia con discapacidad, por lo que es necesario crear las políticas públicas y los mecanismos de atención especializados y descentralizados, que brinden respuesta de acuerdo con su interés superior.

- El informe de investigación social es un instrumento que recomienda la alternativa familiar y contribuye a la decisión del juez competente para otorgar la reunificación de la población en cuidado residencial. Para el efecto debe ser presentado en el tiempo correspondiente. Es la PGN responsable de la investigación psicosocial, sin embargo, los hogares de protección también la realizan debido a la trascendencia que tiene en el proceso de protección. 5 hogares públicos y 4 privados refieren que existe retraso por parte de PGN en la realización de la investigación y algunos casos falta de coordinación con los hogares para analizar y consensuar las recomendaciones que se emitirán en los informes y se presentarán en audiencia respectiva, lo cual retrasa el proceso de reunificación y amplía el periodo de cuidado residencial, contraviniendo la restitución del derecho a la familia.

Representa para la PGN un desafío, según mandato, la localización y evaluación psicosocial de la familia en el tiempo que estipula la normativa jurídica, de la niñez y adolescencia que se encuentran privados del cuidado parental, con el propósito de conocer y profundizar respecto a la dinámica y condiciones socioemocionales de las familias, para proponer al juez la posible alternativa para la reunificación familiar. Para efecto de este procedimiento, se hace necesario la coordinación y comunicación entre PGN y los hogares de protección para consensuar las recomendaciones respectivas.

- Los hogares de acogimiento residencial que su perfil de atención es de niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad, abandono y declarados en adoptabilidad, brindan atención y acompañamiento a dicha población hasta la integración con familia adoptiva, si fuese el caso. De los 20 hogares entrevistados, 7 de ellos (6 privados y 1 público) tienen en cuidado residencial a niñas, niños y adolescentes declarados en adoptabilidad, quienes refirieron en orden de importancia, la demora en los procesos de investigación, declaratoria de adoptabilidad e integración a familia adoptiva, principalmente población en condición prioritaria. Circunstancias que constituyen un verdadero obstáculo para la restitución del derecho de esta población a crecer y desarrollarse en familia. El Estado, por medio de las instituciones competentes: PGN, OJ y el CNA se enfrentan con el desafío de cumplir con los plazos jurídicamente prudenciales y garantizar la restitución del derecho en base al interés superior del niño o niña. Asimismo, es responsabilidad de CNA captar familias interesadas en la adopción de la población en condiciones prioritarias, así como niños y niñas saludables en edades de 7 años o más para restituir el derecho a una familia con competencias familiares adoptivas.
- La preparación de las familias y población bajo medida de protección, respecto a la restitución de derechos, fortalecimiento del vínculo afectivo y patrones de crianza asertivos son fundamentales para lograr reunificaciones favorables. 6 hogares de protección privados consideraron que las reunificaciones familiares resultan desfavorables por la falta de preparación e intervención a las situaciones que dieron origen a la separación. La preparación de las familias, niñas niños y adolescentes es un desafío importante porque tiene especial relevancia en el resultado de la reunificación familiar, por lo que las instancias de protección que intervienen en el proceso (PGN, OJ y hogares), deben coordinar y acordar decisiones en función al interés superior del niño y niña.

Además, es importante garantizar por medio de orden judicial la provisión de los servicios, apoyos económicos u otros de parte de las instituciones garantes, que contribuyan al proceso de reunificación familiar.

- Los hogares públicos y privados han avanzado en la creación de programas y acciones metodológicas para atender a las y los adolescentes que no cuentan con alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior, incluyendo a los declarados en adoptabilidad. De los 20 hogares estudiados, 9 entre ellos, 6 privados y 3 públicos, refirieron que las y los adolescentes que se preparan para vida independiente, presentan necesidades que requieren especial atención. Entre las más recurrentes identificaron: a) Trabajar multidisciplinariamente los efectos de las vulneraciones, b) formación de responsabilidades ciudadanas; c) fortalecimiento del área educativa y destrezas técnicas d) crear habilidades para la vida cotidiana y d) ubicación laboral. Así mismo consideraron que el tiempo dedicado a fortalecer los aspectos anteriores es determinante para cuando egresen del sistema de protección al cumplir 18 años, estén preparados para enfrentar la vida autónoma con responsabilidad.

Las instituciones (SBS, CNA, OJ, PGN, MINEDUC, MSPA, MIDES en colaboración con los hogares públicos y privados) que intervienen en la atención de estos adolescentes, presentan un desafío de vital importancia relacionado con la creación de una metodología que oriente las distintas áreas que necesitan fortalecerse, así como brindar los servicios y programas necesarios para enfrentar la vida adulta. Adicionalmente es muy importante incluir el seguimiento y acompañamiento institucional para asegurar la inserción social.

- El seguimiento al proceso de reintegración es determinante porque vela por el cumplimiento de acuerdos establecidos con la familia y la efectiva aplicación del proyecto de vida y el cumplimiento de la provisión de servicios. Sin embargo 6 hogares privados de los 20 estudiados, manifestaron debilidades que no favorecen el retorno de las niñas, niños y adolescentes a su familia, debido a la inadecuada reunificación familiar por la falta de su preparación o de sus familias, falta de servicios o monitoreo del proceso.

Representa un desafío para las instituciones involucradas (PGN, OJ y hogares según corresponda), garantizar que el seguimiento a la reintegración familiar sea definido por un año como mínimo, según el caso, el monitoreo sea periódico y brinde las condiciones favorables, que aseguren la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en su hogar y la familia cumpla con su rol protector y afectivo.

- El seguimiento al proceso de reintegración familiar presenta limitaciones en la atención de la niñez y adolescencia que proviene de familias pobres o de extrema pobreza, pertenecientes al área rural, viven en comunidades lejanas y de difícil acceso. Por lo que el acompañamiento de dicho proceso se vuelve esporádico o no se brinda, lo cual repercute desfavorablemente para la restitución de derechos de la población en mención. 6 hogares privados de los 20 estudiados manifestaron que el seguimiento a los procesos de reintegración de la población que vive en lugares lejanos e inaccesibles, así como la falta de servicios telefónicos en la comunidad o de teléfonos por parte de las familias y la falta de recursos económicos por parte de los hogares abrigantes para visitarles, representa limitantes significativas. Esta situación es un desafío para

el sistema de protección, particularmente para las instituciones como PGN y SBS, quienes deben brindar el seguimiento, proveer y/o coordinar los servicios para que los niños, niñas y adolescentes y sus familias cuenten con las condiciones necesarias para garantizar su bienestar y protección.

- Todos los procesos de reintegración familiar requieren seguimiento de parte de las instituciones responsables, para garantizar que se cumpla la restitución de derechos, a través de la implementación del proyecto de vida, los acuerdos establecidos con la familia y los servicios que satisfacen las necesidades de las niñas, niños o adolescentes que fueron reunificados. Sin embargo, 7 hogares privados de 12 que brindan el seguimiento a la reintegración familiar identificaron que en algunos casos el juez competente no ordena el seguimiento, por lo que las familias no se sienten comprometidas y no responden al monitoreo del proceso.

