

# GUÍA PRÁCTICA PARA LA PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

CAJA DE HERRAMIENTAS



## UNICEF

**Isabel Crowley**  
Representante de UNICEF en México

**Dora Giusti**  
Jefa de Protección de la Niñez

**Karla Gallo**  
Oficial Nacional de Protección de la Niñez

---

## SISTEMA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

**Sra. Angélica Rivera de Peña**  
Presidenta del Consejo Ciudadano Consultivo del  
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

**Lic. Laura I. Vargas Carrillo**  
Titular del Sistema Nacional

**Mtra. Nelly Montealegre Díaz**  
Procuradora Federal de Protección de  
Niñas, Niños y Adolescentes

---

### Revisión y Colaboración:

**Dirección General de Protección y Atención a  
Niñas, Niños y Adolescentes**

**Dra. Elva Leonor Cárdenas Miranda**  
Directora General de Protección y Atención a  
Niñas, Niños y Adolescentes

**Mtro. José Lugo Rodríguez**  
Director de Área

**Dra. Carmen Betsabé Lugo Rodríguez**  
Directora de Protección y Restitución de Derechos  
de Niñas, Niños y Adolescentes

---

Primera edición: Agosto, 2016.

Elaborado por:

**Analía Castañer** y **Margarita Griesbach** de la Oficina de Defensoría de  
los Derechos de la Infancia, con la coordinación de **Karla Gallo**, Oficial  
Nacional de Protección de la Niñez de UNICEF México

*Se agradece a la Embajada del Reino de los Países Bajos en México por el  
apoyo a esta publicación.*

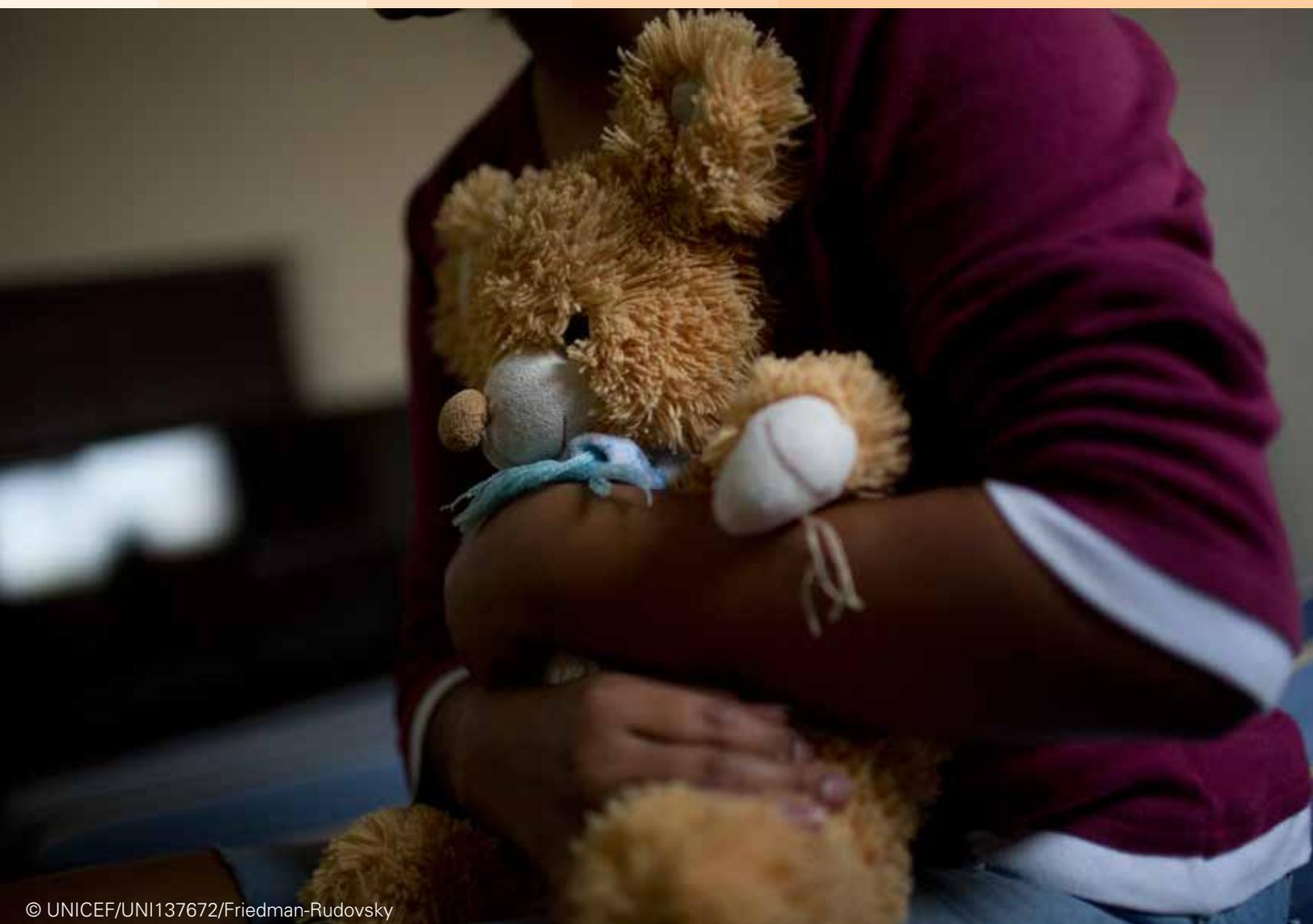
<b>1. INTRODUCCIÓN A LA CAJA DE HERRAMIENTAS</b>	<b>6</b>
<hr/>	
1.1 ¿Para qué sirve la caja de herramientas?	<b>7</b>
1.2 ¿Cómo se usa la caja de herramientas?	<b>8</b>
1.3 Antes de usar la caja de herramientas...	<b>9</b>
<b>2. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO</b>	<b>11</b>
<hr/>	
2.1 ¿Qué implica el principio del interés superior del niño para las Procuradurías de Protección?	<b>11</b>
2.2 ¿Qué significa evaluar el interés superior del niño?	<b>11</b>
2.3 ¿Qué significa determinar el interés superior del niño?	<b>12</b>
2.4 ¿Cómo se evalúa y determina el interés superior del niño?	<b>14</b>
2.5 Descripción de las reglas prácticas para evaluar y determinar el interés superior del niño	<b>15</b>
2.6 ¿Cuándo aplica la Procuraduría de Protección la evaluación y determinación del interés superior del niño?	<b>17</b>
<b>3. HERRAMIENTAS RECOMENDADAS PARA LA OPERACIÓN DE LAS PROCURADURÍAS DE PROTECCIÓN EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN ESPECIAL</b>	<b>19</b>
<hr/>	
3.1 ¿Cómo llegar de manera adecuada a presentar a la Procuraduría de Protección y sus equipos multidisciplinarios de casos a otras autoridades federales, locales y municipales?	<b>19</b>
3.2 Herramientas útiles para iniciar la llegada y presentación a autoridades federales, locales y municipales	<b>22</b>
3.3 Directorio de recursos federales, locales y municipales	<b>23</b>
3.4 Diagnóstico de la ciudad, municipio o localidad	<b>24</b>
3.5 ¿Qué materiales se requieren para difundir la labor de la Procuraduría de Protección en la ciudad, localidad o municipio?	<b>35</b>
3.6 Sugerencias para construir el trabajo en equipo con las autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales	<b>30</b>
3.6.1 Reuniones del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección para planear el acercamiento	<b>30</b>
3.6.2 Reuniones iniciales con autoridades	<b>31</b>
3.7 ¿Cómo facilitar que niñas, niños y adolescentes se acerquen directamente a la Procuraduría de Protección a reportar casos de vulneración de sus derechos?	<b>32</b>

4. HERRAMIENTAS PARA LA DETERMINACIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONFORME AL ARTÍCULO 123 DE LA LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (LGDNNA)	<b>34</b>
4.1 Cuadro-resumen de las acciones a realizar en cada paso del procedimiento	<b>34</b>
4.2 Detección o recepción de casos de restricción o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes	<b>37</b>
4.2.1 ¿De qué se trata la detección de casos de niñas, niños y adolescentes a los que se están vulnerando o restringiendo sus derechos?	<b>37</b>
4.2.2 Herramientas para el registro de la información al momento de la detección	<b>38</b>
4.3 Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren niñas, niños y adolescentes para diagnosticar la situación de sus derechos	<b>40</b>
4.3.1 Información a obtener durante el acercamiento con la familia para diagnosticar la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes	<b>40</b>
4.3.2 ¿Cómo acercarse a la familia para diagnosticar la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes?	<b>42</b>
4.3.3 Formato de registro del acercamiento con la familia para obtener información sobre la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes	<b>52</b>
4.3.4 Información a obtener en la entrevista con la niña, niño o adolescente	<b>57</b>
4.3.5 ¿Cómo realizar el acercamiento con la niña, niño o adolescente para diagnosticar la situación de sus derechos?	<b>58</b>
4.3.6 Formato para el registro de la información del acercamiento con la niña, niño o adolescente para conocer la situación de sus derechos	<b>65</b>
4.3.7 Si de la entrevista con la niña, niño o adolescente y con la familia se desprende riesgo para la vida, libertad e integridad de la niña, niño o adolescente	<b>68</b>
4.3.8 Guía para la determinación del interés superior del niño al solicitar medidas urgentes de protección	
4.4 Diagnóstico de derechos restringidos y elaboración del plan de restitución de derechos	<b>69</b>
4.4.1 ¿Cómo definir el grado de peligro para la integridad física y emocional de la niña, niño o adolescente?	<b>72</b>
4.4.2 ¿Cómo se determina el grado de coerción?	<b>72</b>
4.4.3 ¿Cómo se elabora el plan de restitución de derechos?	
4.4.4 Pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos	<b>72</b>
a. Paso 1: Completar el cuadro guía para la elaboración del plan de restitución de derechos	<b>73</b>
b. Paso 2: Completar la ficha de verificación del cumplimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes.	<b>75</b>

c. Paso 3: Completar el cuadro para la evaluación y determinación del interés superior del niño	
d. Paso 4: Redacción del documento completo del plan de restitución de derechos	
4.5 Acuerdos y coordinación con instituciones especializadas que ejecutarán las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos	<b>93</b>
4.5.1 Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial penales	<b>94</b>
a. Acercamiento con el agente del Ministerio Público	<b>94</b>
b. ¿Cómo preparar a niñas, niños y adolescentes antes de una diligencia ministerial o entrevista en juzgado de lo familiar?	<b>94</b>
c. Preparación de la familia antes de la diligencia	<b>95</b>
d. Acompañamiento a niñas, niños y adolescentes y su familia durante las diligencias	<b>97</b>
e. Coadyuvancia con el agente del Ministerio Público	<b>98</b>
f. Condiciones mínimas para la participación adecuada de niñas, niños y adolescentes en un proceso de justicia	<b>99</b>
4.5.2 Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial en juzgados familiares	<b>100</b>
a. Acercamiento con el juez o jueza de lo familiar	<b>100</b>
b. Promoción de la judicialización de las medidas de protección especial contenidas en los planes de restitución de derechos	<b>100</b>
c. Seguimiento a la judicialización de toda afectación a garantías individuales de niñas, niños y adolescentes en juzgados familiares	<b>102</b>
d. Acompañamiento a niñas, niños y adolescentes y sus familias durante procesos de justicia familiar	<b>103</b>
4.6 Seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso	<b>105</b>
4.6.1 Ejemplo de dibujos de una niña víctima de delitos sexuales, antes y después de la intervención para la restitución de derechos en experiencia piloto	<b>106</b>
4.6.2 Determinación del interés superior del niño en el momento del seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos	<b>107</b>
4.6.3 Constatación de expediente completo	<b>109</b>
4.6.4 Formato para reportar el cierre de caso a la Procuraduría Federal de Protección	<b>109</b>

---

5. ANEXO. TALLER PARA EL INICIO DE ACTIVIDADES DE LA PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN	<b>110</b>
---	------------



© UNICEF/UNI137672/Friedman-Rudovsky

---

# GUÍA PRÁCTICA PARA LA PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

---

CAJA DE HERRAMIENTAS

### 1. INTRODUCCION A LA CAJA DE HERRAMIENTAS

**E**sta caja de herramientas complementa el procedimiento para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial por parte de la Procuraduría de Protección. Contiene ejemplos prácticos, herramientas o lineamientos específicos que se sugiere utilizar por parte de la Procuraduría de Protección al aplicar el procedimiento que marca la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA) en su artículo 123 para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial.

La mayoría de los ejemplos se sustentan en experiencias desarrolladas desde el año 2010 en comunidades rurales e indígenas para la implementación de sistemas de protección de derechos. Habiendo probado su utilidad, pueden ser muy pertinentes en el momento de aplicar lo mandatado por la LGDNNA.

En general, las sugerencias tienen que ver con perfeccionar un rol que no es frecuente tratándose de la atención a niñas, niños y adolescentes (NNA): el de **articular y coordinar acciones para la restitución integral de derechos (medidas de protección especial)**, en lugar de atender de manera directa las necesidades de NNA.

Los ejemplos y sugerencias se sustentan en diversas visiones, especialmente la jurídica, psicológica, de trabajo social y conocimiento especializado sobre desarrollo infantil.

Es en base a las acciones específicas que señala la LGDNNA que se han incorporado los ejemplos y la información contenida en este documento.

La caja de herramientas contiene además herramientas útiles para la **evaluación y determinación del interés superior del niño**, en cada una de las acciones de la Procuraduría de Protección. Se trata, esencialmente, de cuadros guía para la consideración del interés superior del niño, en cada paso del procedimiento para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección.

La caja de herramientas contiene también algunas sugerencias que permiten **facilitar el funcionamiento de la Procuraduría de Protección**. La comprobación de la utilidad de dichas herramientas deviene igualmente de las experiencias de campo anteriormente mencionadas y aunque no son pasos ni acciones que se estipulen en el texto del artículo 123 de la LGDNNA de manera explícita, su utilización podría favorecer el procedimiento para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial por parte de las Procuradurías de Protección.

1 Estas experiencias fueron desarrolladas en el marco del Proyecto Interagencial de las Naciones Unidas para Erradicar la Violencia Contra las Mujeres "Construcción y Evaluación de un Modelo Integral para Prevenir la Violencia de Género en Poblaciones Indígenas en México desde un Enfoque Intercultural" CEPAL, PNUD, UNFPA, UNESCO, UNICEF (En alianza con la Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, A.C., ODI)

## 1.1 ¿Para qué sirve la caja de herramientas?

La caja de herramientas contiene información útil para los miembros de la Procuraduría de Protección que determinarán, coordinarán y darán seguimiento a medidas de protección especial, en cada caso atendido, en apego al artículo 123 de la LGDNNA.

La información de la caja de herramientas también podrá ser utilizada por el personal de las Procuradurías a la hora de ofrecer información

en la ciudad, localidad o municipio. **Sirve de guía para su actuar**, proponiendo contenidos y acciones mínimas a llevar a cabo que son fundamentales para el actuar de la Procuraduría de Protección. Sin embargo, **NO reemplaza** la formación y especialización que, más allá de las sugerencias mínimas necesarias, será necesario desarrollar para llevar adelante el procedimiento señalado por la LGDNNA en su artículo 123.



© UNICEF México/ARitcher

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### 1.2 ¿Cómo se usa la caja de herramientas?

La caja de herramientas está diseñada en forma de fichas, que resumen información básica sobre los pasos a seguir durante un caso de vulneración de derechos. Así, las fichas son material de consulta al que se puede recurrir a la hora de implementar las medidas de protección especial.

Algunas fichas contienen información de consulta sobre diversos temas, y otras sugerencias

de aplicación o ejemplos que pueden servir de guía en el actuar de la Procuraduría de Protección.

Las fichas se presentan en secciones de diferentes colores, que coinciden con los colores que diferencian cada paso del procedimiento a seguir por parte de la Procuraduría de Protección en cada paso del procedimiento que dispone el art. 123 de la LGDNNA:

#### Paso del procedimiento del artículo 123 de la LGDNNA

#### Se identifica en la propuesta de procedimiento y la caja de herramientas con el color:

1. **Detectar** o recibir casos de restricción y vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

2. Acercarse a la familia o lugares en donde se encuentren las niñas, niños y adolescentes para **diagnosticar** la situación de sus derechos cuando exista información sobre posible restricción o vulneración de los mismos.

3. **Determinar** en cada uno de los casos identificados los derechos que se encuentran restringidos o vulnerados;

4. Elaborar, bajo el principio del interés superior del niño, un diagnóstico sobre la situación de vulneración y un **plan de restitución de derechos**, que incluya las propuestas de medidas para su protección.

5. **Acordar y coordinar** con las instituciones que corresponda el cumplimiento del plan de restitución de derechos.

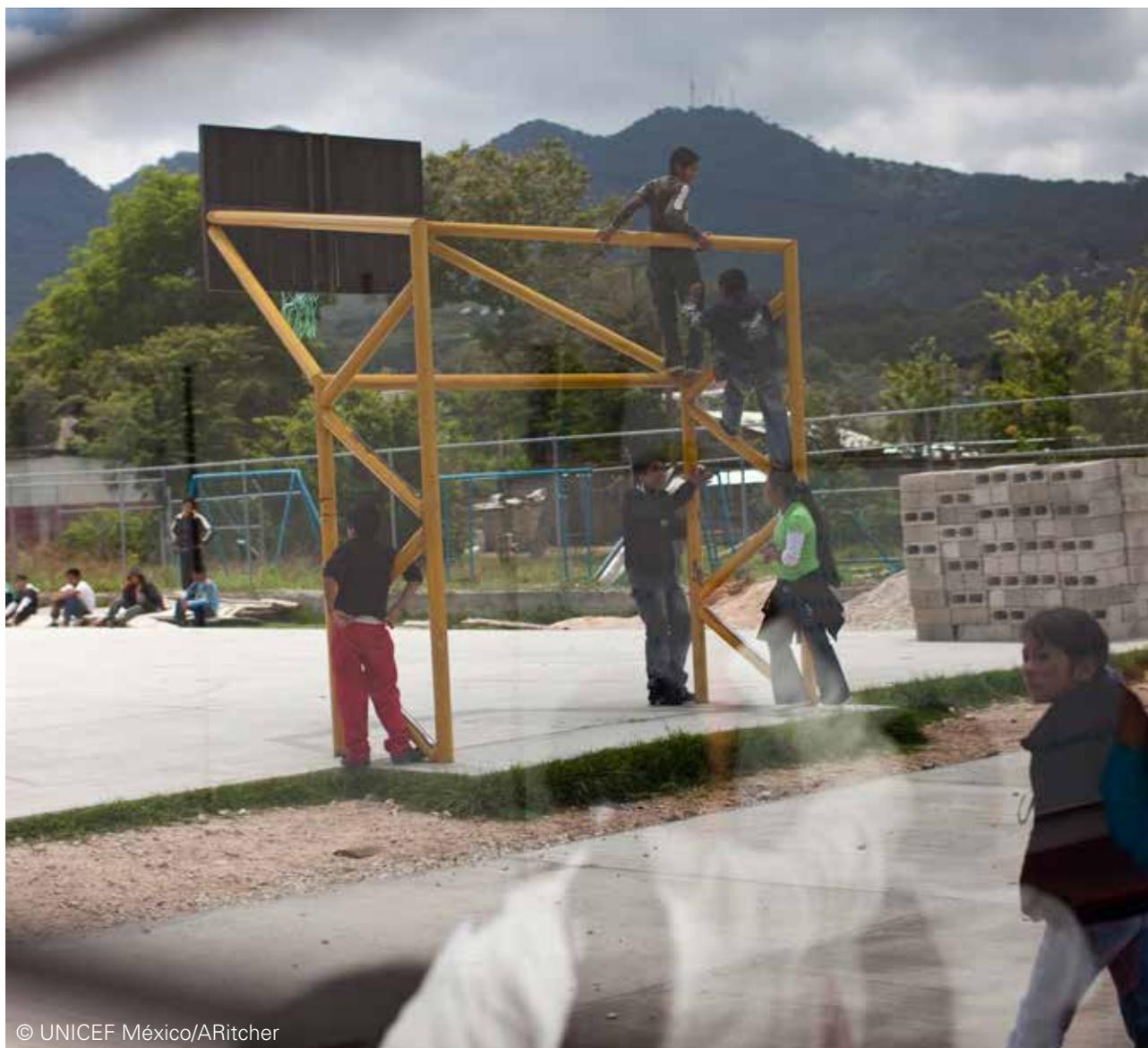
6. Dar **seguimiento** a cada una de las acciones del plan de restitución de derechos, hasta cerciorarse de que todos los derechos de la niña, niño o adolescente se encuentren garantizados.

Así, quien necesite consultar acciones específicas para realizar el acercamiento con las familias, por ejemplo, podrá remitirse fácilmente en la caja de herramienta, a las fichas señaladas con el color morado. Quien requiere consultar herramientas sobre la detección, consultará en la caja de herramientas las fichas de color verde, y así sucesivamente.

### 1.3 Antes de usar la caja de herramientas...

Es conveniente que hayas leído la primera parte del documento para conocer el procedimiento, ya que la caja de herramientas contiene ejemplos y sugerencias para aplicarlo. Ambos documentos van de la mano. Al leer el procedimiento puedes guiarte por los colores de cada paso para buscar ejemplos o sugerencias específicas para su aplicación.

En particular, es importante que conozcas la primera parte del procedimiento, porque contiene el marco general sobre el que se construyen las acciones: el enfoque de derechos, el principio de interés superior del niño, los elementos centrales de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (**en adelante LGDNNA**), entre otros.





© UNICEF México/MRamos

## 2. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

### 2.1 ¿Qué implica el principio de interés superior del niño para las Procuradurías de Protección?

La Convención sobre los Derechos del Niño<sup>2</sup> señala que el Interés superior del niño será una consideración primordial en todas las medidas concernientes a NNA que tomen las instituciones públicas o privadas. La LGDNNA también incluye este principio en diversos apartados de su texto.

El Comité de los Derechos del Niño dice en su Observación General (OG) N° 14 que se debe “respetar y poner en práctica el derecho del niño a que su interés superior se evalúe y constituya una consideración primordial” (apartado III. párrafo 13). Todas las decisiones que la Procuraduría de Protección tome deben tener al interés superior del niño como consideración principal de forma permanente (Ver en este documento: apartado 2.4 *¿Cómo se evalúa y determina el interés superior del niño?*)

La Procuraduría de Protección cumple funciones esenciales vinculadas con el interés superior del niño. Por ejemplo, la posibilidad de acercarse a diagnosticar la situación de los derechos de NNA, y de diseñar un plan de restitución de derechos específico para cada caso atendido. Con ello, se apega a lo expreso en la OG N° 14 por el Comité de los Derechos del Niño: “*El concepto de interés superior del niño es complejo, y su contenido debe determinarse caso por caso... Debe ajustarse y definirse de forma individual, con arreglo a la situación concreta del niño o los*

*niños afectados y teniendo en cuenta el contexto, 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 niño en concreto*” (OG N° 14, Sección IV, párrafo 3).

La obtención especializada de información sobre la situación de los derechos de las NNA atendidos, la evaluación de dicha situación, el sustento de cada decisión tomada y su registro exhaustivo (por nombrar solo algunas de las acciones a realizar que se vinculan a la evaluación y determinación del interés superior del niño) permiten a la Procuraduría de Protección *dar clara respuesta* a cualquier cuestionamiento, *reconstruir* el proceso de toma de decisión con base en los formatos de registro de cada expediente, responder con *precisión* qué autoridades participaron en cada plan de restitución, etc. (Ver en este documento: apartado 4.1 *Cuadro-resumen de las acciones a realizar en cada paso del procedimiento, numerales 1.b., 3.a, 3.b., 3.c., 3.d. 5.b., entre otros* ).

### 2.2 ¿Qué significa evaluar el interés superior del niño?

Según la OG N° 14, “consiste en valorar y sopesar todos los elementos necesarios para tomar una decisión en **una determinada situación para un niño o un grupo de niños en concreto**.”<sup>3</sup> Incumbe al responsable de la toma de decisiones y su personal (a ser posible, un equipo multidisciplinario) y requiere la participación del niño” .

2 Artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

3 Continúa la Opinión General N° 14, párrafo 48: “La evaluación del interés superior del niño es una actividad singular que debe realizarse en cada caso, teniendo en cuenta las circunstancias concretas de cada niño o grupo de niño o los niños en general. Esas circunstancias se refieren a las características específicas del niño o los niños de que se trate, como la edad, el sexo, el grado de madurez, la experiencia, la pertenencia a un grupo minoritario, la existencia de una discapacidad física, sensorial o intelectual y el contexto social y cultural del niño o los niños, por ejemplo, la presencia o ausencia de los padres, el hecho de que el niño viva o no con ellos, la calidad de la relación entre el niño y su familia o sus cuidadores, el entorno en relación con la seguridad y la existencia de medios alternativos de calidad a disposición de la familia, la familia ampliada o los cuidadores”.

### 2.3 ¿Qué significa determinar el interés superior del niño?

Según la OG N° 14 es el “proceso estructurado y con garantías estrictas concebido para determinar el interés superior del niño tomando como base la evaluación del interés superior”

La evaluación y determinación del interés superior es central para la labor de la Procuraduría de Protección. Por ello esta guía para la aplicación

práctica del procedimiento de la Procuraduría contenido en el artículo 123 de la LGDNNA, se centra en la OG N° 14. Ésta dice que para **evaluar y determinar** el interés superior del niño para tomar una decisión sobre una medida concreta, se deberían seguir dos pasos<sup>4</sup> (que aparecen en el cuadro a continuación), mencionando también la participación de todos los implicados en acciones que afectan a NNA. La OG 14 del Comité es congruente con lo que dice la LGDNNA y en ambos se basa esta Guía Práctica:

La OG N° 14 del Comité propone dos pasos:	La LGDNNA armoniza con la OG N° 14 al disponer que la Procuraduría de Protección debe:	Este documento aporta herramientas prácticas:
<p>a) Determinar cuáles son los elementos pertinentes, en el contexto de los <b>hechos concretos del caso</b>, dotarlos de un contenido concreto y ponderar su importancia en relación con los demás.</p>	<p>Acercarse a diagnosticar la situación de derechos en cada caso a atender.                      Evaluar la situación de vulneración de derechos de acuerdo con la información concreta obtenida en cada caso.                      Determinar medidas de protección urgentes.<sup>5</sup>                      Determinar medidas de protección especial en los casos atendidos.                      Diseñar un plan de restitución de derechos particular para cada caso atendido.</p>	<p>Para evaluar el interés superior del niño sobre la base de reglas básicas, en momentos específicos del procedimiento señalado para la Procuraduría de Protección                      Para que los equipos de la Procuraduría de Protección se acerquen a diagnosticar la situación de derechos de NNA; elaborar planes de restitución de derechos en cada caso atendido; e implementar todos los pasos del procedimiento establecido por la LGDNNA</p>
<p>b) Seguir un <b>procedimiento</b> que vele por las garantías jurídicas y la aplicación adecuada del derecho</p>	<p>Solicitar medidas de protección urgentes y medidas de protección especial en los casos atendidos.                      Gestionar con cada una de las instituciones del Estado que prestan servicios, la atención especializada a NNA                      Representar en suplencia o coadyuvancia a NNA                      Dar sustento jurídico a cada una de las medidas de protección solicitadas a cada institución del Estado</p>	<p>Guías y ejemplos para la elaboración de documentos para diversas acciones jurídicas. Por ejemplo, solicitud de adecuaciones procesales cuando una NNA participa en un proceso judicial; formatos para el registro de información; justificación de grado de riesgo y de medidas de protección solicitadas, propuestas para el acercamiento a gestionar servicios con autoridades y otros sectores especializados, etc.</p>

4 Observación General N° 14, Comité de los Derechos del Niño, sección V, párrafo 46 a y b.

5 De acuerdo con la LGDNNA son medidas de protección urgentes aquellas que requieren ser ejecutadas de inmediato, por estar en riesgo la vida, la libertad o la integridad de NNA. La Procuraduría de Protección determinará diversas medidas de protección. Aquellas que determina como medidas de protección urgentes son las que acciona de inmediato cuando conoce de un caso en que está en riesgo la vida, libertad e integridad de la NNA, que son provisionales y que con posterioridad son canceladas, ratificadas o modificadas por la autoridad competente (art. 122 LGDNNA). Más adelante se explican con detenimiento.



© UNICEF México/ACarlomagno

**También el Comité de Derechos del Niño señala que:**

La toma de decisiones que garantice los derechos de NNA implica a gobiernos, autoridades, servidores públicos, sociedad civil, sector privado, personas que trabajan con NNA, así como padres y cuidadores.<sup>6</sup>

**La LGDNNA armoniza con lo establecido con el Comité al establecer que es necesario:**

Promover la participación de los sectores público, social y privado<sup>7</sup> en la planificación y ejecución de acciones a favor de la atención, defensa y protección de niñas, niños y adolescentes<sup>8</sup>. Lo dispuesto por la LGDNNA permite la participación de especialistas de todos los sectores asegurando la mirada e intervención interdisciplinaria y especializada en materia de derechos de NNA.

