

Defensoría de la Niñez y Adolescencia



**PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS**

Informe de Supervisión a las Instituciones del Sistema de Protección Especial.

Guatemala, marzo de 2020.

I. ANTECEDENTES.

En virtud del mandato conferido, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, desde el año 2011, realizó supervisiones y monitoreos al Hogar Seguro Virgen de la Asunción a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Derivado de ello, en el año 2013 el Procurador de los Derechos Humanos emitió resolución dentro del expediente ORD.GUA.3153-2013/DE, en la cual declaró la violación de diferentes derechos humanos, tales como la dignidad, la seguridad y la integridad de la niñez y adolescencia internada en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, emitiendo para el efecto una serie de recomendaciones a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Posteriormente en el año 2016 en los meses de septiembre y octubre, se dió una evasión de proceso masiva de 52 adolescentes mujeres del Hogar Seguro Virgen de la Asunción. La Procuraduría General de la Nación presentó denuncia ante el Juzgado del Área Metropolitana de Niñez y Adolescencia. En virtud de lo anterior, el Juzgado Sexto de Niñez y Adolescencia emitió resolución, en la cual ordenó a la Procuraduría de los Derechos Humanos realizar un monitoreo semanal de las condiciones de atención que el Hogar Seguro Virgen de la Asunción brinda a los niños, niñas y adolescentes. Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia en coordinación con la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, recomendaron el cierre paulatino del hogar, sin embargo, en la sentencia, la jueza solicitó realizar mejoras al lugar en el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales para la atención de los niños, niñas y adolescentes –NNA–.

El 11 de noviembre de 2016, la Procuraduría de los Derechos Humanos, presentó ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos -CIDH-, solicitud de medidas cautelares a favor de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban bajo medidas de protección y abrigo en dicho hogar.

El 12 de marzo de 2017, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos –CIDH– otorgó medidas cautelares, dentro del expediente 958-16 a favor de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, en las cuales establecieron una serie de acciones que se debían realizar para proteger la vida e integridad personal de los NNA, bajo medidas de protección y abrigo en los hogares de la SBS.

Dentro de las medidas, la CIDH solicitó al Estado de Guatemala que:

- a. Adopte las medidas necesarias para proteger la vida e integridad personal de los NNA que se encuentre en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, incluyendo a aquellos que han resultado con quemaduras u otras afecciones físicas y psicológicas como resultado del incendio producido el 8 de marzo de

2017. Estas medidas deben ser adoptadas por el Estado, atendiendo a la condición de NNA de los beneficiarios, en ese sentido, orientadas por el principio del interés superior de NNA.
- b. Adopte las medidas necesarias para asegurar que las condiciones en las que se encuentran los NNA en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción se adecúen a los estándares internacionales aplicables mientras que el Estado emprende medidas efectivas para promover la reintegración a sus familias, cuando sea posible y con los apoyos necesarios o identifiquen alternativas de cuidado que sean más protectoras. En consistencia con lo anterior, la Comisión solicitó al Estado que aplique las medidas adecuadas para apoyar y asistir a las familias de la NNA para facilitar su reintegración y prohíba el ingreso de más NNA al Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
 - c. Concierte las medidas a adoptarse con los beneficiarios y la solicitante; y el informe sobre las acciones adoptadas a fin de investigar los hechos alegados que dieron lugar a la adopción de la medida cautelar y así evitar su repetición.

El incendio acontecido el 08 de marzo de 2017 en una de las aulas del hogar, en el que fallecieron 41 adolescentes y 15 sobrevivientes resultaron gravemente heridas, provocó el cierre abrupto de las instalaciones del Hogar Seguro Virgen de la Asunción, así como la creación de nuevos centros de atención. En ese marco, la Secretaría de Bienestar Social habitó 6 espacios físicos como hogares abrigo en la ciudad de Guatemala y Mixco, para la atención de NNA con discapacidad y NNA bajo medidas de protección, así mismo se realizaron los traslados de NNA a los hogares que se encuentran en los departamentos de Quetzaltenango y Zacapa.

El 21 de julio de 2017, el Procurador de los Derechos Humanos emitió una resolución en la que se declara la violación de los siguientes derechos humanos:

- a. A la vida, integridad, dignidad, seguridad y protección de las cuarenta y un adolescentes que fallecieron en el incendio ocurrido en la Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción.
- b. A la vida digna, seguridad y protección de las 15 adolescentes sobrevivientes del incendio.
- c. A la dignidad, educación, salud, alimentación, protección contra toda forma de violencia e integridad personal en su dimensión psicológica, de seguridad y protección; de todos los NNA albergados y personal administrativo que se encontraba en el hogar seguro el 8 de marzo de dos mil diecisiete.

En tal sentido, el Procurador de los Derechos Humanos emitió recomendaciones a los tres organismos del Estado con el fin de realizar las acciones necesarias, para

que, en cumplimiento de sus atribuciones legales, y como muestra de voluntad política, aseguraran el Sistema Integral de Protección a la Niñez y Adolescencia de acuerdo con la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003¹.

Así mismo se realizaron las siguientes recomendaciones:

1. A la entonces Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la Republica, licenciada Heidi Nineth Estrada Arreaga:

- a. Realizar las acciones urgentes para verificar las condiciones de los NNA y personas con discapacidad, que se encontraban abrigadas en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, así como, de todos aquellos que se encuentren institucionalizados en los hogares a su cargo, para establecer su situación actual, la atención que se les brinda y todas las acciones que se estén llevando a cabo para su rehabilitación después de los hechos ocurridos el 7 y el 8 de marzo, informando a esta Institución en el plazo de quince días, de los hallazgos y acciones realizadas.
- b. Implementar medidas urgentes para garantizar en los casos donde corresponda, la reinserción familiar y social y el desarrollo de los NNA que se encontraban abrigados en el Hogar seguro Virgen de la Asunción, facilitando todos los espacios de coordinación institucionales necesarios.
- c. Elaborar e implementar con enfoque integral, criterios de clasificación de las NNA a quienes se les otorga medidas de protección y abrigo en los hogares a su cargo, estos criterios deben en todo momento evitar la discriminación por razones de género, étnicas, económicas, culturales, orientación sexual, identidad de género, discapacidad entre otros.
- d. Diseñar un modelo estandarizado para los hogares a su cargo, en observancia de la Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de Naciones Unidas, en cuanto a las condiciones mínimas para su funcionamiento, desde la infraestructura, servicios que prestan, hasta el personal especializado con el que se debería de contar. Este modelo deberá de implementarse tanto en los hogares ya existentes, como en los nuevos hogares que está promoviendo la Secretaría, a fin de que los mismos cumplan con su objetivo de proteger a los NNA, garantizando la atención especializada que contribuya no solo al respeto de

¹ Resolución emitida dentro de los expedientes EXP.EIO.GUA.3184-2017/DE Y EXP.ORD.GUA. 3243-2017/DE.

sus derechos humanos, sino además a asegurar su recuperación emocional y física, esto en ningún caso significa que para cumplir con las recomendaciones realizadas se creen más hogares, y que a través de ello se promueva la práctica de institucionalización de más NNA sin atender de fondo sus necesidades.

- e. Desarrollar perfiles, de acuerdo con las causas que dieron origen a la protección, para garantizar que el personal de los hogares a su cargo sea competente para brindar atención a los NNA, así como resguardar su integridad y seguridad, con observancia del respeto de sus derechos humanos.
- f. Que en virtud de que las medidas de protección y abrigo son para todos los NNA que no cuentan con recurso familiar idóneo, lo que incluye adolescentes que han cumplido su sanción en Centros Juveniles de Privación de Libertad, y conociendo las realidades que enfrentan dichos centros, tal como se evidenció en la resolución dentro del expediente EIO.GUA. 47-2015/DE, de fecha dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, resulta necesario que se implementen hogares especializados para los perfiles de estos NNA, que puedan servirles como transición para apoyarles en su proceso de reinserción social y familiar.
- g. Implementar medidas de control y fiscalización en cuanto a los alimentos que son entregados a los NNA, dentro de los hogares de abrigo y protección, para que se cumplan con los horarios de cada comida, con los estándares nutricionales, buena calidad y que cumplan con lo adjudicado en los procesos de licitación. De no ser así, se inicien los procesos legales correspondientes, por incumplimiento de contrato.
- h. Empezar todas las acciones legales y administrativas que sean necesarias, como parte de la investigación que debe realizar la SBS respecto de los hechos ocurridos el 7 y 8 de marzo, que contribuyan además a resguardar la seguridad e integridad de los NNA reubicados en otros hogares a partir de la emergencia.
- i. Realizar las coordinaciones necesarias con el Ministerio de Educación para que los NNA abrigados en los hogares a su cargo, puedan continuar con su formación educativa y con ello asegurar que su derecho a la educación no se vea vulnerado por las medidas de protección dictadas.
- j. Coordinar con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Procuraduría General de la Nación, jornadas integrales de salud, dirigidas a los NNA albergados en los hogares a su cargo, mismas que sean permanentes a efecto de identificar enfermedades o infecciones que puedan padecer y con ello proveer el tratamiento necesario. De igual forma coordinar para implementar los programas de prevención y promoción de

la salud necesarios.

- k. Solicitar a la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, -CONRED-, la práctica de evaluaciones a la infraestructura de todas las instalaciones de los hogares a su cargo y de condiciones mínimas con las que deben contar con el objeto de prevenir cualquier emergencia, así como la ocurrida dentro del Hogar Seguro, el ocho de marzo de dos mil diecisiete.
- l. Finalmente, atender todas las recomendaciones que ha realizado la Procuraduría de los Derechos Humanos respecto de los hogares a su cargo, puntualmente de los hechos que ocurrían en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, esto con el fin de evitar que hechos como los ocurridos el 7 y 8 de marzo de 2017 se repitan.

AL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-:

- a. Realizar verificaciones periódicas a los hogares de protección y abrigo, en cuanto a requisitos mínimos y autorización para su funcionamiento; de los hallazgos remitir informe a las instituciones que correspondan.
- b. Agilizar los procesos para la identificación de NNA en estado de adoptabilidad y contribuir, en la medida de su mandato, a la identificación de familias sustitutas y con ello coadyuvar a reducir la utilización de la medida de institucionalización como medida de protección y abrigo, facilitando la generación de vínculos familiares en los NNA.
- c. Coordinar con el Organismo Judicial acciones urgentes en beneficio de los NNA institucionalizados para agilizar la resolución de adoptabilidad e iniciar con el proceso de adopción, respetando y garantizando el interés superior del niño y el derecho a la familia, para lograr reducir el plazo a los procesos de adopción de NNA institucionalizados.
- d. En consideración a los hechos sucedidos el 7 y 8 de marzo, designar a personal de turno para atender a los casos que puedan darse fuera de la jornada ordinaria de trabajo y con ello contribuir a respuestas y coordinaciones ágiles en beneficio de los NNA con medidas de protección en hogares de protección y abrigo.

El 7 de agosto de 2017, el Procurador de los Derechos Humanos emitió una segunda resolución con base en 8 expedientes acumulados en el expediente EIO.GUA16562-2016/DE; en la que resolvió declarar violación a los siguientes derechos humanos: a la integridad, dignidad, seguridad y protección a la niñez y adolescencia; exigiendo a las autoridades de la Secretaría de Bienestar Social que cumpla con lo establecido en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos, con el fin de no vulnerar los

derechos humanos de los NNA y así garantizar que no se repitan los hechos denunciados en el expediente.

Así mismo recomendó a las autoridades de la Secretaría de Bienestar Social:

1. Se realicen las acciones necesarias para verificar el estado y las condiciones de los NNA y personas con discapacidad, que se encuentran en los hogares anexos, para así implementar métodos idóneos para su rehabilitación.
2. Crear una normativa en donde se establezca el perfil con el que debe de cumplir todo el personal que labora en los hogares a su cargo, para que se brinde una adecuada atención a los NNA.
3. Girar instrucciones para que se realicen visitas a los distintos hogares que dirige, para que se pueda garantizar que el trato hacia los NNA se dé con total observancia a los derechos humanos.

Ese mismo 7 de agosto de 2017; el Procurador de los Derechos Humanos emitió una tercera resolución con base en quince expedientes acumulados dentro del expediente ORD. GUA. 3168-2017/DE; en el que se resolvió declarar violación de los derechos humanos a la vida, integridad personal, salud, dignidad, seguridad y protección a la niñez y adolescencia, de los NNA albergados en los hogares anexos del Hogar Seguro Virgen de la Asunción. Así mismo, exigió enérgicamente a las autoridades de la SBS, que se cumpla en todo momento con lo establecido en la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, los tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos, con el fin de proteger la vida.