Estas debilidades provocan que la población retorne al sistema judicial o se continúen vulnerando sus derechos. En este sentido el organismo judicial tiene el desafío de ordenar el seguimiento a quien corresponda (PGN, SBS u hogares que corresponda), garantizando que las instituciones brinden la atención y servicios ordenados para el cumplimiento a la restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

- Los hogares de protección públicos y privados estudiados, por medio de sus equipos multidisciplinarios, conocen, evalúan y atienden las vulneraciones de la población, así mismo conocen las secuelas y abordan los efectos, las historias traumáticas de las familias que las lleva a sostener dinámicas disfuncionales, patrones de crianza desfavorables, entre otros. Los hogares tienen la responsabilidad de presentar en las audiencias de protección, informes psicosociales, respecto al avance del proceso de protección de la población y del trabajo realizado para el fortalecimiento familiar. En ese sentido, 6 hogares privados consideraron que, a pesar de cumplir con la entrega de informes en la audiencia respectiva, en algunas oportunidades, el juez que conoce el caso no toma en consideración las recomendaciones que los equipos psicosociales plasman en sus informes, las cuales hacen alusión a la no conveniencia de la reunificación familiar, sin embargo, no son tomadas en cuenta y ordena la reunificación. Esta situación presenta casos fallidos y en muchas oportunidades las niñas, niños y adolescentes retornan al sistema de protección.

La PGN se enfrenta con el desafío de integrar y consensuar la opinión del hogar abrigante que lleva el caso, en base a un procedimiento previamente establecido, del cual la PGN como organismo rector es responsable y en caso de que la opinión del hogar abrigante difiera al de PGN el juez deberá actuar en beneficio del interés superior del niño.



## 9. LIMITACIONES

- a) **El tiempo para la realización del estudio.** Los objetivos del estudio son amplios, por lo que desarrollarlos, necesitaban más tiempo que el asignado, tomando en cuenta que la elaboración del plan de trabajo, el perfil, la identificación de la muestra, la construcción de instrumentos necesitó el tiempo adecuado, porque de todo ello depende la calidad de la recolección de información. La segunda fase también requirió el tiempo necesario, debido a que las consultoras se adecuaron a las fechas y horas que los hogares aceptaron la entrevista. Además, cada reunión llevó un promedio de dos horas y media. Adicionalmente, dependiendo del horario consensuado con los responsables en los hogares, así se lograban realizar 2 o 3 reuniones al día, llevando el proceso de recolección de datos 12 días hábiles. En consecuencia, el tiempo fue muy corto para elaborar la identificación de hallazgos, análisis de datos y redacción de informe final. El tiempo del estudio fue de 2 meses.
  
- b) **La entrevista virtual:** Las entrevistas personalizadas permitieron mayor rapport y acercamiento con las profesionales entrevistadas, fueron más amenas y sin interrupciones, mientras que las entrevistas virtuales, fueron impersonales, algunas tuvieron dificultad de señal o conexión y fue complicado en algunos hogares donde el equipo multidisciplinario se comunicó a través de una sola computadora, lo cual a veces les obligaba a cambiarse de lugar para expresarse. Por otra parte, las entrevistas virtuales fueron menos dinámicas y más cansadas para las participantes.
  
- c) **Coordinación para la convocatoria de entrevistas.** Las consultoras se sujetaron a las fechas y horarios planteados por las autoridades de las instituciones públicas y privadas, lo cual repercutió en la implementación del plan de trabajo del estudio.

## 10. CONCLUSIONES

- a) Los 20 hogares de protección y abrigo estudiados (6 públicos y 14 privados) cumplen una función fundamental en la protección integral de la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, sobre ellos recae la tutela temporal y por tanto su desarrollo y bienestar, por lo que cumplen en la medida de sus posibilidades, con el mandato que les transfiere la normativa jurídica internacional y nacional en materia de niñez y adolescencia respecto a la protección especial. Cabe indicar que únicamente un hogar privado recibe fondos públicos para brindar atención integral.
- b) Los hogares estudiados enfrentan grandes desafíos para la restitución de derechos de la población en cuidado residencial, ya que, la mayoría presenta una diversidad de vulneraciones, relacionadas con la violencia estructural, violencia directa y cultural, así como la separación familiar, lo cual hace imprescindible que la atención sea integral, especializada, diferenciada por género y edad, oportuna, con enfoque de derechos y con criterios de distinción en cuanto a las realidades y necesidades. La atención integral incluye el fortalecimiento familiar, con el propósito que las niñas, niños y adolescentes retornen a un ambiente familiar y seguro.
- c) La coordinación y comunicación entre los hogares públicos y privados con PGN, es fundamental, para que los procesos de protección avancen en beneficio de la restitución del derecho de las niñas, niños y adolescentes a una familia. 9 hogares privados refirieron que la coordinación y comunicación ha permitido la ubicación y evaluación psicosocial de las familias para iniciar el fortalecimiento de vínculos con la población, además, ha promovido la discusión de casos para consensuar las recomendaciones que se ofrecerán a juez competente en audiencia respectiva, para la toma de decisiones en beneficio del interés superior del niño y la niña. Sin embargo, se identificó que la comunicación, tanto de algunos hogares como de la PGN, no es asertiva, lo cual va en detrimento del proceso de reunificación familiar.
- d) Los hogares de protección que brindan atención a niñas y adolescentes madres se están especializando. De los 20 hogares estudiados, 10 trabajan dicho perfil, 8 de ellos (6 privados y 2 públicos) han creado las condiciones físicas y metodológicas para atenderlas junto a sus hijos e hijas. Así mismo utilizan metodologías especializadas como la estimulación oportuna, crianza con cariño, disciplina positiva, estimulación visual y auditiva para formar un apego saludable y enfrentar la responsabilidad materna. Los 2 hogares restantes (públicos) brindan atención únicamente a la niña o adolescentes madre, porque se encuentran separadas de sus hijos o hijas, sin embargo, trabajan el fortalecimiento del vínculo parental.
- e) La maternidad temprana es un factor que afecta el desarrollo y bienestar de las niñas y adolescente, principalmente cuando no son deseados. Los equipos multidisciplinarios de los hogares que atienden a niñas y adolescentes madres las abordan terapéuticamente y, particularmente a las que presentan conflicto con su maternidad y en otras ocasiones coordinan

la atención con el CNA, quien les brinda orientación y acompañamiento para la preservación familiar, si esa fuera su decisión; caso contrario la orientan para realizar el proceso de adopción de manera informada y responsable. 5 hogares, (2 públicos y 3 privados) estudiados, coordinan con el CNA, para la atención de las niñas y adolescentes en conflicto con su maternidad

Los equipos psicosociales compartieron experiencias, en las cuales cuando existe conflicto con la maternidad, se evalúa el caso y mientras se define la decisión de la niña o adolescente madre y con su anuencia preferentemente, a la niña o niño se le ubica en familia de acogida, con autorización judicial, mientras se define su situación.