**Este documento aporta herramientas prácticas:**

Para el análisis de la situación de derechos y la elaboración de planes de restitución integral en equipos interdisciplinarios,<sup>9</sup> que garanticen la mirada integral (desde diferentes áreas de especialización) y la participación de todos los implicados, incluyendo a la NNA y la familia.

Para el acercamiento a quienes brinden servicios especializados y conformar equipos de trabajo durante la gestión de servicios que garanticen el acceso de las NNA a todos sus derechos, incluyendo el sector público, el privado, la sociedad civil y los recursos presentes en la localidad, ciudad o municipio.

6 Dice de manera expresa la Opinión General N° 14 en su párrafo 12: "El cambio de actitud que favorezca el pleno respeto de los niños como titulares de derechos implica a los gobiernos, a las autoridades judiciales o administrativas o por entidades públicas a través de sus agentes que afecten a uno o varios niños en concreto, a la sociedad civil y el sector privado, incluidas las organizaciones con y sin fines de lucro que prestan servicios relacionados con los niños o que les afectan, y personas que trabajan con los niños y para ellos, en particular los padres y los cuidadores".

7 Las disposiciones de la LGDNNA son obligatorias para todas las autoridades de todos los poderes (ejecutivo, legislativo y judicial) y órdenes (municipal, estatal y federal) de gobierno, así como para las familias, la sociedad civil organizada y el sector privado.

8 Art. 122, fracción VIII LGDNNA.

9 El Comité de los Derechos del Niño en su párrafo 5 menciona "la plena aplicación del concepto de interés superior del niño exige adoptar un enfoque basado en los derechos, en el que colaboren todos los intervinientes, a fin de garantizar la integridad física, psicológica, moral y espiritual holísticas del niño y promover su dignidad humana".

## 2.4 ¿Cómo se evalúa y determina el interés superior del niño?

El interés superior del niño debe evaluarse y determinarse adecuadamente **en cada contexto<sup>10</sup> y caso por caso.**<sup>11</sup> Implica además sopesar distintos intereses para tomar una decisión y poner en práctica la garantía de derechos.

El procedimiento contemplado en la LGDNNA para la Procuraduría de Protección (en el artículo 123 de la LGDNNA) consiste en **pasos concretos** a seguir que se apegan a la evaluación y determinación del interés superior del

niño establecido por la OG N° 14 del Comité de los Derechos del Niño. Sin embargo, esta Guía Práctica analiza además lo señalado en la Convención sobre los Derechos del Niño y por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, para poner en marcha **reglas prácticas para la valoración y determinación del principio de interés superior del niño en cada uno de los pasos a seguir por parte de la Procuraduría de Protección.** Esto aparece en un cuadro a continuación:

Es necesario aplicar estas <b>reglas prácticas:</b>	<b>Reglas prácticas<sup>12</sup> para apegarse al principio de interés superior del niño, en cada decisión a tomar, en cada paso del artículo 123 de la LGDNNA.</b>				
Al solicitar medidas urgentes de protección	<b>Regla 1:</b>	<b>Regla 2:</b>	<b>Regla 3:</b>	<b>Regla 4:</b>	<b>Regla 5:</b>
Al acercarse a diagnosticar la situación de derechos de NNA	Tomar decisiones que permitan que la NNA ejerza plenamente sus derechos <sup>13</sup>	Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral <sup>14</sup>	Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro (Soluciones duraderas)	Tomar decisiones que consideren la opinión de la NNA <sup>15</sup>	Registrar en expediente toda la información obtenida y los razonamientos realizados para cada decisión
Al elaborar el plan de restitución de derechos					
Al dar seguimiento a las acciones del plan de restitución de derechos y cerrar el caso					

10 Observación General N° 14, Comité de los Derechos del Niño, pág. 3

11 Observación General N° 14, Comité de los Derechos del Niño, págs. 10-11

12 Estas reglas fueron construidas específicamente para este documento a partir de lo que la Convención sobre los Derechos del Niño, la Observación General 14, La Comisión Interamericana de Derechos Humanos y otros instrumentos internacionales establecen, para facilitar la aplicación del principio del interés superior del niño por parte de las Procuradurías de Protección.

13 Esta regla se sostiene en la mención expresa del Comité de los Derechos del Niño en su Observación General N° 14 del propósito general de “promover un verdadero cambio de actitud que favorezca el pleno respeto de los niños como titulares de derechos”, incluyendo “b) las decisiones individuales tomadas por autoridades judiciales o administrativas o por entidades públicas a través de sus agentes que afectan a uno o varios niños en concreto; c) las decisiones adoptadas por entidades de la sociedad civil y el sector privado... que prestan servicios relacionados con los niños o que les afectan; d) las directrices relacionadas con medidas tomadas por personas que trabajan con los niños y para ellos, en particular los padres y los cuidadores” (Observación General N° 14, apartado II, párrafo 12). El Comité también expresa en su Opinión General N° 14, párrafo 4 “El objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño. El Comité ya ha señalado que “lo que a juicio de un adulto es el interés superior del niño no puede primar sobre la obligación de respetar todos los derechos del niño enunciados en la Convención”.

14 Además de lo dicho en el pie de página anterior, el Comité de los Derechos del Niño menciona en su Opinión General N° 14, párrafo 4 que “en la Convención no hay una jerarquía de derechos; todos los derechos previstos responden al interés superior del niño y ningún derecho debería verse perjudicado por una interpretación negativa del interés superior del niño”.

15 Dice la Opinión General N° 14 en su párrafo 15 g) que para garantizar el interés superior del niño es una consideración primordial “Proporcionar a los niños información adecuada utilizando un lenguaje que puedan entender, así como a sus familiares y cuidadores, para que comprendan el alcance del derecho protegido por el artículo 3, párrafo 1, crear las condiciones necesarias para que los niños expresen su punto de vista y velar por que a sus opiniones se les dé la importancia debida”.

## 2.5 Descripción de las reglas prácticas para evaluar y determinar el interés superior del niño

La evaluación y determinación del interés superior del niño implica, en términos prácticos,<sup>16</sup> tomar **toda** decisión utilizando como base cinco **reglas prácticas**:<sup>17</sup>

### Regla 1: Tomar decisiones que permitan que la NNA ejerza plenamente sus derechos

Lo mejor para proteger los derechos de cada NNA debe determinarse con base en que la NNA **pueda ejercer plenamente todos sus derechos**.<sup>18</sup> Recuerda lo mencionado antes sobre el enfoque de derechos, las NNA como sujeto de derechos (no como objeto de protección), y de las personas adultas como garantes de los derechos de NNA.

En este sentido, las decisiones que implican a NNA no pueden basarse en lo que “crees que es mejor”, en lo que “sus padres creen que es mejor” ni tampoco en lo que “normalmente se hace” en casos parecidos. El objetivo a lograr es crear las condiciones suficientes para que cada NNA tenga acceso y pueda ejercer plenamente todos **sus** derechos.<sup>19</sup>

### Regla 2: Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral

Al tomar la decisión, tienes que tener en cuenta y pensar en **cómo se van a afectar todos sus derechos**.<sup>20</sup> En este sentido, no es posible considerar solo un derecho, o aquellos derechos que atañen solo a cierta área de la administración pública. Las decisiones deben considerar los derechos de la NNA de manera integral.<sup>21</sup>

### Regla 3: Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro

Al tomar la decisión, no alcanza con pensar cómo afectará cada uno de sus derechos en el momento actual. Además es necesario pensar en **cómo cada derecho se afectará en el futuro**. Es necesario encontrar solu-

16 El aterrizaje de los derechos en acciones prácticas los dota de su llamado efecto útil. El Comité de los Derechos del Niño menciona como uno de los objetivos de su Observación General N° 14 (apartado II, párrafo 10) “Garantizar que los Estados partes en la Convención den efectos al interés superior del niño y lo respeten. Defina los requisitos para su debida consideración, en particular en las decisiones judiciales y administrativas, así como en otras medidas que afecten a niños con carácter individual... (es decir, todas las medidas de aplicación) relativas a los niños en general o a un determinado grupo”. Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha reiterado la obligación de asegurar el efecto útil de las disposiciones que protegen derechos humanos y ha reconocido la necesidad de que tal interpretación sea verdaderamente “práctica y eficaz” y no convierta las reglas de protección de derechos en fórmulas vacías de contenido que no tengan ningún efecto en la práctica. Cfr. Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso Baena Ricardo y otros vs. Panamá, Competencia, Sentencia de 28 de noviembre de 2003, Serie C, núm. 104; CIDH Caso del Tribunal Constitucional. Competencia, Sentencia de 24 de septiembre de 1999, Serie C, Núm. 55 párr. 36. CIDH, Caso Ivcher Bronstein Competencia, Sentencia de 24 de septiembre 1999, Serie C, Núm. 54 párr. 37.

17 Ver ColDH, Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño, Opinión Consultiva OC-17/02 del 28 de agosto de 2000, Serie A No 60; UNICEF. Implementation Handbook For The Convention On The Rights Of The Child. Third Edition. Geneva, 1998 Caso de los “Niños de la Calle” (Villagrán Morales y otros) Vs. Guatemala (Fondo), Sentencia de 19 de noviembre de 1999, Serie C, núm. 63, párr. 191. par 141. ONU. Informe del experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños de las naciones unidas. Adoptado por la Asamblea General el 29 agosto de 2006, doc. A/61/299, par. 2.

18 Es necesario recordar que, conforme al enfoque de derechos, toda persona adulta funge como garante de derechos de las NNA. No se trata de “dar” a la NNA lo que necesita (sería un enfoque tutelar que lo considera objeto de protección y no sujeto de derechos. Se trata de crear todas las condiciones necesarias para que la NNA acceda al derecho que le es inherente.

19 La Corte Constitucional de Colombia en la Sentencia T-260/12 determinó que: la aplicación de este principio, debe ser independiente del criterio arbitrario de los demás, esto es que, su existencia y protección no deben depender de la voluntad o capricho de los padres o de los funcionarios públicos encargados de protegerlo.

20 Por ejemplo: Cuando un juez de lo familiar decide un tema de custodia, si bien el centro de su decisión trata sobre quién quedará a cargo de la NNA, también debe tomar en cuenta los derechos de educación, salud, identidad, cultura y otros al tomar la decisión. No puede solo pensar en un derecho de manera aislada. Es necesario considerar todos los derechos de la NNA.

21 El Comité de los Derechos del Niño expresa en su Observación General N° 14 (Introducción, Apartado A. párrafo 3) que “El objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño” recordando que “en la Convención no hay una jerarquía de derechos; todos los derechos previstos responden al “interés superior del niño”...”. La Suprema Corte, de la Nación hace lo propio. Ver Suprema Corte de Justicia de la Nación. Décima Época; Primera Sala, amparo en revisión 69/2012. INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. SU FUNCIÓN NORMATIVA COMO PRINCIPIO JURÍDICO PROTECTOR



© UNICEF México/FHartz

ciones duraderas. Por ejemplo: si como medida de protección especial se solicita a un juez que considere la regularización de guardia y custodia y residencia de una niña con su abuela materna y ésta reside en un poblado que solo tiene escuela primaria, será necesario prever, entre las medidas de protección a incluir en el plan de restitución de derechos, cómo la niña ejercerá el derecho a la educación cuando termine el 6° grado. Es por eso muy importante pensar en soluciones duraderas.

#### **Regla 4: Tomar decisiones que consideren la opinión de la NNA**

Para tomar cualquier decisión, es necesario que el equipo de la Procuraduría de Protección cree las condiciones para que toda NNA comprenda la razón por la que se toman todas las decisiones, y ofrezca una opinión sobre toda medida de protección incluida en su

plan de restitución integral. Considerando el enfoque de derechos, no se trata solo de “pedir al niño que diga algo”, o “que diga si está de acuerdo”.<sup>22</sup> Según la OG N° 14 párr. 89 se debe informar a las NNA sobre el proceso, los posibles servicios y soluciones duraderas, reunir información que proporcionen y pedirles opinión.

#### **Regla 5: Registrar en el expediente toda la información obtenida y los razonamientos realizados para cada decisión**

Hay una obligación adicional cuando se aplica el principio del interés superior del niño: **todo se escribe**.<sup>23</sup> Esto significa que la aplicación de las reglas prácticas en cada decisión tomada no solo es un proceso mental de análisis. Debe formar parte de la justificación de cada decisión y debe quedar expresamente anotada en el expediente de cada NNA.

<sup>22</sup> Toda decisión debe escuchar, comprender, analizar e incluir la opinión de la NNA. Esto no significa simplemente “escuchar” lo que la NNA, o incluso no acatar esta regla porque “el niño no habla”. No es escuchar verbalizaciones, sino crear condiciones para tomar decisiones que incluyen cabalmente la situación, realidad, ideas, necesidades, expectativas, planes, proyectos de vida, personas significativas, actividades cotidianas, vocaciones de la NNA, entre otras. Muchas veces no es una verbalización realizada directamente por la NNA, pero la intervención especializada puede siempre obtener información sobre su opinión, interpretando tanto verbalizaciones como conductas, actitudes o actividades.

<sup>23</sup> En esta Caja de herramienta se incluyen propuestas para formatos de registro, y ejemplos de documentos elaborados que pueden servir de guía en diferentes etapas del procedimiento que marca la LGDNNA para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial por parte de la Procuraduría de Protección

## 2.6 ¿Cuándo aplica la Procuraduría de Protección la evaluación y determinación del interés superior del niño?

Si bien es un principio que debe estar permanentemente presente, la evaluación y determinación del interés superior del niño **siempre se aplica** al momento de tomar una decisión.<sup>24</sup>

El artículo 122 de la LGDNNA establece el alcance de las obligaciones de las Procuradurías de Protección y el artículo 123 contempla el procedimiento que se debe poner en práctica, es decir que la LGDNNA es particularmente clara con respecto al quehacer de la Procuraduría de Protección. Sin embargo, es necesario realizar, de manera concreta, la aplicación práctica del principio del interés superior del niño. La caja de herramientas contiene ejemplos para la evaluación y determinación del interés superior del niño en diversos momentos:

- Al solicitar u ordenar **medidas urgentes de protección** para NNA.<sup>25</sup> Es decir, al momento en que la Procuraduría de Protección detecta que puede existir riesgo para la vida, libertad o integridad de una NNA. En ese momento toma medidas provisionales para proteger, que serán luego confirmadas o descartadas por autoridad competente.
- Al brindar protección **y restitución integral**<sup>26</sup> de derechos, particularmente al momento de **elaborar un plan de restitución de derechos**<sup>27</sup> para NNA. Es decir, al momento en que el equipo de la Procuraduría de Protección, habiéndose ya acercado a conocer la situación de derechos de cada NNA, se reúne un equipo multidisciplinario a evaluar la situación y diseñar el plan de restitución integral.



© UNICEF México/MRamos

- Al dar **seguimiento a las acciones** contenidas en el plan de restitución de derechos y tomar la **decisión de cerrar un caso**.<sup>28</sup> Es decir, cuando el equipo de caso de la Procuraduría de Protección se acerca con NNA, la familia y quienes hayan quedado a cargo de ejecutar las medidas de protección contenidas en el plan de restitución, para saber si están siendo restituidos todos los derechos de la NNA.

24 El Comité de los Derechos del Niño refuerza en su Observación general N° 14 (Introducción, apartado A, párrafo 1) lo expreso en la Convención sobre los Derechos del Niño "derecho a que se considere y tenga en cuenta de manera primordial su interés superior en todas las medidas o decisiones que le afecten, tanto en la esfera pública como en la privada".

25 Artículo 122 LGDNNA. Ver más adelante la descripción de medidas urgentes de protección y lo que implican en la labor de la Procuraduría de Protección.

26 Artículo 122 LGDNNA

27 Artículo 123 LGDNNA

28 Artículo 123 LGDNNA

María



### 3. HERRAMIENTAS RECOMENDADAS PARA LA OPERACIÓN DE LAS PROCURADURÍAS DE PROTECCIÓN EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN ESPECIAL

**E**l procedimiento señalado en la LGDNNA en su artículo 123 para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección por parte de las Procuradurías de Protección, indica que éstas, como primer paso, deberán detectar situaciones en las que se estén vulnerando o restringiendo derechos a NNA. Más allá de acciones específicas para poder advertir estas situaciones y dar inicio a las acciones de determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, existen pasos generales que

es posible desarrollar para facilitar el trabajo de la Procuraduría de Protección.

Es decir, en sentido amplio, la aplicación del procedimiento implica acciones que van más allá de saber ver. Es necesario que todo miembro de la comunidad, de la sociedad civil y servidor público conozca la existencia de la Procuraduría de Protección y la forma en que puede canalizar casos. Para lograr esto, se proponen diversas acciones y herramientas para **abrir canales para la detección y canalización de casos.**

#### 3.1 ¿Cómo llegar de manera adecuada a presentar a la Procuraduría de Protección y sus equipos multidisciplinarios de casos a otras autoridades federales, locales y municipales?

La llegada y presentación del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría Local de Protección requiere acercamientos con autoridades a nivel federal, local y municipal. Cada reunión de presentación con autoridades presentes federales, locales con presencia en el municipio, ciudad o localidad, así como con autoridades municipales, debe estar muy bien **planeada**. La información sobre lo que hace la Procuraduría de Protección, así como la confianza y articulación necesarias para trabajar se **construyen**. No es útil sólo llegar y querer empezar a trabajar. Es impres-

cindible conocer y hacer alianzas con autoridades a todos los niveles, presentes en la ciudad, municipio o localidad.

Planeando las acciones y trabajando en conjunto, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección logrará ser reconocido como **referente** a quien acudir cuando en la comunidad, la escuela, el hospital, entre otros, se detecten casos. Y al mismo tiempo, será reconocido por autoridades federales, locales y municipales cuando requiera solicitar ejecuciones de medidas de protección especial.



© UNICEF México/RQuintos

## Paso 1: Acercarse con autoridades federales, locales y municipales

Las autoridades presentes en el municipio, ciudad o localidad, ya sean parte de instituciones federales, locales o municipales, son las que conocen a detalle la situación de los derechos de NNA. Su participación es esencial. Es por esta razón que el paso inicial sugerido es el acercamiento directo con las autoridades federales, locales y municipales. Los equipos de la Procuraduría de Protección solicitarán audiencia o citas para dar a las autoridades información sobre la Procuraduría de Protección, sus funciones específicas, y la importancia del trabajo conjunto con las autoridades para hacer efectivas las medidas de protección especial a NNA a quienes se estén vulnerando derechos. Más adelante se describen las acciones específicas para lograrlo.

## Paso 2: Trabajar en equipo con personal de instituciones federales, locales y municipales

LA LGDNNA contempla la articulación entre todos los niveles de gobierno para hacer efectiva la articulación y coordinación. También señala en su art. 139 que exista coadyuvancia por parte de los municipios para la labor de las Procuradurías de Protección.<sup>29</sup> Esto significa que al llegar y presentarse, los equipos multidisciplinarios de casos de la Procuraduría de Protección podrán dar inicio al trabajo en conjunto con las autoridades federales, locales o municipales presentes en la ciudad o localidad.

En particular, es importante mencionar la diferencia en las funciones y atribuciones del área o servidores públicos municipales, y las del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, porque existe el riesgo de duplicar acciones en su actuar:

El área o servidores públicos municipales	El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección
Serán en muchos casos las autoridades de <b>primer contacto</b> con NNA.	Recibirá y atenderá los casos <b>canalizados</b> por el área o servidores públicos municipales.
Serán el <b>enlace</b> con la Procuraduría de Protección.	Recibirá y atenderá los casos <b>canalizados</b> por el área o servidores públicos municipales.
Participarán en las acciones de la Procuraduría de Protección dando apoyo en la <b>traducción</b> , cuando se dé el caso en que los miembros del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección no conocen la lengua del municipio indígena.	Tendrá en cuenta las sugerencias del área o servidores públicos municipales sobre culturas, tradiciones o <b>costumbres</b> particulares.
<b>Detectarán</b> indicadores. Recibirán quejas y denuncias por violaciones a los derechos y las canalizarán a la Procuraduría de Protección.	Recibirá y atenderá los casos canalizados por el área o servidores públicos municipales (además de las que reciba o <b>detecte</b> de manera directa).
<b>No</b> realizarán acercamientos para diagnosticar la situación de derechos de NNA, para no duplicar acciones.	Se acercará a las familias y a las NNA para diagnosticar la situación de derechos. En los casos en que sea necesario, será acompañado por el personal del área o servidores públicos municipales durante el acercamiento para diagnosticar la situación de derechos.
<b>Aportarán</b> información cuando se elabore el plan de restitución de derechos, sobre la cultura, costumbres y recursos municipales.	<b>Elaborará</b> el plan de restitución de derechos, con la colaboración del personal del área o servidores públicos municipales.

29 La LGDNNA mandata en su art. 139 que exista coadyuvancia por parte de los municipios, contando con programas de atención y un área o servidores públicos que fungirán como autoridades de primer contacto con una NNA y serán el enlace con la Procuraduría de Protección.

### 3.2 Herramientas útiles para iniciar la llegada y presentación a autoridades federales, locales y municipales

Durante las reuniones para el trabajo conjunto, será importante proponer la elaboración de dos **herramientas esenciales** para el trabajo: el **directorío** de recursos federales, locales y municipales y el **diagnóstico** de la ciudad, localidad o municipio.

El diagnóstico de la ciudad, localidad o municipio y el directorío de recursos federales, locales y municipales presentes en el mismo será realizado por la Procuraduría de Protección **una única vez**, antes de llegar y presentarse al municipio. Una vez elaborados, estos instrumentos arrojarán información importante y facilitarán la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de

protección especial en cada caso atendido. Por ejemplo, teniendo estas herramientas, el equipo de la Procuraduría de Protección podrá consultar servicios presentes en el municipio vinculados con determinada medida de protección para cada caso específico (utilizando el directorío); y planear el acercamiento a la familia para realizar el diagnóstico de la situación de derechos (utilizando el diagnóstico del municipio).

El directorío y el diagnóstico de la ciudad, localidad o municipio deberán revisarse y **actualizarse** con la frecuencia que la Procuraduría de Protección considere pertinente según el caso.



© UNICEF UN018755/Zehbrauskas

### 3.3 Directorio de recursos federales, locales y municipales

Se entienden por recursos federales, locales y municipales **todas** las acciones, programas, grupos comunitarios, organizaciones de la sociedad civil, líderes religiosos o cualquier otra acción, prestada por personas, grupos, organizaciones y/o instituciones federales, locales o municipales que pudieran requerirse a la hora de diseñar y ejecutar las medidas de protección especial de cada plan de restitución de derechos. **No se trata** de recursos financieros o económicos. Por ejemplo, un grupo de mujeres que se reúne para cultivar maíz y enseña a otras mujeres de la comunidad cómo hacerlo; un maestro que enseña música e incorpora a NNA a la banda local; un grupo de Alcohólicos Anónimos que funciona en la iglesia, todos son recursos susceptibles de ser utilizados al determinar, coordinar y dar seguimiento a medidas de protección especial.

Es necesario tenerlos registrados para usarlos a la hora de determinar las medidas de protección especial y elaborar el plan de restitución de derechos de NNA, y a la hora de dar seguimiento a su ejecución. El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección verá facilitado su trabajo utilizando el directorio de recursos al momento de diseñar el plan de restitución integral, sacando de allí además de medidas de protección especial (servicios y acciones específicas), los datos concretos de quién debe ejecutar cada una de las medidas de protección especial, y los medios para contactarlos. El directorio incluirá, por supuesto, los nombres y datos de contacto de funcionarios públicos que funjan como enlace

en toda institución pública o privada presente en el municipio (SEP, Procuraduría de Justicia, Tribunales, Secretaría de Salud, organizaciones de la sociedad civil, etc.), que ejecute medidas de protección especial (servicios especializados) vinculados a la restitución de derechos de NNA.

#### ¿Qué contiene el directorio de recursos federales, locales y municipales?

El directorio **no** es solamente una lista de funciones y de instituciones. Contiene:

- el **nombre** de la persona (enlace) con la que se tiene (o es necesario tener) contacto para la ejecución de las medidas de protección especial específicas que se incluyan en el plan de restitución integral de derechos de NNA, así como teléfono de oficina y personal, correo electrónico y dirección).
- cuando se trate una organización de la sociedad civil, se habrá constatado y registrado en el directorio que cuenta con registro oficial.
- las funciones específicas que desarrollan las personas, los grupos, organizaciones de la sociedad civil o instancias públicas federales, locales o municipales
- los programas disponibles en la institución, organización o grupo.

El directorio no es estático, se va nutriendo a medida que se trabaja, con nuevos nombres, funciones o actividades.



#### Recuerda:

El directorio no incluye **solamente** las instituciones oficiales y servidores públicos federales, locales y municipales. Además, se registran líderes comunitarios, grupos religiosos, grupos informales de diverso tipo y perfiles, líderes religiosos, grupos de mujeres, o cualquier otro recurso educativo, psicológico, comunitario, recreativo, deportivo o cultural.

### 3.4 Diagnóstico de la ciudad, municipio o localidad

Es la descripción de las características del municipio, ciudad o localidad en términos de alojamiento, vialidad y presencia institucional, entre otras características.

Es una herramienta útil para planear la movilización de los equipos multidisciplinarios de casos

de la Procuraduría de Protección a la hora de acercarse a diagnosticar la situación de derechos, y visitas sucesivas tanto a NNA y sus familias, como a las autoridades con las que se gestionará la ejecución de medidas de protección especial incluidas en el plan de restitución de derechos.





## ¿Cómo hacer el diagnóstico del municipio, ciudad o localidad?

Contestar la serie de preguntas que aparecen a continuación puede ser útil para elaborar el diagnóstico. Incluye distancias y transporte; alojamiento, posibles riesgos para el personal de la Procuraduría de Protección, entre otros. Se sugiere agregar todos los datos que se consideren necesarios, según la ciudad, localidad o municipio.

- ¿A qué distancia se encuentra de la cabecera municipal? (cuando sea el caso)
- ¿Qué medios de transporte existen y cuáles son sus costos?
- ¿Cuánto tiempo requiere transportarse por esta vía?
- ¿Con qué frecuencia hay corridas si se trata de autobuses?
- ¿Dónde se encuentran las paradas si se trata de taxis, combis u otro tipo de transporte público?
- ¿Existe alojamiento? ¿De qué tipo?
- ¿Qué costo tiene el alojamiento?
- ¿Cuáles son los datos de contacto del alojamiento?
- ¿Cuál es la dirección exacta en la que se encuentran los alojamientos?
- ¿El alojamiento incluye alimentos?
- ¿En qué lugares se presta servicio de alimentación?
- ¿Qué costos promedio tienen?
- ¿El acceso al municipio, localidad o ciudad es fácil? ¿Hay acceso en transporte o se llega a pie?
- ¿Existen conflictos políticos en el municipio, ciudad o localidad?
- ¿Hay presencia de delincuencia organizada o algún otro factor que ponga en peligro a los equipos multidisciplinarios de casos?
- ¿Cuál es la actividad predominante del municipio, ciudad o localidad?
- ¿Cuál es la tasa de desempleo?
- ¿A qué se dedican mayoritariamente los habitantes?
- ¿Existen datos epidemiológicos sobre problemas de salud frecuentes? (por ejemplo, alcoholismo, desnutrición infantil, etc.).
- ¿Cuál es la situación de los derechos de las mujeres?
- ¿Existen casos de feminicidio?
- ¿Qué tipo de violencia contra las mujeres es la más frecuente?
- ¿Qué información tienen sobre derechos de niñas, niños y adolescentes?
- ¿Cómo entienden en la ciudad, localidad o municipio la necesidad de proteger y restituir los derechos de niñas, niños y adolescentes?
- ¿Se han realizado en el municipio, ciudad o localidad anteriormente programas para proteger los derechos de niñas, niños, adolescentes y mujeres?
- ¿Con qué idea se quedaron en el municipio, ciudad o localidad sobre esas experiencias las autoridades, los miembros de la comunidad, las niñas, niños y adolescentes?



### Ejemplo de diagnóstico de un municipio rural e indígena

#### DIAGNÓSTICO DE RECURSOS DEL MUNICIPIO SAN JUAN CANCUC

Mayo 2013

San Juan Cancuc cuenta con 36 localidades, se constituyó como municipio el 30 de agosto de 1989. Para llegar a San Juan Cancuc, hay que recorrer 28 kilómetros desde San Cristóbal de las Casas; el trayecto se realiza aproximadamente en una hora por una carretera pavimentada; hay taxis colectivos que salen de San Cristóbal de Las Casas hasta la cabecera de San Juan Cancuc, los cuales cobran \$100 el viaje redondo.

En el censo del 2010 San Juan Cancuc contaba con una población de 29,016 habitantes (14,154 hombres y 14,862 mujeres). La lengua predominante en el municipio es el tzeltal con aproximadamente 89% hablantes. De acuerdo al censo 2010 (INEGI, 2010), el 27.96% de la población profesa la religión católica; el 22.93% protestante; el 2.56% bíblica no evangélica y el 42.31% no profesa credo.