Se recomendó a la Secretaria de Bienestar Social:

- a. Crear expedientes de cada uno de los NNA.
- b. Realizar las acciones necesarias para verificar el estado y las condiciones de vida de los NNA que se encuentran en los hogares de abrigo a cargo de dicha secretaria, para así implementar métodos idóneos para su rehabilitación y brindar una vida digna.
- c. Crear una normativa en donde se establezca el perfil con el que debe cumplir todo el personal de los hogares a su cargo, para que se brinde una adecuada atención a los NNA.
- d. Girar instrucciones, a quien corresponda, a efecto de que se realicen supervisiones constantes a los distintos hogares que están a su cargo para que se garantice el buen trato hacia los NNA con total observancia de los derechos humanos.

II. JUSTIFICACIÓN.

Con la entrada en vigencia de La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEY PINA), Decreto 27-2003, según artículo 90: “ se crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, cuyas facultades son la defensa, protección y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, ante la sociedad en general, así como el efectivo cumplimiento de las disposiciones que en esta materia precisa el ordenamiento jurídico nacional, la Constitución Política de la República y otros convenios, tratados, pactos y demás instrumentos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por el Estado de Guatemala”.

Así mismo, entre las funciones que le han sido delegadas a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia están las contenidas en el artículo 92, entre ellas: “Velar porque las autoridades encargadas de brindar protección a los niños, niñas y adolescentes cumplan con sus atribuciones y que en su actuación se atienda lo dispuesto en la Convención sobre los Derechos del Niño”. Otra de ellas es “Supervisar instituciones gubernamentales y no gubernamentales que atienden a niñas, niños y adolescentes, para verificar las condiciones en que se encuentran a efecto de que adopten las medidas pertinentes en la protección de niños, niñas y adolescentes, así como darle seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones formuladas”.

En respuesta al mandato legal de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, es fundamental la continuación de las acciones de supervisión y monitoreo a las entidades estatales que atienden a niñas, niños y adolescentes, siendo importante conocer la articulación entre las distintas instituciones para la garantía de los derechos humanos de la niñez y adolescencia.

Para el año 2020, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia ha considerado supervisar a las instituciones que conforman el Sistema de Protección Especial tomando en consideración que, dentro de este Sistema se encuentran varias instituciones garantes de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, entre ellas, la Procuraduría General de la Nación, el Organismo Judicial, el Consejo Nacional de Adopciones, la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia, la Policía Nacional Civil, la CONRED, el Ministerio Público y la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia; tomando en consideración que esta última, brinda protección y abrigo a niñas, niños y adolescentes que carecen de recurso familiar idóneo, que han llegado a un Sistema de Protección Especial, por amenaza o vulneración de

los derechos humanos, considerando que a la fecha no existe un Sistema de Protección Especial que garantice el interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

Es importante la supervisión a las instituciones que conforman el Sistema de Protección Especial para velar porque articulen esfuerzos para la garantía y restitución de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, de forma que los programas existentes en cada una de las instituciones respondan a su mandato legal, priorizando el interés superior del NNA.

Base Legal

1. La Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 51 establece que es deber del Estado proteger a las niñas, niños y adolescentes.
2. La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto 54-86 reformado por el 32-87, le confiere al Procurador de los Derechos Humanos, la facultad de supervisar la administración pública y emitir recomendaciones con el fin del restablecimiento de los derechos humanos vulnerados.
3. La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto 27-2003; en sus artículos 90 al 92 crea la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, y le asigna facultades específicas para la defensa y protección de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, así mismo confiere la facultad para la supervisión y monitoreo de las organizaciones públicas y privadas que brinden atención a NNA.
4. La Ley de Adopciones, Decreto No. 9-2009 y su reglamento, crea el Consejo Nacional de Adopciones, que tiene a su cargo la autorización y control de los hogares de protección y abrigo para la atención de NNA.
5. La Convención sobre los Derechos del Niño y las recomendaciones realizadas por el Comité de Derechos del Niño al quinto y sexto informe presentados por Guatemala en 2018 en relación al avance en el Cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño.
6. Directrices de Cuidado Alternativo y los Estándares de Calidad para la atención de niños, niñas y adolescentes en entidades de abrigo temporal del Consejo Nacional de Adopciones.
7. Objetivos de Desarrollo Sostenible: El Estado de Guatemala adoptó oficialmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la reunión de Alto Nivel de las Naciones Unidas celebrada en septiembre de 2015. Esta agenda está enfocada en las personas, el planeta y la prosperidad y tiene

como propósito combatir la pobreza, la desigualdad y el cambio climático durante los próximos 15 años, haciendo énfasis en las necesidades de la población más vulnerable de tal manera que “nadie se quede atrás”.

III. OBJETIVOS.

Objetivo general

Verificar la atención que se brinda a los NNA en las instituciones del Sistema de Protección especial, en el marco de los estándares nacionales e internacionales de derechos humanos.

Objetivos específicos

1. Supervisar el cumplimiento del mandato de cada una de las instituciones que conforman el sistema de protección especial.
2. Verificar los programas de atención especializados en niñez y adolescencia en las residencias de la Secretaría de Bienestar Social que brindan atención a la niñez y adolescencia.
3. Determinar las acciones de coordinación entre las instituciones del sistema de protección especial.
4. Supervisar los programas de atención especializados dirigidos a niñez y adolescencia migrante, en Hogares Públicos y privados.

IV. Hallazgos identificados del 17 al 21 de febrero de 2020: (HOGARES)

Según lo establecido en las Directrices de cuidado alternativo de Naciones Unidas y lo establecido en los Estándares Nacionales del Consejo Nacional de Adopciones, CNA, se determinó lo siguiente:

1. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES MUJERES ZAFIRO I

Este hogar está atendiendo una población de *38 adolescentes mujeres, 22 entre las edades de 13 a 15 años y 16 entre las edades de 16 hasta que cumple 18 años. Esta residencia tiene una capacidad instalada para 25 adolescentes, no se identificaron casos de adolescentes que se identifiquen como LGBTIQ+. Se pudo constatar que no cuentan con un protocolo de atención para Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género.*

Las adolescentes se encuentran dentro del hogar según su perfil, de acuerdo a lo que denominan “*Riesgo Social*”. Son ubicadas en el mismo, de acuerdo con la implementación de un protocolo general de la Dirección de Protección Residencial

de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, SBS, además, cuentan con una guía de normas y reglas que las adolescentes deben conocer y aceptar cuando ingresan.

Las adolescentes son atendidas en el hogar por medidas de protección, en varias circunstancias, según se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Perfil de las adolescentes

Perfil	No. de adolescentes
Estado de adoptabilidad	02
Sin recurso familiar	01
Con problemas de consumo de sustancias psicoactivas	22
Víctimas de maltrato infantil	01
Víctimas de violencia sexual	12
TOTAL	38

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Se identificó que actualmente cuentan con normas internas, un plan anual de actividades, si tienen un expediente por cada NNA bajo protección y abrigo en el hogar y se maneja un libro de control de ingresos y egresos de los NNA.

Dentro de la revisión de expedientes se pudo establecer que cuentan con un expediente por cada adolescente que se encuentra dentro del hogar, observándose que los mismos integran áreas específicas: legal, psicológica, social, educativa y médica.

Se realizó una revisión de expedientes de forma aleatoria, identificando que sí cuentan con documentos de identificación, de medidas de protección y copias de actas de audiencias.

Con relación al área de trabajo social, no registra informes sociales, tampoco informe de visitas de los padres de la adolescente. Se está implementando la *escuela*

para padres, sin embargo, el expediente no registra el control de asistencia o convocatorias a los padres de familia.

En el área educativa, cuenta con informe de evaluación, indicando la forma de educación, se constató que no cuentan con certificados de estudios, ni informes de asistencia a talleres ocupacionales.

En el área de atención psicológica, se indica que se brinda atención individual, sin embargo, en el expediente no consta el plan de vida e informes psicológicos, relacionados a la atención de las adolescentes.

En general se puede establecer que el expediente se encuentra distribuido de la forma que establece el Consejo Nacional de Adopciones (CNA), sin embargo, falta información detallada y documentos en las áreas de trabajo social, psicología y educación.

El hogar es de construcción formal, con paredes de block y techo de lámina con cielo falso, al entrar hay un corredor donde se encuentra la persona de seguridad que tiene a su cargo el registro de los visitantes, luego hay un área utilizada como sala de usos múltiples, en dicho lugar reciben a las visitas las adolescentes y es utilizado como área de talleres. Al lado derecho se ubica la oficina de la encargada del hogar, así mismo cuenta con un corredor. Del lado derecho se encuentran los dormitorios, la clínica médica, la oficina de psicología y de trabajo social y las bodegas; y del lado izquierdo la cocina, comedor y sala de estar, al final de pasillo, se ubican los sanitarios y las duchas, también la pila, las lavadoras y el área de secado de la ropa.

En el área de dormitorios no hay sanitario con ducha, se utilizan los del área común. Han habilitado 8 dormitorios, el más grande se encuentra habilitado con 6 literas. Los otros 7 dormitorios, tienen entre 1 y 3 literas, por el espacio físico de los dormitorios. Todos cuentan con módulos o closets para la colocación de las pertenencias de las adolescentes: ropa, zapatos, artículos de aseo personal, etc. No todos los dormitorios tienen ventanas al exterior que permitan la ventilación.

En el área de oficina no se cuenta con suficientes escritorios y sillas, tampoco con equipo de cómputo y el área física es muy pequeña, sin ventilación natural. No hay un área de comedor para el personal, tampoco cuentan con servicio sanitario específico para trabajadores, las paredes si se encuentran pintadas y el techo es de lámina con cielo falso.

En el hogar no se cuenta con un área especial o infraestructura necesaria para personas con discapacidad. Respecto a los servicios básicos, cuentan con agua potable, la cual llega por un tiempo aproximado de 2 horas al día, por lo que se han instalado toneles plásticos con el fin de que cuenten con el vital líquido para las

actividades diarias. El día de la visita el agua potable no estaba siendo distribuida con fluidez. No cuentan con servicio telefónico, ni internet.

Con relación al cumplimiento del estándar número 9 de los Estándares de Calidad para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes del Consejo Nacional de Adopciones, se pudo observar, que dentro del hogar no existe una ventilación adecuada, debido a que todo está techado, estimándose un riesgo para las adolescentes y los colaboradores del hogar, debido a que una mala ventilación dentro de una vivienda, constituye un grave riesgo para la salud de sus ocupantes, y sus consecuencias pueden alcanzar desde problemas respiratorios en el día a día, hasta enfermedades crónicas e incurables, con especial incidencia en personas con bajas defensas.

Con relación a la iluminación, se considera que es suficiente, ya que hay láminas que permiten el ingreso de ésta, además, cuentan con energía eléctrica, en las áreas de dormitorios no ingresa la luz natural, por lo que son auxiliadas por la energía eléctrica, la cual es opaca por la altura de los techos.

No se observaron marcadas rutas de evacuación y emergencia en la residencia, las cuales son útiles para disminuir los riesgos de un desastre, solo cuentan con un extintor en el área administrativa, no hay en otros lugares, colocando en peligro a las adolescentes, quienes pueden sufrir lesiones sí no se dispone de estas rutas.

Cuentan con un área asignada como bodega de artículos de limpieza y ropa, la cual no se encuentra abastecida con lo necesario ya que, cuando es requerido, llevan lo necesario de una bodega principal.

Las fechas de vencimiento de los productos que tienen en la bodega, al momento de la supervisión es adecuada, considerando la alta movilidad de los enseres y alimentos.

A pesar de contar con una cocina, en la residencia no se preparan alimentos formales y la comida que se les proporciona a las adolescentes la distribuye una empresa privada. Únicamente preparan refacciones cuando las adolescentes salen a alguna actividad, la cual está a cargo de una persona de la cocina. No se observó la existencia de una alacena con alimentos. Se encuentran en buen estado los platos, vasos y cubiertos en donde se les sirven los alimentos a las adolescentes, la cocina cuenta con estufa, en donde se calientan los alimentos previos a ser servidos.

Respecto a la salud, se pudo establecer que cuentan con una clínica médica, equipada con un área para la evaluación de pacientes, no cuentan con equipo para realizar exámenes radiográficos, cuentan con camilla y silla de ruedas, no hay

material médico quirúrgico, cuentan con los medicamentos necesarios, para brindar atención a las adolescentes.

Al momento de realizar la visita se entrevistó al médico encargado del departamento de atención especializada; quién indicó que, dentro de los padecimientos más frecuentes en las adolescentes están: enfermedades pépticas, infecciones respiratorias superiores, infecciones en la piel, infecciones de transmisión sexual, VPH (3 casos de adolescentes víctimas de violencia sexual), y abuso del consumo de sustancias.