- f) La pandemia del COVID-19 ha afectado significativamente las acciones que el proceso de reunificación y reintegración familiar desarrolla, debido a que, los hogares que realizaban dichas acciones suspendieron temporalmente las visitas de las familias, así como las visitas domiciliarias (salvo caso necesario), escuelas para padres, grupos de autoayuda, entre otros. Las únicas acciones que están realizando para fortalecer los vínculos familiares son llamadas telefónicas, video llamadas y recepción de insumos que las familias envían a las niñas, niños y adolescentes.
- g) La mayoría de las niñas, niños y adolescentes en cuidado residencial cuentan con una familia o alternativa familiar, quienes también tienen una historia, muchas de ellas, con carencias económicas, afectivas, víctimas de abusos recurrentes, relaciones familiares violentas, etcétera, lo cual disminuye sus capacidades parentales para cumplir adecuadamente con el rol que les corresponde. Los equipos multidisciplinarios de los hogares brindan orientación, formación y en algunos casos atención psicoterapéutica para sanar su historia, modificar patrones de crianza y establecer relaciones protectoras y respetuosas con sus hijos e hijas.
- h) La violencia directa ejercida contra la niñez y adolescencia que se encuentra en acogimiento residencial obedece a prácticas patriarcales sociales que les conciben como objetos y no sujetos de derechos. En muchas oportunidades, esta es realizada por la familia y validada socialmente, lo cual, fortalece las actitudes y comportamientos abusivos en su contra.
- i) La reunificación familiar es un proceso complejo, porque no se trata únicamente de restituir el derecho a la familia, sino abordar las situaciones que dieron origen a la separación, las cuales requieren intervención multidisciplinaria coordinada y con enfoque para la restitución de derechos de la niñez y adolescencia. La intervención debe hacerse de manera paralela con las familias, porque son ellas, quienes deben mejorar sus condiciones psicosociales y económicas, con el apoyo de servicios coordinados por el hogar, previo a la reunificación para brindar un ambiente protector y afectivo.
- j) El proceso de reunificación familiar se observa más estructurado que el de reintegración familiar. Aunque la mayoría de los hogares no define una metodología sistematizada, si cuentan con técnicas, instrumentos y procedimientos que los equipos multidisciplinarios van

construyendo a través de la experiencia y el fortalecimiento de capacidades, especialmente para la reunificación familiar. Sin embargo, en el proceso de reintegración familiar, las acciones son más limitadas y algunos hogares la realizan a través de llamadas telefónicas únicamente. Las visitas familiares de supervisión son menos frecuentes o inexistentes, debido a la falta de recursos en los hogares. Esto es una limitante significativa debido a que el seguimiento familiar es más provechoso cuando se visita a las familias, porque brindan la oportunidad de observar detalles, la comunicación interpersonal es más directa y, sobre todo es posible fortalecer el vínculo afectivo.

- k) Restituir derechos y equilibrar emocionalmente a las niñas, niños y adolescentes necesita el tiempo oportuno que no siempre se da dentro del cuidado residencial, pero el tratamiento se puede complementar, a través del seguimiento al proceso de reintegración familiar, el cual monitorea la restitución de derechos, su adaptabilidad a la familia y contexto comunitario, así como asegurar la recepción de servicios para lograr la reintegración familiar permanente. Se observó que son pocos los hogares que brindan seguimiento sistemático a los casos.
- l) Las Sedes Departamentales de la SBS, coordinan e implementan la ruta de gestión de casos, en los procesos de reunificación y reintegración familiar, derivados de los hogares públicos estudiados, garantizando la restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Así mismo se observó que han desconcentrado sus servicios para atender las diferentes vulneraciones de la niñez y adolescencia remitidos por el SPNA, y fortalecer a las familias, para prevenir la separación y por ende el cuidado residencial.
- m) La normativa jurídica internacional y nacional promueve diferentes alternativas para el acogimiento de la niñez y adolescencia que se encuentran sin el cuidado parental, con el objetivo de restituirles el derecho a la familia. En ese sentido, 10 hogares conocen y han tenido alguna experiencia de integración de niñas, niños y adolescentes a familia de acogida, en coordinación con el Departamento de Acogimiento Familiar de la SBS, porque ven esta alternativa como una posibilidad de restitución de derechos para la población que no ameritan el cuidado residencial; y el resto de los hogares estudiados, no han tenido experiencia en este campo, lo cual les limita su accionar para las posibles alternativas de reunificación familiar.
- n) Los hogares han evolucionado con sus metodologías de trabajo para atender las necesidades de las y los adolescentes que su proyecto de vida está enfocado a la vida independiente, porque no cuentan con una alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior. 17 hogares de protección (4 públicos y 12 privados) enfocan sus esfuerzos al fortalecimiento integral, particularmente, a desarrollar habilidades para la vida ciudadana, técnica y laboral de la población.
- o) Los hogares han creado modelos que incluyen casas de transición en las cuales trasladan a los y las adolescentes que se encuentran preparándose para la vida autónoma, las cuales tienen un programa de trabajo que fomenta las responsabilidades que requiere la vida adulta. 9 hogares

(1 público y 8 privados) cuentan con casas de transición para apoyar el proyecto de vida independiente de su población. Es importante reconocer el avance de estos programas y la responsabilidad asumida por la SBS de implementar el Departamento de Vida Independiente, Zafiro 4, de adolescentes mujeres, que se está especializando en preparar a adolescentes mayores de 16 años para integrarse social y laboralmente a la vida adulta.

- p) El derecho de participación y opinión de las niñas, niños y adolescentes en su proceso de protección (estudio de casos, evaluación del interés superior, junta técnica) es fundamental y muy bien recibida por ellas y ellos, porque tienen la oportunidad de expresarse y de interactuar de manera personalizada, frente a las profesionales que gestionan su caso, adicionalmente reciben retroalimentación de su situación. Esta experiencia afianza su confianza y seguridad en su proceso y garantiza el derecho de opinión y participación. De los 20 hogares estudiados, 5 hogares, entre ellos, 4 públicos y 1 privado consideran la participación y toma en cuenta la opinión de la población en su proceso de protección, a través del estudio de casos, evaluación del interés superior o junta técnica.