San Juan Cancuc, al igual que otros municipios de los altos, presenta dos tipos de autoridades: las tradicionales y las municipales. Las tradicionales están integradas por un consejo permanente de 50 ancianos llamados me'el mamaetik (los primeros padres-madres, en tzeltal), cargo que dura 4 años. Su función es aconsejar a la población en la toma de decisiones importantes y velar por el mantenimiento del orden social. Esto implica que ellos habrán de ser quienes decidan cómo resolver conflictos de lucha por la propiedad agrícola, problemas maritales y otros aspectos que ameriten la impartición de justicia.

Respecto al grado de marginación, San Juan Cancuc se encuentra en el número 6 respecto a los 118 municipios que hay en el Estado de Chiapas; además cuenta con un rezago social muy alto y un desarrollo humano medio. Según la CONAPO, 26,197 habitantes viven en situación de pobreza extrema y de acuerdo al INEGI el 46% de la población era analfabeta en el 2005. Con una creciente población joven (la edad promedio es de 15 años) y la falta de tierras agrícolas ha acrecentado la migración.

Las principales actividades económicas son la ganadería y la agricultura. Los cultivos principales de temporal son el café para la venta y el maíz y frijol para el autoconsumo, estos últimos con rendimientos muy bajos. Dentro de la producción de café cada vez son más las organizaciones que conglomeran a los pequeños productores, de manera que la presencia de "coyotes" se ha reducido y mayores ganancias quedan en la comunidad; por otro lado la superficie de siembra de café en cultivo "orgánico" ha ido incrementándose.

El comercio de abarrotes e insumos para el campo es también una actividad económica importante que está en manos de algunas familias.

San Juan Cancuc cuenta con 2 bibliotecas públicas, una Casa de Cultura; en todo el municipio hay 93 escuelas de educación básica (40 escuelas de preescolar, 44 escuelas primarias, 35 escuelas primarias indígenas y, 7 escuelas secundarias). En cabecera, para una población de aproximadamente 7,000 estudiantes hay 4 primarias, 2 secundarias, una telesecundaria, un CECYTECH y un Colegio de Bachilleres (COBACH).

Respecto a servicios de salud, en la cabecera municipal hay una Unidad Médica Rural (UMR), que cuenta con nivel de atención primaria. También cuentan con un Centro de Salud en operación.

Los niños adquieren los conocimientos y técnicas necesarias para el trabajo de la tierra. Las niñas aprenden todo lo relacionado con la cocina, la limpieza del hogar, la elaboración de telares, el cuidado de animales de traspatio, entre otras labores, pudiendo también hacerse cargo de sus pequeños hermanos cuando ellas han llegado a cierta edad, por lo general a los 10 años". Sin embargo, recientemente este aprendizaje ha sufrido un cambio sustancial debido a una beca de un programa gubernamental. Por otro lado, la dinámica familiar ha cambiado y el televisor es cada vez más una fuente de información.

#### COMUNIDAD ONILITIC

La comunidad de Onilic pertenece al Municipio de San Juan Cancuc Chiapas, es una localidad lejana de la cabecera Municipal que se encuentra aproximadamente a cincuenta minutos –en vehículo- de la cabecera Municipal; no hay transporte público para llegar a Onilic, la comunidad más cercana es Tzemn y de ahí hay que caminar aproximadamente una hora para llegar.

Onilic cuenta con más de 500 habitantes entre mujeres y hombres, los servicios con que cuenta la comunidad son: una clínica de salud, una escuela primaria y un preescolar nivel indígena y dos iglesias una católica y una adventista.

La mayoría de los habitantes de esta localidad se dedican al campo, a la siembra de maíz y frijol para el autoconsumo. Por otra parte el sustento económico de las familias es el café y es por temporada (dos veces al año); la mayoría de las viviendas son de tablas y techos de lámina, la comunidad carece de agua potable.

**(Colocar el nombre de quien elaboró el diagnóstico).**



© UNICEF México/GPirozzi

### 3.5 ¿Qué materiales se requieren para difundir la labor de la Procuraduría de Protección en la ciudad, localidad o municipio?

El trabajo conjunto del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría Local de Protección y las autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales permitirá definir cuál es la mejor manera de transmitir información en la ciudad, localidad o municipio. Pero en general, podrían ser útiles materiales para difundir las acciones que realiza la Procuraduría de Protección y materiales para difundir los medios para acercarse a la Procuraduría de Protección para dar aviso de casos detectados.

Según las características de la ciudad, localidad o municipio los materiales podrán ser:

- Folletos o cuadernillos, infografías, carteles
- Videos informativos
- Spots para radiodifusión
- Mensajes grabados para perifoneo
- Mensajes para ser transmitidos boca a boca
- Pláticas a grupos específicos

#### Sugerencias para elaborar los materiales

Es útil que los materiales incluyan información sobre la función del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección y el modo concreto de contactarlo al detectar casos de posible vulneración de derechos de NNA. El modo de contactarlo incluye el **lugar** en que se encuentre la Procuraduría de Protección y el horario en que cualquier persona puede presentarse a informar una detección, y/o el número de teléfono para informar la detección, y/o el correo electrónico u otros medios para informar la detección de manera escrita (y si existe la posibilidad de que sea anónima).

También puede resultar útil incluir en los materiales información que aclare temores o mitos sobre el actuar de la Procuraduría de Protección. Estos temores o resistencias seguramente son conocidos por las autoridades federales, locales y los miembros del área o servidores públicos municipales, y resulta útil abordarlos de manera directa. Por ejemplo, muchas personas temen que si contactan a un grupo de protección de derechos significa que les quitarán a sus hijos o hijas.

Si no se detectan esos temores, aclarando de qué se trata la protección de derechos de NNA y el modo en que se hará, difícilmente se logre un trabajo efectivo en la ciudad, localidad o municipio.

Será necesario también construir una estrategia para la transmisión de información en la ciudad, localidad o municipio:

- Cómo y cuándo transmitir materiales audiovisuales
- ¿Cuáles son los puntos estratégicos donde colocar información impresa?
- ¿A quiénes transmitir información verbal? ¿Escuelas? ¿Grupos comunitarios? ¿Grupos religiosos? ¿Durante actividades deportivas o culturales?

Suele resultar útil contar con carteles que contengan información esencial, por ejemplo, las funciones del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección.

Habiendo decidido en qué puntos es estratégico colocar información, será útil mantener los carteles a la vista para facilitar la transmisión de información. En las experiencias piloto realizadas se constató que esta estrategia visual resulta especialmente útil en municipios rurales, donde la transmisión efectiva de información suele ser más visual y “de boca en boca”.

La misma estrategia puede utilizarse en municipios rurales indígenas, diseñando carteles en lengua local que contengan las funciones básicas del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección. Por ejemplo:

## Chitayasón

Sixáko xaxjín indíhan taxein sixáko fijé meni jchaila a tón kata indí achó kiníko Chitsijen jósiko nga kuinyakoa jé indí nga ndá katijna ko xaxjín jan ko ijola nga tajé



3

Kuinyatsi jo sín siko nga nda kuichó ijto indiya kui la kjoa xkón takón ri tse ixti ndí kuinyakoa jé indí nga ndá katijna ko xaxjín jan ko ijola nga tajé

## Atatse Naxinandá



Chino xaxjín han justo chiko Taxein tí je kuitsóni josín kjichójjtó jan merí dijo jé indí rojki

2

## Jtó Nanguiya



## Si kjó<sup>7</sup>

Kuinyátsi isa chijtarí kjaí nga kuasin sixá kjó ni kui ikjó ngañá nga kuinyako isa ixtí rikají



## SA KÓTSI

Kuinyási koati tojbejin ixti tu kuasinla



# Jchjta Ri Bakola

Chiko jan chiko najmi xaxjín tí ata tse ri siko meni katayaila jotsó rijná

## 5 Kuakuínyala



## Sukíjtsenjin<sup>4</sup>

Xchala meri siko nga kuasin kuí indíyaila tí jé kjoa kixí rijtinla



Nda ixuakinda josín kjoaxá meni nda kjuan kujjtsia nijan kuati nda kjuaitó ni

## Fí isa



8

## Si kjánjítí

Sixkó ngatsí ri majchén nga nda masin la ixti ndí tiyala chijta ri tjínla kjoa jín ri ma kuinyakoná



## Ixo chikon xá

Chjala josín kjuichó jít ri tjín ndajín jan kuati chjala josín kuinchakoná jña chijta xá



6

## 3.6 Sugerencias para construir el trabajo en equipo con las autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales

¿Qué hay que hacer?	¿Por qué es importante hacer eso?	¿Cómo lograrlo?
<p><b>3.6.1 Reuniones del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, para planear el acercamiento a la localidad, ciudad o municipio que le corresponde atender</b></p>	<p>Porque las autoridades federales, locales o municipales que viven y/o trabajan en la localidad, ciudad o municipio tienen información muy importante sobre costumbres, modos de percibir los derechos de NNA, reacciones o posturas ante su vulneración, circunstancias en las que se normaliza, principales factores de riesgo, etc., y todo ello es imprescindible para acciones de detección.</p> <p>El trabajo de los equipos multidisciplinarios de casos de la Procuraduría de Protección necesita nutrirse de esta información local. El trabajo conjunto hace posible y facilita las acciones de detección y canalización de casos, por eso es importante planearlo con cuidado.</p> <p>Para que ninguna acción del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección sea interpretada por las autoridades federales, locales o municipales como impositivo o indiferente a su opinión.</p>	<p>El equipo multidisciplinario de casos de casos de la Procuraduría de Protección revisará los pasos metodológicos mandados por la LGDNNA para la determinación de medidas de protección en cada caso atendido. Luego, analizará los puntos en los que la intervención del autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales es esencial, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la elaboración de un directorio de servicios y actores federales, locales y municipales presentes en la localidad, ciudad o municipio</li> <li>• la labor conjunta para difundir y “dar entrada” a las labores de la Procuraduría de Protección</li> <li>• la detección de casos</li> <li>• el acercamiento a la NNA y familia especialmente cuando se requiere traducción a la lengua local</li> <li>• la elaboración del plan de restitución de derechos para que sugieran recursos que conocen</li> <li>• la visita a la NNA y la familia para informarles el plan de restitución elaborado y conocer su opinión al respecto</li> <li>• las visitas de seguimiento si se requiere traducción</li> </ul> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>En general, la estrategia para llegar y presentar al equipo multidisciplinario de la Procuraduría de Protección se planteará como propuesta para el trabajo conjunto. Evitará que sus acciones se interpreten como “llegar a decir cómo hacer las cosas”</p> </div>

### ¿Qué hay que hacer?

#### 3.6.2 Reuniones iniciales con autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales

### ¿Por qué es importante hacer eso?

Porque para el trabajo posterior y la importancia de hacerlo en equipo, distribuyendo y facilitando acciones, es muy importante hacer esta alianza antes de empezar a trabajar. De ello depende la forma en que se inicie el trabajo y se aclaren la manera de trabajar y los objetivos perseguidos.

Porque el trabajo de gestión y articulación de acciones para la restitución integral de derechos vulnerados mandatado a la Procuraduría de Protección, logra hacerse efectivo cuando cuenta con información suficiente sobre recursos federales, locales, municipales y comunitarios a los cuales solicitar la ejecución de las medidas de protección especial necesarias en cada caso atendido. Para ello es fundamental sumar esfuerzos federales, municipales y locales.

En particular en contextos indígenas y rurales, en muchos casos la ejecución de medidas de protección especial es llevada a cabo por grupos informales, comunitarios o religiosos, o por personas cercanas unidas a las familias por compadrazgo, por relaciones entre vecinos, entre otras, que sólo son conocidas por quienes viven en el municipio, ciudad o localidad.

### ¿Cómo lograrlo?

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección manifestará que las NNA requieren múltiples medidas de protección especial (servicios y acciones) para tener acceso a todos sus derechos. Mencionará también que la mejor manera de hacer posible que las NNA tengan acceso a todos sus derechos es sumar la ejecución de medidas de protección especial (acciones y servicios) de todos: de la comunidad, del municipio, del Estado y Federal.

Explicará que el objetivo central de la reunión es proponer el trabajo conjunto entre autoridades federales, locales, municipales y la Procuraduría de Protección, porque es un hecho que trabajar aisladamente no funciona.

Mencionará que cuando se determinen medidas de protección especial que requieran servicios locales o federales, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección gestionará y articulará lo necesario para la ejecución de estas medidas de protección especial en casos en la ciudad, municipio o localidad.

Transmitirá los pasos que marca la LGDNNA para discutirlos con el área o servidores públicos municipales. Se construirá conjuntamente qué se entiende por cada uno y qué le toca hacer para llevarlos a cabo a la Procuraduría de Protección, a las autoridades federales, locales y al área o servidores públicos municipales respectivamente.

Describirá cuáles son los pasos en los que la colaboración de autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales es imprescindible, tomando la opinión de los miembros sobre el modo de implementarlos.

Tomará el tiempo necesario para preguntar a las autoridades federales, locales y/o los miembros del área o servidores públicos municipales qué experiencias han tenido con otros programas o acciones.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> En las experiencias piloto realizadas, las autoridades municipales y miembros de la comunidad mencionan haber recibido antes múltiples visitas de diversos programas o acciones, que en algunos casos regresaban a continuar trabajos y en otros, no. En general, transmiten cierta desconfianza sobre autoridades que "vienen de fuera", razón que refuerza aún más la necesidad de construir vínculos para el trabajo en conjunto con las autoridades municipales, así como con el área o servidores públicos designados para coadyuvar con el equipo de la Procuraduría de Protección.

### 3.7 ¿Cómo facilitar que niñas, niños y adolescentes se acerquen directamente a la Procuraduría de Protección a reportar casos de vulneración de sus derechos?

Es muy importante planear los medios por los cuales NNA **accedan de manera directa** a la Procuraduría de Protección. Las estrategias sugeridas para lograrlo son similares:

- Difundir entre servidores públicos federales, locales y municipales información para que conozcan que esta es una opción y en su función de primer contacto, acompañen a las NNA a la Procuraduría de Protección.
- Elaborar carteles, mensajes y materiales en los mismos formatos ya mencionados, especialmente dirigidos a NNA, informando sobre los derechos de NNA y la labor de las personas adultas como quienes

tienen la obligación de darles lo que necesitan para ejercerlos.

- Incluir en carteles o mensajes la función del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, en un lenguaje simple y claro: qué puede hacer por él o ella si vive vulneración de derechos; dónde está, a qué teléfono puede llamar, cómo llegar, qué pasará cuando llegue, qué se espera de él o ella, etc.
- La información puede hacerse llegar a puntos y actores clave, en contacto directo con NNA: maestros, médicos, personal en centros de cultura y deportes, etc.



© UNICEF México/MRamos

## Características de la infancia y adolescencia a tener en cuenta

Toda NNA atraviesa por una etapa de desarrollo que hace que la forma en que razona y piensa, así como las posibilidades que tiene de comprender y controlar sus emociones, sean diferentes a las de una persona adulta. La infancia y adolescencia se caracterizan por poseer **pensamiento concreto y centrado en la experiencia propia e inmediata**. Esto quiere decir que aún no han

llegado a etapas de desarrollo en los que es posible hacer razonamientos complejos y abstractos (sólo con ideas, sin referentes concretos que observar o manipular), sacar conclusiones sin que intervengan emociones (es decir, “pensar objetivamente”), ni comprender situaciones más allá de lo que sienten y perciben directamente. Es importante entonces tener en cuenta que:

A un niño o niña	Por eso...
Le es difícil comprender conceptos o frases abstractas o complejas	Las frases cortas, que contengan una sola idea por frase, son más útiles.
Le abruman ideas como traicionar a alguien querido, o ser castigado, o que alguien querido salga lastimado. Si cuenta situaciones en las que se violentan sus derechos	La información transmitida puede incluir estos posibles temores: “es posible que sientas que...”, y luego la información concreta y simple sobre lo que hace la Procuraduría de Protección. <b>Por ejemplo:</b>  <i>“Es posible que estés pensando que si hablas con nosotros te meterás en problemas porque somos como la policía, que castiga a los que hacen cosas malas. Quiero que sepas que mi trabajo es hacer todo lo posible para que, si te pasa algo que no te gusta o te lastima, deje de pasar”.</i>
No les es posible controlar y minimizar el temor y la angustia. Necesitan apoyo externo para que estas emociones no lo dominen.	Es útil no utilizar solamente intercambios verbales con las NNA. Pueden canalizar angustia y temor si tienen algún objeto que manipular, mientras hablan. Por ejemplo:  Manipular plastilina, o tener una hoja y plumones para dibujar o garabatear mientras platican. Si la persona adulta que interactúa con la NNA hace lo mismo (como si imitara, en espejo, sus conductas) se sentirá “en sintonía”, disminuyendo temor y angustia.
No le resulta fácil admitir que siente miedo. Prefieren aparentar que “son grandes” y dar la imagen de que “todo lo pueden” y “todo lo saben”, por eso es difícil que admitan y pidan ayuda.	No será útil tratarlo como niño o niña pequeña, porque no sentirá que es entendido. Tampoco será útil preguntarle “¿tienes miedo?” o “¿necesitas ayuda?”, porque seguramente responderá “no”, aunque sí la necesite. Será más útil transmitirle que sabe y puede. <b>Por ejemplo:</b>  <i>“Yo trabajo aquí todos los días. Sé que si sabes que hay algo que te lastima o molesta y quieres que deje de pasar, podrías venir y decírmelo, así vemos juntos cómo lograr que deje de pasar”.</i>

### 4. HERRAMIENTAS PARA LA DETERMINACIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONFORME AL ART.123 DE LA LGDNNA

#### 4.1 Cuadro-resumen de las acciones a realizar en cada paso del procedimiento

Etapas contempladas en la LGDNNA	¿Qué acciones realizar para alcanzar cada paso? (Pedimiento)	¿Cómo hacerlo? (Caja de herramientas)
<b>1. Detección o recepción de casos de restricción o vulneración de derechos de NNA</b>	1.a. Comprender de qué se trata la detección de casos de NNA a los que se están vulnerando sus derechos	Algunos indicadores útiles
	1.b. Registrar minuciosamente toda la información	Herramientas para el registro de la información al momento de la detección Guía para un formato de registro de detección de casos de restricción o vulneración de derechos de NNA
<b>2. Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren las NNA para diagnosticar la situación de sus derechos</b>	2. a. Acercarse con las personas adultas a cargo del cuidado de la NNA	Información a obtener durante el acercamiento con la familia para diagnosticar la situación de derechos de NNA ¿Qué es el grado de negación? ¿Cómo puede medirse el grado de negación? ¿Qué es el grado de afectación emocional o física en la persona adulta a cargo de la NNA? ¿Qué es la existencia y alcance de redes y recursos familiares y comunitarios? ¿Cómo realizar el acercamiento con la familia para diagnosticar la situación de derechos de NNA? ¿A quiénes se entrevista? ¿Cómo se hace el encuadre? ¿Cómo se establece la plática para obtener información de la familia? Otras técnicas para facilitar la obtención de información La observación en el acercamiento con las familias ¿Cómo se lleva a cabo el diálogo experimental? ¿Cómo se formulan preguntas específicas sobre la situación de derechos de NNA? ¿Cómo se hace el cierre de la entrevista? Formato de registro del acercamiento con la familia para obtener información sobre la situación de derechos de NNA

<p><b>2. Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren las NNA para diagnosticar la situación de sus derechos</b></p>	<p>2. b. Acercarse al NNA</p>	<p>Información a obtener en la entrevista con la NNA</p> <p>¿Cómo realizar el acercamiento con la NNA para diagnosticar la situación de sus derechos?</p> <p>¿Cómo se hace la preparación previa?</p> <p>¿Cómo se hace la plática distensante?</p> <p>La importancia del dibujo para la transmisión de información sobre la situación que vive</p> <p>¿Cómo se hace el encuadre?</p> <p>¿Cómo se hace la plática sobre la situación que vive?</p> <p>La observación durante la entrevista con la NNA</p> <p>¿Cómo se hace el cierre de la entrevista con la NNA?</p> <p>Formato para el registro de la información del acercamiento con NNA para conocer la situación de sus derechos</p> <p>Si de la entrevista con la NNA y con la familia se desprende riesgo para la vida, libertad e integridad de la NNA...</p> <p>Guía para la determinación del interés superior del niño al solicitar medidas urgentes de protección</p>
<p><b>3. Diagnóstico de derechos vulnerados o restringidos y elaboración del plan de restitución de derechos (interés superior)</b></p>	<p>3.a. Contar con información sobre los derechos de NNA y con intervención interdisciplinaria</p>	<p>¿Cómo definir el grado de peligro para la integridad física y emocional de la NNA?</p>
	<p>3.b. Determinar el grado de obligatoriedad necesario para la restitución de derechos</p>	<p>¿Cómo se determina el grado de coerción?</p>
	<p>3.c. Elaborar un plan de restitución de derechos por cada caso atendido</p>	<p>¿Cómo se elabora el plan de restitución de derechos?</p> <p>Pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos</p> <p>Ejemplo de cuadro guía para la elaboración del plan de restitución de derechos</p> <p>Ficha para la verificación del cumplimiento de derechos</p> <p>Redacción del documento completo del plan de restitución de derechos</p>
	<p>3.d. Contar con mecanismos para la determinación del interés superior del niño</p>	<p>Ejemplo de cuadro guía para la determinación del interés superior del niño durante el diseño del plan de restitución de derechos.</p> <p>Lista de preguntas- guía para la elaboración del plan de restitución de derechos en apego al interés superior del niño</p>

## CAJA DE HERRAMIENTAS

<b>4. Acuerdos y coordinación con Instituciones especializadas que ejecutarán las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos</b>	4.a. Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial penales	Acercamiento con el agente del Ministerio Público ¿Cómo preparar a la NNA antes de una diligencia ministerial o entrevista en juzgado de lo familiar? Preparación de la familia antes de la diligencia Acompañamiento a la NNA y su familia durante las diligencias Coadyuvancia con el agente del Ministerio Público Condiciones mínimas para la participación adecuada de una NNA en un proceso de justicia
	4.b. Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial en juzgados familiares	Acercamiento con el juez o jueza de lo familiar Promoción de la judicialización de las medidas de protección especial contenidas en los planes de restitución de derechos Seguimiento a la judicialización de toda afectación a garantías individuales de NNA Acompañamiento a las NNA y sus familias durante procesos de justicia familiar
<b>5. Seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución y cierre del caso</b>	5.a. Evaluar el cumplimiento de las medidas de protección especial contenidas en cada plan	Ejemplos de dibujos de una niña víctima de delitos sexuales, antes y después de la intervención para la restitución de derechos Determinación del interés superior del niño en el momento del seguimiento a la ejecución de las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos
	5.b. Determinación del interés superior del niño en el momento del seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos	Descripción de las 5 reglas para el apego a la determinación del interés superior del niño durante el seguimiento
	5.c. Analizar los datos e informar a la Procuraduría Federal de Protección	Constatación de expediente completo Formato para reportar el cierre de caso a la Procuraduría Federal de Protección
	5.d. Cierre del caso	Pasos para el cierre de casos (ver en este documento: apartado 4.6 Seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso)

## 4.2 Detección o recepción de casos de restricción o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes

### 4.2.1 ¿De qué se trata la detección de casos de niñas, niños y adolescentes a los que se están vulnerando o restringiendo sus derechos?

La detección implica **notar** cuando pueden estar ocurriendo vulneraciones a derechos de NNA. Aparecen aquí algunos indicadores que a observar cuando, por ejemplo, una NNA vive violencia. La violencia no es el único escenario de vulneración de de-

rechos de NNA, pero se incluye como un ejemplo para mostrar cómo podrían hacerse listas similares de indicadores para otros casos de vulneraciones de derechos. La lista pretende servir de guía, y no es exhaustiva.

#### Algunos indicadores útiles para la detección de un caso de violencia

Moretones, cicatrices, quemaduras.<sup>32</sup>

Cambio repentino en el comportamiento usual de la NNA:<sup>33</sup> cambio brusco de conducta, un cambio repentino en el apetito, en el humor, en el cuidado personal, aseo, etc.

Excesiva agitación y temor. Nerviosismo permanente, excesivamente alerta a todo lo que sucede a su alrededor, con preocupación, sobresaltos.

Conductas tales como mostrar temor a personas o lugares específicos, o evitar el contacto con alguien en particular.

Excesivo aislamiento o paralización. Intenta “hacerse invisible” para pasar desapercibido. Obediencia o pasividad en exceso.

Comportamiento regresivo: comienza a comportarse como si fuera mucho menor de la edad que tiene. “Regresa” a conductas anteriores del desarrollo, que ya había logrado.

Repite conductas peligrosas, de las que podría salir lastimado, o se lastima con frecuencia (caídas, golpes repetidos).<sup>34</sup>

Se muestra provocador, agresivo, excesivamente enojado, explosivo. Agrede a otro y los provoca. Se muestra omnipotente (“no necesito a nadie, me arreglo solo”).

Comportamiento sexualizado.<sup>35</sup> Masturbación excesiva. Forzar a otros a jugar juegos sexuales. Hacer de los genitales las características más prominentes de un dibujo o hacer dibujos con formas fálicas. Juegos o comportamientos agresivos persistentes.

Desconfianza. Vergüenza, culpa y autorresponsabilización. Incapacidad para expresar la ira. Encubrimiento, lealtad a la familia (“temor de destruir a la familia”). Baja autoestima, autoimagen desvalorizada.

Para la determinación del interés superior del niño y la elaboración del plan de restitución de derechos se considera e incluye **toda situación** (además de vivir violencia) en la que una NNA no esté pudiendo ejercer todos sus derechos.<sup>36</sup>

32 Barudy, J. (1998). El dolor invisible de la infancia, una técnica ecosistémica del maltrato infantil. Ed. Paidós. México.

33 Cirillo, S. y Di Blasio, P. (1991). Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar. Ed. Paidós. México.

34 Del Barrio, V. (2007). El niño deprimido. Causa, evaluación y tratamiento. Ed. Ariel Psicología. Barcelona, España.

35 Besten, B. (2007). Abusos sexuales en los niños. Ed. Herder. 2ª edición. España.

36 Ver ficha para verificación de restitución de derechos, cuadro para elaboración de plan de restitución de derechos y cuadro para la evaluación y determinación del interés superior del niño en apartado 4.4.4 numeral a.1, b.1 y c.1 de esta caja de herramientas.

### 4.2.2 Herramientas para el registro de la información al momento de la detección

#### Formatos de registro de detección de casos de restricción o vulneración de derechos de NNA

Entre los **materiales para difundir los medios para dar aviso a la Procuraduría de Protección sobre casos detectados**, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección propondrá a las autoridades federales, locales y al área o servidores públicos municipales un formato de registro de casos detectados.

#### ¿Qué es el formato de registro?

Es la manera más útil de que la información que tiene quien detecta y da aviso a la Procuraduría de Protección de un caso, llegue a manos del equipo multidisciplinario de casos, y de que quede incluida en el expediente de cada caso.

En cualquiera de los casos (si detecta la Procuraduría de Protección, servidores públicos federales, locales o municipales, instituciones de la sociedad civil, o un miembro de la comunidad) el formato de registro de detección **será el mismo**. Por ello es necesario proponerlo y difundirlo.

Toda la información sobre un caso debe quedar registrada, desde el momento de la detección. La información sobre indicios o sospecha de vulneración de dere-

chos a NNA es el primer formato de todo expediente.

Si servidores públicos federales, locales o municipales, miembros de instituciones de la sociedad civil o el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección reciben la información sobre un posible caso, registran de inmediato y de manera textual todo lo que quien reporta el caso expresa, junto con cualquier información que consideren de utilidad, y cualquier dato que hayan observado y que consideren importante.

Según los recursos de la ciudad, localidad o municipio, **los medios por los cuales llegará la información serán diversos. La información se volcará en el formato de registro, y todo se incorporará al expediente:**

Si se realiza el aviso por teléfono y es posible grabar la llamada, se incluirá en el expediente. Si no es posible grabarla, se transcribirá de manera textual. Si se realiza por medios electrónicos (página web o correo electrónico), se imprime e incluye como anexo del formato de detección en el expediente. Si el aviso es verbal y presencial, se registra textual lo que quien detectó manifiesta.

## Formato de registro de detección de casos de restricción o vulneración de derechos de NNA

La información esencial a incluir en el formato de detección de casos es:

(logo de la Procuraduría de Protección y de la ciudad, localidad o municipio según el caso)	<b>Fecha:</b>	
	<b>Nº de reporte: (-consecutivo-)<sup>37</sup></b>	
	<b>Ciudad, localidad o municipio:</b>	
	<b>Nombre del caso:<sup>38</sup></b>	
<b>Narración de lo sucedido:</b>		
<b>Descripción textual de lo narrado por quien observó y da aviso de la detección:</b>		
<b>Referencias sobre la ubicación o domicilio de la NNA:</b>		
<b>Nombre/s de quien/es elabora/n el documento:</b>	Miembro de la Procuraduría de Protección	
	Miembro del área o servidor público municipal	
<b>Firma/s de quien/es elabora/n el documento:</b>	Servidor público de una institución local	
	Servidor público de una institución federal	
	Miembro de organización de la sociedad civil	
	Persona adulta de la comunidad	
	Niño, niña o adolescente	
<b>Otros datos u observaciones relevantes:</b>		

37 La consecutividad de la numeración de reportes se refiere a aquella que se seguirá a lo largo de las diversas acciones mandatadas por la LGDNNA (y su respectivo reporte) en un mismo caso. Es decir, en el expediente de cada caso aparecerá en principio el reporte de detección y posteriormente el de acercamiento a la familia y niña, niños o adolescente para diagnosticar la situación de derechos, y así sucesivamente conforme se desarrolle la intervención del Equipo de la Procuraduría.