Considerándose que el área médica, no reúne las condiciones de espacio y equipo necesarias para la atención de las adolescentes. En este caso el médico indicó que, no cuenta con pesa para la realización de su trabajo, ya que la única que hay en el hogar, la tiene la nutricionista.

En el área psicológica hay una profesional en psicología, sin embargo, comparte el espacio físico con la profesional de trabajo social para sus acciones administrativas y abordaje a las adolescentes.

Las adolescentes dentro del hogar cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de Educación, en dos modalidades; presencial, los fines de semana, y a distancia, en la modalidad de Centro de Educación Extraescolar CEEEX. En el hogar cuentan con los niveles educativos de primaria, básico y diversificado; sin embargo, dentro de los expedientes aún no se cuenta con las constancias de inscripción para el ciclo escolar 2020.

Al momento de egresar del hogar, a cada adolescente se le emite una certificación de estudios durante el tiempo que estuvo bajo protección, mismo que se encuentra avalado por el Ministerio de Educación. Las adolescentes han sido incluidas en el CEEEX, del Ministerio de Educación y han realizado las coordinaciones para que reciban clases según nivel académico dentro de las instalaciones de la residencia, en plan fin de semana.

El área para la recreación, que indicaron tener, es la sala de estar, en donde cuentan con un televisor y el patio, en donde realizan actividades como deporte y zumba; asisten al club de niñas, en donde realizan actividades de lectura, ciencia y química; además, se han planificado actividades como visitas a los museos.

2. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES MUJERES ZAFIRO II

La residencia Zafiro II, al 16 de febrero de 2020, contaba con una población de 26 adolescentes entre las edades de 13 hasta que cumple 18 años, teniendo capacidad para 16 adolescentes del género femenino; no se identificaron casos de población LGTBI.

Las adolescentes se encuentran dentro del hogar de acuerdo con el perfil denominado *maltrato*, sin embargo, se han identificado casos, en donde las referencias para su institucionalización han sido “*rebeldía*” y *estrés post-traumático*.

Cuentan con un protocolo de ingreso y un protocolo para la ubicación de las NNA, dentro del hogar, para que se establezca el perfil de las adolescentes; no obstante, derivado de las órdenes judiciales, las adolescentes que ingresan no siempre cumplen el perfil que se atiende en el hogar. También cuentan con una guía de normas y reglas establecidas, que las adolescentes deben conocer y aceptar cuando ingresan.

Las adolescentes son atendidas en el hogar, por medidas de protección por varias circunstancias, dentro de las cuales se pueden indicar: estado de adoptabilidad, sin recurso familiar, víctimas de violencia general, víctimas de maltrato infantil, víctimas de violencia sexual, con padres/madres privados de libertad, con problemas psiquiátricos, una adolescente con discapacidad cognitiva leve, vínculos a pandillas, todas remitidas por juzgados de competencia, validados con una orden judicial o por traslados internos, dentro de la misma Secretaría de Bienestar Social.

Tabla No. 2.
Rango de edades de las adolescentes en el Hogar

Rango de edad	Mujeres	Total
0-3	0	0
4-6	0	0
7-12	0	0
13-15	21	21
16-18 menos un día	5	5
Total	26	26

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las adolescentes y el personal a su cargo cuentan con normas internas que deben conocer comprometiéndose a cumplir con ellas. No cuentan con un plan anual de actividades, pero sí una distribución sobre las actividades a las cuales las adolescentes asisten: *ballet*, teatro, salidas al Campo Marte y Parque Erick Barrondo.

Para el control de ingresos y egresos de las personas que transitan por el hogar, se ha habilitado un libro, en el cual también se registran las visitas que realizan los padres de familia a las adolescentes internas. Los horarios para las visitas ya están

establecidos; los viernes de 10:00 a 16:00 horas, las cuales deben ser autorizadas por el juez y al momento de la visita deberán de presentar la orden judicial de autorización, en conjunto con la partida de nacimiento.

Cada adolescente tiene un expediente, en el que se integra toda la atención recibida dentro del hogar. Se estableció que los informes están divididos en: área legal, psicológica, social, educativa y médica; compuestas por medidas de protección, copias de actas de audiencias, informes psicológicos y un plan de vida, haciéndose la observación que una copia de dichos informes es enviada a la Dirección de Hogares de Abrigo y Protección a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Se seleccionaron tres expedientes al azar, de los cuales se resguarda la identidad de la adolescente y la confidencialidad de la información, en respeto a la integridad de las adolescentes.

Con relación al área legal, se identificó que dos de los tres expedientes, no tenían documento de identificación. En el área de trabajo social, no se pudo identificar si se habían realizado visitas domiciliarias, asistencia de los padres a *Programas para Padres*, registro de visitas de los familiares y llamadas telefónicas, toda vez que no estaba incluida la información dentro del expediente.

En lo que corresponde al área educativa, si había un informe de evaluación, pero no se indicaba la modalidad de educación (presencial, semipresencial, otra). En dos de los tres expedientes verificados, se constató que no tenían certificados de estudios, así como informes de asistencia a talleres ocupacionales.

En dos de los tres expedientes, que fueron revisados, el área de atención psicológica se encontraba totalmente vacía, en el tercero, se encontraba un informe realizado en el año 2018. Aunque se encontraba integrada una hoja de atención, esta no reflejaba la intervención realizada por trabajo social y psicología.

En caso de la infraestructura, cuentan con una oficina administrativa, una de trabajo social, una clínica de psicología, así mismo, se tiene una estantería asignada para el resguardo de los expedientes. Las áreas de recreación libre están integradas por un patio y un corredor, donde también reciben visitas. Las áreas de recreación cerrada cuentan con una televisión para transmitir películas que apoyen el aprendizaje adecuado y la recreación de las adolescentes.

Hay dos dormitorios habilitados, donde se encuentran ubicadas 24 adolescentes distribuidas en 10 y 14 respectivamente, siendo este el límite de dormitorios en la residencia. En uno de los dormitorios tienen ubicadas cinco literas y en el otro tres, lo cual puede ser indicativo de que varias adolescentes duermen en el suelo. Las colchonetas y cubrecamas están en buenas condiciones. El personal indicó que la ropa de cama se lava cada ocho días. No cuentan con almohadas o sobrefundas.

Para las 24 adolescentes, están habilitadas dos duchas y dos sanitarios, lo que implica que doce adolescentes deben gestionar los turnos correspondientes para su utilización. Las responsables de la limpieza de los sanitarios son las educadoras, quienes indican que realizan la limpieza de estos servicios tres veces al día.

El servicio básico de agua potable no es constante en la residencia, motivo por el cual deben llenar recipientes para tener agua almacenada. La energía eléctrica es constante. El servicio telefónico para el uso de las adolescentes es proporcionado por la trabajadora social, el cual es eficiente. El servicio telefónico para el área administrativa, la extracción de basura, el manejo de los desechos y las áreas para depósito de basura, se encuentran en buenas condiciones.

El hogar tiene un área destinada para comedor, sin embargo, es utilizado para múltiples actividades por la falta del espacio físico necesario. Las sillas, las mesas y los utensilios se encuentran en buenas condiciones. El área es iluminada, ventilada y tiene condiciones higiénicas adecuadas. El microondas es la herramienta utilizada para calentar la comida que proporciona la empresa designada.

Durante la visita se observó que dentro del hogar hay áreas de ventilación e iluminación y hay espacios de distribución ordenados y limpios, en términos generales, en buenas condiciones.

En las instalaciones de la residencia se observaron rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos de un desastre, aunque solo cuentan con un extintor.

Cuentan con un área asignada como bodega de artículos de limpieza y ropa, la cual se encuentra abastecida. El área donde se ubica la bodega cuenta con iluminación y áreas de ventilación. Las fechas de caducidad de los productos de limpieza son las adecuadas, puesto que todavía tienen un tiempo considerable para su utilización.

A pesar de contar con una cocina, no preparan alimentos formales y la comida que se proporciona la distribuye una empresa privada, por lo que únicamente cuando las adolescentes salen a alguna actividad, les preparan raciones frías.

La clínica médica está a cargo de una enfermera, con escolaridad de nivel diversificado, graduada de enfermera auxiliar, con especialidad en sala de operaciones. Ocupa el cargo desde hace 3 años, y labora en el horario comprendido de las 8:00 a las 16:30 horas, de lunes a viernes. No se cuenta con enfermera de turno por las noches ni para los fines de semana.

El promedio de atención es de seis a ocho pacientes diarios y no se entregan registros al Sistema de Información Gerencial de Salud, SIGSA, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. La capacidad instalada para el servicio es de dieciséis adolescentes y actualmente lleva el control de veintiséis, aunque refirieron que cuenta con la capacidad para atender a todas las adolescentes que requieran atención médica, por lo cual, según indican, no se ha dejado de atender a ninguna paciente.

Los especialistas asignados para las residencias son un psiquiatra y una nutricionista, si se necesita otro tipo de atención en otras especialidades deben realizar el traslado correspondiente de la o las adolescentes, al hospital de referencia que corresponda. Con relación a la atención médica como tal, cuentan con los servicios profesionales de un médico que se encuentra disponible al llamado. La enfermera también puede llegar extraordinariamente, si fuera necesario, para solicitarle apoyo.

Los padecimientos más frecuentes o por lo cuales consultan las adolescentes, son: golpes, cefaleas, dolores menstruales, dolores de muelas y dolores de estómago, los cuales son tratados a través de una lista de medicamentos trazadores (o de uso frecuente), que se encuentran abastecidos, entre ellos, psiquiátricos, analgésicos, antihistamínicos, benzoato de bencilo, ketokonazol, loratadina y ambroxol. Si en dado caso no se encuentra el medicamento en la clínica, se procede a informarle al director para que realice los requerimientos necesarios; o bien, se cubre esta necesidad a través de muestras médicas proporcionadas por casas farmacéuticas. El abastecimiento de los medicamentos se efectúa de forma mensual.

La mayor frecuencia de traslados a otras especialidades ha sido por caries, flujos e infecciones de transmisión sexual, menstruación irregular y oftalmología. Todos los laboratorios son realizados en el hospital de referencia o bien a través de algunos centros de atención, con los cuales se realizan los enlaces. El equipo médico disponible está en buen estado y es suficiente para cubrir la atención que se solicita.

Las adolescentes dentro del hogar cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de educación en dos modalidades, presencial y a distancia a través de CEEEX, en los grados de primaria y básico.

Al momento de egresar del hogar, el Ministerio de Educación emite una certificación de estudios a la estudiante, durante el tiempo que estuvo bajo protección, así mismo, se emite un informe pedagógico. Actualmente se encuentra en vigencia un convenio con el Ministerio de Educación en los casos de inscripción y traslados extemporáneos.

Las actividades recreativas y deportivas que realizan son: ballet, teatro, salidas al Campo Marte y al Estadio Erick Barrondo. Reciben capacitación técnica y ocupacional a través de un terapeuta ocupacional.

3. RESIDENCIA PARA MUJERES ZAFIRO III

La residencia Zafiro III, tiene una población de 27 adolescentes entre las edades de 13 hasta que cumple 18 años, teniendo capacidad para 16 adolescentes del género femenino y no se identificaron casos de población LGTBI.

Las adolescentes se encuentran dentro del hogar por perfil denominado maltrato, sin embargo, hay adolescentes víctimas de violencia sexual y dos adolescentes que están en proceso de evaluación, ya que es posible que sean víctimas de trata.

Cuentan con un protocolo de ingreso y un protocolo para la ubicación de las NNA, dentro del hogar, para que se pueda establecer el perfil de las adolescentes.

Al momento de la supervisión, no tienen ninguna adolescente que tenga estado de adoptabilidad, por lo tanto, no se realizan coordinaciones con el Consejo Nacional de Adopciones y trabajan para ubicar recursos familiares para las demás adolescentes.

Cuentan también con una guía de normas y reglas establecidas, la cual debe ser conocida y aceptada por las adolescentes cuando ingresan. Trabajan con la modalidad de espacios de la comunidad terapéutica, por medio del encuentro por la mañana, por la noche y la autoevaluación.

Son atendidas en el hogar debido a medidas de protección por varias circunstancias, dentro de las cuales se pueden indicar: sin recurso familiar, víctimas de violencia general, víctimas de maltrato infantil, víctimas de violencia sexual, todas remitidas por juzgados de competencia validados con una orden judicial o en algunos casos traslados internos dentro de la misma Secretaría de Bienestar Social.