## 11. RECOMENDACIONES

- a) Al Consejo Nacional de Adopciones como autoridad responsable de la acreditación y supervisión de hogares de protección y abrigo, le corresponde el fortalecimiento de capacidades técnicas de los equipos multidisciplinarios para dar cumplimiento a los Estándares de Calidad para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes en Entidades de Abrigo Temporal. Es importante que la institución cree y valide con los hogares de protección un currículo de capacitación que integre temas relacionados con los Estándares, gestión de casos y con las necesidades observadas en las supervisiones que realiza, con el propósito de implementarlo, asegurar la protección integral de la población y el fortalecimiento de vínculos parentales que garanticen el derecho a vivir y desarrollarse en un ambiente familiar.
- b) La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, crea según Acuerdo Gubernativo, el órgano de descentralización por medio de las Sedes Departamentales, quienes ejecutan los programas y servicios que brinda la institución. Es necesario que la institución fortalezca la capacidad presupuestaria, física y de personal de las sedes departamentales y cuenten con condiciones para responder adecuadamente a la demanda de derivación de casos del sistema de protección y particularmente de los hogares públicos para atender los procesos de reunificación y reintegración familiar.
- c) Que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, fortalezca la capacidad presupuestaria y de personal del Departamento de Acogimiento Familiar Temporal, para fortalecer y descentralizar el programa. Esto con el propósito de desarrollar campañas de promoción masiva, que incluya a medios de comunicación que promuevan el interés y la acreditación de las familias al acogimiento temporal y que permita al sistema judicial, acceder a ellas para restituir los derechos de la niñez y adolescencia a convivir temporalmente en un ambiente familiar. De los hogares estudiados, 10 de ellos (4 públicos y 6 privados) han tenido poca experiencia y solamente coordinan acciones con el Departamento para una posible integración a familia de acogida, y 1 tiene convenio con la institución para desarrollar las 4 fases del Programa.
- d) Que el Departamento de Acogimiento Familiar Temporal, coordine con el Consejo Nacional de Adopciones, para capacitar a los equipos multidisciplinarios de los hogares de protección y abrigo públicos y privados, sobre la metodología del programa, con el propósito que conozcan y coordinen esta alternativa en casos identificados.
- e) Que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la Republica juntamente con el Consejo Nacional de Adopciones, como entes rectores en alternativas de cuidado familiar temporal y permanente, creen y lideren una mesa técnica de trabajo interinstitucional, integrada por instituciones públicas y privadas vinculadas a la protección de la niñez y adolescencia para analizar y proponer políticas de trabajo, que permitan de manera coordinada fortalecer mecanismos, rutas y protocolos para la promoción y atención de las niñas, niños y adolescentes en acogimiento temporal y en familia adoptiva. 5 hogares, (2 públicos y 3 privados) estudiados, coordinan con el CNA, para la atención de las niñas y adolescentes en conflicto con

su maternidad. 10 de los 20 hogares de protección estudiados consideraron que el acogimiento temporal es una alternativa que restituye el derecho a vivir en un ambiente familiar y 8 hogares que han acompañado procesos de adopción, coinciden con este beneficio.

- f) Crear o fortalecer mesas técnicas de trabajo con representantes de los hogares de protección y abrigo públicos y privados y las instituciones vinculadas a la protección especial (PGN, OJ, SBS) para identificar limitantes, actuaciones desfavorables y corregirlas para potenciar el proceso de reunificación y reintegración familiar de la niñez y adolescencia en cuidado residencial. Se recomienda vincular a la cooperación internacional interesada en el fortalecimiento de este proceso, para asegurar la sostenibilidad y su seguimiento.
- g) Que los hogares estructuren y sistematicen su experiencia metodológica, con el propósito de especializar su atención y posean un documento que oriente la coordinación, el relacionamiento y las acciones relacionadas con los procesos de reunificación, alternativas de cuidado residencial y comunitario, reintegración familiar y vida independiente. Se recomienda que la cooperación internacional contribuya en la facilitación técnica y financiera para la sistematización de las diferentes metodologías según perfil existentes en los 18 hogares 5 públicos y 13 privados estudiados, que aún no lo tienen.
- h) Se recomienda que los hogares de protección y abrigo se especialicen en su perfil de atención, con el propósito de brindar servicios especializados acorde a las necesidades que presenta la población y sus familias. De los 20 hogares de protección estudiados, 14 hogares entre ellos 6 públicos y 8 privados, trabajan en la especialización de sus servicios en temática, género y edad en los perfiles de orfandad, abandono y negligencia; violencia sexual, trata de personas, violencia sexual y trata; discapacidad; maltrato en todas sus formas de adolescentes mujeres; riesgo social (filiación a pandillas y adicciones) de adolescentes hombres y vida independiente. La sistematización de su experiencia podría servir de modelo a otros hogares que brindan atención a perfiles similares.
- i) Se recomienda que los hogares que brindan atención a niñas y adolescentes madres cuenten con metodologías, ambientes y recursos adecuados para el desarrollo y crecimiento del o la bebé y para fortalecer los vínculos afectivos entre la madre y su hijo o hija. 8 hogares (6 públicos y 2 privados), atienden a las madres y sus bebés y 2 hogares públicos únicamente brindan atención a las niñas o adolescentes madres; sus hijos se encuentran con familia ampliada o en otros hogares de protección.
- j) Que los hogares que tienen adolescentes cercanos a cumplir la mayoría de edad y no cuentan con alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior, creen programas especializados y/o de transición que les permita paso a paso asumir la responsabilidad de la vida adulta, a través de aprendizajes relacionados con capacidades y habilidades para integrarse a la vida adulta. De 20 hogares estudiados, 1 hogar público está en proceso de especialización para la atención a vida independiente de adolescentes mujeres de 16 años en adelante y 16 hogares privados han creado programas y acciones metodológicas para atender a esta población.

- k) Que el CNA promueva la capacitación especializada con los equipos multidisciplinarios de los hogares, sobre la gestión de casos, con el propósito de crear un protocolo homogéneo que incluya el mecanismo (ruta de atención, junta técnica o estudio de casos, temporalidad e instituciones que apoyen al caso), así como los instrumentos que permitan sistematizar la atención, tanto de las niñas, niños, adolescentes como de las familias. Según la información brindada por algunos hogares, no todos han recibido capacitación sobre el tema, sin embargo, consideran la necesidad de ser formados en el tema.
- l) Que el Consejo Nacional de Adopciones, promueva y capacite a los equipos multidisciplinarios de los hogares de protección sobre mapeo de servicios locales que aseguren la coordinación y acceso de servicios para la restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes en los procesos de reunificación familiar. Es una necesidad observada en el proceso del estudio.
- m) Los hogares de protección deben sugerir en sus recomendaciones y asegurar que el juez competente que conoce el caso ordene el seguimiento al proceso de reintegración familiar, involucrando a las instituciones correspondientes que brindan los servicios que responden a las necesidades de la niña, niño o adolescente. Asimismo, solicitar se incluya el monitoreo del cumplimiento de la medida para garantizar la restitución de los derechos del niño y la reunificación exitosa, evitando con ello la victimización secundaria.
- n) En los casos donde se identifica la estigmatización comunitaria de las y los adolescentes por su situación de desprotección, se hace necesario que las instituciones vinculadas a la protección de la niñez, como por ejemplo la Procuraduría de los Derechos Humanos, Oficinas Municipales de Niñez y Adolescencia u otras organizaciones locales, realicen procesos de sensibilización y formación con las autoridades comunitarias, quienes también tienen responsabilidad en apoyar el proceso de reintegración familiar.
- o) Se recomienda el acompañamiento psicosocial y jurídico por parte de los hogares de protección que procuran casos penales, empoderar a las niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual o trata de personas, para su declaración en audiencia, así como trabajar la toma de conciencia de la vulneración a sus derechos, para declarar en prueba anticipada y Cámara Gesell donde corresponda, previo a su reunificación familiar; esto con el objetivo que su testimonio no sea manipulado y haga valer sus derechos. Adicionalmente se debe informar y orientar a las familias para que apoyen el proceso penal. De los 20 hogares estudiados, 3 hogares promueven y/o acompañan los procesos penales con el propósito de lograr una justicia pronta y verdadera.
- p) Los niños menores de 3 años aún no tienen la madurez para comunicar sus necesidades, por lo que cuando han sido referidos a hogares de protección y egresan con la familia, necesitan el seguimiento al proceso de reintegración familiar para comprobar su bienestar y protección. 2 hogares privados que brindan atención a niñez de primera infancia refirieron la necesidad de brindar el seguimiento al proceso de reintegración familiar de este grupo poblacional, debido a que aún no logran verbalizar adecuadamente sus emociones o sentimientos. Por lo que es una buena práctica que el equipo psicosocial brinde seguimiento a la reunificación familiar para verificar el estado de salud, adaptabilidad con la familia, vinculación afectiva, relación con la progenitora y garantizar su protección integral.