38 La Procuraduría de Protección definirá criterios para nombrar casos. Por ejemplo, se utilizarán los apellidos de la NNA, o los apellidos seguidos de un código numérico, etc.

### 4.3 Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren niñas, niños y adolescentes para diagnosticar la situación de sus derechos

#### 4.3.1 Información a obtener durante el acercamiento con la familia para diagnosticar la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes

Tal como lo indica el procedimiento de la LGD-NNA, durante el acercamiento con la familia para diagnosticar la situación de derechos de NNA es útil recabar información sobre:

1. Grado de negación en las personas adultas a cargo de la NNA
2. Grado de afectación emocional de la persona adulta a cargo de la NNA
3. Existencia y alcance de recursos familiares y comunitarios

#### ¿Qué es el grado de negación?

Es una manera de medir si a las personas adultas cercanas a la NNA pueden o no ver la situación de derechos de las NNA y aquello que les afecta o pone en peligro.

Si pueden ver y admitir que están vulnerando derechos de las NNA, tienen un **grado de negación bajo** y es probable que puedan actuar para protegerlos.

Si no pueden verlo, tendrán un grado de negación alto, y necesitarán más ayuda para poder hacerlo. Algunos ejemplos son:

Pregunta	Respuesta	A MAYOR grado de negación, MAYOR posibilidad de que se repitan situaciones de peligro para los derechos de la NNA
Si una persona adulta asiste al médico y muestra preocupación y alarma (incluso algún grado de culpa) porque su hijo se cayó y se quebró un brazo, está pudiendo ver que sucedió algo grave, y asume su responsabilidad por lo sucedido, ¿tiene un grado de negación alto o bajo?	Tiene un grado de negación bajo, porque no niega ni lo sucedido ni su responsabilidad en lo sucedido al niño. Seguramente podría hacerse cargo de la protección efectiva de su hijo si se le orienta sobre cómo hacer y se le acercan recursos para que lo logre.	
Si una persona adulta que asiste al médico porque su hija de 3 años se cayó y se quebró un brazo, pero al narrar la historia de lo sucedido insiste en que no tuvo ninguna responsabilidad "porque la dejó encargada" con su hermano (que tiene 5 años) y además porque "la niña se lo busca porque es muy traviesa y nunca se queda quieta", ¿tiene un grado de negación alto o bajo?	Tiene un grado de negación alto, porque niega que lo sucedido fuera peligroso para la niña, y también niega su responsabilidad por dejarle en situación de riesgo. Seguramente necesitará medidas en las que se le obligue con mayor contundencia a realizar acciones de cuidado.	

Es posible que las personas adultas a cargo de la NNA:

- **Nieguen los hechos** ("No es cierto", "no pasó", "mi hijo/a está muy bien", "es muy fantástico – inventa cosas-")
- Nieguen la **responsabilidad** ("lo dejé encargado", "es muy travieso", "no entiende y ya le he dicho mil veces que eso es peligroso")

## ¿Cómo puede medirse el grado de negación?

Responderse estas preguntas puede ser útil:

- ¿La persona a cargo del cuidado de la NNA **reconoce que pasó** algo que le resulta a éste perjudicial o lo pone en riesgo?
- ¿Reconoce que, como persona adulta, **tiene la responsabilidad** de que las NNA tengan todo lo que necesitan para crecer bien y no sufrir vulneración a sus derechos?

- ¿**Reconoce que necesita ayuda** para que la NNA tenga todo lo que necesita?
- ¿**Está dispuesto** a hacer esfuerzos/compromisos para lograr lo necesario para las NNA estén bien?

**Si alguna o la mayoría de las respuestas son "NO", el grado de negación de la persona adulta a cargo de la NNA probablemente será ALTO.**

## ¿Qué es el grado de afectación emocional o física en la persona adulta a cargo de niñas, niños y adolescentes?

Es la medida en que la persona adulta tiene posibilidades de llevar a cabo acciones de cuidado de manera efectiva y en todo momento en que sea necesario.

Si no está en condiciones emocionales o físicas adecuadas, no podrá realizar acciones de protección de derechos de NNA.

**Si una madre se encuentra en un estado grave de depresión, ¿su grado de afectación emocional es alto o bajo? ¿Podrá actuar de manera efectiva para proteger a sus hijos o hijas?**

Su grado de afectación emocional es alto. Difícilmente podrá asumir de manera activa la protección de la NNA. Será necesario que ella reciba también la atención necesaria para estar en condiciones de garantizar el cuidado de su hijo o hija.

## ¿Qué es la existencia y alcance de redes y recursos familiares y comunitarios?

Es la medida del contacto que la familia tiene con el "exterior" (otros familiares, amigos, vecinos, miembros de la comunidad, grupos)

Las familias "**cerradas**" tienen poco contacto con otras personas, acceden a menos recursos formales o informales (no sólo económicos sino de apoyo solidario, de contención, de ofrecimientos de tra-

bajos, etc.) y viven situaciones de mayor vulnerabilidad. Allí puede darse con más frecuencia la vulneración de derechos de NNA.

Las familias "**abiertas**" tienen más contacto con el exterior y por lo general, acceden a más recursos tanto económicos como emocionales y de cooperación en la crianza y cuidado de hijos e hijas.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### 4.3.2 ¿Cómo acercarse a la familia para diagnosticar la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes?

Para obtener la información sugerida, se propone que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección realice entrevistas siguiendo una estructura preestablecida.<sup>39</sup> Resulta útil seguir los siguientes pasos:

Pasos a seguir durante el acercamiento con la familia:	¿Qué es?	
<b>1</b> Encuadre (ver más información abajo)	<b>Dar información a la familia</b> sobre qué va a pasar y qué se espera lograr en la entrevista (plática)	
<b>2</b> Plática para obtener información sobre la familia	<b>Escuchar</b> la información que la familia tiene para dar (antes de hacer propuestas)	Durante estos pasos se obtiene información sobre el grado de <b>negación</b> , el grado de <b>afectación emocional o física</b> de la persona adulta a cargo de la NNA, y las <b>redes</b> familiares y comunitarias.
<b>3</b> Diálogo experimental	Proponer ideas para <b>observar la reacción</b> de la familia. Incluye, al final, <b>preguntas específicas</b> sobre la situación de derechos de NNA	
<b>4</b> Cierre de la entrevista	Explicar <b>lo que sigue</b> y despedirse hasta la siguiente entrevista	

El objetivo es **obtener información útil** para planear luego qué medida de protección especial incluir en el plan.

Durante la entrevista **NO** se define qué hacer, ni se dan consejos a la familia ni se les dice qué hacer. El acercamiento para conocer la situación de derechos de NNA **NO** es un interrogatorio para investigar lo sucedido, ni una entrevista clínica, ni un psicodiagnóstico.<sup>40</sup> La mira está puesta en obtener la mayor cantidad de información útil para diseñar luego el plan de restitución de derechos.

<sup>39</sup> Seguir los pasos propuestos no significa cerrarse en una intervención rígida, sino por el contrario, tener claros los pasos a seguir y adaptar el estilo de la intervención según cada familia. Los pasos pueden ser siempre los mismos para guardar orden y estructura, pero el modo, la forma de acercarse y el estilo que se utiliza variarán según cada familia y cada persona que realice el acercamiento con ellas..

<sup>40</sup> La necesidad de llevar a cabo una toma de declaración, prueba pericial o psicodiagnóstico se decidirá en el paso siguiente, cuando se determinen las medidas de protección especial que cada caso requiera. Si es necesaria una intervención penal, personal especializado de la procuraduría de justicia deberá tomar su declaración. Si se requiere una prueba pericial, personal especializado de la procuraduría o de tribunales realizará las mismas. Si se requiere un psicodiagnóstico para que la NNA reciba tratamiento psicológico en el contexto clínico, será el o la psicóloga que lo atienda quien lo realizará.

## ¿A quiénes se entrevista?

La intervención no se limitará a miembros de la familia por consanguinidad y parentesco. Será importante incluir otros vínculos de afecto y cuidado como por ejemplo vecinos, padrinos, amigos u otras figuras significativas para la NNA.

## ¿Cómo se hace el encuadre?

El “encuadre” es el momento en el que se aclaran las reglas de la entrevista, y del actuar del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección: para qué están allí y qué se espera que suceda en el acercamiento para conocer la situación de derechos de NNA.

Es necesario mencionar claramente que la razón por la que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección está allí es porque recibieron aviso de que algo está pasando que puede poner en peligro a NNA, y su labor central es protegerlos.<sup>41</sup> Es decir, el equipo multidisciplinario de casos se presenta claramente como **aliado de los derechos de NNA**.

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección **dirá abiertamente a la familia la razón que genera la preocupación por la NNA** y la información que se tiene sobre la situación.



© UNICEF/© UNICEF/UNI139113/Markisz

41 Cuando se detecta que un niño vive una situación de violencia, el encuadre parte del reconocimiento de que no se trata de una intervención voluntaria por parte de la familia. En este sentido no resultará útil promover un encuadre de confianza en los términos convencionales que se buscan en una relación de solicitud de ayuda voluntaria como sería el caso de una terapia solicitada por la familia. Cuando un niño está en riesgo, la familia está siendo sometida a una intervención para proteger a un niño esté o no de acuerdo con ello.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

Resulta útil aclarar que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección entiende que lo mejor para la NNA es su familia y su comunidad,<sup>42</sup> pero es su obligación asegurar que están protegidos y cuidados;

*“Para que la NNA esté bien, necesito conocerlos mejor. Ustedes son los que mejor conocen lo que les pasa a sus hijas/os. Quisiera que trabajáramos juntos para protegerlos”.*

Se aclarará que la intención no es enjuiciar, regañar ni quitarle a sus hijos o hijas, sino asegurar que están bien, y para ello es necesario entender qué está pasando y qué necesitan para que la NNA estén bien:

*“No estamos aquí para regañar, ni para dar consejos, ni para llevarnos a las NNA. Sólo queremos entender bien qué está pasando, para apoyar en lo que haga falta para que la NNA esté protegido”*

Se aclarará también que la labor del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección es **ayudar a la familia para que pueda proteger a sus hijos e hijas**. Se ayuda a la familia, para así ayudar a la NNA.

*“Pensamos que lo mejor para las NNA es estar con su familia; y si es posible queremos apoyarles para que estén bien cuidados”*

Es muy posible que el adulto responsable de la NNA desee y agradezca el apoyo que se le puede brindar. Pero también es posible que niegue la existencia de la vulneración de derechos de la NNA o incluso sea quien pone en riesgo la integridad de la NNA. Es necesario en todos los casos, aclarar que la protección de la NNA **no quedará sujeta a la voluntad de la familia**, y que la labor del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección es garantizar la integridad de la NNA bajo los medios que resulten necesarios.<sup>43</sup>

El mejor encuadre para la relación con la familia se basa en la honestidad y la transparencia que permita a la familia ser participe activo e informado de las decisiones que se deban tomar.

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección informará que en esta entrevista no se llegará a determinar qué hacer:

*“Luego de hablar hoy, nos llevaremos la información y pensaremos cuál es la mejor manera de ayudar a la NNA. Nos reuniremos para hacer un plan de acción, donde pondremos lo que hay que hacer, y quién tendrá que hacerlo. Cuando esté elaborado el plan regresaremos para mostrárselo y saber su opinión”.*

En seguida, se abrirá un espacio para que la familia haga preguntas o plantee sus dudas.

42 Sin importar cuán agresiva o reacia se muestre la familia a recibir apoyo, está en el interés superior del niño detectar todos los medios posibles para promover la restitución de su familia y su relación sana con ella, resguardando el derecho de la NNA a vivir en familia. Se verá más adelante el modo de establecer el grado de coerción necesario en las medidas de protección especial, pero en términos generales sólo como última alternativa ante situaciones de peligro grave a la integridad, libertad o vida de la NNA se decidirá su separación temporal de sus vínculos significativos.

43 El papel del sistema de protección a la infancia ante la familia y el niño puede parecer paradójico. Por un lado se hará todo lo necesario para proteger al niño –aún en contra de la familia – y por otro se hará todo lo posible por restituir y proteger a la familia como tal. Sin duda el elemento clave en esta paradoja es el interés superior del niño, en donde el único límite de la restitución familiar es el bienestar del niño.

## ¿Cómo se establece la plática para obtener información de la familia?

El objetivo central es que la interacción no se convierta en un interrogatorio. A lo largo de cualquier plática se puede hilar la conversación hasta obtener información sobre el grado de negación, el grado de afectación emocional, y las redes familiares.



### Por ejemplo:

Se podría solicitar el relato de un “*día común en la familia – quién se despierta primero, qué hace cada uno, etc.-*” y de allí desprender si la NNA es central en la dinámica de la familia o no, si están atentos a sus necesidades o no, si la persona adulta está activo o sufre alguna dificultad emocional o física, si se ven con más personas y nombran a familiares, vecinos, amigos, etc. Mediante una conversación cualquiera, se obtiene la información que se necesita.

Si quien entrevista nota que las personas adultas de la familia se muestran inhibidas o resistentes a platicar, puede empezar por contar él o ella cómo es su día común. Esto facilita la sintonía desde un lugar de equilibrio: yo platico sobre mí, y tú pláticas sobre ti.

## Otras técnicas para facilitar la obtención de información

Son útiles las técnicas que hacen que quien entrevista y quien es entrevistado estén “al mismo nivel”, trabajando en conjunto en lugar de que uno “evalúe o juzgue” al otro. Si el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección sólo formula preguntas, y la familia sólo responde, la relación no es equilibrada: una es la autoridad que “investiga” y las otras son las personas que dan respuesta.

Una técnica útil para iniciar la plática es la elaboración conjunta del **familiograma**. El **familiograma** es una herramienta que permite registrar y construir junto con la familia la información sobre ésta, en una gráfica. Usar esta herramienta es conveniente porque permite evitar que la interacción sea verbal, y que la familia sienta que es “interrogada”. Construir junto con ellos el diagrama facilita mucho la comunicación porque permite que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección y la familia se concentren en una “tarea común” y concreta.<sup>44</sup>

Si no es posible elaborar un familiograma como tal, también se puede hacer junto con la familia un dibujo o esquema en el que se vayan colocando los miembros de la familia, con sus nombres, edades, ocupaciones, y marcando quiénes son cercanos a la NNA.

<sup>44</sup> La elaboración del familiograma es sólo una opción. El equipo de la Procuraduría de Protección podría escoger cualquier tema o actividad concreta para “hacer junto con” la familia, en lugar de sólo llegar y preguntar.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

La técnica del familiograma permite ordenar de manera gráfica información sobre la familia. Para ello debe:

- Incluir a las personas con las que la familia tiene relaciones significativas (y no sólo las relaciones consanguíneas o de parentesco político).
- Incluir todas las figuras que puedan ser parte de la red de relaciones familiares o comunitarias de la familia, aunque no convivan. Por ejemplo, si una vecina colabora con el cuidado de un hijo o hija

mientras la madre o padre trabaja, deberá estar incluido porque es parte de las redes de la familia (y probablemente sea una persona significativa para la NNA).

- Registrar cohabitantes (que se marcan con un círculo) y también a quienes no viven actualmente con la familia cuando sea el caso.
- Señalar relaciones de conflicto o afecto, cercanías o lejanías entre personas, personas fallecidas, personas significativas, etc.

### El registro se hace a partir de los siguientes elementos:

El género masculino se representa con un cuadro y el femenino con un círculo.



La persona clave alrededor de quien se construye el diagrama se identifica con un círculo o cuadrado con línea doble. En este caso, la persona clave será la NNA.



Las personas fallecidas se representan con una X dentro del círculo o cuadrado, indicando la edad al fallecer si se cuenta con el dato.



Las personas que se consideren posiblemente aptos para asumir el cuidado del niño se identifican con un punto grande dentro del círculo o cuadrado.



El posible agresor de la NNA se identifica con un triángulo dentro del círculo o cuadrado.



Las personas casadas o en pareja se representan conectadas por una línea que baja y cruza, con el hombre a la izquierda y la mujer a la derecha. Se indica la fecha de matrimonio o unión con una letra "m" seguida por los dos últimos dígitos del año de matrimonio.



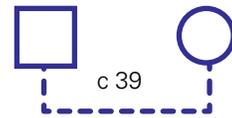
Separaciones. La “m” representa la fecha de unión o matrimonio y la “s” la de separación.



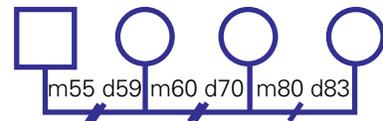
Divorcios. La “m” representa la fecha de unión o matrimonio y la “d” la de divorcio.



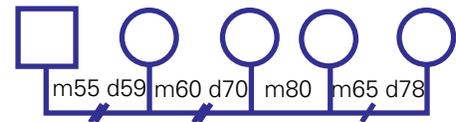
Las personas significativas que no están unidas por consanguinidad ni vínculo amoroso se indican con una línea segmentada, con la fecha en que se conocieron.



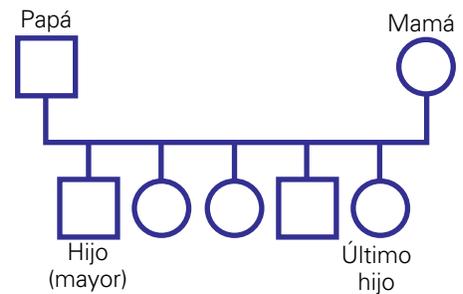
Los matrimonios múltiples se indican de izquierda a derecha, con el más reciente al final. Por ejemplo, un hombre que tuvo tres esposas, con las fechas respectivas:



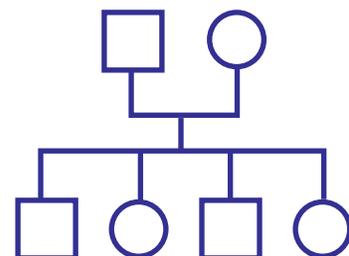
Cuando al mismo tiempo alguna de las esposas ha tenido una pareja anterior, se listan las parejas más recientes al centro.



Los hijos de la pareja se conectan a la línea de la pareja, ordenados por edad de izquierda a derecha empezando con el mayor. Se puede colocar la edad dentro del círculo o cuadrado.

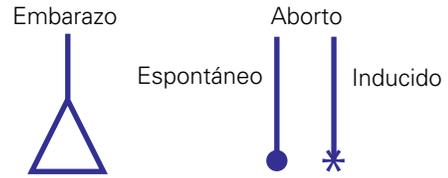


Para familias numerosas se puede utilizar esta alternativa, agregando tantos hijos o hijas como sea necesario.

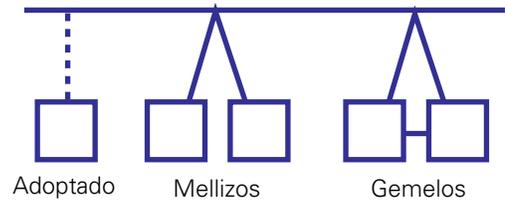


# CAJA DE HERRAMIENTAS

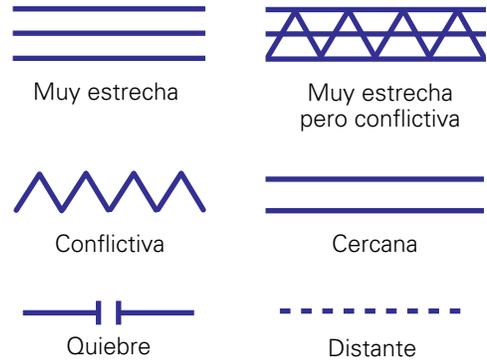
Embarazos y abortos



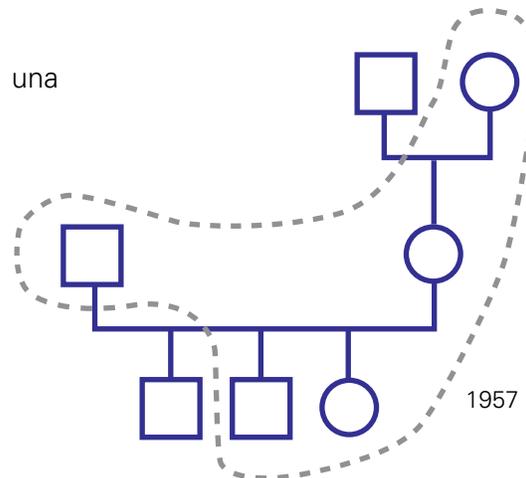
Hijos o hijas adoptadas, mellizos y gemelos.



La relación entre dos miembros se representa uniendo los círculos y cuadrados que simbolizan a una y otra persona con líneas que sigan estas características:



Las personas que conviven se encierran con una línea.



Frecuentemente la exposición de las relaciones familiares y comunitarias puede llevar a una persona a expresar detalles sobre sus relaciones e historia personal. Es importante mantener una clara capacidad de redirigir la conversación hacia aquello que es relevante para la situación actual: **conocer a la familia para proteger a la NNA.**

## La observación en el acercamiento con las familias

Al entrevistar personas solemos prestar atención mayormente a lo que dicen con palabras. Sin embargo, muchas veces también **es posible obtener información** de su postura, tono de voz, gestos, etc.

La información que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección obtiene por medio de la observación directa, tiene el mismo peso que cualquier otra información ofrecida por la familia.



### Por ejemplo:

Durante la entrevista con la madre de una niña ella dice que está bien y no tiene problemas, pero su postura está encorvada hacia el frente, se ve ojerosa, el tono de su voz es débil y se advierte emocionalmente plana (no hay variaciones en el tono de voz ni muestra entusiasmo, tristeza, enojo u otra emoción). Aun cuando la persona no diga (o ni siquiera perciba) que se encuentra deprimida, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección tendrá en cuenta esta información, que se registrará en el formato de entrevista con la familia como cualquier otro dato.



© UNICEF/UN018674/Zehbrauskas

### ¿Cómo se lleva a cabo el diálogo experimental?<sup>45</sup>

Una vez obtenida la información sobre la familia, resulta útil iniciar un diálogo abierto y directo sobre la **situación actual de la NNA**. Se propone el “diálogo experimental” porque no implica solamente preguntar, sino permite que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección sea más activo en proponer alternativas para observar la reacción de la familia.

No se trata de ofrecer soluciones ni decirles qué hacer, sino de “poner sobre la mesa” una propuesta o idea sobre cómo podría estar mejor protegida la NNA, para conocer la reacción de la familia.

#### **Paso 1. Pedir que den su versión sobre la situación de la NNA**

El diálogo experimental **se inicia solicitando a la familia “cuente lo que le sucedió a la NNA”**. En este primer momento se escucha atentamente a lo que dice la familia, **sin interrumpir**.

Durante el relato se **detecta información**<sup>46</sup> sobre:

- **Grado de negación que expresan con relación a la protección de la NNA.**
- **Grado de afectación emocional o física en la persona adulta.**
- **A quiénes nombran en el relato (para investigar redes familiares y comunitarias).**

Cuando haya acabado, se pueden formular preguntas a la familia cuando sea ne-

cesario clarificar la información que aporta, pero **no se hacen propuestas** sobre qué hacer.

#### **Paso 2. Preguntar qué se les ocurre que sería útil para poder proteger mejor**

Una vez que la familia ha dado su versión de lo que sucede, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección podrá hacer preguntas sobre **qué soluciones o acciones la familia considera necesarias y posibles para proteger a la NNA:**

*“Si pudiera tener lo que fuera, ¿Qué le faltaría para poder solucionar...?”*

*“¿Qué le haría falta para solucionar...?”*

*“¿Qué pasaría si en lugar de dejar a su hijo/a solo, se quedara con la Sra. X mientras usted trabaja?”*

Nuevamente, se observan indicadores de grado de afectación, negación, tomando debida nota del mismo. Igualmente, se tomará nota si la familia menciona a más personas significativas que pudieran apoyar en el cuidado de la NNA, para continuar obteniendo información sobre redes familiares y comunitarias.

Las respuestas a estas preguntas sirven tanto para conocer la viabilidad de diversas estrategias de intervención, como para observar el grado de **capacidad y disponibilidad** de la familia para planearlas y accionarlas.

45 El concepto y utilización del diagnóstico como “diálogo experimental” fue extraído de la propuesta de Stefano Cirillo y Paola Di Blasio en el libro Niños Maltratados. Diagnóstico y terapia familiar, Barcelona, editorial Paidós, 1989

46 Se incluyen espacios específicos para ello en el formato de registro para la entrevista que se propone más adelante. El formato sirve de guía durante la entrevista misma.

## ¿Cómo se hacen las preguntas específicas sobre la situación de derechos de NNA?

Una vez terminado el diálogo experimental, quien entrevista a las personas adultas de la familia a cargo de la NNA realizará **preguntas específicas para obtener información sobre derechos** que no se hayan mencionado a lo largo de la entrevista.

La lista de preguntas sugeridas aparece en el **formato de registro** propuesto para

la entrevista con la familia. Las preguntas son congruentes con aquellas que se utilizarán para la elaboración de la columna correspondiente a “derechos vulnerados” del plan de restitución de derechos. Esta es la razón por la cual es importante obtener información al respecto, asegurando contar con toda la información relevante sobre la situación de derechos de la NNA a la hora de diseñar el mismo.

## ¿Cómo se hace el cierre de la entrevista?

Para iniciar el cierre de la entrevista se agradece a la familia haber aportado información, repitiendo que se buscará la mejor manera de ayudar a sus hijas e hijos.

Se aclarará cuáles son los pasos que siguen:

- El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección realizará (o estará realizando en simultáneo) la entrevista con la NNA.
- Se reunirá con los demás miembros del equipo multidisciplinario de casos, a tomar decisiones sobre lo que está pasando
- Hará un plan para proteger a la NNA. El plan incluye acciones que harán muchas autoridades, y también acciones que hará la familia.
- Regresará a mostrarles el plan y obtendrá

la opinión de la familia y de la NNA sobre el mismo.

Al final del acercamiento con la familia, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección deberá acordar con ella qué día regresarán a comunicarles el plan de restitución de derechos y escuchar su opinión sobre el mismo.

Se les informará **dónde y cómo puede contactar al equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección** si necesita más información o si quiere platicar sobre algo más. En casos en los que exista sospecha de violencia contra las mujeres, es importante ofrecerle (o hacerle llegar de algún modo) a la madre de familia por separado los datos de contacto.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### 4.3.3 Formato de registro del acercamiento con la familia para obtener información sobre la situación de derechos de niñas, niños y adolescentes

La información mínima a registrar en el formato de entrevista con la familia es:

(logo de la Procuraduría de Protección y de la ciudad, localidad o municipio según el caso)	<b>Fecha:</b>
	<b>Nº de reporte: (-consecutivo-)</b>
	<b>Ciudad, localidad o municipio:</b>
	<b>Nombre del caso:</b>
<b>Nombre y ocupación de las personas adultas responsables de la NNA:</b>	
<b>Nombre y edad de la NNA:</b>	
<b>Información aportada por la familia sobre la situación de la NNA:</b>	
<b>Información aportada por la familia sobre redes familiares y comunitarias:</b>	
<b>Si la familia no ha aportado información sobre estos puntos, será útil sondear algunas temáticas útiles para comprender mejor los vínculos de la familia, como son:</b>	
Sistema de residencia familiar patrilocal (vive la madre de familia o no con la familia del padre/esposo):	
Sostén principal en términos económicos:	
Relación de la madre de familia con su familia de origen y familia política:	

<p>Patrón de migración. Miembros ausentes por migración. Familia migrante, sin lazos en el actual lugar de residencia.</p>	
<p>Sistema de compadrazgo y vínculos interfamiliares</p>	
<p>Espacios de socialización frecuentados por la familia (grupos de danza, banda de música, deportes, catequesis, etc.)</p>	
<p>Otras formas de participación de los integrantes de la familia en la vida de la ciudad, localidad, municipio o comunidad</p>	
<p>Alcoholismo u otras enfermedades crónicas en la familia (que implican patrones de cuidado que recaen en uno de los miembros)</p>	
<p>En comunidades pequeñas, rurales o indígenas se tendrá en cuenta además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel y tipo de bilingüismo del niño, niña o adolescente y de la familia</li> <li>• Qué integrantes de la familia participan en las asambleas de la comunidad</li> <li>• Qué relación de parentesco tiene la familia con las autoridades</li> <li>• Qué cargos han desempeñado o están desempeñando en la comunidad (prestigio social y participación en la vida comunitaria)</li> </ul>	

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### Información aportada por la familia durante el diálogo experimental (qué manifiestan necesitar para proteger mejor a la NNA):

#### Información específica sobre la situación de derechos de NNA:

(sólo se formulan preguntas sobre los temas que la familia no haya tocado en la entrevista)

ELEMENTOS A PREGUNTAR A LA FAMILIA	SI	NO	NO APLICA
¿Está registrado en el registro civil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene acta de nacimiento?			
¿Hay algún hijo o hija que no viva con la familia?			
¿La opinión de la NNA es considerada y tomada en cuenta?			
¿Alguien lo cuida la mayor parte del tiempo?			
¿Ha visto peleas o cualquier otro tipo de violencia?			
¿Ha recibido golpes o insultos?			
¿Qué come normalmente? (-alimentación adecuada-)			
¿Cuándo fue la última vez que lo llevaron al doctor?			
¿Tienen cartilla de vacunación?			
¿Está completa?			
¿Ha estado enfermo? ¿De qué?			
¿Recibió asistencia médica?			
¿Tiene servicio médico de seguro social o seguro popular?			
¿Alguno de sus hijos o hijas tiene alguna discapacidad?			