Tabla No. 3
Rango de edades de las adolescentes

Rango de edad	Mujeres	Total
0-3	0	0
4-6	0	0
7-12	0	0

13-15	19	19
16-18 menos un día.	8	8
Total	27	27

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las adolescentes y el personal a su cargo cuentan con normas internas que todos deben conocer, comprometiéndose a cumplir con ellas. No cuentan con un plan anual de actividades, pero sí una distribución sobre las actividades a las cuales las adolescentes asisten, como, por ejemplo: *ballet*, recreación y ejercitación en parques cercanos, las educadoras también crean proyectos para trabajar manualidades.

Para el control de ingresos y egresos de las personas que transitan por el hogar, se ha habilitado un libro, en el cual también se registran las visitas que realizan los padres de familia a las adolescentes internas. Los horarios de visita están establecidos los martes de 14:00 a 16:00 horas, en el caso de las personas que viven lejos, estas pueden ingresar por la mañana, pero deben ser autorizadas por el juez y al momento de la visita, deberán presentar la orden judicial de autorización, en conjunto con la partida de nacimiento.

Cada adolescente tiene un expediente en el que se integra toda la atención recibida dentro del hogar. Se estableció que los informes están divididos en área legal, área psicológica, área social, área educativa y área médica; compuestas por medidas de protección, copias de actas de audiencias, informes psicológicos y un plan de vida, haciéndose la observación que una copia de dichos informes es enviada a la Dirección de Hogares de Abrigo y Protección a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Se seleccionaron 4 expedientes al azar, con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares establecidos por el CNA.

Con relación al área legal, se identificó que tres de cuatro expedientes, seleccionados de manera aleatoria, tenían documento de identificación. En el área de trabajo social, no se pudo identificar si se habían realizado visitas domiciliarias, asistencia a *Programas para Padres*, registro de visitas de los familiares y llamadas telefónicas, toda vez que no estaba incluida la información dentro de los expedientes revisados.

En lo que corresponde al área educativa, había dos informes de evaluación, indicando la modalidad de educación (presencial, semipresencial). Dos de cuatro expedientes, no tenían certificados de estudios, así como informes de asistencia a talleres ocupacionales. El área de atención psicológica se encontraba totalmente

vacía en dos de los cuatro expedientes que fueron revisados, haciendo referencia a que eran nuevos ingresos.

En el caso de la infraestructura, cuentan con una oficina administrativa, una de trabajo social (la cual debe mejorar y ser un espacio independiente), a diferencia de la clínica de psicología en buenas condiciones, un área jurídica en buenas condiciones y cuentan con un archivo de expedientes.

No cuentan con lo siguiente: áreas de recreación libre, áreas de recreación cerrada, salón para recibir visitas, salón para actividades sociales. Hay cuatro dormitorios en los que se encuentran ubicadas 27 adolescentes, distribuidas en 2 literas por dormitorio, existiendo en la residencia un total de 16 camas, por lo que 11 adolescentes duermen en colchonetas, que son ubicadas en los 4 dormitorios durante la noche. Las colchonetas y cubrecamas se observan en buenas condiciones. El personal indicó que la ropa de cama se lava cada ocho días. No cuentan con almohadas o sobrefundas, por seguridad, debido a que pueden ser utilizadas para agredirse en los dormitorios.

Para las 27 adolescentes, están habilitadas tres duchas y tres sanitarios, lo que implica que 9 adolescentes deben gestionar los turnos para su uso. Las responsables de la limpieza de los sanitarios son las educadoras, quienes indican que realizan la limpieza de estos servicios tres veces al día. El servicio básico de agua potable no es constante en la residencia, motivo por lo cual llenan recipientes para tener agua almacenada. La energía eléctrica es constante. El servicio telefónico para el uso de las adolescentes es proporcionado en forma eficiente, ya que a través de trabajo social se les permite realizar llamadas a sus familiares, según la programación establecida. La extracción de la basura y el manejo de los desechos se realizan tres veces por semana y las áreas para el depósito de la basura, se encuentran en buenas condiciones.

El hogar tiene un área destinada para el comedor, sin embargo, es utilizado para múltiples actividades debido a la falta del espacio físico. Las sillas, las mesas y los utensilios se encuentran en buenas condiciones. El área es iluminada, ventilada y la limpieza es la adecuada. El microondas es la herramienta utilizada para calentar la comida que proporciona la empresa designada.

Según lo establecido en el estándar número 9 de los estándares de calidad y atención del CNA, se pudo observar que dentro del hogar la ventilación y la iluminación es la adecuada, en donde se observaron que los espacios se encuentran bien distribuidos y ordenados, además de que las condiciones higiénicas de los mismos son las adecuadas.

En las instalaciones del hogar se observaron rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre, cuentan con tres extintores los cuales se encuentran en buenas condiciones para poder ser utilizados (se verifica la fecha de vencimiento) y ubicados en áreas estratégicas.

Cuentan con dos áreas asignadas, como bodegas de artículos de limpieza y ropa, en las cuales se debe de mejorar la distribución del espacio físico. Las áreas en donde se ubican las bodegas cuentan con iluminación aceptable y la ventilación en excelentes condiciones. Las fechas de vencimiento de los productos que tienen en las bodegas son las adecuadas, puesto que todavía cuentan con suficiente tiempo de vigencia o de caducidad para poder ser utilizadas.

El menú de alimentos utilizado es elaborado por la nutricionista de la Secretaria de Bienestar Social, quien coordina el menú diario para la residencia, con la empresa que distribuye los alimentos. En la residencia hay una cocinera que cuenta con la tarjeta de manipulación de alimentos, emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que verifica lo relacionado a las porciones en cada tiempo de comida y la preparación de las refacciones para las adolescentes cuando salen a estudiar o audiencia.

A pesar de contar un área destinada para cocina, no preparan alimentos formales y la comida que se proporciona la distribuye una empresa privada. Sin embargo, el personal indicó que envían refacción a todas las adolescentes que van al colegio.

La clínica médica está a cargo de una enfermera, con escolaridad de nivel diversificado y graduada de enfermera auxiliar. En el momento de la supervisión se encontraba el médico realizando revisión a las adolescentes, el medico realiza visitas periódicas con el fin de brindar atención médica a las y los adolescentes de las distintas residencias a cargo de la Secretaria de Bienestar Social. La enfermera encargada ocupa el cargo desde hace 3 años y labora en el horario comprendido de las 8:00 a las 16:30 horas de lunes a viernes. Se encuentra disponible al llamado en caso de alguna emergencia.

El promedio de atención es de quince adolescentes y no se entregan registros al SIGSA. La capacidad instalada para el servicio es de dieciséis adolescentes y la enfermera lleva el control de citas y medicamentos, aunque se indica que cuenta con la capacidad para atender a todas las adolescentes que requieran atención médica, por lo cual no se ha dejado de atender a ninguna paciente.

Los especialistas asignados para las residencias son un psiquiatra y una nutricionista, si se necesita otro tipo de atención, en otras especialidades, deben realizar el traslado correspondiente al hospital de referencia que corresponda. Con relación al médico, se encuentra disponible al llamado, si fuera necesario, también se contacta a la enfermera.

Los padecimientos más frecuentes o por lo cuales consultan las adolescentes, son: gripes, hongos en los pies, enfermedades pépticas y golpes, los cuales son tratados a través de una lista de medicamentos trazadores que se encuentran abastecidos, entre ellos: antibióticos, analgésicos, cremas, antisépticos. Si el medicamento no se encuentra en la clínica se le informa al director o se suministran muestras médicas proporcionadas por casas farmacéuticas, mientras se realizan los trámites administrativos para adquirir el medicamento. Se abastecen de medicamentos en forma mensual.

La mayor frecuencia de traslados a otras especialidades ha sido por: ronchas en el área genital, verrugas vulgares, caries dental, oftalmología y por referencia médica, todas las adolescentes, han asistido a la clínica de las adolescentes del Hospital General San Juan de Dios, para determinar embarazos como procedimiento establecido al ingreso de la adolescente a la residencia.

Todos los laboratorios son realizados en el hospital de referencia o a través de algunos centros de atención, con los cuales se realizan los enlaces respectivos. El equipo médico disponible está en buen estado y es suficiente para cubrir la atención que solicitan las adolescentes.

Las adolescentes cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de Educación, dentro del hogar. Cuentan con dos modalidades, presencial y a distancia a través de CEEEX, en los grados de primaria y básico. En algunos casos los colegios no recibieron a las adolescentes por sobre edad y es a quienes se les da prioridad para el programa a través de CEEEX. Un total de 11 adolescentes reciben clases dos veces por semana, a través de una educadora. Asisten al Instituto Normal Central para Señoritas Belén. Hasta el momento únicamente hay 2 adolescentes en diversificado.

Al egresar del hogar, el Ministerio de Educación emite una certificación de estudios durante el tiempo que la adolescente estuvo bajo protección, así mismo, emite un informe pedagógico. Actualmente se encuentra en proceso el apoyo por parte del Ministerio de Educación a la SBS, en los casos de inscripción y traslados extemporáneos.

Las actividades recreativas y deportivas que realizan son: *ballet* y salidas a parques. Las educadoras son las responsables de crear proyectos como manualidades.

4. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES MUJERES ZAFIRO IV

La residencia Zafiro IV al momento de la supervisión contaba con una población de 14 adolescentes entre las edades de 13 hasta llegar a 18 años. Tiene capacidad para

15 adolescentes del género femenino, el personal no ha identificando casos de adolescentes que se auto identifiquen como trans, lesbianas o bisexuales.

Las adolescentes se encuentran dentro del hogar por tener perfil de maltrato, por lo que están en el programa denominado: “autonomía progresiva”. El Hogar cuentan con un protocolo de ingreso y una vía de traslados internos para las adolescentes que son consideraras en capacidad de iniciar su autonomía, ya que están por cumplir la mayoría de edad y no tienen recurso familiar.

Al momento de la supervisión, informa el coordinador de la residencia que dentro de la población había 3 adolescentes en estado de adoptabilidad, por lo tanto, realizan coordinaciones con el Consejo Nacional de Adopciones. Cuentan también con una guía de normas y reglas establecidas, de la cual las adolescentes tienen conocimiento y las aceptan cuando ingresan. Trabajan con la modalidad de espacios de la comunidad terapéutica por medio del encuentro por la mañana, por la noche y la autoevaluación.

Son atendidas en el hogar debido a medidas de protección por varias circunstancias, dentro de las cuales se identificaron: víctimas de violencia general, víctimas de maltrato infantil, víctimas de violencia sexual, todas con la condición de carecer de recurso familiar. Se realizan traslados internos dentro de la misma Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia.

Tabla No. 4
Rangos de edad

Rango de edad	Mujeres	Total
4-6	0	0
7-12	0	0
13-15	1	1
16-18 menos un día.	13	13
Total	14	14

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las adolescentes y el personal a su cargo cuentan con normas internas que todos deben conocer, comprometiéndose a cumplir con ellas. No cuentan con un plan anual de actividades, pero sí con una distribución sobre las actividades a las cuales las adolescentes asisten, tales como: Talleres de panadería, recreación y ejercitación en parques cercanos, reparación de computadoras, reparación de celulares, mecánica automotriz, academia de música y cursos de inglés.

Para el control de ingresos y egresos de las personas que transitan por el hogar, se ha habilitado un libro, en el cual también se registran las visitas que realizan los padres de familia a las adolescentes internas.

Cada adolescente tiene un expediente en el que se integra toda la atención recibida dentro del hogar. Se estableció que los informes están divididos en área legal, psicológica, social, educativa y médica; compuestas por medidas de protección, copias de actas de audiencias, informes psicológicos y un plan de vida, haciéndose la observación que una copia de dichos informes es enviada a la Dirección de Hogares de Abrigo y Protección a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Se seleccionaron 3 expedientes al azar que, de los cuales se resguarda la identidad de la adolescente y la confidencialidad de la información, en respeto a la integridad de las adolescentes.

Con relación al área legal, se identificó que los tres expedientes tenían documento de identificación. En el área de trabajo social, constaba la realización de visitas domiciliarias; sin embargo, carecían de información sobre la asistencia de los padres a *Programas para Padres*, registro de visitas de los familiares y llamadas telefónicas.

En lo que corresponde al área educativa, hay dos informes de evaluación, indicando la modalidad de educación (presencial, semipresencial). Dos expedientes tenían certificados de estudios y uno no, así como informes de asistencia a talleres ocupacionales. El área de atención psicológica se encontraba totalmente vacía en los expedientes que fueron revisados; lo cual explicaron haciendo referencia a que eran nuevos ingresos.