- q) El derecho de participación y opinión de las niñas, niños y adolescentes en todo su proceso de protección es fundamental, particularmente en espacios colegiados como estudio de casos, evaluación del interés superior, junta técnica, por lo que se recomienda la implementación de esta práctica, la cual es bien recibida por ellas y ellos, porque tienen la oportunidad de expresarse y de interactuar de manera personalizada, frente a las profesionales que gestionan su caso, adicionalmente reciben retroalimentación de su situación. Esta experiencia afianza su confianza y seguridad en su proceso y garantiza el derecho de opinión y participación. De los 20 hogares estudiados, 5 hogares, entre ellos, 4 públicos y 1 privado consideran la participación y toma en cuenta la opinión de la población en su proceso de protección en los espacios colegiados.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Better Care Network

Cantwell, N. Davidson, J., Elsley, S., Milligan, I.; Quinn, N. (2012). Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'. UK: Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland. [www.alternativecareguidelines.org](http://www.alternativecareguidelines.org)

Chávez, L. (2011) Elaboración de proyectos de investigación

Constitución de la República de Guatemala (Asamblea Nacional Constituyente, mayo 31, 1985).

Convención sobre los Derechos del Niño (Asamblea General de las Naciones Unidas, noviembre 20, 1989).

Directrices sobre las modalidades alternativas del cuidado de los niños, Resolución 64/142 (Asamblea General de Naciones Unidas, febrero 2010)

Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2014: Principales resultados. (Instituto Nacional de Estadística, diciembre 2015).

Estándares de calidad para la atención de niños, niñas y adolescentes en entidades de abrigo temporal (Consejo Nacional de Adopciones, septiembre, 2010).

Gestión de casos de protección de la infancia. Manual de capacitación para trabajadores sociales, supervisores y administradores. (2014).

Guidelines on Children's Reintegration, Inter-agency group on children's reintegration

Informe Censo de niños niñas y adolescentes, albergados en hogares privados, autorizados o en proceso de autorización (CTWWC, febrero y marzo de 2019).

Informe Analítico y Jurídico de la Sistematización de expedientes en Hogares de Abrigo y Protección. (Consejo Nacional de Adopciones, mayo 2016)

Ley de Adopciones, Decreto número 77-2007 (Congreso de la República de Guatemala, diciembre 20, 2007).

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto número 27-2003 (Congreso de la República de Guatemala, junio 04, 2003).

Lineamientos técnicos: Equipo Multidisciplinario del Consejo Nacional de Adopciones (Consejo Nacional de Adopciones, diciembre, 2015).

Manteniendo a los Niños y Niñas en Familias Saludables y Protectoras

Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes, Buenos Aires (Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, 2014).

Memoria de labores 2017-2018 (Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia).

Observación General No. 12: El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12 (Comité de los Derechos del Niño, 2009).

Observación General No. 14: sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, CRC/C/GC/14 (Comité de los Derechos del Niño, mayo, 2013).

Practice Standards in Children's Participation (London, Save the Children UK, 2005).

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 Gubernativo No. 40-2010. (Corte Suprema de Justicia, septiembre 2010).

Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la República. Acuerdo Gubernativo número 101-2015. (Presidencia de la República, marzo 2015).

Reglamento de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 056-2018 (Procuraduría General de la Nación, mayo 2018).

Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Components of Case Management, February 2017.

## **13. ANEXOS**

**Anexo No. 1:** Consentimiento informado

**Anexo No. 2:** Matriz de contenido cualitativo para recabar información del registro de hogares supervisados por el CNA.

**Anexo No. 3:** Cuestionario # 1 aplicado en grupo focal con equipo psicosocial del CNA

**Anexo No. 4:** Matriz de contenido cualitativo para determinar la muestra

**Anexo No. 5:** Cuestionario # 2, aplicado a los equipos multidisciplinarios de hogares de protección y abrigo

**Anexo No. 6:** Cuestionario # 2.1, aplicado a dirección de Sedes Departamentales

**Anexo No. 7:** Matriz de contenido cualitativo para el vaciado de datos

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este proyecto ha sido diseñado para conocer las buenas prácticas en la prestación de servicios orientados a la reforma del sistema de cuidado de niñez y adolescencia en Guatemala.

El objetivo del estudio es identificar y documentar “MEJORES PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA REFORMA DEL SISTEMA DE CUIDADO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN GUATEMALA”, que permita a la iniciativa CTWWC y al gobierno de Guatemala, comprender con mayor claridad los desafíos y oportunidades que presenta la reunificación y reintegración de niñas, niños o adolescentes que se encuentran en los hogares de protección públicos y privados e incorporar mejoras en su estrategia de transformación del cuidado de niñez y adolescencia.

Para el efecto, se ha seleccionado una muestra de hogares de protección y abrigo, públicos y privados, que cuentan con buenas prácticas en los servicios de protección especial que ofrecen a las niñas, niños y adolescentes, para asegurar su transición exitosa al cuidado basado en la familia o la vida independiente. El hogar que usted representa ha sido seleccionado para participar en el estudio, por lo que, luego de aceptar ser parte de este, solicitamos su autorización para grabar en audio, la entrevista, sea virtual o presencial, la cual, tendrá una duración de aproximadamente dos horas.

La información que nos pueda brindar al respecto contribuirá para tener una imagen más clara de las brechas, desafíos y éxitos en estas buenas prácticas.

Su participación en el estudio no tiene ningún tipo de pago o compensación, pero sí valoramos la información facilitada, porque contribuirá a que el gobierno de Guatemala comprenda con mayor claridad los desafíos y oportunidades que presenta la reunificación y reintegración de NNA que se encuentran en los hogares de protección públicos y privados y promoverá la incorporación de mejoras en su estrategia de transformación del cuidado de niñez y adolescencia

### Confidencialidad:

- Los registros de investigación se conservarán en un archivo bloqueado y en computadoras protegidas con contraseña.
- Únicamente las investigadoras y funcionarios de Catholic Relief Services y Changing the Way de Care, podrán acceder a los registros de investigación.
- Cualquier información que reciba sobre un niño, niña o adolescente (persona menor de 18 años) o adulto en riesgo, será manejado con las normas de salvaguarda y consideraciones éticas dictadas por CTWWC.
- La información que usted proporciona durante la entrevista será utilizada para realizar un informe público sobre los resultados y orientar el trabajo de CTWWC.

Las investigadoras que llevan a cabo este estudio son las licenciadas Sandra Lisette López Palencia y Beatriz Eugenia González Guerra. Si tiene preguntas o algún punto que le gustaría aclarar después de la entrevista, por favor no dude en ponerse en contacto con las consultoras.