ELEMENTOS A PREGUNTAR A LA FAMILIA	SI	NO	NO APLICA
Si requiere aditamentos (silla de ruedas, muleta, etc.) ¿cuenta con ellos?			
¿Va a la escuela?			
¿Cómo van sus calificaciones?			
¿Cuál es su clase favorita?			
¿Cuál es la clase que más le cuesta?			
¿A qué hora se duerme?			
¿A qué hora se levante?			
¿De qué hora a qué hora juega?			
¿A qué juega?			
¿Se junta con amigos a jugar o platicar?			
¿Hace algún deporte?			
<b>Observaciones sobre grado de negación de las personas adultas a cargo de la NNA:</b>			
<b>Observaciones sobre grado de afectación emocional y/o física de las personas adultas a cargo de la NNA:</b>			

## CAJA DE HERRAMIENTAS

**Familiograma (cuando se haya decidido utilizarlo)  
y/o descripción de quiénes conviven, quiénes se encargan del cuidado de la NNA la mayor parte del tiempo, ocupaciones, etc.**

**Narración general de los hechos:**

**Fecha acordada con la familia para presentarles el plan de restitución de derechos (próxima visita):**

**Nombre/s de quien/es elabora/n el documento:**

**Firma/s de quien/es elaboran el documento:**

**Otros datos u observaciones relevantes:**

## (Continuación). Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren niñas, niños y adolescentes para diagnosticar la situación de sus derechos

### 4.3.4 Información a obtener en la entrevista con la niña, niño o adolescente

El procedimiento propone que la información útil a obtener en la entrevista con la NNA para diagnosticar la situación de sus derechos es la siguiente:

1. **La vulneración de derechos que puede estar viviendo la NNA**
2. **La posibilidad de que reciba o esté en peligro de recibir amenazas**
3. **Las personas adultas a quienes teme**
4. **Las personas adultas que le son significativas, y quiere cerca de sí**

La descripción de la información aparece en un cuadro en la propuesta de procedi-

miento, con preguntas guía para quien entrevista a la NNA (Ver Guía Práctica: apartado 6.2. *Acercamiento a la familia o lugares en donde se encuentren niñas, niños y adolescentes para diagnosticar la situación de sus derechos* y 6.2.6 *Entrevista con la niña, niño o adolescente*)

Si el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección hizo un familiograma, habrá que añadir después la información que dé la NNA sobre personas a quienes teme y personas que le son significativas.

#### Recuerda:

Las autoridades federales, locales y el área o servidores públicos municipales cumplen un importante rol como primer contacto, pero es muy importante que **no se dupliquen acciones** con la NNA. Cuando el servidor público federal, local o municipal detecte o reciba información sobre un posible caso en el que se vulneren derechos a NNA lo **registrará en el formato de detección, sin hacer una entrevista directamente con la familia ni con la NNA**. Informará de inmediato al equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, con quienes planeará en todo caso la visita para realizar el diagnóstico de la situación de derechos de manera conjunta.

Si los servidores públicos federales, locales o municipales entrevistan a la familia y a la NNA, peligrará la información que pueda obtener con posterioridad el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, propiciará que quien agrede huya o amenace a la NNA, además de revictimizarle con la repetición de la intervención.

### 4.3.5 ¿Cómo realizar el acercamiento con la niña, niño o adolescente para diagnosticar la situación de sus derechos?

Para obtener la información sugerida, se propone que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección realice entrevistas siguiendo una estructura preestablecida.<sup>47</sup> Resulta útil seguir los siguientes pasos:

Los pasos a seguir durante la entrevista con NNA:	¿Qué es?
<b>1</b> Preparación previa.	Es todo lo que hay que preparar antes de tener enfrente a la NNA. <i>Es útil tener materiales concretos para interactuar con NNA (hojas y crayolas, plastilina, algún juguete si es NN es pequeño, un juego o cartas si es adolescente, un cuento, etc.)</i>
<b>2</b> Plática distensante o rompe hielo.	Es un paso muy importante, porque NO es útil empezar una entrevista haciendo preguntas. Quien entrevista a la NNA comienza contándole algo agradable para crear clima de confianza. <i>Siempre es más útil hacer conversaciones que comiencen con el entrevistador contando algo sobre sí. Transmite la idea de “sintonía”, en lugar de sólo preguntar. Aunque sean preguntas sobre cosas agradables, vienen de una persona adulta que NNA no conoce y eso puede hacerle sentir angustia por responder “la respuesta correcta”.</i>
<b>3</b> Encuadre.	Es el momento de darle información sobre para qué es la entrevista y qué va a pasar. <i>La NNA recibirá información de manera adecuada sobre la función de la Procuraduría de Protección, la razón de la entrevista, lo que va a suceder durante la entrevista y qué sigue luego. Recibirá además mensajes clave, que se ofrecen (sin esperar respuesta de la NNA) en toda entrevista, para minimizar la angustia y el temor.</i>
<b>4</b> Plática sobre la situación que vive.	Recién en este paso se aborda el tema que puede estar viviendo. Sólo luego de que haya escuchado el encuadre (y sus mensajes clave) se puede introducir la frase: <i>“Si a ti te está pasando algo que no te gusta o te duele y quieres que deje de pasar, puedes contármelo. Yo puedo hablar con más personas que trabajan con NNA y buscar la mejor manera de que deje de pasar”</i>
<b>5</b> Cierre.	Se agradece la participación de la NNA, se describen los pasos que siguen y se le avisa cuándo y para qué será la siguiente visita. <i>“Me dio mucho gusto conocerte y muchas gracias por platicar/jugar conmigo. Ahora voy a regresar con mis compañeros que también trabajan con NNA y vamos a armar un plan para conseguir todo lo que hace falta para que estés bien. Voy a regresar a verte para contarte cuál es el plan que hicimos y saber qué te parece”.</i>

<sup>47</sup> Seguir los pasos propuestos no significa cerrarse en una intervención rígida, sino por el contrario, tener claros los pasos a seguir y adaptar el estilo de la intervención según cada familia. Los pasos pueden ser siempre los mismos para guardar orden y estructura, pero el modo, la forma de acercarse y el estilo que se utiliza variarán según cada familia y cada persona que realice el acercamiento con ellas.

## ¿Cómo se hace la preparación previa?

Es muy importante planear cuál es la mejor manera de **crear un contexto que le permita a la NNA acercarse** a la persona que lo entrevistará, y no al revés. Si sólo se acerca la persona adulta a la NNA a formular preguntas, se sentirá intimidado y no se creará la confianza necesaria.

Por ello es importante preparar **elementos concretos** que pueden ser llamativos para la NNA, y que pueden además utilizarse para generar un clima lúdico en lugar de un interrogatorio. Siempre pueden resultar útiles la **plastilina, papeles y plumones** (para solicitar dibujos o para hacer figuras plegando el papel), **juguetes, juegos o cartas**, etc.

## ¿Cómo se hace la plática distensante?

Se entabla con la NNA una plática sobre **cualquier tema neutro o agradable** para disminuir el temor y la desconfianza. Es bueno si la plática se entabla mientras la NNA juega o dibuja. Y es todavía mejor si quien le entrevista participa en el juego o el dibujo de la NNA.

Resulta útil que quien entrevista cuente algo neutro o agradable sobre sí mismo (qué le gusta, de dónde viene, etc.). Cuando se haya establecido confianza, se le dice a la NNA que el entrevistador **dibujará a su familia** para mostrársela, y que le gustaría que NNA **dibuje a su propia familia para poder conocerla**. El dibujo de la familia puede ser reemplazado

por el dibujo de sí mismo, o por el dibujo de cualquier cosa que quiera dibujar NNA.

Si la NNA no desea dibujar, sería útil proponerle “armar” la familia con objetos o muñecos pequeños.

Una vez obtenido el dibujo, quien entrevista mostrará su propio dibujo de la familia y describirá quién es él o ella, a quién le gusta tener cerca, quién es el más enojón, quién cuida mejor, etc. Luego de hacerlo, le dirá a la NNA que ahora que ya conoce a su familia, le gustaría que él o ella **le contara sobre la suya**, dirigiendo la plática sobre el dibujo hacia quiénes teme, a quiénes quiere cerca, etc.



© UNICEF/UN013281/LeMoyné

### La importancia del dibujo para la transmisión de información sobre la situación que vive



Muchas veces por medio de un dibujo la NNA puede ofrecer mucha información sobre la situación que vive, de un modo que no le resulta tan amenazante como verbalizarla. El dibujo de la izquierda es un ejemplo de ello: ofrece personajes de la vida de un niño de 4 años, incluyendo a la figura que teme (que aparece tachada)

La información que la NNA transmite mientras dibuja o en el dibujo mismo es muy importante. Es posible que esté hablando de otros

personajes (y no directamente de su familia), pero todo lo que dice debe ser registrado y "traducido" como situaciones que vive.<sup>48</sup>

<sup>48</sup> Aunque esté hablando de "otros personajes", se entiende que toda conducta de una NNA es una proyección (término técnico psicológico) de experiencias y vivencias propias. Es decir que el niño "proyecta", pone en su dibujo o historia aquello que conoce o ha vivido.

## ¿Cómo se hace el encuadre?

El encuadre aclara a la NNA “las reglas” sobre la entrevista, y debe hacerse antes de comenzar a hablar sobre la situación de derechos de la NNA. Es información que quien entrevista ofrece a la NNA para aclarar los objetivos, la función y anticipar temores comunes, que permitirán a la NNA estar menos angustiado o temeroso durante la entrevista. La información básica a ofrecer durante el encuadre es:

*“Yo trabajo con NNA y si hay algo que les molesta o lastima, busco ayuda con personas que protegen, para que deje de pasarles”*

*“He conocido a muchas NNA que tenían miedo o les daba vergüenza platicar sobre cosas que les pasaban. Pero cuando lo hicieron, se sintieron mejor porque eso ayudó a que dejaran de pasarles cosas que no les gustaban”*

Se menciona abiertamente a la NNA que va a **tomarse nota** de todo lo que diga:

*“Voy apuntar todo lo que me digas, porque es muy importante. Necesito escribirlo para que no se me olvide”.*

Es útil mostrar la hoja de registro a la NNA y escribir delante de él o ella de manera natural. Al haberle advertido la importancia de tomar nota, esto dejará de ser algo que le preocupe o atemorice.

## ¿Cómo se hace la plática sobre la situación que vive?

Una vez realizado el encuadre, se avanza en la entrevista hacia la obtención de información sobre la situación que vive:

*“Me gustaría ayudarte si te está pasando algo que no te gusta o te lastima, para que deje de pasar. ¿Hay algo que te esté pasando, que quieras que deje de pasar?”*

### La observación durante la entrevista con NNA

Se registra, además de lo que diga la NNA, la expresión corporal, los gestos o cualquier otra cosa que llame la atención de quien entrevista en la interacción directa con la NNA.

Esto es muy importante para detectar situaciones en las que la NNA está atemorizado o **ha recibido amenazas**. Por ejemplo, si permanentemente voltea a ver si viene alguien, si se mantiene en un rincón y no logra jugar ni vincularse con quien le entrevista, si habla aceleradamente y muestra excesiva vigilancia hacia lo que sucede a su alrededor, entre otras conductas. Todas las conductas observadas y registradas serán útiles a la hora de diagnosticar el grado de peligro y la situación de derechos de la NNA.

Los indicadores mencionados anteriormente también podrían indicar que NNA está viviendo **maltrato físico**. Este genera dinámicas en las que NNA intenta “hacerse invisible” para no recibir golpes, o por el contrario está alerta permanentemente para evitar ser alcanzado por los mismos.

En algunos casos, las NNA pueden **mostrarse omnipotentes** si viven situaciones que vulneran sus derechos. Este es un mecanismo de defensa psicológico (que no es consciente, es decir, la NNA no controla a voluntad). Se desata cuando la NNA se siente vulnerable, creando la situación opuesta: dice que “no necesita nada”, “que puede solo”, “que no le pasa nada y no necesita ayuda”, “que sabe cuidarse”. Este tipo de mecanismos deben registrarse y “leerse” como lo contrario de lo que la NNA dice: cuando más omnipotente se muestre, más vulnerable se encuentra y por lo tanto por supuesto que necesita apoyo para la restitución de todos sus derechos vulnerados.

Otra conducta de especial importancia es aquella en la que NNA hace un relato de situaciones

muy graves, sin que el tono de su voz muestre emoción alguna. Es otro mecanismo de defensa que suele desatarse con frecuencia en casos de **abuso sexual, violación o maltrato físico muy grave**. Si el tono de voz no manifiesta emociones al relatar, y suena “robotizado”, es muy importante registrarlo.

Durante la entrevista con la NNA nunca se le da información que no sea cierta, que no estés seguro de que sucederá, o que no esté en tus manos decidir.

Lo más importante de la intervención es el vínculo que la NNA construirá contigo, colocándote como una figura adulta protectora. Si en un intento de minimizar la angustia del momento le damos información imprecisa, más adelante descubrirá que no es cierto y en lugar de conservar el vínculo de confianza se sentirá traicionado.

Por ejemplo, **no es recomendable** decir cosas como:

*“Yo puedo hacer que dejen de hacerte eso que no te gusta y quieres que deje de pasar”, “No voy a contarle a nadie lo que tú me digas”, “No te preocupes, no va a pasar nada si me cuentas”*

Detener a alguien que está vulnerando los derechos de la NNA a veces no estará en tus manos sino en las de un juez. Es más recomendable describir a la NNA la realidad de lo que sucede en términos de protección, para aclarar el sentido de hablar con otras personas. **Por ejemplo:**

*“Todo lo que tú me cuentes es muy importante, y voy a tener que contárselo a otras personas que trabajan para que dejen de pasar cosas que molestan o lastiman a la NNA. Hay más personas que pueden ayudar a que lo que está pasando, pare”.*

## ¿Cómo se hace el cierre de la entrevista con NNA?

Se **agradece a la NNA** haber platicado.

Se describen a la NNA los **pasos que siguen**:

- Se hablará con más persona adultas que pueden ayudar.
- Se regresará a explicarle qué se hará para ayudarle.

Se le dan **mensajes sobre su propio valor** (diciendo algo que la NNA hizo que le salió muy bien, o mencionando algo que le gusta mucho hacer).

Se platica con la NNA sobre **algo agradable** antes de terminar la entrevista y despedirse.





© UNICEF/UN013303/LeMoyne

### 4.3.6 Formato para el registro de la información del acercamiento con la niña, niño o adolescente para conocer la situación de sus derechos

La información mínima a registrar en el formato de entrevista con la niña, niño o adolescente es:

(logo de la Procuraduría de Protección y de la ciudad, localidad o municipio según el caso)	<b>Fecha:</b>
	<b>Nº de reporte: (-consecutivo-)</b>
	<b>Ciudad, localidad o municipio:</b>
	<b>Nombre del caso:</b>
<b>Nombre de la NNA:</b>	
<b>¿Cómo le gusta que le llamen?<sup>49</sup></b>	
<b>Registro textual de lo que hace o dice al proponerle dibujar a su familia o a sí mismo, o durante el encuadre:</b>	
<b>Registro textual de lo que dijo al preguntarle si hay algo que le molesta o lastima:</b>	
<b>¿A quién dice (o muestra) temer?</b>	
<b>¿Qué adulto le resulta significativo y quiere tener cerca de sí?</b>	

<sup>49</sup> El resto de la entrevista te dirigirás a la NNA de la forma en que dijo que le gusta. Cuando se trata de una NNA transgénero, es imprescindible que se utilice el nombre o apodo que mencionan les gusta, y no se hará mención alguna al hecho de que éste no coincida con su nombre registrado o su sexo biológico.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### Otra información sobre la situación de sus derechos:

ELEMENTOS A PREGUNTAR A LA NNA	SI	NO	NO	APLICA
¿Ha dejado de ver a alguien que quiere mucho?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene algún hermano/a que no viva con la familia?				
¿Qué pasa en casa cuando opina sobre algo?				
¿Quién lo cuida la mayor parte del tiempo?				
¿Ha visto peleas o cualquier otro tipo de violencia?				
¿Ha recibido golpes o insultos?				
¿Qué come normalmente? (-alimentación adecuada-)				
¿Cuándo fue la última vez que lo llevaron al doctor?				
¿Ha estado enfermo? ¿De qué?				
¿Fue al doctor?				
¿Va a la escuela?				
¿Cuál es su clase favorita?				
¿Cuál es la clase que más le cuesta?				
¿A qué hora se duerme?				
¿A qué hora se levanta?				
¿Cuándo juega?				
¿A qué juega?				
¿Se junta con amigos a jugar o platicar?				
¿Hace algún deporte?				

<b>Fecha acordada con la NNA para presentarle el plan de restitución de derechos (próxima visita):</b>
<b>Nombre/s de quien/es elabora/n el documento:</b>
<b>Firma/s de quien/es elabora/n el documento:</b>
<b>Otros datos u observaciones relevantes:</b>

### Recuerda

En la entrevista con una NNA **NO** es útil hacer preguntas como si fuera un interrogatorio, ni pedirle **detalles** para conocer exactamente lo que pasó. Esto sucederá más adelante si la entrevista la hace un psicólogo para hacer una pericial, si comienza a ir a terapia, si declara en la agencia del Ministerio Público o si es entrevistado por un juez o jueza.

Es suficiente con constatar que **puede estar pasándole algo**.

Es muy importante **registrar todo** lo que se le dijo a la NNA, y todo lo que éste expresó. Si fuera posible, es útil videograbar o al menos grabar la voz durante la entrevista.

Asimismo, es importante registrar todo que quien entrevista a la NNA puede **observar** en la intervención directa: aspecto general, expresiones y gestos ante temas específicos, actitud general, tono de voz, cambios en el tono de voz, etc.

### 4.3.7 Si de la entrevista con la niña, niño o adolescente y con la familia se desprende riesgo para la vida, libertad e integridad de la niña, niño o adolescente

Inmediatamente después de terminar las entrevistas, se solicitarán **medidas urgentes de protección** (Ver en el documento Guía Práctica: apartado 5. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y 5.11 ¿Qué son las medidas urgentes de protección?) En estos casos, no se continúa con los pasos siguientes del procedimiento sino hasta después de haber solicitado las medidas urgentes.

Para asegurarse que la solicitud de medidas urgentes de protección se apegue al interés superior del niño, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección podrá guiarse por el **cuadro para la evaluación y determinación del interés superior del niño siguiendo 5 reglas prácticas** que aparecen a continuación.



© UNICEF/UNI139110/Markisz

### 4.3.8 Guía para la determinación del interés superior del niño al solicitar medidas urgentes de protección

Checar si las medidas urgentes de protección contemplan todas las reglas para apearse al interés superior del niño:

#### Regla 1:

Tomar decisiones que permitan que la NNA ejerza plenamente sus derechos.

Las acciones que se toman con respecto a NNA no pueden ser discrecionales o subjetivas. Se trata de la afectación de sus derechos y por tanto deben cumplir con los estándares más altos de rigor en la actuación del servidor público. En el caso de una Procuraduría de Protección y la determinación de medidas urgentes de protección, significa que toda decisión debe garantizar **certeza jurídica** para la NNA:

- Se debe **hacer explícito en qué se basa la decisión**: qué justifica la necesidad y el tipo de medida que se propone. No basta con anotar los argumentos que hacen necesario intervenir para proteger, también se debe justificar por qué se elige una u otra opción de protección.
- Si existen varias alternativas de protección y se opta por una de ellas, será necesario **justificar por qué se elige dicha alternativa**.
- Más allá de las medidas urgentes de protección que deben ser ratificadas, modificadas o descartadas por la autoridad competente conforme a lo señalado por la LGDNNA,

toda medida de protección debe tener un inicio y un final. Por ejemplo, si se determina que un niño deberá quedar inmediatamente bajo el cuidado de su abuela, se podrá explicitar el final de las medidas de las siguientes maneras:

o El final puede ser determinado **por tiempo**: *“Cuando culmine el plazo constitucional y se sepa si la madre del niño quedará sujeta a proceso penal se revisará la medida”.*

o La medida puede ser determinada por un **cambio de circunstancia**: *“Cuando se tenga el diagnóstico de la situación de derechos completo, se elaborará el plan de restitución y en ese marco se revisará la medida”.*

o El fin de la medida puede ser determinado por la **competencia de otra autoridad**: *“Se dará vista inmediata al juez de lo familiar para que dicte medidas provisionales que pondrán fin a la presente medida de protección urgente”.*

### Regla 2:

Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral

Si bien se deben tomar en cuenta afectaciones a todos los derechos de NNA, se trata de una situación excepcional, de gravedad y de urgencia. En este sentido, cobran prioridad para la decisión dos derechos fundamentales: la **protección** y la **menor separación** de la familia.

Estos dos derechos son un binomio indivisible, uno va siempre pegado al otro. Esto es así porque la NNA no solo tiene derecho a la protección, sino que tiene derecho a que en la mayor medida de lo posible sea su propia familia quien le proteja. También es así por reconocer que en el caso de la NNA la separación misma de

la familia causa daños y sufrimiento, y porque el contacto con personas significativas es de gran importancia para su estabilidad emocional. Por esto, la regla implica que las medidas provoquen la menor separación posible de la familia y que toda restricción sea justificada.

Ahora bien, en armonía con los derechos de protección de la NNA, debe tenerse en mente la aplicación de un principio que garantiza la protección, y se llama protección/precaución, que quiere decir que **ante la duda razonable de riesgo, se debe priorizar la protección.**

### Regla 3:

Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro

Si bien la prioridad se coloca sobre la protección y menor separación de la familia al tratarse de medidas urgentes de protección, ello no significa que se deja de lado la valoración de afectaciones a otros derechos. La protección exige circunstancias extraordinarias en el momento, pero se debe garantizar la menor afectación a otros derechos en el futuro.

La aplicación de la tercera regla en el momento de protección urgente signi-

fica hacer una valoración de los demás derechos de la NNA y cómo se verán afectados en el tiempo por la medida urgente. Esta información ayuda en gran manera a delimitar dicha medida. **Por ejemplo:** si una niña al ser puesta de manera urgente bajo los cuidados de su abuela debe dejar de asistir a su escuela, la definición de una medida estable debe tomar lugar antes de que exista un atraso escolar que le ocasione perjuicio.

El cuadro guía para la determinación del interés superior del niño al solicitar medidas urgentes de protección podría seguirse considerando las siguientes preguntas:

<p><b>Regla 1:</b> Tomar decisiones que permitan que NNA ejerza plenamente sus derechos</p>	<p><b>Regla 2:</b> Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral</p>	<p><b>Regla 3:</b> Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro (soluciones duraderas)</p>	<p><b>Regla 4:</b> Tomar decisiones que consideren la opinión de la NNA</p>	<p><b>Regla 5:</b> Registrar en el expediente toda la información y los razonamientos realizados</p>	
<p><b>Al solicitar medidas urgentes de protección</b></p>	<p><i>¿Qué justifica la necesidad de la medida?</i> <i>¿Qué justifica el tipo de medida que se propone?</i> <i>¿Por qué es la mejor alternativa?</i> <i>¿Por cuánto tiempo se sostiene la medida?</i></p>	<p><i>¿Cómo afecta esta medida urgente de protección a los demás derechos de la NNA?</i> <i>¿Se ha tenido en cuenta cómo sostener el contacto con hermanos, primos u amigos cercanos y personas adultas significativas para la NNA?</i></p> <p><i>¿Si se requiere algún tipo de separación familiar, se han considerado medios de contacto alternativo como el telefónico o la convivencia supervisada</i></p>	<p><i>¿Se valoró y explicitó la afectación de derechos de la NNA en el futuro?</i> <i>¿Se incluyeron las medidas para restituirlos en el futuro (qué hacer y cuándo)?</i> <i>¿Se consideraron todas las variables para asegurar que sea la solución más duradera posible)</i></p>	<p><i>¿De qué modo se describió a la NNA la necesidad de dictar esta medida?</i></p> <p><i>¿De qué modo se asegura la comprensión de la misma por parte de la NNA?</i></p> <p><i>¿Qué opina (textualmente) la NNA sobre la medida urgente de protección?</i></p>	<p><i>¿Se ha registrado toda la información en los formatos correspondientes?</i></p> <p><i>¿Se incluyeron los formatos en el expediente correspondiente?</i></p>

### 4.4 Diagnóstico de derechos restringidos y elaboración del plan de restitución de derechos

El procedimiento propone varios pasos para analizar la información obtenida en las entrevistas con la familia y la NNA, e identificar cuáles son los derechos que están siendo vulnerados:

#### 4.4.1 ¿Cómo definir el grado de peligro para la integridad física y emocional de la niña, niño o adolescente?

Si el **grado de negación** de la situación de vulneración de derechos en la familia es alto, el grado de peligro también lo será.

Si los hechos (lo que le sucede a la NNA) son graves, el grado de coerción tendrá que ser igualmente alto para asegurar la protección efectiva de la NNA.

Por ejemplo:

**Si ha sido víctima de una violación o abuso sexual, o de una golpiza con traumas y fracturas múltiples, el peligro es alto.**

El gráfico que se encuentra en el procedimiento orienta en la determinación del grado de peligro (Ver en Guía Práctica: apartado 6.3 *Diagnóstico de derechos vulnerados o restringidos y elaboración de plan de restitución de derechos*).

#### 4.4.2 ¿Cómo se determina el grado de coerción?

Siguiendo el gráfico sobre el grado de peligro para la integridad física y emocional de la NNA, se desprenderá si es necesario emprender acciones penales (cuando el peligro sea alto), formalizar acciones ante juez de los familiar o formalizar las acciones solamente con la firma del plan de restitución por parte de la familia y el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección (y las

autoridades municipales, cuando sea el caso).<sup>50</sup>

El objetivo básico es crear condiciones de obligatoriedad (con mayor o menor intensidad según las necesidades del caso) para que la restitución de derechos no quede en manos de la “buena voluntad”, motivación o posibilidades de las personas adultas, sino que se entienda como obligación de la familia y del Estado.

<sup>50</sup> Según la estructura y presencia institucional del Estado, en algunos municipios podrá contarse con la figura del Juez o Jueza Municipal. En otros se contará con la participación de Jueces o Juezas de Paz y Conciliación Indígena. Según la presencia institucional será posible la formalización de acciones en lo local, por ejemplo, la regularización de pensión alimenticia y visitas, acuerdos y compromisos para asistir a terapias y no ejercicio de violencias, etc.

Según el grado de coerción:

<p>Se formalizan las medidas necesarias (plan de restitución de derechos) <b>ante juez o jueza</b> (y autoridades municipales cuando sea el caso), y con la <b>firma</b> por parte de la familia y el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, del plan de restitución de derechos que incluye los compromisos de todos los participantes.</p>	<p>Se notifica a autoridades ministeriales para la investigación de un posible delito, junto con la estrategia de restitución de todos los derechos vulnerados al niño, niña o adolescente.</p>
<p>Se estipula en el plan de restitución de derechos que el no cumplimiento de las acciones por parte de la familia obliga a aumentar el grado de coerción y tomar las acciones necesarias para su cumplimiento.</p>	<p>En municipios rurales en los que la autoridad municipal no sea accesible de inmediato, se incluirá el actuar del Síndico Municipal, quien entre sus atribuciones cuenta con la posibilidad de actuar en reemplazo hasta que se canaliza el caso al Ministerio Público correspondiente.</p>

### 4.4.3 ¿Cómo se elabora el plan de restitución de derechos?

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección delibera multidisciplinariamente la estrategia a seguir, y arma el diagnóstico de la situación de derechos.

Para ello necesita:

- **El diagnóstico de recursos federales, locales y municipales** existentes ya elaborado (para contar con la lista de instituciones y medidas de protección especial ejecutadas por las mismas en la ciudad, localidad o municipio)
- El **director** de la ciudad, localidad o municipio
- El **diagnóstico del nivel de peligro** para la integridad física y emocional que acaba de elaborar en equipo multidisciplinario (incluyendo esencialmente el grado de coerción necesario)
- **El cuadro guía para la elaboración**

**del plan de restitución** (Ver en este documento: apartado 4.4.4 *Pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos*, numeral a.1)

- La **ficha para la verificación de restitución de derechos** (Ver en este documento: apartado 4.4.4 pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos, numeral b1.)
- El **cuadro para la determinación del interés superior del niño en cada decisión tomada siguiendo 5 reglas básicas** (Ver en este documento: apartado 4.4.4 pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos, numeral c1.)