En infraestructura, cuentan con una oficina administrativa de regular espacio, una de trabajo social que debe de mejorar derivado que no tiene un espacio adecuado, una clínica de psicología en excelentes condiciones. Hay áreas de recreación libre y áreas de recreación cerradas, que se encuentran ubicadas en el comedor escolar, no hay salón para recibir visitas y tampoco para actividades sociales. Hay tres dormitorios habilitados para las 15 adolescentes, distribuidas en literas por dormitorio. Las colchonetas y cubrecamas están en buenas condiciones. El personal refirió que la ropa de cama se lava cada ocho días.

Hay dos sanitarios habilitados para las 15 adolescentes, lo que implica que 8 adolescentes deben de gestionar los turnos para su respectivo uso. Las responsables de la limpieza de los sanitarios son las adolescentes, quienes indicaron que realizan la limpieza una vez al día. Se observó que la limpieza del lavamanos, las toallas y los baños era deficiente. El servicio básico de agua potable y energía eléctrica es constante. De acuerdo con lo expresado por los adolescentes, el servicio telefónico es eficiente ya que al menos una vez por semana pueden llamar a su familia. La

extracción de la basura y el manejo de los desechos se realizan tres veces por semana y las áreas para el depósito de la basura se encuentran en buenas condiciones.

El hogar tiene un área destinada para comedor, sin embargo, es utilizado para múltiples actividades por la falta del espacio físico. Las sillas, las mesas y los utensilios se encuentran en buenas condiciones. El área es iluminada, ventilada y la limpia es la adecuada. El microondas es la herramienta utilizada para calentar la comida que proporciona la empresa designada.

Se pudo observar que dentro del hogar la ventilación y la iluminación son adecuadas en algunos espacios, sin embargo, es necesario mejorar en el área de los servicios sanitarios.

En las instalaciones del hogar se observaron rutas de evacuación y emergencia que pueden contribuir a disminuir los riesgos a un desastre. También cuentan con extintores los cuales están en condiciones óptimas, para ser utilizados y están ubicados en áreas estratégicas.

Cuentan con un área asignada como bodega de artículos de limpieza y ropa, en la cual se debe mejorar la distribución del espacio físico; se encuentra abastecida con lo necesario o esencial para la atención de los adolescentes. El área donde se ubica la bodega cuenta con iluminación y ventilación, aunque estas condiciones se deben de mejorar, para poder evitar la humedad del lugar y el deterioro o descomposición de los artículos o productos que se encuentran resguardados. Las fechas de vencimiento de los productos que son almacenados son las adecuadas, sin embargo, en este mismo espacio físico se encuentra instalada la clínica médica, situación que desfavorece el abordaje clínico y físico de las adolescentes.

El menú de alimentos es elaborado por una nutricionista de la Secretaria de Bienestar Social, quien coordina con la empresa privada que brinda los alimentos a las residencias. Tienen los servicios de una cocinera, quién cuenta con la tarjeta de manipulación de alimentos, emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. A pesar de contar con una cocina equipada y en excelentes condiciones, no se preparan alimentos formales y la comida que se proporciona la distribuye una empresa privada. Sin embargo, el personal indicó que envían refacción a todas las adolescentes que van al colegio.

La clínica médica está a cargo de una enfermera, pero al momento de la supervisión no fue posible entrevistarla ya que no se encontraba en la residencia. Es importante resaltar y reiterar que la clínica médica, está ubicada en la misma área, que ha sido asignada para el funcionamiento de la bodega.

Las adolescentes dentro del hogar cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de Educación en modalidad presencial, en los grados de primaria, básico y diversificado, asistiendo al Colegio Lancasteriano de lunes a viernes, en el horario comprendido de las 07:00 a las 13.00. Doce adolescentes están asignadas a esta modalidad, mientras que las dos adolescentes restantes, asisten en plan fin de semana los sábados y domingos en el mismo horario.

Al momento de egresar del hogar, el Ministerio de Educación, emite una certificación de estudios durante el tiempo que las adolescentes estuvieron bajo protección, así mismo, emite un informe pedagógico. Actualmente está en proceso el apoyo por parte del Ministerio de Educación, para los casos de inscripción y traslados extemporáneos. Realizan actividades recreativas y deportivas en parques.

5. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES HOMBRES DIAMANTE I

La residencia Diamante I tiene una población de 22 adolescentes, entre las edades de 13 hasta llegar a 18 años, aunque solo tienen capacidad para 8 adolescentes, todos son del género masculino. Hay un adolescente que pertenece a la comunidad de diversidad sexual, sin embargo, no cuentan con un protocolo de atención para NNA albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género.

Los adolescentes se encuentran dentro del hogar por perfil denominado “*Riesgo Social*”, el cual incluye a los adolescentes que son institucionalizados por filiación a pandillas y consumo de sustancias prohibidas.

El perfil denominado riesgo social, es uno de los perfiles que requiere intervención inmediata por parte de las autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, toda vez que evidencia un abandono en cuanto a la atención especializada de los adolescentes. De igual forma, no se evidencia que dentro de dicha residencia se trabaje un plan de vida independiente, a los adolescentes se les mantiene dentro del hogar y al momento de cumplir los 18 años de edad, son retirados, lo cual evidencia que el sistema de protección no cumple con la restitución de derechos.

Tabla No. 5
Rango de edades

EDAD	TOTAL
13	02
14	02
15	08
16	05
17	05
Total	22

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las condiciones de las áreas administrativas son deficientes, para el correcto desempeño de las funciones del personal que trabaja en la residencia. Los profesionales no cuentan con un espacio propio o específico para brindar la atención médica, social y/o psicológica que los adolescentes requieren.

Aunado a lo anterior, la residencia carece de los insumos de oficina mínimos, para que el personal desarrolle sus labores, tales como: escritorios, sillas de oficina, hojas, impresoras multifuncionales, computadoras en buen estado, archiveros, entre otras.

Dentro de la supervisión, se realizó la verificación de 4 expedientes al azar, en los que se encontró: que 3 de 4 expedientes no cuentan con información dentro del área educativa, no obstante, la persona encargada de la residencia manifestó que dichos documentos se encontraban en trámite en el Ministerio de Educación, resulta necesario completar dicha área para que se vea reflejado el avance de los adolescentes y que se esté garantizando su derecho a la educación.

Se verificó que varios adolescentes dentro de la residencia no pertenecen al perfil que se atiende en la misma, puesto que sus expedientes indican que fueron institucionalizados por ser víctimas de maltrato.

Las áreas de psicología y de trabajo social no evidencian un seguimiento constante enfocado en restituir los derechos de los adolescentes, tampoco reflejan las terapias dirigidas a la superación del trauma, situación que resulta preocupante, la falta de

atención integral a los adolescentes puede agravar las limitaciones que tienen para reintegrar a la sociedad y a sus familias, al momento de salir del hogar.

Los expediente no contemplan un plan o proyecto de vida elaborado, al cual se le pueda dar un seguimiento de acuerdo con el contexto social de cada adolescente, siendo el mismo una de las partes fundamentales para la reintegración social del adolescente.

El hogar es de construcción formal con paredes de block y techo de lámina, la residencia cuenta con un garaje en el ingreso, en el cual se ubica un espacio para los educadores, así mismo cuenta con un patio trasero, en el cual solo se observa tierra y una construcción trasera con tres espacios.

La residencia cuenta con tres dormitorios en el segundo nivel, mismos que deben mejorar en cuanto a iluminación, ventilación y limpieza, toda vez que de los mismos emana un olor poco salubre.

En el área de dormitorios hay un sanitario que está deshabilitado. Su reparación es urgente, pues produce fetidez, en perjuicio de las condiciones de salubridad del hogar y de las condiciones de vida de los adolescentes.

El área de comedor funciona como área de recreación, de estudio, de descanso y esparcimiento, el cual no cuenta con mobiliario y equipo para la atención de los 22 adolescentes que se encuentran en la residencia, el espacio es pequeño para la realización de actividades.

En el hogar no se cuenta con un área especial o infraestructura necesaria para personas con discapacidad, cuentan con los servicios vitales de agua potable y energía eléctrica.

Se observó dentro del recorrido a la residencia, que las áreas comunes cuentan con suficiente ventilación e iluminación, sin embargo, dentro de los dormitorios no, lo que es necesario por el hacinamiento al momento de dormir.

En las instalaciones del hogar, no se observó que existan rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre. Solo cuentan con un extintor.

La residencia cuenta con dos áreas destinadas para bodega, en estas se encuentran los insumos de limpieza y de alimentación para refacciones como jugos e incaparina, las cuales presentan las fechas adecuadas para su consumo; es decir un tiempo considerable de vigencia o de vencimiento, para que puedan ser utilizados oportunamente.

En el hogar a pesar de contar con una cocina, no preparan alimentos formales y la comida que se proporciona en el hogar es la que les distribuye una empresa privada, por lo que únicamente cuando los adolescentes salen a alguna actividad, les preparan refacción la cual está a cargo de una persona de la cocina, sin embargo, no se observó una alacena con alimentos.

El área médica, responde a las necesidades de los adolescentes, únicamente en casos de padecimientos propios de los adolescentes, sin embargo, en momentos de crisis, derivadas de la abstinencia de sustancias adictivas, los adolescentes son trasladados a un hospital de referencia, puesto que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, no cuenta con personal especializado para la atención de estos casos.

Según lo manifestado por el encargado de la residencia, los adolescentes están inscritos en el programa de la Dirección General de Educación Extraescolar DIGEEX, del Ministerio de Educación, sin embargo, al momento de la supervisión, se determinó que aún no hay constancias al respecto.

La residencia cuenta con un patio trasero, que podría ser utilizado para la recreación de los adolescentes, no obstante, está lleno de tierra y genera polvo, situación que puede poner en riesgo la salud de los adolescentes.

6. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES HOMBRES DIAMANTE II

La residencia Diamante II, tiene una población de 13 adolescentes, de entre las edades de 15 hasta llegar a los 18 años, tiene capacidad para 15 adolescentes. Todos los adolescentes internos son hombres. Hay dos adolescentes que se autoidentifican como gais, sin embargo, no cuentan con un protocolo de atención para NNA albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género, manifestando la encargada que han sido capacitados por la Asociación LAMBDA, que es una organización que promueve la identidad sexual y que apoyan el desarrollo de proyectos que velan por el respeto a los derechos humanos de las personas de la diversidad sexual.

Los adolescentes se encuentran dentro del hogar por perfil denominado autonomía progresiva, el cual incluye a los adolescentes que han sido institucionalizados por diversas causas, pero que, por su comportamiento y edad, son trasladados a esta residencia, en la cual se les prepara para su reintegración familiar y social.

Tabla No. 6
Rango de edades

EDAD	TOTAL
15	2
16	8
17	3
Total	13

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las condiciones de las áreas administrativas son adecuadas para que el personal que trabaja dentro de la residencia pueda desempeñar sus funciones, los profesionales cuentan con un espacio propio, en el cual se les pueda brindar atención social y/o psicológica a los adolescentes, sin embargo, no se cuenta con un espacio determinado para el área de la clínica médica.

En dicha residencia según lo expresado por la administradora, cuentan con los insumos de oficina necesarios para ejercer sus labores, han tenido abastecimiento durante el año 2020, con la proyección que son suficientes al menos para 6 meses más.

Dentro de la supervisión se realizó la verificación de 3 expedientes al azar, dentro de los cuales se pudo establecer lo siguiente:

Es necesario completar y actualizar los expedientes, con el fin de poder establecer el seguimiento y avances de cada adolescente.

El hogar es de construcción formal con paredes de block y techo de lámina, la residencia no cuenta con espacios adecuados como áreas de jardín, patio y otros que permitan realizar actividades recreativas.

La residencia cuenta con 4 dormitorios, los cuales cuentan con buena iluminación y ventilación los cuales se encuentran ubicados en el segundo nivel de la misma.

Los adolescentes no cuentan con áreas de descanso y esparcimiento. Se considera que la infraestructura de la residencia no responde a las necesidades de los adolescentes.

En las instalaciones del hogar, no se observó que existan rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre.

La residencia cuenta con dos áreas destinadas para bodega, dentro de las mismas se encuentran insumos de higiene personal y de limpieza, tales como: desodorantes,

pasta de dientes, barras de jabón, cloro y jabón de manos, todos los productos se encuentran en buen estado y con fechas de vencimientos adecuadas.

El hogar cuenta con 3 cocineros, quienes realizan la comida de acuerdo con un menú que brinda la nutricionista de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Se pudo verificar que cuentan con insumos como verduras, mismas que son adquiridas semanalmente, salsa dulce o ketchup, azúcar, latas de frijoles, aceite de cocina y leche, entre otros insumos, todos en buen estado y con la fecha de caducidad adecuada.