### Declaración de Consentimiento:

El consentimiento informado fue leído, se brindó explicación clara del estudio. La persona signataria ha demostrado comprensión de la información.

MARQUE SÍ:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

HOGAR DE PROTECCIÓN Y ABRIGO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_



**HOJA # 2**

DATOS ADMINISTRATIVOS																PERFIL		CANTIDAD DE NNA ABRIGADOS						NNA DECLARADOS EN ADOPTABILIDAD						NNA DECLARADOS EN ADOPTABILIDAD CON CONDICIONES PRIORITARIAS					
Nombre de la persona responsable del hogar de protección y abrigo	Sexo		Edad	Número telefónico	Tiempo de dirigir el hogar de protección y abrigo	Perfil de atención por hogar si fuese el caso	Hogares de protección y abrigo especializados, por hogar si fuese el caso	0 a 13		13 a 18		18 +		0 a 13		13 a 18		18 +		0 a 13		13 a 18		18 +											
	M	F						F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M								
	F	M						F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M						

**HOJA # 3**

<b>METODOLOGIAS O ACCIONES DE ATENCIÓN</b>						<b>SERVICIOS</b>	
<b>Reunificación familiar</b>		<b>Reintegración familiar</b>		<b>Acompañamiento a adolescentes y jóvenes en vida independiente</b>		Servicios sociales que promuevan y fortalezcan la capacidad de las familias y las comunidades para cuidar a sus hijos e hijas dentro de ambiente familiar.	
Sí	No	Sí	No	Sí	No		



## FASE DE DATOS PRELIMINARES

### CUESTIONARIO # 1

1. NOMBRE DEL HOGAR: \_\_\_\_\_

#### 2. OBJETIVO

Identificar hogares de protección y abrigo públicos y privados autorizados o en proceso de revalidación o autorización por el Consejo Nacional de Adopciones, que en sus servicios cuenten con metodologías o acciones orientadas a la reunificación, reintegración familiar, vida independiente, acogimiento familiar temporal, adopciones, o acciones tendientes a la transformación de servicios, así como otros servicios sociales y comunitarios que fortalezcan la vinculación parental familiar y comunitaria.

El análisis de los resultados del cuestionario ampliará información sobre las metodologías o acciones mencionadas en el objetivo, lo cual ayudará a seleccionar con mayor propiedad el perfil de hogares de protección y abrigo, públicos y privados que participarán en la selección de la muestra del estudio.

#### 3. METODOLOGÍA

La aplicación del cuestionario se realizará con la técnica de Grupos Focales, dirigido por las consultoras y con la participación de los equipos multidisciplinarios de la Unidad de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales del Consejo Nacional de Adopciones, quienes aportaran información de los hogares a los que les brindan atención.

El grupo focal tendrá una duración de 2 horas, por cada equipo multidisciplinario, para lo cual el equipo consultor registrará y grabará la información que se brinde. Las respuestas serán grabadas (previo consentimiento informado) y escritas por el equipo consultor en los espacios correspondientes, con el propósito de registrar toda la información recibida, lo cual ayudará a seleccionar todos los elementos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto.

#### 4. INSTRUCCIONES

A continuación, se realizará una serie de preguntas abiertas, que la consultora leerá, para que los equipos multidisciplinarios las respondan, según su conocimiento y experiencia en el acompañamiento a los hogares de protección y abrigo públicos y privados, autorizados/revalidados; en proceso de revalidación y autorización\*.

Nombre del hogar	Preguntas	Estatus*	Observaciones
	1. ¿Qué hogares de protección y abrigo conoce que implementen de manera <b>metodológica el proceso de reunificación y reintegración familiar</b> de niñez y adolescencia que se encuentra privada del cuidado parental o en riesgo de separación?		
	2. ¿Qué hogares de protección y abrigo, conoce que cuenten con <b>acciones para el proceso de reunificación y reintegración familiar</b> (acciones como cambios no sistematizados que se		

	estén desarrollando para mejorar la atención familiar) de niñez y adolescencia separada de su familia o en proceso de separación?		
	3. ¿Qué hogares de protección y abrigo, conoce que cuenten con <b>acciones para el proceso de reunificación familiar</b> (acciones como cambios no sistematizados que se estén desarrollando para mejorar la atención familiar) de niñez y adolescencia separada de su familia o en proceso de separación?		
	4. ¿Qué hogares de protección y abrigo conoce, que practiquen <b>metodologías o acciones para la preparación a vida independiente</b> de adolescentes que están pronto a cumplir 18 años o, ya los cumplieron previo a su egreso?		
	5. ¿Qué hogares de protección y abrigo conoce, que practiquen <b>metodologías o acciones para el seguimiento a vida independiente</b> de jóvenes egresados de la institución?		
	6. Identifique hogares de protección y abrigo que cuenten con <b>programas o servicios de atención ambulatoria que apoyen el proceso de reintegración familiar</b> que incluya el seguimiento hasta el cierre del caso.		
	7. ¿Qué hogares de protección y abrigo tienen <b>programas o brindan servicios sociales ambulatorios, para la prevención de la separación, fortalecimiento familiar y o comunitario</b> para el cuidado de los niños, niñas y adolescentes dentro del ambiente familiar?		
	8. Identifique hogares de protección y abrigo, que cuenten con <b>metodologías o acciones para el acogimiento familiar temporal</b> . (Ej. familias sustitutas)		
	9. Identifique hogares de protección y abrigo que contribuyan al <b>proceso de integración familiar de niños, niñas y adolescentes cuya alternativa es la adopción</b> .		
	10. Identifique hogares de protección y abrigo que actualmente estén implementando <b>acciones para la transición de servicios residenciales a ambulatorios (cierre de hogares)</b> .		



## CUESTIONARIO PARA HOGARES DE PROTECCIÓN Y ABRIGO

### DATOS DEL HOGAR DE PROTECCIÓN Y ABRIGO:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_

POBLACION EN CUIDADO RESIDENCIAL:

CANTIDAD DE NNA ABRIGADOS						NNA DECLARADOS EN ADOPTABILIDAD						NNA DECLARADOS EN ADOPTABILIDAD CON CONDICIONES PRIORITARIAS						NNA CON DISCAPACIDAD					
0 a 13		13 a 18		18 +		0 a 13		13 a 18		18 +		0 a 13		13 a 18		18 +		0 a 13		13 a 18		18 +	
F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M

### FASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO # 2

#### 5. OBJETIVOS

##### General

- Documentar las buenas prácticas del cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes en los procesos de reunificación, reintegración familiar, otros cuidados alternativos y vida independiente, para el retorno exitoso a la familia o a la integración de la vida adulta.

##### Específicos

- Identificar la metodología de gestión de casos, orientada a los procesos de reunificación, reintegración familiar y vida independiente, para asegurar el retorno permanente y exitoso de los niños, niñas y adolescentes.
- Identificar las buenas prácticas del cuidado residencial orientadas a la transformación de servicios residenciales o ambulatorios para garantizar el retorno familiar exitoso de los niños, niñas y adolescentes o adolescentes que van a vida independiente.
- Identificar los desafíos que presentan los hogares participantes

#### 6. METODOLOGÍA

La aplicación del cuestionario se realizará a través de una entrevista, dirigida a los equipos multidisciplinarios participantes, de los hogares de protección y abrigo, públicos o privados seleccionados en la muestra del presente estudio.