## CAJA DE HERRAMIENTAS

Todo plan de restitución de derechos incluye medidas de protección especial que estarán a cargo de diversas instituciones federales, locales, municipales, organizaciones de la sociedad civil, miembros de la comunidad y también (en todos los casos) de las personas adultas a cargo de la NNA. Estas últimas se comprometen, mediante la **firma del plan de restitución de derechos**, a ejecutar medidas de protección especial para asegurar el desarrollo de sus habilidades y recursos para proteger de manera adecuada a las NNA.

De este modo, los planes de restitución de derechos aseguran la ejecución de medidas de protección especial en una construcción conjunta: el Estado aporta la ejecución de medidas de protección especial y las familias y la comunidad también lo hacen, en un esfuerzo común, coordinado y equilibrado. Los equipos multidisciplinarios de casos de la Procuraduría de Protección, y las áreas o servidores públicos municipales cuando sea el caso y las

familias siempre firman el plan de restitución de derechos en un acto de compromiso oficial.

En todos los casos el plan de restitución de derechos deberá incluir aquellas **medidas de protección especial requeridas para acercar recursos y atención especializada a las personas adultas**, para que puedan fungir como garantes de derechos de la NNA.

La condición de pobreza o de afectación a la salud física o emocional de las personas adultas a cargo de la NNA **nunca pueden ser motivo** para vulnerar su derecho a vivir en familia, excepto en situaciones en las que exista peligro para su integridad física o emocional, justificado, valorado y razonado de manera suficiente. Y aun cuando sea el caso, se considerará que sea durante el menor tiempo posible. La excepción a esta regla sólo se da en los casos en que se determine que la única manera de restituir derechos vulnerados o restringidos a NNA es dar inicio a un proceso de adopción.

### Por ejemplo:

Si el acercamiento para conocer la situación de derechos de NNA indica que se trata de una familia monoparental en la que es la madre la única fuente de recursos, que deja solos a sus hijos e hijas para trabajar y que además tiene un cuadro depresivo importante, las medidas de protección especial incluirán lo necesario para proveerle a la familia recursos suficientes para que ejecute medidas de protección especial para la restitución de derechos, con el seguimiento suficiente que asegure constatar que las medidas de protección especial (recursos y atención especializada) provistas han sido suficientes.

#### 4.4.4 Pasos a seguir para la elaboración del plan de restitución de derechos

##### a. Paso 1: completar el cuadro guía para la elaboración del plan de restitución de derechos.

Se completa el cuadro guía en donde figuran todos los derechos vulnerados a la NNA, y las medidas de protección especial que se ejecutarán para restituirlos, incluyendo quién lo hará, dónde, en qué lapso y con qué seguimiento.

En el caso particular de trabajo en municipios indígenas, se solicitará el trabajo conjunto con las autoridades municipales y tradicionales, para contemplar e incorporar las normas indígenas siempre que sea posible.

##### b. Paso 2: Completar la ficha de verificación del cumplimiento de de-

##### rechos de niñas, niños y adolescentes.

Para identificar cuáles derechos han sido vulnerados o restringidos se utilizará la ficha de verificación del cumplimiento de derechos

##### c. Paso 3: Completar el cuadro para la evaluación y determinación del interés superior del niño

Al igual que se propuso en los casos en los que fuera necesario solicitar medidas urgentes de protección, es necesario considerar el apego al interés superior del niño en todas las decisiones que se tomen sobre qué medidas de protección especial incluir en cada plan de restitución de derechos.



© UNICEF/UNI160694/Markisz

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### a.1 Paso 1. Ejemplo de cuadro guía para la elaboración del plan de restitución de derechos:

Derecho vulnerado o restringido	Marco jurídico	Servicio, acción (medida de protección especial)	Beneficiario (NNA y/o persona adulta a su cargo) <sup>51</sup>	Institución o persona <sup>52</sup> responsable	Área, titular o persona encargada de llevarla a cabo	Periodicidad
Mencionar de forma clara y concisa, el derecho que se desea restituir	Hacer referencia al artículo de la Ley o código de la que emana, y nombrar brevemente a qué hace referencia	Nombrar y describir brevemente la medida de protección especial para la restitución de ese derecho	Nombrar a favor de quién se realizan dichas medidas de protección especial	Nombrar la institución (siglas, significado y lugar) o la persona que lleva a cabo la acción o medida de protección especial.	Nombrar el área de la institución y la persona en la que recae la responsabilidad de realizar las actividades y el nombre del responsable de ejecutar la medida de protección especial	Mencionar la periodicidad en la que se lleva a cabo la acción (relación acción-número-tiempo)
Derecho a una vida libre de violencia	●●●●●	Denuncia penal contra el padrastro (agresor sexual del niño)	(nombre del niño)	Procuraduría de Justicia	Fiscalía y nombre del agente del Ministerio Público a cargo	Acción única
Derecho a una vida libre de violencia	●●●●●	Solicitud a juez/a de lo familiar de guardia y custodia a cargo de la madre del niño y solicitud de pérdida de patria potestad	(nombre del niño)	Juzgado XX de lo familiar	Nombre de la jueza o juez a cargo	Acción única

51 Como se ha mencionado anteriormente, las beneficiarias de las acciones de las medidas de protección especial de manera directa pueden ser la persona adulta a cargo del niño, niña o adolescentes. En múltiples ocasiones la función de garante de derechos del Equipo Regional de Caso será detectar de qué modo, acercar recursos y servicios especializados a las personas adultas, les posibilita ejercer acciones de protección de derechos suficientes para asegurar la restitución de derechos de sus hijas e hijos. Son claros ejemplos como aquellos en los que uno de los adultos de la familia padece de enfermedades inhabilitantes como el alcoholismo, para lo cual el grado de obligatoriedad del plan y el seguimiento que el Equipo dará al caso implica que asista a reuniones de alcohólicos anónimos hasta constatar su recuperación, para asegurar el cese de la violencia física contra la madre de los niños o niñas, que ejerce en estado de ebriedad, entre otros.

52 Se incluye en la tabla a "persona responsable" porque no sólo son responsables de ejecutar medidas de protección los servidores públicos, sino también los miembros de la familia.

Derecho vulnerado o restringido	Marco jurídico	Servicio, acción (medida de protección especial)	Beneficiario (NNA y/o persona adulta a su cargo) <sup>50</sup>	Institución o persona <sup>51</sup> responsable	Área, titular o persona encargada de llevarla a cabo	Periodicidad
Derecho a la salud	●●●●●	Atención médica para la realización de estudios de enfermedades de transmisión sexual	(nombre del niño)	Centro de Salud XX	Nombre del médico a cargo	El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección solicitará informe al médico a cargo, para saber cuántas veces se requiere asistir, y con qué periodicidad es necesario dar seguimiento a la salud de la NNA
Derecho a la salud	●●●●●	Atención médica para la realización de estudios de enfermedades de transmisión sexual	(nombre del niño)	Madre del niño (debe llevarlo a las citas médicas)	No aplica	El equipo multidisciplinario de caso de la Procuraduría de Protección hará visitas de seguimiento para asegurar que la señora asiste a las citas
Derecho a la educación	●●●●●	Regularización de la situación escolar del niño (dejó de asistir a clases cuando la madre conoció el abuso)	(nombre del niño)	SEP	Maestras a cargo de la regularización escolar	El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección realizará visitas mensuales a la escuela
Derecho a la protección	●●●●●	Asistencia psiquiátrica para diagnóstico especializado (depresión)	(nombre del niño)	Salud	Médico psiquiatra a cargo	Seguimiento mensual para constatar las visitas regulares

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### b.1 Paso 2. Ejemplo de una ficha para la verificación del cumplimiento de derechos:

Para la construcción y revisión de la primera columna del cuadro guía anterior, será necesario recurrir a un instrumento específico para identificar cuáles derechos están siendo vulnerados o restringidos.

A modo de ejemplo, y de manera no limitativa, se propone la siguiente **ficha para la verificación del cumplimiento de derechos:**<sup>53</sup>

DERECHOS	ELEMENTOS A EVALUAR	SI	NO	NO APLICA
<b>Derecho a la identidad;</b>  <b>Acta, nombre, filiación, origen, nacionalidad</b>  <b>(artículos 19, 20 y 21)</b>	¿Está registrado en el registro civil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Cuenta con acta de nacimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se conoce su filiación y origen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a vivir en familia</b>  <b>(artículo 22, 23 y 26)</b>	¿La niña, niño o adolescente vive con su familia, salvo que la autoridad competente haya determinado lo contrario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En caso de encontrarse separado de su familia, la niña, niño o adolescente ¿tiene permitida la convivencia o mantenimiento de relaciones personales con sus familiares? Salvo que la autoridad competente haya determinado lo contrario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Es considerada la opinión de la niña, niño o adolescente en la familia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente es escuchado y tomado en cuenta en los asuntos de su interés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente ha sido separado de algún miembro de su familia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a no ser discriminado</b>  <b>(artículo 39)</b>	¿La niña, niño o adolescente goza de su derecho a no ser discriminado? <i>Nota: es decir, no existen signos de haber sufrido discriminación, en razón de su origen étnico, nacional o social, idioma o lengua, edad, género, preferencia sexual, estado civil, religión, opinión, condición económica, circunstancias de nacimiento, discapacidad o estado de salud o cualquier otra condición atribuible a ellos mismos o a su madre, padre, tutor o persona que los tenga bajo guarda y custodia, o a otros miembros de su familia.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>53</sup> Esta ficha de verificación se puede hacer tan amplia como sea necesario. No se llena a través de un interrogatorio al niño o a su familia, se procede al llenado a partir de los documentos de diagnóstico elaborados a partir de las visitas de trabajo social, las entrevistas a las NNA y los adultos significativos y todo aquello que sirva para conocer la situación de cumplimiento o no de los derechos.

DERECHOS	ELEMENTOS A EVALUAR	Si	No	No Aplica
<b>Derecho a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral (artículo 43)</b>	¿La niña, niño o adolescente vive en una vivienda adecuada para su desarrollo? <i>Nota: esta información puede ser recabada mediante una entrevista y posteriormente verificada en visita domiciliaria si fuera necesario.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente vive en un medio ambiente sano adecuado para su desarrollo y bienestar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente ¿cuenta con la protección y supervisión adecuadas por parte de un adulto responsable de su cuidado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal (artículo 46, 47, 48 y 49)</b>	¿La niña, niño o adolescente disfruta de una vida libre de violencia? de violencia como: negligencia, descuido, abandono, corrupción de menores, trata de personas, tráfico de menores, abuso físico, psicológico o sexual, explotación sexual o laboral, incitación o coacción para la comisión de delitos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente vive en un ambiente donde pueda desarrollarse de una manera integral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente no ha presenciado o no ha sido víctima de violencia física, verbal o psicológica? <i>Nota: es decir, no muestra signos de sufrir violencia.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a la protección de la salud y a la seguridad social (artículos 50 y 51)</b>	¿La niña, niño o adolescente muestra una nutrición adecuada? <i>Nota: no existen signos de desnutrición.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente tiene la talla y peso adecuado a su edad? <i>Nota: que sea notoriamente visible.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente asiste a revisión médica periódica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente cuenta con cartilla de vacunación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La cartilla de vacunación se encuentra completa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En caso de que se le haya detectado alguna enfermedad a la niña, niño o adolescente ¿se le brinda el tratamiento adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente cuenta con servicio médico de seguro social o seguro popular?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CAJA DE HERRAMIENTAS

DERECHOS	ELEMENTOS A EVALUAR	SI	No	No Aplica
<b>Derecho a la inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad (artículos 53 y 54)</b>	En caso de vivir con alguna discapacidad y requerir algún aditamento como silla de ruedas, la niña, niño o adolescente ¿cuenta con él?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En caso de vivir con alguna discapacidad y requerir atención médica, la niña, niño o adolescente ¿la recibe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a la educación (artículo 57)</b>	¿La niña, niño o adolescente se encuentra inscrito a la escuela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente asiste regularmente a la escuela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿Se da algún seguimiento a su desempeño escolar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho al descanso y al esparcimiento (artículos 60 y 61)</b>	¿La niña, niño o adolescente duerme las horas adecuadas a su edad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente realiza actividades de esparcimiento o juego regularmente conforme a su edad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿La niña, niño o adolescente realiza actividades culturales, deportivas o artísticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿A la niña, niño o adolescente se le permite reunirse con otras NNA para jugar o platicar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derecho a la intimidad (artículo 76)</b>	¿La niña, niño o adolescente goza de su derecho a la intimidad? <i>Nota: es decir, no ha sido objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia; de divulgaciones o difusiones ilícitas de información o datos personales, incluyendo aquélla que tenga carácter informativo a la opinión pública o de noticia que permita identificar a la niña, niño y adolescente o que atenten contra su honra, imagen o reputación.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿El derecho de la NNA a que no se divulguen datos personales sin su consentimiento ha sido salvaguardado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Derechos de niñas, niños y adolescentes migrantes (artículos 89, 90, 91 y 92)</b>	¿La niña, niño o adolescente migrante goza de sus derechos vinculados con la migración? <i>Nota: es decir, no está siendo discriminado por su origen, nacionalidad o estatus migratorio, ni está en régimen de privación de libertad por dicho estatus, cuanta con asistencia consular en caso de ser extranjero, y goza de todos los demás derechos contenidos en el capítulo 19 de la LGDNNA)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Otras observaciones sobre la garantía de derechos.</b>				



Llenar la ficha permite al equipo de la Procuraduría de Protección asegurar que contempla de manera **integral** los derechos de NNA y los incorpora al plan de restitución de derechos.

Un mismo derecho puede **repetirse muchas veces** en el plan de restitución en tanto requiere acciones diversas, de diferentes actores, para ser restituido. De igual modo, un mismo derecho a restituir puede requerir acciones directas con NNA, o con sus adultos significativos. **Se incluirán tantas hileras como sean necesarias**, por acción requerida, aunque se repita el mismo derecho.

Una vez contemplados **todos los derechos** de la NNA y determinados aquellos que están siendo vulnerados, la acción requerida, quién la ejecutará y la temporalidad necesaria para asegurar el seguimiento efectivo, se utilizará el **cuadro para asegurar el apego al principio de interés superior del niño** (ver apartado correspondiente a la evaluación y determinación del interés superior del niño).

Ello asegura que no solo se están contemplando los derechos, sino que se coloca la restitución de cada derecho bajo la luz del **principio** de interés superior,<sup>54</sup> es decir:

- Analizando si las acciones se están desarrollando conforme al enfoque de derechos que ve al niño como sujeto de derechos y no como objeto de protección y creando los contextos necesarios para que acceda y ejerza sus derechos (primera regla práctica).
- Revisando que se están considerando todos los derechos de manera integral (segunda regla práctica).
- Asegurando que se están considerando los efectos de las decisiones tomada considerando el futuro (tercera regla práctica).
- Confirmando que se ha incluido la opinión de la NNA (cuarta regla práctica), es decir, que se han creado las condiciones para que comprenda y participe en la toma de decisiones.
- Registrando la información debidamente, incluyendo el análisis y justificación de cada medida de protección especial incluida en el plan de restitución de derechos (quinta regla práctica).

54 Aunque el eje central de este documento es la determinación de medidas de protección especial conforme al interés superior del niño y su consideración rebasa los objetivos de este documento, es necesario mencionar la importancia de que el equipo de la Procuraduría de Protección incorpore también la consideración de otros principios mandados por la LGDNNA, en su art. 6. Estos son: la universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad e integralidad de los derechos de niñas, niños y adolescentes, conforme a lo dispuesto en los artículos 1o. y 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como en los tratados internacionales; la igualdad sustantiva; la no discriminación; la inclusión; el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo; la participación; la interculturalidad; la corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades; la transversalidad en la legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales; la autonomía progresiva; el principio pro persona; el acceso a una vida libre de violencia, y la accesibilidad.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### c.1 Paso 3. Ejemplo de cuadro guía para la determinación del interés superior del niño durante el diseño del plan de restitución de derechos:

	<b>Regla 1:</b> Tomar decisiones que permitan que NNA ejerza plenamente sus derechos	<b>Regla 2:</b> Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral	<b>Regla 3:</b> Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro	<b>Regla 4:</b> Tomar decisiones que consideren la opinión de la NNA	<b>Regla 5:</b> Registrar en el expediente toda la información y los razonamientos realizados para cada decisión
<b>Al diseñar el plan de restitución de derechos (respecto de cada medida de protección especial)</b>	<p>¿Por qué esta medida de protección especial es necesaria?</p> <p>¿Por qué se elige esta medida de protección especial, y no otra?</p> <p>¿Qué se espera lograr con esta medida de protección especial?</p>	<p>¿Se tuvieron en cuenta todos los derechos de la NNA?</p> <p>-puede utilizarse la ficha para la verificación de derechos como guía-</p>	<p>¿Se tuvieron en cuenta todos los derechos de la NNA?</p> <p>-puede utilizarse la ficha para la verificación de derechos como guía-</p>	<p>¿Se tuvieron en cuenta todos los derechos de la NNA?</p> <p>-puede utilizarse la ficha para la verificación de derechos como guía-</p>	<p>¿Se registró toda la información?</p> <p>¿Se incluyó en el expediente?</p>



© UNICEF/UN013282/LeMoyné

Antes de dar por terminado el plan de restitución, considerar la siguiente **lista de preguntas**.<sup>55</sup> Han sido construidas a partir de los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y los lineamientos que dicta la Observación General N° 14 para la determinación del interés superior del niño. El sentido de algunas preguntas se repite, porque se ordenan por temas generales.

### **Sobre los servicios necesarios (medidas de protección especial)**

1. ¿Tendrá acceso a los servicios planeados en condiciones de igualdad con respecto a otros usuarios, o habrá algún tema de posible discriminación que debe ser atendido?<sup>56</sup>
2. ¿Tendrá, durante la implementación del plan, adecuado acceso a información?<sup>57</sup>
3. Recuerda que la mayoría de las acciones posibles deberán ser realizadas por la familia de la niña, niño o adolescente. ¿Con respecto a qué acciones podrá tener dificultades la familia? ¿Qué asistencia necesita la persona adulta para poder cumplir debidamente con las acciones?<sup>58</sup>
4. ¿Es equitativa la distribución de obligaciones entre el padre y la madre? ¿Qué acciones son necesarias para garantizar esta equidad?<sup>59</sup>
5. ¿Son necesarios servicios de guardería?<sup>60</sup>
6. ¿Los servicios que se establecen en el plan cuentan con el nivel profesional debido? ¿Qué indicadores tienes de que sean adecuados?<sup>61</sup>
7. ¿Desarrolla un trabajo peligroso o inadecuado? ¿Qué servicios necesita para evitarlo?<sup>62</sup>
8. ¿Existe un posible problema de adicción? ¿qué servicio requiere para superarlo?<sup>63</sup>
9. ¿Le falta algún documento que sea necesario gestionar? ¿Tengo certeza de que no le causará perjuicio la falta de esta documentación mientras se hacen las gestiones necesarias?<sup>64</sup>
10. ¿Padece alguna enfermedad que requiere tratamiento médico especializado? ¿Recibe algún tratamiento específico que requiere continuidad?
11. ¿La NNA vive con alguna discapacidad? ¿necesita algún servicio específico?
12. ¿Se le ha brindado información adecuada si padece de alguna enfermedad? ¿Se le ha permitido dar su opinión y consentimiento sobre el tratamiento que recibe?<sup>65</sup>
13. Si es adolescente, ¿tiene acceso a información sobre salud sexual y reproductiva?<sup>66</sup>
14. ¿Qué salvaguardia procesal se contempla para asegurar el interés superior del niño? ¿Con qué garantías procesales cuenta?
15. ¿Está participando un equipo multidisciplinario de profesionales en la determinación de medidas de protección?<sup>67</sup> ¿participa personal con conocimientos sobre derecho, educación, trabajo social, psicología, salud, etc.?<sup>68</sup>
16. ¿Está siendo incluida la mirada de personal con conocimientos sobre desarrollo infantil y adolescente?<sup>69</sup>
17. ¿Se incluye la argumentación jurídica de toda medida de protección incluida en el plan de restitución?<sup>70</sup>

55 La Observación General N° 14 párr. 50 menciona la pertinencia de elaborar una lista de elementos, no exhaustiva ni jerárquica, que lleve a cabo cualquier responsable de la toma de decisiones conforme al interés superior del niño.

56 C.D.N. Artículo 2. Opinión Consultiva N° 14 párr. 41.

57 C.D.N. Artículo 13°

58 C.D.N. Artículos 3°-2 y 18°-2

59 C.D.N. Artículo 18° y 27°

60 C.D.N. Artículo 18°

61 C.D.N. Artículo 3°-3

62 C.D.N. Artículo 32°

63 C.D.N. Artículo 33°

64 C.D.N. Artículo 7°-1

65 Observación General N° 14 párr. 77

66 Observación General N° 14 párr. 78

67 Observación General N° 14 párr. 94

68 Observación General N° 14 párr. 95

69 Observación General N° 14 párr. 94

70 Observación General N° 14 párr. 97

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### Sobre el derecho a vivir en familia (ante cualquier posible separación)

1. Si se considera una separación de la niña, niño o adolescente de su familia, ¿Se contempla la intervención de una autoridad competente? ¿Quiénes son las personas más cercanas que pueden asumir su cuidado? ¿Con quién desearía permanecer la niña, niño o adolescente y por qué esto es o no es posible?<sup>71</sup>
2. ¿Queda claramente justificada la razón por la que se prevé una separación familiar?<sup>72</sup> ¿Es esta medida el último recurso,<sup>73</sup> se agotaron otras posibles medidas?
3. Antes de recurrir a la separación de la familia, ¿se proporcionó apoyo a los padres para que cumplan con sus responsabilidades parentales? ¿se intentó restablecer y aumentar la capacidad de la familia para cuidar a la NNA? ¿es la separación la última medida posible para proteger a la NNA?<sup>74</sup>
4. ¿Se ha confirmado que la separación no está sostenida por motivos económicos? (éstos no pueden ser justificación para separar a la NNA de sus padres)<sup>75</sup>
5. Dentro del plan, ¿se garantiza la mayor convivencia posible con ambos padres?<sup>76</sup> ¿Hay otras personas adultas o pares con quien es importante garantizar contacto y convivencia?<sup>77</sup>
6. ¿Ambos padres han sido notificados del plan de protección y restitución para que puedan opinar y ejercer lo que en su derecho procede?<sup>78</sup>
7. ¿Tiene toda la información posible sobre su familia y comunidad de origen?<sup>79</sup>
8. ¿El propio Estado ha tomado acciones con respecto a los padres sobre las cuales hubiera que informar a la niña, niño o adolescente? ¿Es necesario requerir información sobre acciones con respecto a los padres?<sup>80</sup>
9. ¿Hay algún familiar en otro país con quien la niña, niño o adolescente debiera tener contacto o ser reunificado?<sup>81</sup>
10. Si se encuentra en un entorno sustitutivo de la familia, ¿brinda éste la mayor continuidad cultural, lingüística y social posible? ¿En su caso, qué medidas se toman para atender este cambio y resguardar los derechos de preservación de identidad?<sup>82</sup>

### Sobre la identidad

1. ¿Se está teniendo en cuenta la diversidad? ¿Se considera el sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, religión, creencias, identidad cultural y personalidad de la NNA?<sup>83</sup>
2. ¿Se está teniendo en cuenta la identidad religiosa y cultural de la NNA?<sup>84</sup>

71 C.D.N. Artículos 5°, 7°, 8° y 9°

72 C.D.N. Artículo 9°

73 Observación General N° 14 párr. 61

74 Observación General N° 14 párr. 61

75 Observación General N° 14 párr. 61

76 Observación General N° 14 párr. 60 y 67

77 C.D.N. Artículos 5°, 7°, 8° y 9°. Observación General N° 14 párr. 65 y 70

78 C.D.N. Artículo 9°-3

79 C.D.N. Artículo 8°-1

80 C.D.N. Artículo 9°-4

81 C.D.N. Artículo 10°

82 C.D.N. Artículos 21° y 30°

83 Observación General N° 14 párr. 55

84 Observación General N° 14 párr. 56

### Sobre NNA en situación de migración

1. Si la niña, niño o adolescente está migrando ¿Qué riesgos enfrenta al ser repatriado? ¿Qué medidas de protección y soluciones duraderas son necesarias para él o ella? ¿Necesita protección internacional?<sup>85</sup>
2. ¿Se garantiza el ejercicio ininterrumpido de todos sus derechos mientras se define su situación migratoria?
3. ¿Con qué familiares o personas significativas debe tener contacto telefónico o electrónico mientras se define su situación?<sup>86</sup>

### Sobre la educación

1. ¿Tiene alguna dificultad de acceso a la escuela? ¿Qué asistencia requiere para solventarlo?<sup>87</sup>
2. ¿Necesita asistencia de regularización o tutoría escolar?<sup>88</sup>
3. ¿Tendrá acceso a la educación básica completa o requerirá de algún apoyo para ello?<sup>89</sup>
4. ¿Hay indicadores de riesgo de deserción escolar, qué medidas atienden este riesgo?<sup>90</sup>
5. ¿Ejerce o sufre violencia dentro del entorno escolar? ¿Qué medidas atienden esta situación?<sup>91</sup>
6. Si pertenece a un grupo indígena ¿cuenta con educación bilingüe para dominar igualmente su idioma materno y el español?<sup>92</sup>

### Sobre la protección<sup>93</sup>

1. ¿Existe algún indicador de que pudiera ser víctima de trata o delincuencia organizada?<sup>94</sup>
2. Ante un riesgo de explotación o trata, ¿qué riesgos específicos enfrenta y qué medidas de protección son necesarias?<sup>95</sup>
3. ¿Cuál es la autoridad competente para conocer del caso y qué protección se requiere frente a la denuncia?<sup>96</sup>
4. ¿Existe riesgo de violencia o abuso dentro de la familia? ¿Qué medidas protegen con respecto a este riesgo mientras se esclarece la situación?<sup>97</sup>

85 C.D.N. Artículo 22°

86 C.D.N. Artículos 9° y 22°

87 C.D.N. Artículo 28°

88 C.D.N. Artículo 28°

89 C.D.N. Artículo 28°

90 C.D.N. Artículo 28°

91 C.D.N. Artículo 28°

92 C.D.N. Artículo 30°

93 Observación General N° 14 párr. 42 y 71

94 C.D.N. Artículo 11°

95 C.D.N. Artículo 34°

96 C.D.N. Artículo 34°

97 C.D.N. Artículo 19°

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### Sobre la opinión del niño, niña o adolescente<sup>98</sup>

1. ¿La niña, niño o adolescente comprende las acciones que propone el plan y el porqué de cada una?<sup>99</sup>
2. ¿Se está teniendo el nivel de desarrollo de la niña, niño o adolescente para ofrecerle información de manera que pueda comprender?<sup>100</sup>
3. ¿Se tiene registrada la opinión del niño, niña o adolescente sobre cada acción, qué cambios desearía y por qué son o no posibles?<sup>101</sup>
4. ¿Está siendo escuchado, directamente o por medio de un representante, durante procedimientos judiciales o administrativos?<sup>102</sup>
5. ¿Alguna de las acciones propuestas puede impedir o limitar el libre ejercicio de su religión? ¿cómo puede evitarse o en su caso cómo se justifica la limitación a este derecho?<sup>103</sup>
6. ¿Alguna de las acciones propuestas puede impedir o limitar su libre asociación, cómo puede evitarse o en su caso cómo se justifica la limitación a este derecho?<sup>104</sup>
7. ¿Se está graduando la intervención de acuerdo al nivel de desarrollo y facultades de la niña, niño o adolescente?<sup>105</sup>

### Sobre medidas de protección especial vinculadas a la salud o atención especial

1. ¿Existe alguna indicación de que tenga una posible discapacidad? ¿Cuenta con un diagnóstico adecuado o es necesario obtenerlo?<sup>106</sup>
2. ¿Qué acciones son necesarias para garantizar su máximo desarrollo posible?<sup>107</sup>
3. ¿Las acciones propuestas respetan su máxima integración familiar, comunitaria y social posible?<sup>108</sup>
4. ¿Tiene algún problema de salud? ¿qué requiere la atención del mismo?<sup>109</sup>
5. ¿Cuenta con la atención en salud básica tales como vacunación completa, crecimiento adecuado, agua potable, etc. ?<sup>110</sup>
6. ¿Existe alguna práctica tradicional que afecte su salud? ¿Qué acciones pueden prevenir o remediar dicha práctica?<sup>111</sup>

98 Observación General N° 14 párr. 53

99 C.D.N. Artículo 12°

100 Observación General N° 14 párr. 44

101 C.D.N. Artículo 12°. Opinión Consultiva N° 14 párr. 43

102 Observación General N° 14 párr. 45

103 C.D.N. Artículo 14°

104 C.D.N. Artículo 15°

105 Observación General N° 14 párr. 44

106 C.D.N. Artículo 23°

107 C.D.N. Artículo 23°

108 C.D.N. Artículo 23°

109 C.D.N. Artículo 24°

110 C.D.N. Artículo 24°

111 C.D.N. Artículo 24°. Opinión Consultiva N° 14 párr. 57

### Sobre toda modalidad de cuidados alternativos (art. 21 LGDNNA)

1. Si el plan contempla algún tipo de acogimiento residencial, ¿cómo se justifica ésta como necesaria?<sup>112</sup>
2. ¿Con qué periodicidad se evaluará dicho acogimiento residencial?<sup>113</sup>
3. ¿Cuáles son las condiciones que deben cumplirse para que finalice el acogimiento residencial y qué acciones se tomarán para lograrlo?<sup>114</sup>
4. ¿El acogimiento cuenta con la debida certeza jurídica?<sup>115</sup>
5. ¿Se está teniendo en cuenta su identidad religiosa y cultural?<sup>116</sup>

### Sobre adolescentes en conflicto con la ley

1. Si el adolescente se encuentra en conflicto con la ley, ¿Cuenta con representación adecuada frente a un sistema de justicia especializado?<sup>117</sup>

### Ten en cuenta que:

Si existe duda sobre la edad del o la adolescente se deberá presumir la minoría de edad hasta que no se cuente con prueba de lo contrario.