No se cuenta con un área destinada a la atención médica de los adolescentes.

Dentro de los expedientes revisados no se encontraba la información correspondiente al área pedagógica.

La recreación y el esparcimiento no son garantizados dentro de esta residencia, pues la infraestructura no cuenta con los espacios idóneos para que los adolescentes realicen este tipo de actividades.

7. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES HOMBRES DIAMANTE III

La *residencia Diamante III*, atiende una población de 20 niños y adolescentes, del género masculino, aunque tiene capacidad para atender a 14 adolescentes. En esta residencia han asignado un dormitorio específico para los adolescentes de acuerdo con su orientación sexual, ya que según indica el coordinador de residencia, han atendido casos de adolescentes que indican tener una preferencia sexual, sin embargo, no cuentan con un protocolo de atención para NNA albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género; pero desde la administración han visto la necesidad de brindar esa atención diferenciada.

Tabla No. 7
Rango de edades

EDAD	TOTAL
7 a 12	2
13 - 17	16
Adoptabilidad	2
Total	20

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Los niños y adolescentes que se encuentran en el hogar, fueron remitidos debido a medidas de protección por las circunstancias definidas, el maltrato en todas sus formas.

Cuentan con una guía de normas y reglas establecidas. Se les brinda atención por medio de comunidad terapéutica y se han implementado los buzones de denuncias, para poder identificar situaciones que afecten a los adolescentes.

Cuentan con normas internas, un plan anual de actividades, tienen un expediente por cada NNA, bajo protección y abrigo en el hogar y se maneja un libro de control de ingresos y egresos de los NNA.

El expediente por cada niño o adolescente se encuentra integrado o conformado por las siguientes áreas específicas: legal, psicológica, social, educativa y médica. Los expedientes cuentan con documentos de identificación, de medidas de protección y copias de actas de audiencias.

En lo relacionado a las áreas de atención, de trabajo social y psicología, los expedientes contienen varios informes evolutivos de los adolescentes en estas áreas. No obstante, los expedientes que tienen informe de psicología, no cuentan con el informe social y viceversa.

En el área educativa, no cuentan con la documentación que demuestre que los adolescentes se encuentran inscritos en ciclo lectivo 2020.

Por lo general se puede establecer que los expedientes, se encuentran distribuidos de la forma establecida por el Consejo Nacional de Adopciones, contando con los informes psicológicos, sociales, médicos y educativos.

El hogar es de construcción formal, con paredes de block y techo de cemento, al entrar hay un área utilizada como salón de usos múltiples (actualmente son 2 casas), en el primer nivel y segundo se han habilitados los dormitorios, y en el tercer nivel el área administrativa.

En la segunda casa, se habilitó, en el primer nivel, el área de comedor y cocina, en el segundo nivel las áreas de trabajo social, psicología y clínica médica, y en el tercer nivel un salón para actividades deportivas.

En la residencia han habilitado 3 dormitorios, los cuales están distribuidos con literas y camas individuales, los dormitorios cuentan con servicio sanitario, ducha y dos tienen lavamanos. Cuentan con un total de 11 camas individuales y 7 literas.

En el área administrativa, hay suficientes escritorios, sillas, y equipo de cómputo y esta área física es ventilada.

La residencia, no cuenta con un área especial o infraestructura necesaria para personas con discapacidad. El hogar tiene los servicios vitales de agua potable, servicio telefónico e internet.

Se pudo observar mientras se realizó la visita, que, dentro de la residencia, no se cuenta con los espacios físicos necesarios, acorde a las necesidades de la población que se atiende, ya que la residencia no tiene espacios para actividades físicas y recreativas, debido a que se comparte el área de comedor para las visitas, actividades educativas y sociales.

Con relación a iluminación, se considera que en el área de los dormitorios es insuficiente, ya que en estos espacios se necesita luz artificial, cuentan con energía eléctrica.

En las instalaciones del hogar, se observó que existen rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre, cuentan con extintores, que están ubicados en las áreas administrativas, fuera de los dormitorios y gradas.

Cuentan con un área de bodega, para el resguardo de los artículos de limpieza y ropa, la cual se encuentra en un lugar ventilado, aunque poco abastecida; ya que los productos se encuentran en la bodega central de donde son distribuidos a las diferentes residencias.

El área en donde se ubica la bodega cuenta con la iluminación aceptable. Las fechas de vencimiento de los productos que allí se almacenan son las adecuadas.

La residencia cuenta con una cocina en donde preparan los alimentos, la cual está a cargo de dos personas de cocina, se observó una alacena con alimentos. Los platos, vasos y cubiertos en donde se les sirven los alimentos a los adolescentes, se encuentran en buen estado; además en la cocina cuentan con estufa, congelador y refrigerador, en donde se conservan productos alimenticios, que se preparan para los adolescentes; los cuales cuentan con un registro de fecha de caducidad, mismos que al momento de la visita se encontraban vigentes.

En lo relacionado a salud, se pudo establecer que hay una clínica médica equipada con un área para evaluación de pacientes, aunque no cuentan con equipo para realizar exámenes radiográficos, camilla y silla de ruedas, no hay material médico quirúrgico. Al momento de realizar la visita se logró entrevistar a la enfermera, quien atiende en una jornada u horario de trabajo, comprendido de las 08:00 a las 16:30, horas de lunes a viernes; por lo que la residencia no cuenta con enfermera durante las noches y fines de semana que pueda brindar una atención en casos de emergencia.

Las enfermedades más comunes de los adolescentes son: gripes, diarreas y sarcoptosis, en los casos que los adolescentes necesitan atención hospitalaria, son trasladados al Hospital General San Juan de Dios. No cuentan con pesa para el control del peso de los adolescentes, ya que la única existente, es de uso exclusivo de la nutricionista.

Indica la enfermera que cuentan con el abastecimiento de los medicamentos necesarios, y en casos de que estos se estén agotando, realizan la solicitud correspondiente, para poder evitar el desabastecimiento de estos.

Los adolescentes dentro del hogar cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de Educación, y actualmente asisten a un centro educativo de forma presencial en las jornadas matutina y vespertina, y los educadores apoyan la realización de tareas, los adolescentes se encuentran inscritos para el presente ciclo lectivo 2020, en los niveles escolares de primaria y básico.

Al momento de egresar del hogar a cada adolescente se le emite una certificación de estudios durante el tiempo que estuvo bajo protección, avalado por el Ministerio de Educación.

El área para recreación que indicaron tener es la sala, donde cuentan con un televisor, en este espacio se reciben las visitas, así mismo han implementado el salón del tercer nivel para actividades físicas o deportivas, por otro lado, realizan actividades de recreación fuera de la residencia.

8. RESIDENCIA PARA ADOLESCENTES HOMBRES DIAMANTE IV

La residencia Diamante IV, al momento de la supervisión tenía una población de 27 adolescentes de entre las edades de 13 a 18 años menos un día, teniendo capacidad para 14 adolescentes, de género masculino. Uno de los adolescentes se identifica como gay, sin embargo, no cuentan con un protocolo de atención para NNA, albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género.

Los adolescentes que se encuentran dentro del hogar están allí por protección contra diversas formas de maltrato, sin embargo, las autoridades de la SBS, le han denominado, residencia de Buen Trato, el cual incluye a los adolescentes que han sido institucionalizados por maltrato en todas sus formas, aunado a ello, la persona encargada de la residencia manifestó que 10 de los adolescentes son, del “perfil psiquiátrico”, quienes consumen medicamentos psiquiátricos.

Dentro de la residencia, se implementa el programa de la comunidad terapéutica, mismo que en un principio fue implementada por el hogar denominado El Refugio de la Niñez; dejando el referido programa debidamente institucionalizado.

Tabla No. 8
Rango de edades

EDAD	TOTAL
13	3
14	7
15	6
16	3
17	8
Total	27

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las condiciones de infraestructura de las áreas administrativas son adecuadas para que el personal que trabaja dentro de la residencia pueda desempeñar sus funciones, es el caso que, los profesionales cuentan con un espacio propio en el cual se les puede brindar atención médica, social y/o psicológica a los adolescentes.

No obstante lo anterior, la residencia carece de los insumos de oficina mínimos, para que el personal desarrolle sus labores, tales como: tinta, hojas, impresoras multifuncionales, computadoras en buen estado, archiveros, entre otras.

Dentro de la supervisión se realizó la verificación de 3 expedientes al azar, dentro de los cuales se pudo establecer lo siguiente: los expedientes cuentan con documentos para verificar la atención y desarrollo de los adolescentes, sin embargo, resulta necesario actualizar la información referente a la educación.

El hogar es de construcción formal, con paredes de block y techo de lámina, la residencia cuenta con espacios para las actividades físicas y recreativas de los adolescentes.

La residencia cuenta con 8 dormitorios, con sanitarios, mismos que responden a las necesidades de los adolescentes de acuerdo a su capacidad, no obstante, la residencia se encuentra sobrepoblada; el hogar se encuentra hacinado, por lo que hay adolescentes que deben dormir en catres o colchonetas y lo más probable es que lo hagan en el suelo.

Los adolescentes cuentan con un área de patio, un área destinada para el descanso y un área de comedor.

La infraestructura responde a las necesidades de los adolescentes, siempre y cuando, responda a la capacidad instalada.

Según lo establecido en el estándar número 9 de los estándares de calidad y atención del CNA, se observa que las áreas comunes cuentan con suficiente ventilación e iluminación.

En las instalaciones del hogar, no se observó que existan rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre.

La residencia cuenta con dos áreas destinadas para bodega, dentro de las mismas se encuentran, artículos de higiene personal e insumos de limpieza, tales como: desodorantes, pastas de dientes, barras de jabón, cloro y jabón de manos, todos los productos se encuentran en buen estado.

El hogar cuenta con dos cocineros, ambos realizan la comida dentro del hogar, de acuerdo con un menú que brinda la nutricionista de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Se pudo verificar que cuentan con insumos alimenticios como: verduras, mismas que, según refirieron, son adquiridas semanalmente, salsas, azúcar, latas de frijoles, aceite de cocina y leche entre otros insumos, todos en buen estado.

En el área médica es necesario reforzar el abastecimiento de medicamentos, para padecimientos específicos de los adolescentes, puesto que cuando no se cuenta con los medicamentos necesarios para el tratamiento de los padecimientos de los adolescentes, los mismos son adquiridos por el personal, a su costa.

Se verificó que los encargados de enfermería brindan los medicamentos psiquiátricos a los adolescentes que son medicados, sin embargo, los adolescentes, manifestaron su descontento en cuanto ya que siendo este el personal que los atiende directamente; en casos de dudas o crisis, el psiquiatra de la institución ha manifestado que la única persona que se puede comunicar con él es la psicóloga de la residencia.

Varios estudiantes reciben educación a distancia a través del programa CEEEX, sin embargo, es necesario, que todos los expedientes cuenten con los certificados y las constancias de estudios correspondientes.

Se pudo determinar que el derecho a la recreación y esparcimiento dentro de esta vivienda es garantizado, ya que cuentan con el espacio físico y profesionales que desarrollan las actividades diarias con los adolescentes.

9. RESIDENCIA DEL PROGRAMA ESPECIALIZADO PARA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA VÍCTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL, EXPLOTACIÓN Y TRATA DE PERSONAS

El Programa Especializado para Niñez y Adolescencia, Víctima de violencia sexual, explotación y trata de personas, atiende una población de 30 niñas y adolescentes mujeres, lo cual responde a su capacidad que es de 30 niñas y adolescentes. Informando la persona a cargo que no existen casos de LGTBI; no cuentan con un protocolo de atención para NNA, albergados de acuerdo con su orientación sexual o identidad de género.

Tabla No. 9
Rango de edades

EDAD	TOTAL
7 a 12	5
13 - 17	25
Total	30

Fuente: Elaboración propia con datos de las boletas de supervisión.

Las adolescentes que se encuentran dentro de este hogar han sido víctimas de violencia sexual, explotación y/o trata de personas. Son ubicadas de acuerdo con la implementación de un protocolo para la atención de víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas; así mismo cuentan con una guía de normas y reglas establecidas.

Las niñas y adolescentes son atendidos en el hogar debido a medidas de protección por las circunstancias definidas, violencia sexual, explotación y trata de personas. Cuentan con normas internas, un plan anual de actividades, tienen un expediente por cada NNA bajo protección y abrigo en el hogar y se maneja un libro de control de ingresos y egresos de los NNA.

Dentro de la revisión de los expedientes, se estableció que cuentan con uno por cada una de las adolescentes dentro del hogar. En los expedientes se encuentran las siguientes áreas específicas: legal, psicológica, social, educativa y médica.