La entrevista tendrá una duración de 2 horas, para lo cual el equipo consultor registrará por escrito y grabará la información (previo consentimiento informado de las y los profesionales entrevistados) que se brinde, lo cual ayudará a seleccionar todos los elementos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto.

## **7. INSTRUCCIONES**

A continuación, se realizará una serie de preguntas abiertas, que la consultora leerá, para que los equipos multidisciplinarios las respondan, según su conocimiento y experiencia en la atención directa que brindan a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

### **REUNIFICACIÓN:**

1. ¿Cuál es la metodología que utilizan para el proceso de transición del cuidado residencial al cuidado basado en la familia (reunificación familiar)? ¿Esta sistematizada?
2. ¿Qué criterios institucionales aplican para la reunificación de las niñas, niños o adolescentes?
3. ¿Cuál es la temporalidad que las niñas, niños o adolescentes permanecen en el cuidado residencial y de qué depende?
4. ¿Qué otras alternativas basadas en el cuidado familiar y/o comunitario trabaja para garantizar el retorno de la niña, niño o adolescentes a un ambiente familiar o comunitario (acogimiento familiar temporal, adopción o vida independiente) y cómo lo hacen?
5. ¿El proceso de la reunificación de las niñas, niños o adolescentes en situación de discapacidad, tiene consideraciones específicas y por qué?
6. ¿Cuáles son las prácticas positivas que ha identificado en el proceso de reunificación y cómo impactan en la vida de la niña, niño, adolescente y familia)?
7. ¿Qué metodología utilizan para fortalecer los vínculos en las niñas y adolescentes madres que están en conflicto con su maternidad?
8. Según su experiencia ¿Qué desafíos identifica en el proceso de reunificación?

### **REINTEGRACIÓN FAMILIAR**

9. ¿Cuál es el procedimiento para el seguimiento a las niñas, niños o adolescentes reunificadas con su familia o integradas con una alternativa de cuidado familiar o comunitario para una reintegración exitosa? ¿Está sistematizado?
10. ¿Qué criterios utilizan para el proceso de reintegración y cómo determinan la temporalidad?
11. ¿Cuáles son los servicios que brindan a las niñas, niños o adolescentes durante el proceso de reintegración y su temporalidad? ¿Estos son institucionales o los gestionan externamente?
12. ¿Quién o quiénes brindan el seguimiento al proceso de reintegración familiar, cómo evalúan el proceso para el cierre del caso y qué criterios utilizan?
13. ¿Cómo sistematizan los procesos y por qué es importante hacerlo?
14. ¿Cuáles son las razones por las cuales no dan seguimiento a la reintegración?
15. ¿Cuáles son las mejores prácticas identificadas en el seguimiento a la reintegración familiar u otra alternativa basada en el cuidado familiar o comunitario?
16. ¿Cómo impacta en la vida de la niña, niño o adolescente y familia el seguimiento a la reintegración u otra alternativa basada en el cuidado familiar o comunitario?
17. Según su experiencia ¿Qué desafíos identifica en el proceso de reintegración familiar?

## **VIDA INDEPENDIENTE**

18. ¿Cómo preparan a los y las adolescentes que pronto cumplirán 18 años y no tienen alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior, para su vida autónoma?
19. ¿Qué seguimiento proporcionan a los egresados que cumplen su mayoría de edad? Si lo realiza, por cuánto tiempo y como los vinculan a su entorno social.
20. ¿Practican alguna metodología? ¿Mencione las experiencias que les han dado mejores resultados en atención a vida independiente?
21. ¿En los casos donde los jóvenes son integrados a vida independiente, ¿cómo y quienes acompañan el proceso?
22. Describa las mejores prácticas que han ayudado a la estabilidad psicosocial y laboral de los jóvenes, en su vida independiente, según su experiencia.

## **GESTIÓN DE CASOS**

23. ¿Cuál es el procedimiento institucional para determinar el interés superior del niño o niña para su reunificación? ¿quienes participan?
24. ¿Cómo se realiza y quienes participan en la gestión de casos en los procesos de reintegración familiar?
25. ¿Según su experiencia, cuáles han sido las mejores prácticas?
26. ¿Considera que existen algunas limitantes para la gestión de casos? Si las hay, descríbalas.
27. ¿Considera que las profesionales a su cargo que realizan la gestión de casos están formadas para realizar la reunificación y/o la reintegración familiar?
28. Si la respuesta es positiva. ¿Quién les brinda esa formación?

## **SERVICIOS**

29. ¿Gestionan servicios ambulatorios para fortalecer el proceso de reintegración? ¿Qué criterios utilizan para brindarlos, cuáles son y cuál es la temporalidad?
30. ¿Si el hogar tiene experiencia en la transformación de los servicios residenciales a cuidados ambulatorios que beneficien el proceso de reintegración familiar, cuáles son?

## **PRESERVACION FAMILIAR**

31. ¿Cuentan con programas de preservación familiar, para aquellos niños que se encuentran en riesgo de perder el cuidado parental?
32. ¿Considera que las profesionales a su cargo que implementan los programas de fortalecimiento familiar están formadas en este campo?
33. Si la respuesta es positiva. ¿Quién les brinda esa formación?

## CUESTIONARIO PARA DIRECCION DE SEDES DEPARTAMENTALES DE LA SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

AREAS DE INTERVENCION: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTOS DE INTERVENCION: \_\_\_\_\_

PERFILES DE ATENCION: \_\_\_\_\_

### FASE DE RECOLECCION DE DATOS CUESTIONARIO # 2.1

#### 8. OBJETIVOS

##### General

- Documentar las buenas prácticas del cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes en los procesos de reunificación, reintegración familiar, otros cuidados alternativos y vida independiente, para el retorno exitoso a la familia o a la integración de la vida adulta.

##### Específicos

- Identificar la metodología de gestión de casos, orientada a los procesos de reunificación, reintegración familiar y vida independiente, para asegurar el retorno permanente y exitoso de los niños, niñas y adolescentes.
- Identificar las buenas prácticas del cuidado residencial orientadas a la transformación de servicios residenciales o ambulatorios para garantizar el retorno familiar exitoso de los niños, niñas y adolescentes o adolescentes que van a vida independiente.
- Identificar los desafíos que presentan los hogares participantes

#### 9. METODOLOGÍA

La aplicación del cuestionario se realizará a través de una entrevista, dirigida a la dirección de sedes departamentales de la SBS.

La entrevista tendrá una duración de 2 horas, para lo cual el equipo consultor registrará por escrito y grabará la información (previo consentimiento informado de la profesional entrevistada) que se brinde, lo cual ayudará a seleccionar todos los elementos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto.

#### 10. INSTRUCCIONES

A continuación, se realizará una serie de preguntas abiertas, que la consultora leerá, para que directora de las sedes departamentales de la SBS, las respondan, según su conocimiento y experiencia en la dirección de dichas sedes.