La lista es una guía, pero no es limitativa. Puede haber situaciones que no se contemplan. Todos los elementos de la lista serán tomados en cuenta según la situación particular de cada NNA.<sup>118</sup>

Es importante evitar la elaboración de **planes preestablecidos**. Si los planes de restitución que realiza la Procuraduría de Protección son muy parecidos unos con otros, es necesario revisar si se están elaborando de manera individualizada. Con frecuencia la carga de trabajo o encontrar algunas realidades que parecen similares puede instalar rutinas de trabajo que parecen facilitar la toma de decisiones, pero que no son precisas ni útiles para la protección de derechos de NNA en particular.

Recuerda que el plan se trata de lo que la NNA **necesita** y **no** de los servicios que uno tiene a la mano. Si la NNA requiere algo que no se tiene, es necesario buscarlo con creatividad.

112 C.D.N. Artículos 25° y 31°

113 C.D.N. Artículos 25° y 31°

114 C.D.N. Artículos 25° y 31°

115 C.D.N. Artículos 25° y 31°

116 Observación General N° 14 párr. 56

117 C.D.N. Artículos 37°, 39° y 40°. Observación General N° 14 párr. 45

118 Observación General N° 14 párr. 50

### Paso 4:

### Redacción del documento completo del plan de restitución de derechos

Una vez completado el cuadro guía para la elaboración del plan de restitución, utilizando la ficha para la verificación de restitución de derechos, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección redactará el plan de restitución de derechos completo (que incluye el cuadro guía, pero abarca más información).

En el plan de restitución completo deberá quedar explícita la información específica obtenida de las entrevistas que justifica la decisión sobre el grado de coerción determinada por el equipo multidisciplinario de

casos de la Procuraduría de Protección y el razonamiento que le da sustento.

Igualmente, se anotará con claridad la justificación y razonamiento de cada derecho vulnerado, cada acción propuesta para su restitución, y se precisará cada una de las medidas de protección especial (servicios u acciones) requeridos, así como quién deberá ejecutarlas.

El documento completo de plan de restitución puede abarcar los siguientes apartados:



© UNICEF/UN013302/LeMoyne

## LOGOS ESTATALES/MUNICIPALES/ LOCALES

### plan de restitución de derechos de la niña, niño o adolescente, XXXX

Lugar: XXXX

Caso: "XXXX"

Elaborado por: XXX XXX y XXXX, XXXX, del Equipo multidisciplinario de Casos de la

Procuraduría de Protección

Fecha XXXX

El presente documento tiene como objetivo señalar de manera explícita y detallada las medidas de protección especial que familiares, órganos comunitarios, autoridades asistenciales, ministeriales, judiciales deben llevar a cabo para resarcir y salvaguardar en su totalidad los derechos que han sido vulnerados a la niña, niño o adolescente XXXX, con el fin de lograr un entorno propicio para un desarrollo integral y el pleno goce de todos sus derechos. Dicho documento, está compuesto por los siguientes elementos:

1. Contexto general
2. Detección del caso
3. Diagnóstico del caso
4. Grado de coerción necesario para garantizar la protección de la NNA.
5. Medidas de protección especial para la restitución integral para la NNA.
6. Marco jurídico
7. Seguimiento y evaluación (calendarización)

#### 1. Contexto general

*(Se realiza una descripción puntal sobre los recursos comunitarios, económicos, de infraestructura, materiales, humanos, educativos, de salud, culturales, etc... con los que cuenta la ciudad, localidad o municipio en donde se desarrolla el caso. La información se tomará del diagnóstico de la ciudad, localidad o municipio)*

#### 2. Detección del caso

*(Descripción del dónde y cómo se conoció el caso)*

#### 3. Diagnóstico con la niña, niño o adolescente y la familia

*(Resumen de la información relevante obtenida. Integrantes de la familia, dónde y cómo vive, condición socioeconómica, redes de apoyo familiares o comunitarias, descripción de la problemática, necesidades, carencias)*

a) Integrantes de la familia:

- Mamá: XXXXX – edad
- Padre: XXXX - edad
- Niño: XXXX - edad

b) Contexto general de la familia

c) Contexto general de la NNA

d) Razonamiento sobre la problemática

## CAJA DE HERRAMIENTAS

### **4. Grado de coerción determinado por el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección<sup>119</sup>**

*(Justificación en base a gravedad y negación)*

### **5. Medidas de protección especial del plan de restitución**

Las medidas de protección especial necesarias para la restitución de derechos del niño/a XXXXXXXXX se enumeran en el cuadro que aparece a continuación. Tales acciones se enuncian a continuación y están plasmadas en un acta de acuerdos que las partes se comprometen a cumplir:

*(Cuadro de restitución de derechos elaborado, conteniendo el derecho vulnerado, el sustento legal, la descripción de la acción, el o la beneficiaria (NNA y/o familiar a cargo), institución a cargo de ejecutar la medida de protección especial, servidor público a cargo (nombre, apellido y datos de contacto) y especificación del seguimiento por parte de la Procuraduría de Protección)*

### **6. Marco Jurídico**

*(Sustento legal de las medidas de protección especial propuestas)*

### **7. Seguimiento y evaluación de las medidas de protección especial**

Para asegurar que los acuerdos del acta se cumplan de forma cabal, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se encargará de dar seguimiento a la ejecución de las medidas de protección especial en él suscritas, verificando de manera regular que se cumplan según los plazos establecidos, para que en (fecha día/mes/año) se haga una evaluación de los avances y se hagan los ajustes necesarios. El cierre del caso sólo se dará cuando se hayan constatado que todas las medidas de protección se han ejecutado de manera adecuada y han tenido el impacto esperado en la situación de los derechos de NNA, sin establecerse fecha predeterminada para el mismo.

a) Calendarización de la ejecución de medidas de protección especial

*(Cronograma de trabajo del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección: periodos para realizar el seguimiento y vigilar el cumplimiento de las medidas de protección especial propuestas en el plan)*

Se firma de común consenso el presente acuerdo en XXXXXXXXX, el día XXXXXXXX.

FIRMAS DE LAS PERSONAS ADULTAS DE LA FAMILIA A CARGO DE LA NNA  
FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE CASOS DE  
LA PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN  
FIRMA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE LA EJECUCIÓN  
DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN (CUANDO SEA EL CASO)

<sup>119</sup> Requiere de intervención penal; intervención de autoridades judiciales; oficialización con firma de la familia y equipo de la Procuraduría de Protección solamente.



© UNICEF/UNI131934/Dormino



© UNICEF México/MRamos

## 4.5 Acuerdos y coordinación con instituciones especializadas que ejecutarán<sup>120</sup> las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos

Una vez elaborado el plan de restitución de derechos, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección dará inicio a los acuerdos y coordinación con instituciones especializadas que ejecutarán las medidas

de protección especial del plan de restitución de derechos. Sin embargo, antes de ello presentará el plan de restitución elaborado a la NNA y la familia. Para eso, seguirá los siguientes pasos:

**Paso 1: visita a la familia y a la NNA para presentar el plan de restitución de derechos**

**Paso 2: solicita a la familia y a la NNA su opinión sobre el plan de restitución.**

**Paso 3: explica detalles sobre el plan de restitución que pudieran haber generado dudas o resulten difíciles de comprender para la familia y la NNA.**

**Paso 4: acuerda con la familia los pasos a seguir para la firma oficial del plan de restitución.**

**Paso 5: acuerda con la familia la forma y posibles fechas para acercarse a las instituciones e iniciar la ejecución de cada medida de protección especial**

Habiendo completado las acciones para informar a la familia y oficializar los acuerdos con la firma de la familia para la realización de las medidas de protección que les corresponden, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se aboca a **contactar e informar a los enlaces de las instituciones del Estado** que ejecutan medidas de protección especial (servicios especializados) requeridas para cada plan de restitución diseñado.

Una vez que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección haya gestionado las posibles fechas en las que deberán presentarse con las diversas instancias ejecutoras de medidas de protección especial para la restitución integral de derechos de la NNA, se acercará nuevamente con la familia para comunicar y acordar lo necesario para su asistencia, recabar los documentos necesarios y planear las acciones requeridas.

<sup>120</sup> En su mayoría, quienes ejecutarán las medidas de protección especial habrán participado en el taller para dar inicio a las labores del equipo de la Procuraduría de Protección, por lo cual será suficiente presentarse, recordar los objetivos y platicar sobre las necesidades del caso y la metodología que se seguirá.

### 4.5.1 Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial penales

#### a) Acercamiento con el agente del Ministerio Público

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se acercará con el agente del Ministerio Público que participó en el taller inicial para recordar los acuerdos e informar sobre las medidas de protección especial necesarias para cada caso.

Al mismo tiempo, entregará al agente del Ministerio Público información recabada sobre el caso, que le será útil en su labor para sustentar las acciones de restitución de derecho necesaria.

#### Por ejemplo:

- Información sobre persona adultas significativa de la NNA (con quién podría quedarse). Esta información es muy relevante si se requieren medidas urgentes de protección como por ejemplo, cuidados y atenciones en un caso en particular, mientras se da parte al juez competente para regularizar la guarda y custodia de la NNA. Para ello, bastará con que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección presente al agente del Ministerio Público la información recabada en las entrevistas y la justificación sobre la medida urgente de protección.
- Información sobre la mejor manera de ejecutar cualquier medida de protección especial necesaria, asegurando la no revictimización de la NNA. Por ejemplo, la necesidad de que la NNA sea preparada por el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección antes de cualquier diligencia en el Ministerio Público, para que comprenda el objetivo de la misma y pueda participar sin temor.
- Sugerencias sobre el momento y lugar idóneo para tomar la declaración a la NNA.
- Herramientas e información para la toma de declaración infantil de manera adecuada.

#### b) ¿Cómo preparar a niñas, niños y adolescentes antes de una diligencia ministerial o entrevista en juzgado de lo familiar?

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección preparará de manera adecuada a la NNA, **antes** de presentarlo a la agencia del Ministerio Público, para que pueda participar en el proceso de justicia, sin temor.

Le informará de manera adecuada y suficiente de qué se trata su participación, y qué se espera de él o ella:

*Va a platicar con el Ministerio Público para contar lo que le sucedió, porque el Ministerio Público<sup>121</sup> no estaba cuando pasaron las cosas, y tiene que entender muy bien todo para tomar una decisión sobre cómo ayudarlo.*

*Cuanto más le cuenta más le ayuda a entender lo que pasó y tomar la mejor decisión.*

Una herramienta útil para llevar a cabo esta acción es la construcción de cuentos que puedan transmitirse de manera verbal a niños y niñas atendidos (no son recomendables con adolescentes, quienes muestran resistencia y desconfianza si sienten que se les trata como niños pequeños).

Los cuentos deben narrar todos los pasos que darán dentro del proceso, y ex-

plicar por qué es importante contar lo sucedido para que puedan protegerlos.

Al hablar de la historia de “un niño o niña” al que le pasó algo y tuvo que ir al Ministerio Público; el cuento permite informar al niño o niña atendido, normalizar temores, aclarar acciones, etc. sin hacer alusión directa a su propia situación, con lo cual la información puede ser mucho mejor asimilada.

### c) Preparación de la familia antes de la diligencia

Es esencial recomendar a la familia que es muy importante **no preguntar constantemente** a la NNA detalles de lo sucedido. Investigar esto será tarea del agente del Ministerio Público, y resulta contraproducente que lo haga la familia. Esto último, porque la NNA comprende que es un tema que preocupa a sus personas adultas y puede generarse la idea de “mejor callar”, para no preocupar o lastimar.

También genera **confusión** en la NNA porque es posible que al contarlo y repetirlo con sus familiares, interprete que entonces ya no es necesario contarlo nuevamente (porque “ya lo contó”) y no lo haga frente a las autoridades.

Por último, recordar constantemente con preguntas a la NNA lo sucedido es colocarlo nuevamente en esa situación estresante, y angustiarlo innecesariamente.

#### **Será importante que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección oriente a la familia sobre:**

- **No preguntar constantemente** a la NNA sobre lo sucedido
- Estar disponible para **escuchar** si es que la NNA decide contar sobre lo sucedido, y **registrar** lo antes posible todo lo que NNA, incluyendo la fecha y situación en la que comenzó a narrar.
- Repetir a la NNA que **le cree** y está buscando ayuda con quienes pueden hacer que lo sucedido no vuelva a pasar. Repetirle también que hizo muy bien en contar lo sucedido, porque así pueden buscar ayuda con quienes toman decisiones para hacer que deje de pasar.
- Registrar cualquier conducta llamativa o cambio de conducta que observe en la NNA (pesadillas, hacerse pipí en la cama, manifestar temor hacia lugares o personas específicas, etc.).

121 El mismo mensaje aplica cuando la NNA se presentará a una entrevista con un juez o jueza de lo familiar

## d) Acompañamiento a niñas, niños y adolescentes y su familia durante las diligencias

El miembro del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección que haya estado en contacto con la NNA le acompañará a las diligencias, como persona adulta referente, que le protege. Su función durante las diligencias es ayudarle a recordar para qué está allí y cuál es su función, repitiendo **mensajes clave** para calmarle y evitar que se cree ideas erróneas sobre la diligencia.

Básicamente, la información a transmitir a la NNA sobre el “para qué” está allí, es *para contar lo que le sucedió a per-*

*sonas que trabajan protegiendo a NNA, porque ellos no estaban allí cuando las cosas sucedieron. Cuanto más pueda contarles sobre lo sucedido, más podrán ayudarle a que lo sucedido, no vuelva a pasar.*

El miembro del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección que haya realizado la entrevista con la NNA será el encargado de acompañarle. Entre la técnica sugerida, será útil que repita en todo momento en que resulte apropiado **mensajes básicos**<sup>122</sup> para minimizar el temor:

*“Nada de lo sucedido fue tu culpa”*

*“Que el Ministerio Público quiera hablar contigo no significa que estás en problemas; necesita que le cuentes lo que pasó porque no estaba allí cuando pasaron las cosas. Él no sabe cómo fue. Cuanto más le cuentes, más le ayudas a entender”*

*“Siempre voy a creer todo lo que me digas”*

*“Hay mucha gente que se ve preocupada porque viene a hacer trámites complicados, pero eso no tiene que ver contigo”*

*“La gente que trabaja aquí a veces se ve seria, porque está pensando en muchas cosas; no está enojado/a contigo”.*

*“Aunque se vean serios, nunca te van a regañar ni a culpar de nada”*

*“Vamos a estar aquí un rato; suele ser tardado pero podemos buscar alguna manera de entretenernos para pasar el rato.”*

*“Recuerda que es tardado, pero cuando termine te vas a casa”*

Durante el acompañamiento, el miembro del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se encargará de proveer diversos elementos y actividades para mantener a la NNA ocupado en algo que le permita minimizar su angustia. Algunos materiales útiles son rompecabezas, juegos de cartas, y cuando sea posible, laptops o ipads con películas que, utilizando auriculares, pueden mantener a la NNA “aislado” de todo lo que sucede a su alrededor.

<sup>122</sup> Los mensajes básicos se construyen como manera de “adelantarse” a posibles fantasías o temores que una NNA podría construirse sobre estar en el Ministerio Público o juzgado: que lo van a meter a la cárcel a él o ella, que está allí porque es su culpa, que lo van a dejar encerrado, que lo van a regañar, etc.

## e) Coadyuvancia con el agente del Ministerio Público

Una de las tareas centrales del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección es asegurarse de que la NNA participe en diligencias en condiciones apropiadas. No en todas las

agencias del Ministerio Público y juzgados se conoce la necesidad de realizar modificaciones al modo en que regularmente se lleva a cabo una diligencia, cuando quien interviene es una NNA.

### Por ejemplo:

La toma de declaración o entrevista con el juez deben darse de manera adecuada. Una diligencia sin medidas de protección especial (acciones especializadas) no sólo revictimiza a la NNA, sino que resulta improductivo porque no se obtendrá información útil para la investigación. Ninguna NNA puede comprender un interrogatorio con técnicas y lineamientos diseñados para persona adultas, porque las características cognitivas y emocionales con las que cuenta no se lo permiten.

### Entonces:

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección promoverá que la autoridad siga ciertos pasos para la toma de declaración especializada<sup>123</sup> a NNA que, de manera general, son:

- Preparación previa
- Establecimiento de clima de confianza
- Narrativa libre
- Esclarecimiento
- Cierre

La toma de declaración adecuada a NNA también requiere de **técnicas** específicas que favorecen la interacción adecuada durante la diligencia, por ejemplo:

- Técnica para la formulación adecuada de preguntas a NNA.
- Técnica para detectar y manejar mecanismos de defensa psicológicos ocasionados por la irrupción de angustia.
- Uso de materiales concretos para canalizar la angustia.
- Uso de materiales concretos para describir eventos (mostrar circunstancias de modo y lugar, por ejemplo).

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección debe conocer<sup>124</sup> esta información especializada, desde su función de garante de derechos de toda NNA al participar en procesos de justicia, para **promover la solicitud de adecuaciones procesales** antes de que se presente la NNA a declarar.

123 Para más información, consultar Castañer, A. y Griesbach, M., *Modelo especializado para la toma de declaración infantil*, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, A.C. 2006 disponible en [http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/TOMOI\\_13.PDF](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/TOMOI_13.PDF)

124 Pero no ejecutar. Como se ha mencionado, el equipo de la Procuraduría de Protección coordina las medidas de protección que, en este caso, la Procuraduría de Justicia o los Tribunales ofrecerán en cada caso requerido.

### f) Condiciones mínimas para la participación adecuada de niñas, niños y adolescentes en un proceso de justicia

Más allá de la toma de declaración o entrevista especializada con la NNA, existen múltiples condiciones a tener en cuenta cuando quien participa es una NNA para asegurar que no resulte revictimizada. Las condiciones mínimas para ello son:<sup>125</sup>

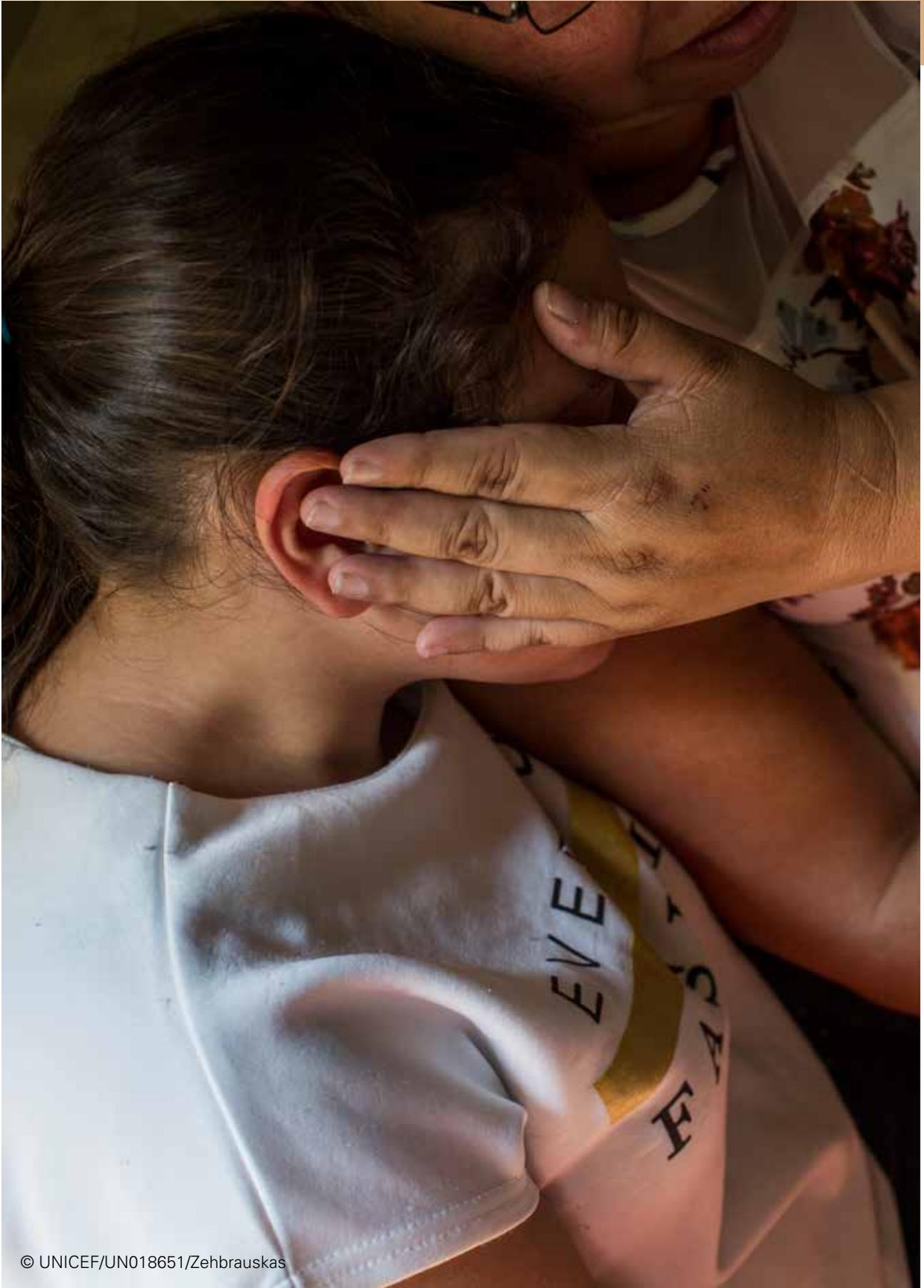
- Que la NNA sea informado adecuadamente
- Que reciba asistencia durante la diligencia y sea acompañado por una persona de su confianza
- Que se respete su intimidad y bienestar
- Que se evite el contacto con personas adultas que pueden influir en el comportamiento o estabilidad emocional de la NNA
- Que se resguarden sus derechos no sólo durante las diligencias sino también en los espacios de tránsito y espera, asegurándose que sean idóneos y eviten que se atemorice o angustie
- Que la temporalidad y duración de la participación infantil sean adecuadas a las características de la infancia y adolescencia.
- Que las periciales infantiles realizadas cumplan con estándares mínimos de apego al método científico, y sean adecuadas a NNA

Una herramienta útil para esta tarea es el **Protocolo de Actuación para quienes Imparten Justicia en casos que afecten a Niñas, Niños y Adolescentes**, publicado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en diciembre de 2012. En el mismo aparecen lineamientos para toda participación infantil

y adolescente en procesos de justicia, con su respectivo sustento en marcos jurídicos locales e internacionales vinculados con derechos de la infancia y adolescencia e interés superior del niño. El Protocolo está disponible en la página de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.<sup>126</sup>

<sup>125</sup> Los lineamientos han sido tomados del *Protocolo de Actuación para quienes imparten justicia en casos que afecten a niñas, niños y adolescentes de la Suprema Corte de Justicia de la Nación*, publicado en diciembre de 2012 y disponible en la página web de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. <http://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/encuesta>

<sup>126</sup> Se puede consultar el Protocolo en la siguiente liga: [http://www.poderjudicial.gob.mx/servicios/protocolos/Protocolo%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20quienes%20imparten%20justicia%20a%20ni%C3%B1os%20ni%C3%B1as%20y%20adolescentes%202012\\_v2.pdf](http://www.poderjudicial.gob.mx/servicios/protocolos/Protocolo%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20quienes%20imparten%20justicia%20a%20ni%C3%B1os%20ni%C3%B1as%20y%20adolescentes%202012_v2.pdf)



© UNICEF/UN018651/Zehbrauskas

### 4.5.2 Pasos a seguir en la gestión cuando se requieren medidas de protección especial en juzgados familiares

#### a) Acercamiento con el juez o jueza de lo familiar

Cuando se haya determinado una medida de protección especial que implique la participación de NNA en diligencias en juzgado de lo familiar, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se acercará con la jueza o juez correspondiente para acordar las condiciones y ofrecer información al juez o jueza.

Las acciones son las mismas propuestas para el acercamiento con el agente del Ministerio Público. El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección podrá, por ejemplo, **ofre-**

**cer información vital** para que el juez o jueza determine las condiciones y figuras que pueden quedar a cargo de la NNA en medidas de protección especial vinculadas a guardia y custodia. La información contenida en el expediente de la Procuraduría de Protección sobre el diagnóstico de la situación de derechos, las figuras que le son significativas a la NNA y las personas a quienes teme (ante las cuales tal vez sea necesario solicitar medidas de restricción para evitar su acercamiento) deben ser ofrecidas en el juicio de lo familiar.

#### b) Promoción de la judicialización de las medidas de protección especial contenidas en los planes de restitución de derechos

Más allá de las medidas de protección especial que se vinculen a juicios de lo familiar, como decisiones sobre la guardia y custodia, etc., el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección propiciará la judicializa-

ción de medidas de protección especial contenidas en los planes de restitución que afecten la custodia, tutela o patria potestad de la NNA, para asegurar la restitución integral de derechos de NNA.

#### ¿Para qué es necesario que participe un juez o jueza de lo familiar?

Una de las violaciones más graves a los derechos de NNA es la afectación arbitraria y discrecional que llega a efectuarse en aras de la protección de NNA. Es por ello que toda afecta-

ción a las garantías individuales de NNA (es decir, **toda** decisión que se tome que pueda afectar sus derechos) debe emanar de una **determinación judicial**.

Este precepto inviolable garantiza dos elementos del derecho:

### **El debido proceso**

Para que exista una determinación judicial tuvo que haberse llevado a cabo un proceso, y ello garantiza que se hayan seguido ciertos pasos: que se hayan tomado en consideración, escuchado en audiencia y agotado todos los **elementos de prueba** necesarios para arribar a una determinación jurídica y en el interés superior del niño.

### **La posibilidad de impugnar las decisiones**

El debido proceso garantiza la posibilidad de impugnar las decisiones tomadas si éstas no resultaran jurídicas o en el interés superior del niño.

Si las decisiones que afectan garantías individuales se toman administrativamente, no solo se tornan discrecionales sino también intutelables. Esta situación deja a la NNA en un grave estado de indefensión.

La Procuraduría de Protección, en cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la NNA será el encargado de garantizar que toda afectación a la garantía de sus derechos cuente con la debida formalidad judicial. En la mayoría de los casos esto será a través de la intervención de un Juez o Jueza de lo familiar.

Esto significa que en todos los planes de restitución de derechos, deberá contemplarse la ejecución de las medidas de protección especial necesarias ante juzgado familiar. El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección podrá actuar coadyuvando con el representante legal de la NNA o incluso en contra del mismo cuando lo considere necesario para la restitución de sus derechos, o por sí mismo como representante de la NNA.



© UNICEF/UN018606/Zehbrauskas

### **c) Seguimiento a la judicialización de toda afectación a garantías individuales de niñas, niños y adolescentes en juzgados familiares**

La Procuraduría de Protección coadyuvará con el representante legal, o actuará desde sus atribuciones en representación de NNA, para asegurar que toda afectación a

garantías individuales a lo largo del proceso familiar, estén debidamente sujetas a determinación judicial. Los lineamientos generales a seguir son:

- Asegurar que se haya escuchado la opinión de la NNA
- Asegurar que dicha opinión haya sido una opinión informada. Es decir, que a la hora de opinar la NNA haya recibido información que le permitiera comprender cabalmente lo que sucede en el juicio, las implicaciones y significado de las acciones específicas dentro del proceso, utilizando un lenguaje apropiado.
- Asegurar que se hayan agotado todos los elementos de prueba durante el proceso
- Asegurar que se expliciten los razonamientos y se justifiquen las decisiones con base en la determinación del interés superior del niño.
- Asegurar que se haya agotado la búsqueda de todos los recursos familiares y comunitarios posibles antes de llegar a una determinación de institucionalizar a NNA.
- Si se determina que la NNA quede bajo los cuidados inmediatos de alguien distinto a los progenitores, asegurar que se resguarde íntegramente los derechos de la NNA; y que se establezcan como medidas obligatorias que la NNA regrese lo antes posible a la vida familiar.
- En materia de acogimiento familiar, asegurar que la separación de su familia sea por el menor tiempo posible; que se establezcan
- Asegurar que el paradero temporal de la NNA irrumpa lo menos posible su vida y relaciones cotidianas
- Asegurar que la separación temporal no interrumpa la convivencia familiar en condiciones acordes con la protección de la NNA, y que la convivencia incluya a ambos progenitores, hermanos y otros adultos significativos para la NNA.
- Asegurar que queden estipulados los medios y periodos para la supervisión y seguimiento de la NNA y claramente determinado el responsable de dicha tarea.