Derivado a la verificación efectuada a los expedientes se evidenció que estos cuentan con documentos de identificación, de medidas de protección y copias de actas de audiencias.

Por lo que en general se puede establecer que el expediente se encuentra distribuido de la forma que establece el Consejo Nacional de Adopciones, contando con los siguientes informes: psicológicos, sociales, médicos y educativos.

El hogar es de construcción formal con paredes de block y techo de cemento, al entrar hay un área verde, se suben unas gradas para llegar al área administrativa del hogar; la residencia cuenta con tres niveles.

En el primer nivel se encuentran las bodegas, la clínica médica y el área de psicología, así como un área verde y un espacio físico, que es utilizado como garaje para el personal administrativo, el cual será remodelado por un grupo de estudiantes de la Universidad Mariano Gálvez, UMG, para un área educativa.

En el segundo nivel, se encuentran las áreas administrativas, comedor, cocina y sala de usos múltiples, cocina y alacena.

En el área de dormitorios, se han habilitado 4 dormitorios. Los dormitorios denominado margaritas y tulipanes comparten ducha y sanitario. Los otros dos dormitorios cuentan con sanitario y ducha para el uso de las adolescentes, cada dormitorio cuenta con literas; el dormitorio denominado tulipanes que se encuentra habilitado con 5 literas, al momento de la visita se encontraban utilizando 8 espacios, y el dormitorio margaritas cuenta con 3 literas. Los otros dos tienen 4 literas cada uno. Los 4 dormitorios cuentan con módulos o closets para la colocación de las pertenencias de las adolescentes, como su ropa, zapatos, artículos de aseo personal, etc. Todos los dormitorios tienen ventanas al exterior que permiten la ventilación.

En el área de oficina, se cuenta con escritorios, sillas y equipo de cómputo y el área física se observa amplia y con ventilación natural.

La residencia no cuenta con un área especial o infraestructura necesaria para personas con discapacidad. Tienen servicios vitales: energía eléctrica, agua potable, servicio telefónico e internet.

Según lo establecido en el estándar número 9 del CNA se puede observar, que dentro de la residencia se cuentan con espacios amplios y distribuidos acorde a las necesidades de la población que se atiende.

La residencia cuenta con iluminación, ya que todas áreas cuentan con ventanales, que permiten el ingreso de la luz natural, además del servicio de energía eléctrica.

En las instalaciones del hogar, se observó que existen rutas de evacuación y emergencia para disminuir los riesgos a un desastre, también cuentan con extintores ubicados en las áreas administrativas, fuera de los dormitorios y gradas.

Cuentan con un área asignada como bodega, para el resguardo de los insumos de limpieza, en la cual había: detergente líquido, desinfectante y suavizante de ropa.

El área en donde se ubica la bodega cuenta con suficientes ventanas y energía eléctrica, para una adecuada ventilación e iluminación. Las fechas de vencimiento de los productos allí almacenados, son las adecuadas, puesto que las fechas vigentes o de vencimiento, se encuentran acordes, a la periodicidad o frecuencia con la que estos productos son utilizados. Así mismo cuentan con una bodega de ropa y calzado, la cual se encuentra abastecida.

La residencia cuenta con una cocina en donde preparan los alimentos, la cual está a cargo de dos personas, se observó una alacena con alimentos. Los platos, vasos y cubiertos en donde se los sirve los alimentos a las adolescentes se encontraban limpios y en condiciones. En la cocina cuentan con estufa, congelador y refrigerador, en donde se conservan los alimentos que se preparan para las adolescentes. Los alimentos cuentan con un registro de fecha de caducidad, que al momento de la visita se encontraban vigentes.

En lo relacionado a salud se pudo establecer que hay una clínica médica adecuada, equipada con un área para evaluación de pacientes, no cuentan con equipo para realizar exámenes radiográficos, camilla y silla de ruedas, no hay material médico quirúrgico, cuentan únicamente con los medicamentos básicos. Al momento de realizar la visita no se logró entrevistar a nadie debido a que esta residencia no cuenta con enfermera de turno, por lo que solamente se observó el espacio físico asignado a la clínica médica, la doctora asignada a este hogar visita la residencia 2 veces por semana.

Se cuenta con dos profesionales en psicología, que comparten el mismo espacio físico, por lo que han solicitado la división del espacio, para el trabajo y abordaje a las adolescentes. Este espacio físico cuenta con una decoración en la pared realizada por las adolescentes.

Dentro del hogar cuentan con programas de educación avalados por el Ministerio de Educación y trabajan con el aval del Programa de Educación Alternativa, PRONEA, y educación a distancia a través del Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica, IGER, en el que 2 adolescentes se encuentran cursando el nivel diversificado.

Al momento de egresar del hogar, a cada una de las adolescentes, se le emite una certificación de estudios durante el tiempo que estuvo bajo protección, avalado por el Ministerio de Educación.

El área para recreación que indicaron tener es la sala, donde cuentan con un televisor, hay área verde como patio. También están implementando una biblioteca; por el tipo de perfil de las adolescentes, generalmente solicitan el apoyo de otras instituciones para las actividades de recreación.

INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Se realizó supervisión integral en el marco del mandato de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con el fin de establecer el seguimiento que le han dado las instituciones, a las medidas cautelares a favor de los Niños, Niñas y Adolescentes que se encontraban en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, al momento del incendio ocurrido el 08 de marzo de 2017; determinando lo siguiente:

10. SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA

Se nos indicó que la subsecretaría, tiene bajo su cargo, 21 residencias de protección y abrigo, dentro de las que se ubican 2 en el departamento de Zacapa, 8 en el departamento de Quetzaltenango y 11 en el departamento de Guatemala, atendiendo a una población de 773 NNA, distribuidos de la siguiente forma:

Departamento	No. NNA
Guatemala	346
Zacapa	114
Quetzaltenango	313
Total	773

Fuente: Elaboración propia con datos de las entrevistas.

El subsecretario refirió que, las residencias atienden parcialmente los perfiles para los que fueron creados, por lo que actualmente realizan análisis y evaluaciones de los perfiles, con el fin de evitar la mezcla de estos y que se atienda el perfil para el cual fue creada cada residencia.

Indicó que la sobrepoblación en las residencias se debe a que no hay acciones de prevención que permitan una comunicación asertiva dentro de las familias, además de carencias en las estrategias de protección que prevengan la institucionalización

de la niñez y adolescencia; por lo que se debe de buscar la integración del estado y las acciones de desinstitucionalización, con el fin de restituir derechos y alcanzar el menor número de niñez y adolescencia institucionalizada.

Dentro de las medidas tomadas, para contrarrestar los abandonos, se encuentran la coordinación interinstitucional, la profesionalización del personal y un programa integral de atención, que incluye la educación formal, educación no formal y lúdica. Así mismo está en proceso, la evaluación del personal con relación al perfil y función, ya que se necesita un personal calificado y consciente de lo que tiene que hacer a favor de la niñez y adolescencia.

Refirió que no cuentan con el personal suficiente y el que tienen no está capacitado, ya que su ubicación no es la idónea y es necesario evaluar su distribución.

A la fecha se han aprobado 5 protocolos, que pretenden fomentar una atención más especializada, entre los que se encuentran:

- a. Protocolo de atención vida independiente: bajo el principio de autonomía progresiva, brinda las directrices para que los adolescentes puedan transicionar a su vida adulta.
- b. Protocolo de atención para adolescentes que consumen sustancias psicoactivas: el cual establece una ruta para el proceso de rehabilitación por consumo bajo un modelo residencial.
- c. Protocolo de prevención e intervención ante emergencias conductuales en programas y departamentos. Establece la ruta a seguir en casos de emergencia de tipo conductual.
- d. Protocolo de niños, niñas y adolescentes, con episodio de agitación psicomotora: establece la ruta para los equipos multidisciplinarios, ante agitaciones biopsicosociales con enfoque en derechos.
- e. Protocolo de quejas y denuncias: establece los mecanismos y rutas de seguimiento ante las posibles denuncias.

Se encuentran capacitando a 18 trabajadores de las diferentes residencias, sobre el Protocolo de atención vida independiente. Así mismo, está en proceso la evaluación del personal por contrato, a quienes se les había dado un contrato de tres meses, para determinar que el personal sea contratado nuevamente.

Con relación a las coordinaciones interinstitucionales, indica que han tenido un acercamiento con la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET) para la capacitación del personal que brinda atención de las víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, así como con el

Ministerio de Educación; con el fin de que todos los NNA, en las residencias tengan acceso a la educación pública y sean inscritos en el año lectivo. Con la Secretaría Ejecutiva de la Comisión contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas, SECATTID, para la capacitación del personal que brinda atención en las residencias con perfil de riesgo social de consumo de sustancias psicoactivas.

Refirieron que han realizado acciones para coordinar con la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) las rutas de evacuación de las residencias y la capacitación al personal.

En el caso de la residencia Zafiro I, que es la que tiene mayor sobrepoblación, están realizando los estudios para poder utilizar el área de la casa de huéspedes, para poder dividir a la población de esta residencia reducir el hacinamiento en el que se encuentra.

Con relación al que hacer del Departamento de Atención y Orientación Especializada a Niñez y Adolescencia no Institucionalizada y su Familia (PROFAMI), indicó que han iniciado acciones para mejorar la cobertura, así como para identificar los servicios que pueden ser atendidos a través de las delegaciones departamentales.

En los casos de Casa Joven han firmado un convenio con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), con el fin de que los programas de capacitación sean fortalecidos y avalados por el referido instituto; según el convenio se dará cobertura a los programas de Casa Joven, ubicados en Mixco, Villa Nueva y Palencia, así mismo el programa de Quédate en el Departamento de Sololá.

En el caso del programa de acogimiento familiar temporal, se ha planificado realizar campañas con énfasis en adolescentes a nivel nacional, esto debido a que se ha determinado que un buen porcentaje, de la de niñez y adolescencia en proceso de protección, son adolescentes.

Dentro del plan de trabajo se ha planteado el fortalecimiento de los programas Educando en Familia, Programa de Especialización al Personal, Programa de Educación y el Programa de Educación a Distancia.

11. SECRETARÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL DEL ORGANISMO JUDICIAL

Se nos indicó que en el Organismo Judicial, se ha implementado la Política Judicial para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. Con la ejecución de esta política, se han realizado acciones de fortalecimiento al sistema de registro de casos, que se

atienden a nivel nacional, implementando las huellas dactilares y fotografías. Así mismo, este sistema es alimentado con datos de los casos a diario y desde la secretaría se pueden obtener los datos que se requieran de forma automática.

La Política Judicial, derogó el reglamento anterior y se creó el Acuerdo 74-2017, que es el Reglamento de Gestión de Juzgados y Salas con Competencia en Materia de Niñez y Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal; con el que se establece la agilización de procesos en los casos de niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos.

Se aprobaron los manuales de funciones de Juzgados de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, según el acta 81-2017, en donde se establecen los perfiles y equipos multidisciplinarios que integran cada uno de los juzgados, determinando que el equipo técnico profesional de cada juzgado debe estar integrado por un profesional de psicología, trabajo social y pedagogía, integrando a estos últimos dentro de los equipos.

Refirieron que en todos los Juzgados de Niñez y Adolescencia se están implementando las aulas lúdicas, para lo cual el manual establece, el perfil de encargada de área lúdica (niñera).

En abril de 2019, se realizó en coordinación con otras instituciones, el censo en donde se determinó, la existencia de 124 hogares de protección y abrigo privados, en los que se establecieron las acciones a seguir, para la desinstitucionalización, por lo que se establecieron 9 mesas de trabajo, perfilando a los niños, niñas y adolescentes, por condición de medidas de seguridad, teniendo avances positivos, en el caso de la niñez y adolescencia sin identificación, logrando disminuir la cantidad a 20 niños, niñas y adolescentes, que aún están pendientes de ser inscritos.

La capacitación constante de los jueces ha sido fundamental, por lo que ya han realizado jornadas y encuentros durante los años, 2017, 2018, 2019 y el encuentro que se realizó recientemente, a finales del mes de febrero de 2020.

En diciembre de 2019 fue aprobado el diseño curricular de especialización a Jueces de niñez y adolescencia y adolescentes en conflicto con ley penal.

Con relación a los programas para la atención de niñez y adolescencia, informaron que han tenido un acercamiento con la Asociación de Hogares Cristianos de Guatemala (ASOCRIGUA) con el fin de establecer convenios para que los hogares

puedan ofrecer servicios ambulatorios, con lo cual se pueda evitar la institucionalización.