- I. ¿Cuál es el proceso de intervención que realizan las Sedes Departamentales en la reunificación, reintegración u otras alternativas familiares, de los casos derivados de los hogares de protección y

abrigo públicos, seleccionados en la muestra del Estudio? (Departamento de protección especial contra el maltrato en todas sus formas, Zafiro 3, Primera Infancia Zacapa, Departamento de Vida Independiente Zafiro 4, Programa Especializado para Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Coatepeque-Quetzaltenango, Departamento de Atención a Niñez y Adolescencia Víctimas de Violencia Sexual con Enfoque de Género, Departamento de Adolescencia con Atención Especializada. Diamante 1).

- II. ¿Cuáles son las mejores prácticas identificadas en la coordinación intrainstitucional para la atención de los casos derivados por los hogares de protección y abrigo seleccionados en el estudio?
- III. ¿Cuáles son las mejores prácticas identificadas en la ruta de atención de los casos derivados hasta su cierre, para garantizar la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes a vivir y desarrollarse en un ambiente familiar protector?
- IV. ¿Qué desafíos presenta la coordinación intrainstitucional para la atención de los casos atendidos?
- V. ¿Qué desafíos se presentan en la ruta de atención de casos, hasta su cierre, para garantizar la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes a vivir en un ambiente familiar protector?
- VI. ¿Qué servicios gestionan las Sedes Departamentales, para fortalecer el proceso de reintegración familiar u otras alternativas de cuidado, incluyendo vida independiente y con qué instituciones?
- VII. ¿Cómo apoya las Sedes Departamentales la preservación familiar de la niñez y adolescencia que se encuentra en riesgo de perder el cuidado parental?

#### Desafíos

- VIII. ¿Cómo sistematizan los procesos?
- IX. ¿Qué servicios brindan las Sedes Departamentales para la atención ambulatoria de las niñas, niños, adolescentes y familias para la vinculación socioafectiva?



HOJA 1		MATRIZ VACIADO DE DATOS, CUESTIONARIO # 2							
REUNIFICACION FAMILIAR									
#	NOMBRE DEL HOGAR	1. ¿Cuál es la metodología que utilizan para el proceso de transición del cuidado residencial al cuidado basado en la familia (reunificación familiar)? ¿Esta sistematizada?	2. ¿Cuáles son los criterios institucionales para la reunificación de las NNA?	3. ¿Cuál es la temporalidad que las niñas, niños o adolescentes permanecen en el cuidado residencial y de qué depende?	4. ¿Qué otras alternativas basadas en el cuidado familiar y/o comunitario trabaja la institución para garantizar el retorno del NNA a un ambiente familiar o comunitario (acogimiento familiar temporal, adopción o vida independiente) y cómo lo hacen?	5. ¿El proceso de la reunificación de las NNA con discapacidad, tiene consideraciones específicas y por qué?	6. ¿Cuáles son las prácticas positivas que ha identificado en el proceso de reunificación y cómo impactan en la vida de la niña, niño, adolescente y familia)?	7. ¿Qué metodología utilizan para fortalecer los vínculos en las niñas y adolescentes madres que están en conflicto con su maternidad?	8. Según su experiencia ¿Qué desafíos identifica en el proceso de reunificación ?
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

HOJA 2		MATRIZ VACIADO DE DATOS, CUESTIONARIO # 2								
PROCESO DE REINTEGRACIÓN										
#	NOMBRE DEL HOGAR	9. ¿Cuál es el procedimiento para el seguimiento a las niñas, niños o adolescentes reunificadas con su familia o integradas con una alternativa de cuidado familiar o comunitario para una reintegración exitosa? ¿Está sistematizado?	10. ¿Qué criterios utilizan para el proceso de reintegración y cómo determinan la temporalidad?	11. ¿Cuáles son los servicios que brindan a las niñas, niños o adolescentes durante el proceso de reintegración y su temporalidad? ¿Estos son institucionales o los gestionan externamente?	12. ¿Quién o quiénes brindan el seguimiento al proceso de reintegración familiar, ¿cómo evalúan el proceso para el cierre del caso y qué criterios utilizan?	13. ¿Cómo sistematizan los procesos y por qué es importante hacerlo?	14. ¿Cuáles son las razones por las cuales no dan seguimiento a la reintegración	15. ¿Cuáles son las mejores prácticas identificadas en el seguimiento a la reintegración familiar u otra alternativa basada en el cuidado familiar o comunitario?	16. ¿Cómo impacta en la vida de la niña, niño o adolescente y familia el seguimiento a la reintegración u otra alternativa basada en el cuidado familiar o comunitario?	17. Según su experiencia ¿Qué desafíos identifica en el proceso de reintegración familiar?
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

## PROCESO DE VIDA INDEPENDIENTE

#	NOM BRE DEL HOGAR	18. ¿Cómo preparan a los y las adolescentes que pronto cumplirán 18 años y no tienen alternativa familiar o teniéndola contraviene su interés superior, para su vida autónoma?	19. ¿Qué seguimiento proporcionan a los egresados que cumplen su mayoría de edad? Si lo realiza, por cuánto tiempo y como los vinculan a su entorno social.	20. ¿Practican alguna metodología? ¿Mencione las experiencias que les han dado mejores resultados en atención a vida independiente?	21. ¿En los casos donde los jóvenes son integrados a vida independiente, ¿cómo y quienes acompañan el proceso?	22. Describa las mejores prácticas que han ayudado a la estabilidad psicosocial y laboral de los jóvenes, en su vida independiente, según su experiencia.
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

GESTIÓN DE CASOS

#	NOMBRE DEL HOGAR	23. ¿Cuál es el procedimiento institucional para determinar el interés superior del niño o niña para su reunificación? ¿quienes participan?	24. ¿Cómo se realiza y quienes participan en la gestión de casos en los procesos de reintegración familiar?	25. ¿Según su experiencia, ¿cuáles han sido las mejores prácticas?	26. ¿Considera que existen algunas limitantes para la gestión de casos? Si las hay, descríbalas.	27. ¿Considera que las profesionales a su cargo que realizan la gestión de casos están formadas para realizar la reunificación y/o la reintegración familiar?	28. Si la respuesta es positiva. ¿Quién les brinda esa formación?
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

HOJA # 5		MATRIZ VACIADO DE DATOS, CUESTIONARIO # 2				
		SERVICIOS		PRESERVACIÓN FAMILIAR		
#	NOMBRE DEL HOGAR	29. ¿Gestionan servicios ambulatorios para fortalecer el proceso de reintegración? ¿Qué criterios utilizan para brindarlos, cuáles son y cuál es la temporalidad?	30. ¿Si el hogar tiene experiencia en la transformación de los servicios residenciales a cuidados ambulatorios que beneficien el proceso de reintegración familiar, cuáles son?	31. ¿Cuentan con programas de preservación familiar, para aquellos niños que se encuentran en riesgo de perder el cuidado parental?	32. ¿Considera que las profesionales a su cargo que implementan los programas de fortalecimiento familiar están formadas en este campo?	33. Si la respuesta es positiva. ¿Quién les brinda esa formación?
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						