#### d) Acompañamiento a niñas, niños y adolescentes y sus familias durante procesos de justicia familiar

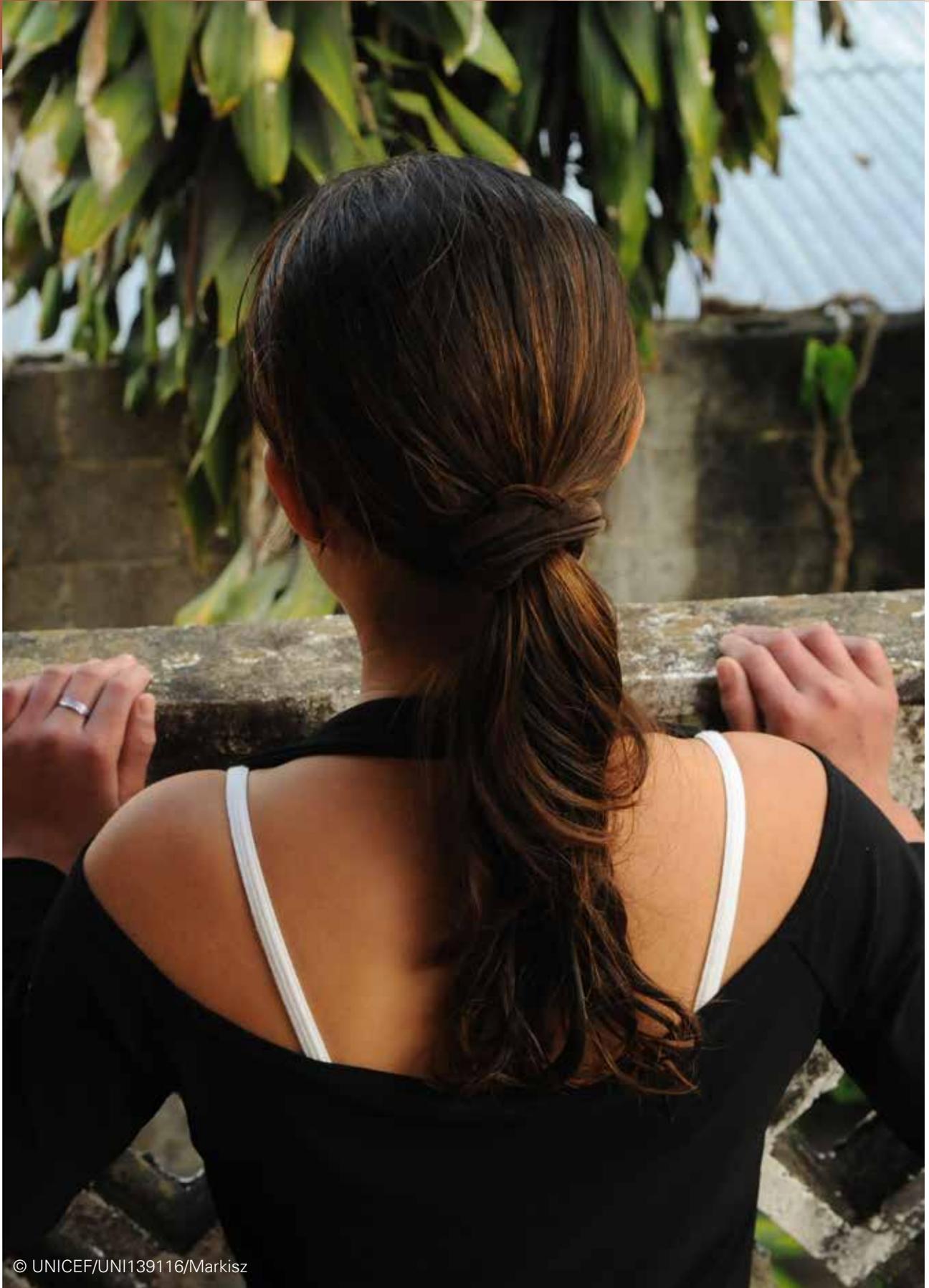
Las acciones de acompañamiento a NNA y sus familias cuando se lleve adelante un proceso de justicia familiar serán los mismos que se sugirieron para el caso en que la NNA participa en un proceso penal. El miembro del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección que haya realizado la entrevista inicial con NNA le preparará para la entrevista con el juez o jueza, dándole información sobre lo que sucederá y sobre lo que se espera de la NNA.

**NUNCA** abordará el tema de “lo que la NNA tiene que decir”. La preparación antes de la entrevista con el juez o jueza significa informar a la NNA sobre cómo es el proceso de justicia, y no sobre su declaración o narración de los hechos.

Utilizará las mismas sugerencias y técnicas que aparecen para el caso en que NNA participa en un proceso de justicia penal, mencionados anteriormente.



© UNICEF/UNI114803/Sebastian



© UNICEF/UNI139116/Markisz

## 4.6 Seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso

Las acciones específicas a seguir para el seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos se encuentran descritas en el documento de lineamientos para la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial (Ver en este documento: apartado 4.1 *Cuadro-resumen de las acciones a realizar en cada paso del procedimiento, numeral 5*).

Se trata de que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección se asegure de que todas las medidas de protección especial han sido completadas (y por ende, todos los derechos restituidos) para entonces dar lugar al cierre del caso.

Se incluye en esta caja de herramienta solamente una técnica que puede resultar útil para el seguimiento de los efectos concretos de las medidas de protección especial en la realidad de la NNA: **la contrastación** de dibujos realizados por NNA

al iniciar la intervención, y al avanzar la ejecución de las medidas de protección.

Así como al realizar el primer acercamiento para conocer la situación de derechos de NNA se solicitan dibujos de la NNA, al realizar visitas de seguimiento es muy útil solicitar la misma acción. Esto, porque lo que NNA transmite por medio de los dibujos nos permite observar cambios en la percepción del mundo y de sí mismos a lo largo del proceso de restitución de derechos vulnerados.<sup>127</sup> Observando los cambios en los dibujos antes y después de la ejecución de medidas de protección, será posible constatar si la situación de derechos de la NNA ha mejorado.

No es necesario un análisis profundo, técnico ni sustentado como lo sería la realización de un psicodiagnóstico o una prueba pericial. Se trata, más bien, de considerar lo que los dibujos “antes y después” transmiten, de manera general.



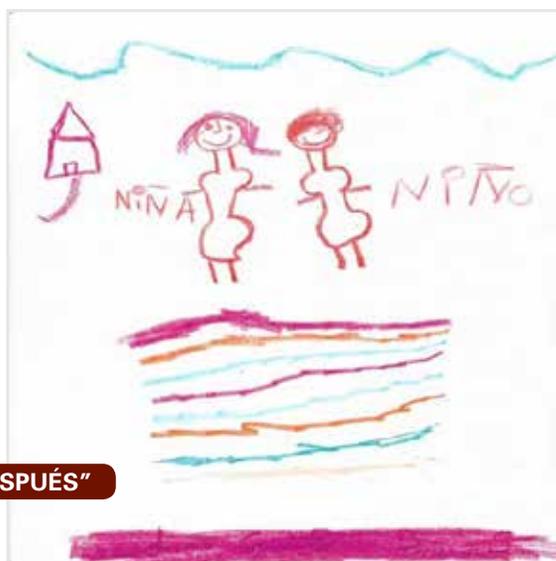
<sup>127</sup> Lo que la NNA dibuja, desde el punto de vista psicológico, es reflejo de lo que está pasando a nivel emocional y de su vínculo con la realidad que vive (incluyendo en esta a sus figuras significativas y los recursos del contexto). También manifiestan si se sienten estables o no, si se perciben con suficientes recursos o si se perciben vulnerables, si según su percepción cuentan con figuras protectoras o amenazantes, etc.

### 4.6.1 Ejemplo de dibujos de una niña víctima de delitos sexuales, antes y después de la intervención para la restitución de derechos en experiencia piloto

Si se observa en términos generales, el dibujo de las figuras de la familia “antes” de la ejecución de medidas de protección están “abiertas”, con el área genital remarcada y con expresiones faciales estereotipadas, mostrando los dientes. También aparece el dibujo de una “casa” que tiene características fálicas.



"ANTES"



"DESPUÉS"

En el dibujo de “después”; las figuras están “cerradas”, se atreve a dibujar juntas a una mujer y un hombre, los rostros están sonrientes, y se aprecian “líneas de suelo”, reflejando que se siente más segura, con respaldo y referentes concretos.

Es recomendable que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección solicite dibujos “antes y después” de la ejecución de medidas de protección, a lo largo del seguimiento y tantas veces como se considere necesario, para constatar sus efectos en la dinámica psicológica de la NNA.

“ANTES” Y “DESPUÉS” DE LA ATENCIÓN EN EXPERIENCIA PILOTO SOBRE SISTEMAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE NNA. CHIAPAS, 2012<sup>128</sup>

128 Experiencia liderada por UNICEF México y la Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, A.C.

## 4.6.2 Determinación del interés superior del niño en el momento del seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos

Otro aspecto esencial a tener en cuenta durante el seguimiento de casos es el apego al interés superior del niño. En ese sentido,

resulta útil volver al cuadro de evaluación y determinación del interés superior del niño con base en 5 reglas prácticas:

### Regla 1: Tomar decisiones que permitan que la NNA ejerza plenamente sus derechos

En el momento del seguimiento a la ejecución de las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso, la primera regla implica que la evaluación y seguimiento es parte **formal** de las acciones de la Procuraduría de Protección. En este sentido, estos elementos también deben quedar explícitamente fundados y motivados en el plan de restitución (última columna propuesta en el cuadro guía para la elaboración del plan de restitución de derechos) y el expediente de la NNA.

Uno de los elementos más importantes a quedar plasmados es justamente adónde se quiere llegar con cada acción. Es importante evitar que se prescriban acciones de

manera rutinaria o generalizada. Para ello es importante que el objetivo de lo que se quiere lograr con cada una de las medidas de protección especial sea **específico al caso**. Sobre todo es importante que guarde estricta congruencia con el diagnóstico sobre la situación de derechos de la NNA que suscitó las medidas de protección especial para la restitución de derechos.

No solo el objetivo debe ser explícito. Parte formal del plan de restitución deberán ser las acciones de evaluación y seguimiento; éstas no deben quedar abiertas o ser arbitrarias. Es decir, **la periodicidad y método de evaluación** deberá ser parte del plan de restitución de derechos.

### Regla 2: Tomar decisiones que consideren todos los derechos de la NNA, de manera integral

La integralidad en el momento de seguimiento a la ejecución de las medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso implica dos cosas:

- La valoración de todas y cada una de las medidas de protección especial planeadas y ejecutadas
- La valoración del conjunto

En este sentido, es necesario garantizar que todas las medidas de protección especial, aún aquellas sencillas o aparentemente evidentes, sean evaluadas de manera particular. Sin embargo también será necesario prever momentos específicos para la evaluación del caso en su conjunto. Esta valoración de cumplimiento

de la ejecución de las medidas de protección especial será la oportunidad para realizar ajustes al plan de restitución de derechos en caso de ser necesario.

La evaluación integral del caso implica la participación del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección de manera simultánea e multidisciplinaria, utilizando los insumos provenientes de las evaluaciones de cada acción de ejecución de medidas de protección especial a su cargo.

De central importancia en esta valoración será la consideración y opinión de la NNA sobre el plan y su desarrollo (regla 4).

### Regla 3. Tomar decisiones que incluyan afectaciones y restitución de derechos en el futuro

La proyección futura aplicada a este momento implica dos cosas:

- Valorar si el objetivo planteado es solo una solución inmediata o parcial al problema, o si en verdad propone una situación **sostenible** en el futuro, es decir, una solución duradera. Tal vez sea necesario considerar alguna acción adicional, como una segunda etapa en el plan de restitución de derechos.
- Por otro lado, implica **prever valoraciones futuras** para conocer y atender sucesos imprevistos. Según cada caso lo amerite esto puede significar contactos programados con el caso o bien el establecimiento de líneas de comunicación para que la NNA sea quien solicite la intervención si fuera necesaria en el futuro.

### ¡Ten cuidado!

#### En el momento de dar seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos y cierre del caso, recuerda:

Los objetivos deben ser **específicos y tangibles**. No se trata de conceptos abstractos sino de observar y definir elementos medibles.

Se trata de evaluar el impacto logrado **en la vida** de la NNA y no así de dar cuenta de la cantidad de actividades realizadas en cada caso.

La **opinión** de la NNA debe ser informada y adecuada. Es decir la NNA debe conocer el plan de restitución de derechos y saber que tiene derecho a participar en su seguimiento y a pedir cambios en el mismo (regla 4).

La opinión del niño, niña o adolescente debe formar parte del registro **formal** del expediente y ser explícitamente tomada en cuenta en la fundamentación de las decisiones que se tomen en el caso (regla 5).

### 4.6.3 Constatación de expediente completo

Antes de cerrar un caso, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría constatará que el expediente está completo, con todos los formatos de reporte y la información sobre el caso en cada uno de los pasos establecidos por la LGDNNA en el art. 12:

- El expediente contiene todas las medidas de protección especial ejecutadas, por escrito, desde la detección hasta el cierre, por todas las instituciones encargadas de la ejecución de las medidas de protección especial.
- Contiene la constatación directa por parte del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, con la familia y con la NNA, de cada una de las medidas de protección especial ejecutadas y sus resultados.

### 4.6.4 Formato para reportar el cierre de caso a la Procuraduría Federal de Protección

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección determinará el formato para hacer llegar información sobre cada caso al Sistema de Información. Se sugieren los siguientes puntos mínimos:

- Copia del diagnóstico de la situación de derechos de NNA inicial.
- Copia del cuadro de medidas de protección especial del plan de restitución de derechos.
- Registros de la totalidad de las observaciones realizadas que constatan los efectos de las medidas de protección especial en la realidad de NNA (resultados de dibujos, observaciones en las visitas directas con NNA, etc.).
- Reporte sobre la situación de derechos de NNA al final de la intervención.

### 5. ANEXO

#### Taller para el inicio de actividades de la Procuraduría de Protección

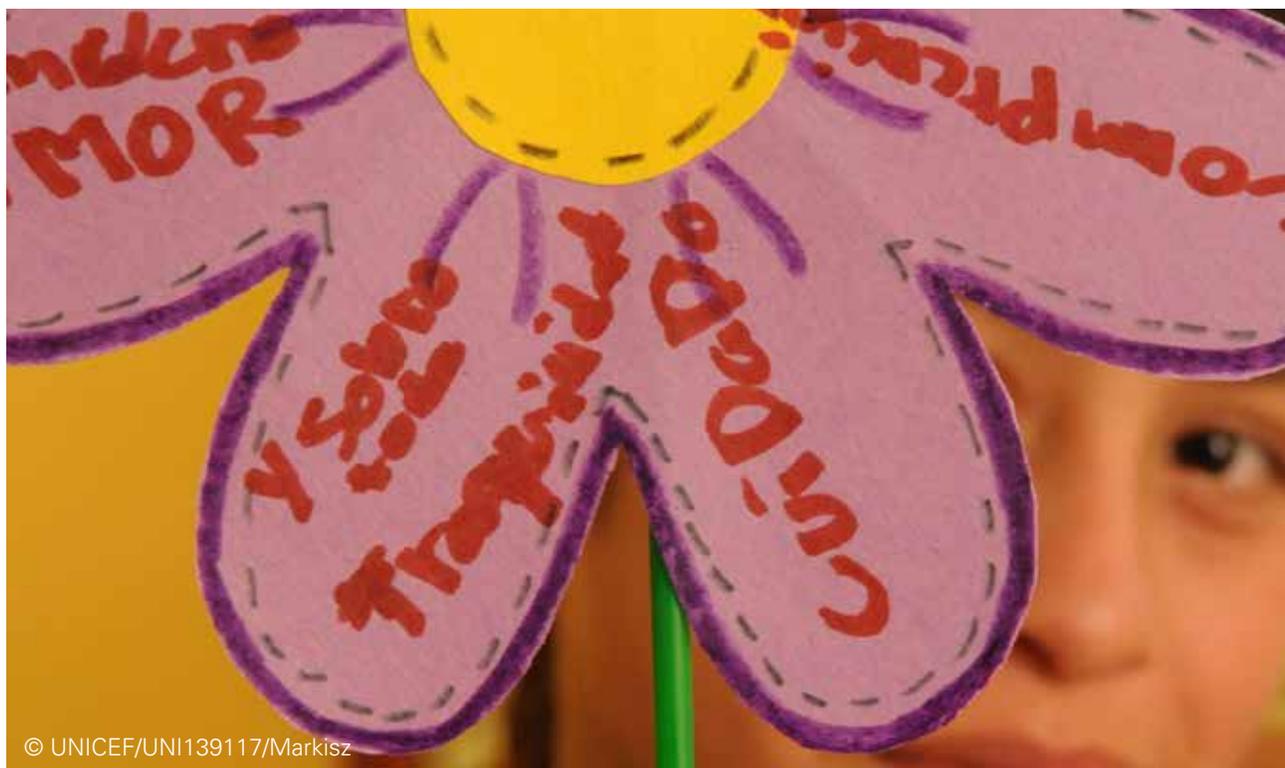
Una vez establecida la alianza para el trabajo en equipo con el municipio, ciudad o localidad, difundida la información sobre las funciones y presencia de la Procuraduría de Protección, y diseñados los formatos para el registro de casos detectados, se da inicio al trabajo de la Procuraduría de Protección por medio de un taller, impartido por los miembros de la Procuraduría de Protección, que tiene características específicas:

Se planea e imparte **una vez**, al momento en que el equipo de la Procuraduría de Protección llega a la ciudad, localidad o municipio y se presenta para iniciar sus funciones.

Se planea y **repite** toda vez que cambie el gobierno o las autoridades locales o municipales.

Se propone que, más allá de transmitir información, el taller constituya la el primer paso del establecimiento del **grupo multidisciplinario** conformado por personal de la Procuraduría de Protección, por enlaces en las demás instituciones federales, locales y municipales que ejecutan medidas de protección especial, por organizaciones civiles, etc.

La conformación de este equipo de trabajo permitirá articular tareas eficientemente a la hora de **ejecutar** las medidas de protección que la Procuraduría de Protección determine y coordine. Servirá también para explicitar el modo en que la Procuraduría se acercará a solicitar medidas de protección especial, y cómo dará seguimiento<sup>129</sup> a la ejecución de medidas de protección especial.



© UNICEF/UNI139117/Markisz

<sup>129</sup> Se explicitará más adelante, pero esencialmente el seguimiento implica el reporte de las actividades realizadas por las instituciones especializadas del Estado, y las visitas directas por parte de la Procuraduría de Protección para, no sólo tener información sobre "lo que se ha hecho", sino sobre los efectos benéficos que ello ha tenido para la restitución de derechos de NNA.

## Recomendaciones para planear el taller y convocar a los participantes

Resulta imprescindible convocar a quienes fungirán como **enlaces** y al **personal operativo** de las instituciones, asegurándose de que las personas que asistan al taller, sean las mismas que luego ejecutarán las medidas de protección especial en los casos en los que se estén vulnerando derechos a NNA. No resulta útil que solamente asistan directivos o mandos medios, si luego no serán quienes ejecuten las medidas de protección especial. El taller será práctico, y por ello la importancia de hacer llegar herramientas a quienes luego las van a usar.

Para asegurar la asistencia de enlaces y personal operativo en contacto directo con los casos, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección solicitará, previo al taller, reuniones con los mandos directivos de todas las instituciones federales, locales y municipales que ejecutan medidas de protección especial y con organizaciones de la sociedad civil, para gestionar la presencia del perso-

nal adecuado. En la medida de lo posible, los acuerdos de la reunión de gestión con cada institución se registrarán por escrito, con la firma de los asistentes.

Por tratarse de la conformación de un **grupo de trabajo** para establecer métodos para articularse y coordinarse más que de un curso teórico, se sugiere que incluya dinámicas en las que todos los asistentes **se conozcan entre sí** con nombre y apellido, y comprendan las **atribuciones y funciones** que cada uno de los demás asistentes desempeña, y el modo en que ello abona a la restitución de derechos de NNA.

Se sugiere que se utilice un formato de registro para solicitar los datos de contacto directo de todos los participantes. Los mismos se incorporarán en un apartado específico del **directorio de recursos federales, locales y municipales**, repartiendo el mismo a los participantes.



© UNICEF/UNI139115/Markisz

### Guía para la convocatoria del taller

Como mínimo, deben estar presentes en el taller para iniciar el trabajo multidisciplinario entre la Procuraduría de Protección y las instituciones que ejecutarán medidas de protección

especial para la determinación, coordinación, seguimiento y ejecución de medidas de protección especial las siguientes autoridades y miembros de la comunidad:

1. **Autoridades de procuración de justicia** Ministerios Públicos, Secretarios de Acuerdos, Peritos
2. **Autoridades de administración de justicia** Jueces y Juezas de lo Familiar, de lo Civil, de lo Penal, Mixtos y Jueces Municipales (según el caso).
3. **Autoridades estatales/municipales**, área o servidores públicos municipales, síndico, presidente municipal y otros miembros del cabildo, líderes comunitarios.
4. **Institutos de asistencia**, en particular de la Mujer y/o Secretarías para el Desarrollo y Empoderamiento de la Mujer, DIF municipal y Estatal (si tiene presencia en la ciudad, municipio o localidad).
5. Secretaría de **Salud Pública**.
6. Secretaría de **Educación**.
7. Organizaciones civiles, culturales o religiosas presentes en la ciudad, municipio o localidad con actividades vinculadas a la protección a la infancia y las familias.

#### Es muy importante

Diagnosticar con anticipación y corroborar la información sobre **quiénes** tienen que participar en el taller, para asegurar que el **personal capacitado sea el mismo** que con posterioridad ejecute las medidas de protección especial determinadas por el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección.

## ¿Qué información se transmite durante el taller?

Se sugiere que el taller incluya como mínimo las siguientes actividades y temas:

Bienvenida a los participantes y contexto general

Dinámica de presentación para “romper el hielo”

LGDNNA y sus elementos centrales

Función de la Procuraduría de Protección

Tareas de la Procuraduría de Protección

Paso 1. ¿Quiénes detectan? Formatos para la detección de casos de vulneración de derechos de NNA

Paso 2. Acercamiento a las familias y NNA

Paso 3. Diagnóstico de situación de derechos y plan de restitución

Paso 4. Gestión de medidas de protección especial

Se describe que se trata del taller para dar inicio a la tarea de gestión y articulación de la Procuraduría de Protección

Se realiza cualquier dinámica lúdica para que los participantes se presenten (nombre, institución y función)

Se describe utilizando un power point, o mediante una actividad de construcción colectiva, cuáles son los elementos centrales establecidos por la LGDNNA

Se esclarece la función de la Procuraduría de Protección como articuladora y gestora (no prestadora de servicios ni ejecutora de medidas de protección especial)

Se describen los pasos establecidos por el art. 123 de la LGDNNA. Puede resultar útil una dinámica lúdica basada en la idea de que se trata de “los mismos pasos que se utilizan para resolver cualquier problema” (ver cuadro en el procedimiento: *¿Qué es la Procuraduría de Protección?; el procedimiento del artículo 123 parece complicado, pero ten en cuenta que...*).

Se explica que cualquiera puede detectar, y se distribuyen los formatos de detección. Se describe el modo en que las instituciones y miembros de la comunidad pueden contactar a la Procuraduría de Protección para hacer llegar sus formatos de detección y reportar casos detectados.

Se describe en general la labor del equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección, para poner énfasis en la importancia de que otras instituciones no dupliquen la entrevista.

Se describe la metodología para el diagnóstico, determinación de grados de coerción, y diseño de plan de restitución.

Se describen en detalle las atribuciones de la Procuraduría de Protección para solicitar la ejecución de medidas de protección a todas las instituciones federales, locales, municipales y de la sociedad civil.

## CAJA DE HERRAMIENTAS

Atención especializada a NNA por parte de las instituciones federales, locales, municipales y de la sociedad civil

Paso 5. Seguimiento a la ejecución de medidas de protección especial

Ejercicios de aplicación

Inicio de la tarea de articulación

Entrega de directorio

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección informará sobre características centrales de la infancia y adolescencia, y el hecho de que son diferentes a las de las personas adultas, y por lo tanto requieren medidas adecuadas para la ejecución de medidas de protección especial a NNA. Se realizará una actividad que permita que cada institución construya lineamientos para la ejecución de medidas de protección especial (atención especializada) para la restitución de derechos de NNA, desde su lugar de experticia. Por ejemplo: Ministerios Públicos deben tomar declaraciones de manera adecuada, apegada al interés superior del niño; Secretaría de Salud debe informar a NNA sobre procedimientos quirúrgicos o medicamentosos, etc.

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección describirá el método por el cual solicitará informes a las instituciones sobre avances en la ejecución de medidas de protección especial. Informará también sobre las visitas de seguimiento directo con la familia y la NNA para constatar avances.

Se presentarán casos ficticios para ejercitar los conceptos anteriormente trabajados

Se solicitará a los participantes que describan los casos que conocen en los que se estén vulnerando derechos a NNA, haciendo un ejercicio general sobre pasos de detección e información sobre la familia y la situación de derechos. El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección tomará estos casos para dar inicio a su tarea en la ciudad, localidad o municipio.

Al final del curso cada asistente se queda con una copia del directorio, con los datos de contacto de los demás participantes.

## Sugerencia sobre el taller para presentar a la Procuraduría de Protección

Para llevar a cabo la capacitación, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección deberá detectar divergencias en la formación de asistentes a la capacitación y en el estilo de recepción de información<sup>130</sup> entre, por ejemplo, autoridades ministeriales y judiciales,<sup>131</sup> y autoridades municipales. Si la diferencia es extrema, en lugar de lograrse la construcción de un equipo de trabajo multidisciplinario entre las diversas instituciones, se recalcarán las diferencias.

Cuando la divergencia es amplia, el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección evaluará cuándo es recomendable capacitar a **todas las autoridades en un mismo taller**, y cuándo es necesario ofrecer **talleres personalizados previos** a diversos actores, hasta nivelar la información, formación, sensibilización y presencia de herramientas básicas para la restitución de derechos de NNA.

Los talleres personalizados previos pueden reunir diversas autoridades, o dirigirse a instituciones específicas.

El equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección acordará con mandos directivos de cada institución la impartición de dichas capacitaciones, y ofrecerá información sobre los mismos temas mencionados en la carta descriptiva sugerida, poniendo énfasis en lograr un acercamiento didáctico muy práctico, con ejemplos cercanos a la realidad cotidiana de la ciudad, localidad o municipio y de situaciones que les resultan conocidas, incorporando en la medida de lo posible gráficas, videos o ejercicios prácticos.

Las capacitaciones personalizadas **no reemplazan** la participación de todas las autoridades en el taller que da inicio al trabajo en equipo multidisciplinario para la determinación, coordinación, seguimiento y ejecución de medidas de protección especial. Una vez que el equipo multidisciplinario de casos de la Procuraduría de Protección ha ofrecido los talleres personalizados según las necesidades institucionales, se programará el taller conjunto para dar inicio a la presentación y trabajo simultáneo de **todos los actores**.

<sup>130</sup> Puede ocurrir que algunas autoridades municipales no cuenten con la información y sensibilización sobre la temática, y requieran que se transmita información de manera práctica y concreta. Las autoridades de administración y procuración de justicia, por el contrario, parecen atender y motivarse especialmente a la información que perciben como “especializada” y compleja.

<sup>131</sup> Se mencionan autoridades de procuración y administración de justicia como esenciales, aunque no son las únicas instituciones del Estado que prestan servicios especializados, porque su actuar sí resulta esencial para dictar medidas de protección especial vinculadas a protección y/o protección de la situación jurídica de NNA, medidas urgentes de protección.



© UNICEF/UN018655/Zehbrauskas

**Sistema Nacional para el Desarrollo  
Integral de la Familia (SNDIF)  
Emiliano Zapata 340, Santa Cruz Atoyac  
03310, Ciudad de México, México  
Tel. (55) 3003 2200  
[www.dif.gob.mx](http://www.dif.gob.mx)  
Twitter: @DIF\_NMX  
Facebook: SNDIF**

**Fondo de las Naciones Unidas para la  
Infancia (UNICEF) México  
Paseo de la Reforma 645, Lomas de Chapultepec  
11000, Ciudad de México, México  
Tel. (55) 5284 9530  
[www.unicef.org.mx](http://www.unicef.org.mx)  
[mexico@unicef.org](mailto:mexico@unicef.org)  
Twitter: @UNICEFMexico  
Facebook: UNICEFMexico**

**Fotografía de portada: © UNICEF México/MRamos  
Diseño: ENTEVERDE DCG. Constanza Renán**