Al sistema informático, en los casos de niñez y adolescencia, ingresan de 22,000 a 25,000 casos al año, de los cuales según la estadística que se maneja en la Secretaría de Bienestar de la Presidencia, solamente el 7% de los casos son institucionalizados.

12. CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES (CNA)

Se indicó que, en seguimiento, al respeto de los derechos humanos, de los NNA, que se encuentran en hogares de abrigo y protección, durante el año 2019, se realizaron 108 verificaciones a las 20 residencias, que se encuentran a cargo de la Secretaría de Bienestar Social. También refirieron que le están dando seguimiento a las recomendaciones, por lo que en los meses de enero y febrero han realizado 20 visitas a las residencias.

En lo relacionado a los procesos de desinstitucionalización, se encuentran trabajando específicamente en los hogares de San Francisco de Asís, Nuestros Pequeños Hermanos y Agua Viva, ubicados en el departamento de Chimaltenango, con el apoyo del Fondo de la Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF.

Con relación a los niños, niñas y adolescentes, que se encontraban en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, el 8 de marzo de 2017, indicaron que cuentan con un listado, de 38 niños y niñas que se encuentran bajo medidas de protección y abrigo en hogares privados².

Refirieron que, a partir de las recomendaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, han establecido metas y aumento de presupuesto, para la contratación de equipos para la supervisión de los hogares. También han implementado el protocolo de denuncias. Con relación a hogares en donde se identifique una vulneración del derecho, recientemente, presentaron una denuncia ante el Juzgado de Niñez y Adolescencia, en el caso del Hogar Esperanza de Vida, en Zacapa. Así mismo, están realizando jornadas de capacitación y talleres, dirigidos a las autoridades y al personal de atención de los hogares de protección y abrigo privados y públicos.

Continúan recomendando la implementación de planes de vida y autonomía progresiva, por la importancia que revisten. En lo relacionado a las acciones de

² Proporcionaron copia del memorándum, de fecha 29 de noviembre de 2019, con los listados de los niños y niñas.

promoción y divulgación, cuentan con campañas de radio y spot publicitarios, así mismo, se encuentran realizando talleres dirigidos a sociedad civil.

Con relación a las adopciones prioritarias, las cuales son en un 67%, de los niños y niñas en estado de adaptabilidad, que son los casos de niños y niñas mayores de 7 años, que han sido declarados en adaptabilidad, sin embargo no han sido adoptados.

Con respecto a los hogares privados, 41 de ellos se encuentran autorizados con revalidación vigente, 30 de ellos en proceso de revalidación y 44 en proceso de autorización, como hogares de protección y abrigo privados; y 20 residencias públicas a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS).

Los hogares privados envían durante los primeros 5 días del mes, los listados actualizados de los niños, niñas y adolescentes, ubicados bajo medidas de protección y abrigo en cada uno de ellos.

El Consejo Nacional de Adopciones, participa en mesas de coordinación, relacionadas con la implementación de procesos de desinstitucionalización.

13. PROGRAMA DE TRATAMIENTO AMBULATORIO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN CONTRA LAS ADICCIONES Y EL TRÁFICO ILÍCITO DE DROGAS, SECCATID

Se indicó, que el programa de tratamiento ambulatorio atiende a niños, niñas y adolescentes y población en general, referidos para la atención y rehabilitación por el uso de sustancias. Cuentan con 6 profesionales en psicología, que han recibido la capacitación para el abordaje de personas que hacen uso de este tipo de sustancias.

Con relación a los y las adolescentes bajo medidas de protección y abrigo, en las residencias de la SBS, se han coordinado acciones para la atención por grupos, los martes y jueves en horario de la mañana y jueves y viernes en horario de la tarde.

La atención farmacológica que necesitan los adolescentes es proporcionada por el psiquiatra, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, por lo que en el programa se brinda atención terapéutica.

Con relación a la atención de las y los adolescentes, indican que muchas veces se ven interrumpidos, por evasiones de proceso, o bien por la falta de coordinación interna, para el traslado de las y los adolescentes.

En este año se ha disminuido, la cantidad de profesionales en psicología, para la atención, ya que dos profesionales del programa de tratamiento fueron trasladados al programa de prevención, por lo que se reduce la capacidad de atención.

Las instalaciones del programa de tratamiento ambulatorio cuentan con área administrativa, clínica médica, salones de atención grupal, clínicas de psicología, aulas de juegos, talleres de carpintería y cocina, así como bodega; cuentan con servicios sanitarios, los cuales son de uso de ambos géneros, así mismo, hay una sala de espera y un área de archivo de expedientes.

14. FISCALÍA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO

Se indicó que, en respeto a los derechos humanos de los NNA, que se encuentran en hogares de abrigo y protección, se le da seguimiento a los casos que son remitidos por los jueces.

No se le ha dado acompañamiento a los NNA, que se encontraban en el Hogar Seguro Virgen de la Asunción, puesto que los expedientes, según lo manifestado por el personal de la referida Fiscalía, fueron trasladados a la Fiscalía de Femicidio.

Indicaron que la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID y el ICCPG, Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, les han dado capacitación sobre la atención que deben brindar a los NNA.

15. DIRECCIÓN ESPECIALIZADA EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL, DEENA

Cuentan con 3 protocolos para la atención de los NNA, los cuales son:

- Protocolo para atención de niñez víctima
- Protocolo para Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal
- Protocolo NNA, desaparecido y/o sustraído

No cuentan con protocolos de actuación, en casos de hogares de abrigo y protección.

Realizan un plan anual de socialización y educación en derechos humanos, a través de las delegaciones de prevención del delito.

No cuentan con bases de datos propias del departamento, pues dichas bases las maneja la Subdirección de Operaciones de la Policía Nacional Civil.

16. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos, COPREDEH

Según lo expresado el Director de Defensores, la COPREDEH ha realizado monitoreos y verificaciones a la situación de las residencias.

En torno a las acciones para el seguimiento de la medida cautelar 958-2016, en el 2018, se realizó el último monitoreo; dirigen las reuniones de la mesa que tienen responsabilidad en la medida cautelar.

Hay 2 direcciones de la Comisión Presidencial, que dan seguimiento a las medidas cautelares: Dirección de Defensores; Investigación e Informes.

Genera preocupación el escaso manejo de la temática de medidas cautelares en la Institución que tiene bajo su responsabilidad el seguimiento a éstas.

17. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, CONRED

Según lo expresado por la arquitecta Massiel Rodríguez, en su calidad de técnico en análisis de vulnerabilidad estructural del departamento de obras e infraestructura de la Dirección de Mitigación, sí se han realizado acciones de coordinación, para la evaluación de la infraestructura, de las instalaciones físicas en donde la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia ha habilitado hogares de protección y abrigo. Durante el año 2018 e inicios del año 2019, por orden de la jueza María Belén, se realizaron 15 evaluaciones a los inmuebles de los hogares.

Dentro de los informes realizados sobre los inmuebles, en donde se ubican los hogares, han recomendado que la SBS, elabore los planes de emergencia y un programa de necesidades, puesto que no existe.

Al momento de la supervisión, se constató que no se han coordinado capacitaciones dirigidas al personal de atención en los hogares de protección y abrigo de la SBS.

V. CONCLUSIONES

Con base a la supervisión realizada en las 9 residencias a cargo de la SBS y a 8 Instituciones de Protección especial descritas anteriormente y en el informe general elaborado, se abstraen, de manera general, las siguientes conclusiones:

1. El 67% de las residencias cuentan con sobrepoblación, en detrimento de las condiciones de vida dentro de los hogares. Los directores se ven forzados a ubicar a las y los adolescentes en los dormitorios existentes, colocando colchonetas en el suelo, para que los adolescentes puedan dormir.

2. La no permanente presencia del personal médico o de enfermería, para la atención en salud de las y los adolescentes, continúa y dificulta una atención preventiva y oportuna, para el diagnóstico y tratamiento de acuerdo con sus necesidades diferenciadas, teniendo como consecuencia una mayor incidencia de enfermedades respiratorias e infecciones, recibiendo atención hasta que presentan síntomas.
3. La insuficiente cantidad de personal multidisciplinario con que cuentan los hogares, para la atención de las y los adolescentes, limita la atención integral en áreas como la psicología y el trabajo social, para la formulación de planes de vida para las NNA, esto se ve agravado por la sobrepoblación de algunas residencias.
4. Se han implementado acciones para garantizar el acceso a la educación, de las y los adolescentes, a través de su inscripción en los ciclos lectivos en el nivel primario y básico, a través de la Dirección General de Educación Extraescolar del Ministerio de Educación, y en la mayoría de las residencias se han buscado establecimientos educativos cercanos a los mismos con el fin de que las y los adolescentes puedan asistir a una escuela o instituto de manera regular.
5. La aprobación de los cinco protocolos de la Secretaría de Bienestar Social y las capacitaciones para su implementación representan un avance significativo en la atención a NNA, en situación de institucionalización.
6. En general, los expedientes de los NNA, en diferentes residencias de cuidado y abrigo presentan información incompleta, por ejemplo, si cuentan con informes evolutivos de los profesionales de psicología, no cuentan con informes evolutivos de los profesionales de trabajo social; lo cual incumple con lo establecido en los estándares nacionales del Consejo Nacional de Adopciones y no permite identificar los avances del proceso de restitución de derechos.
7. Las instituciones que integran el sistema de protección a niñez y adolescencia han realizado avances en el seguimiento a las recomendaciones del Procurador de los Derechos Humanos, en el caso del Consejo Nacional de Adopciones; con la contratación y ampliación de los equipos de profesionales y el Organismo Judicial con el hecho de convertir en Secretaría la Unidad de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal. No obstante, se requieren esfuerzos para que dichos avances se materialicen en la calidad de vida de NNA en todos los hogares de cuidado y abrigo y en acciones contundentes de prevención de la institucionalización.

VI. RECOMENDACIONES

A LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

1. Realizar las acciones que considere necesarias de manera urgente para la gestión e implementación de planes que permitan disminuir el hacinamiento en los hogares.
2. Efectuar las acciones que considere necesarias, a efecto de garantizar que las residencias cuenten con los ambientes idóneos para la protección de la niñez y adolescencia, así como con los programas que permitan la restitución de los derechos de las y los adolescentes, que han sido vulnerados.
3. Realizar periódicamente evaluaciones médicas a las y los adolescentes, con el fin de determinar su estado de salud física, mental y emocional, asegurando que dicha atención sea brindada de forma integral, de acuerdo a las especializaciones que cada caso requiera, gestionando de ser necesario, con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; el ingreso a centros de salud para la atención de emergencias y jornadas médicas preventivas y curativas, mismas que deben ir de la mano de la atención, que les brinda el médico de la residencia. También es necesario que se unifiquen criterios en cuanto a la adquisición de medicamentos para el tratamiento de enfermedades como la sarcoptosis, entre otras.
4. Efectuar las acciones pertinentes, para la asignación de personal permanente y de turno, para las áreas médicas de las diferentes residencias, lo cual permitirá la atención en casos de emergencia.
5. Verificar de manera permanente, en conjunto con la empresa contratada para la prestación del servicio de alimentos, la cantidad y calidad de estos, con el fin de que dicho servicio sea prestado de acuerdo con las necesidades de las y los adolescentes; en cuanto a los requerimientos que se tiene de una alimentación nutritiva.
6. Realizar las acciones administrativas y financieras necesarias, para que, dentro del presupuesto, se provea del mantenimiento necesario de las

instalaciones de cada residencia, así como la constante capacitación y preparación del personal y que, mientras se soluciona el problema, en las residencias en donde exista sobrepoblación; se pueda contar con la cantidad de personal idóneo para la atención de los y las adolescentes.

7. Girar las instrucciones a donde corresponda, con el fin de que los expedientes, cumplan con lo que indican los estándares del Consejo Nacional de Adopciones; con la integración de todos los informes que se requieren de todas las áreas de atención especializada, que se les proporcionan a las y los adolescentes.
8. Efectuar las acciones administrativas necesarias para que las residencias que han identificado a NNA, que pertenecen a la Comunidad LGBTIQ+, cuenten con un protocolo de atención a niñez y adolescencia de esta comunidad.

VII. GLOSARIO

1. CNA: Consejo Nacional de Adopciones.
2. COPREDEH: Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos.
3. CONRED: Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres.
4. DEENA: Dirección Especializada en Niñez y Adolescencia de la Policía Nacional Civil.
5. ICCPG: Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala.
6. IGER: Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica.
7. NNA: Niños, niñas y adolescentes.
8. PGN: Procuraduría General de la Nación.
9. PRONEA: Programa de Educación Alternativa.
10. SBS: Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
11. SECCATID: Secretaría Ejecutiva de la Comisión Contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas.
12. USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.