

Protocolo de evaluación inicial  
para la identificación de indicios de  
necesidades de protección internacional  
en niñas, niños y adolescentes  
no acompañados o separados



# Protocolo de evaluación inicial para la identificación de indicios de necesidades de protección internacional en niñas, niños y adolescentes no acompañados o separados



**Miguel Ángel Osorio Chong**

SECRETARIO DE GOBERNACIÓN

**Humberto Roque Villanueva**

SUBSECRETARIO DE POBLACIÓN, MIGRACIÓN  
Y ASUNTOS RELIGIOSOS

**Sandra Gabriela Velasco Luldow**

COORDINADORA GENERAL DE LA  
COMISIÓN MEXICANA DE AYUDA A REFUGIADOS

**Ardelio Vargas Fosado**

COMISIONADO DEL INSTITUTO  
NACIONAL DE MIGRACIÓN

**Mark Manly**

REPRESENTANTE DEL ALTO COMISIONADO  
DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS  
EN MÉXICO

**Isabel Crowley**

REPRESENTANTE DEL FONDO DE LAS NACIONES  
UNIDAS PARA LA INFANCIA EN MÉXICO

Protocolo de evaluación inicial para la identificación de indicios  
de necesidades de protección internacional en niñas, niños y  
adolescentes no acompañados o separados

Primera edición, 2016

Publicado en México / Published in Mexico

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
OBJETIVOS .....	6
ALCANCE .....	8
MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO .....	10
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN .....	11
<b>Paso 0.</b> Preparación para la interacción con NNA migrantes no acompañados o separados .....	12
<b>Paso 1.</b> Presentación y clima de confianza .....	21
<b>Paso 2.</b> Introducción a la entrevista .....	24
<b>Paso 3.</b> Realización de preguntas exploratorias .....	30
<b>Paso 4.</b> Aplicación del cuestionario .....	34
<b>Paso 5.</b> Información a la NNA y cierre de la entrevista .....	46
<b>Paso 6.</b> Sistematización de respuestas y presentación de resultados al Departamento Jurídico o al área responsable .....	48
<b>Paso 7.</b> Información a la NNA y posible canalización del caso a la COMAR .....	49
GLOSARIO .....	50
ANEXO .....	55



## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de aportar herramientas que permitan fortalecer el actuar institucional del Gobierno de México para lograr la protección integral de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) migrantes no acompañados o separados que se encuentran en territorio nacional, la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), el Instituto Nacional de Migración (INM) y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), ponen a su disposición el presente Protocolo de identificación de indicios de necesidades de protección internacional en niñas, niños y adolescentes (NNA) no acompañados o separados.

Este instrumento busca aportar elementos prácticos a los funcionarios encargados de realizar la evaluación inicial<sup>1</sup> para identificar a NNA con necesidades de protección internacional basados tanto en los estándares internacionales de Derechos Humanos como en el conocimiento teórico-científico sobre las etapas de desarrollo en la infancia y la adolescencia. Lo anterior es relevante debido a que las características del desarrollo infantil y adolescente representan un reto, pues requieren acciones especializadas para que en su caso los derechos vulnerados puedan ser identificados y el actuar de las autoridades resulte en protección y restitución efectivas.

.....

1. Art. 98 de la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes.

El presente Protocolo constituye además una pieza clave en el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y su Reglamento así como de las líneas de acción contempladas en el Programa Especial de Migración, particularmente la de “Mejorar protocolos de protección y atención con criterios diferenciados a personas solicitantes de asilo, refugio y protección complementaria”.

Agradecemos la colaboración de las organizaciones de la sociedad civil y autoridades de la Unidad de Política Migratoria quienes con sus atinados comentarios ayudaron a perfeccionar el presente instrumento.

## OBJETIVOS

La Secretaría de Gobernación, a través de la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR), desarrolló el presente protocolo con la finalidad de mejorar los procedimientos para lograr la identificación efectiva de indicios de necesidad de protección internacional, particularmente tratándose de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) migrantes no acompañados o separados.

Esta herramienta de trabajo busca mejorar la comunicación entre los funcionarios encargados de realizar la evaluación inicial y las NNA migrantes no acompañados o separados a fin de informar a estos últimos sobre sus derechos y obtener información para identificar necesidades de protección internacional en el marco de respeto a sus derechos humanos.

### ¿Qué se espera de este protocolo?

Este protocolo ofrece información para funcionarios que realizan entrevistas de primer contacto con NNA migrantes no acompañados o separados de sus familias, a fin de detectar y registrar indicios de necesidad

de protección internacional.<sup>2</sup> Con dicha evidencia, quien realice la entrevista podrá canalizar a la NNA migrante no acompañado o separado a la COMAR, a fin de que en el marco de sus atribuciones brinde información adecuada atendiendo al sexo, madurez y edad en relación al sistema de protección internacional.

La entrevista y las acciones para detectar indicios de necesidad de protección internacional no son las mismas a las entrevistas y acciones que realiza la COMAR,

por lo que resulta importante diferenciar ambos escenarios pues ambas son realizadas en momentos diferentes y por personal especializado para cada una.

Los componentes incluidos en este protocolo para detectar indicios de necesidad de protección internacional y canalizar a la COMAR, toman como base las características de desarrollo infantil y adolescente, así como los efectos de haber vivido violencia u otras situaciones traumáticas. Asimismo, consideran el impacto positivo que puede tener una



La principal **DIFERENCIA** entre detectar indicios y determinar protección es que en la primera de las intervenciones el entrevistador **NO** abunda en detalles ni califica sobre la posibilidad o no de dar protección como refugiado. La intervención especializada durante la evaluación inicial consiste únicamente en detectar indicios y dar aviso a la COMAR.

.....

**2.** Para efectos de este instrumento, se entiende por “protección internacional” la intervención de los Estados a favor de los solicitantes de la condición de refugiado, para velar porque sus derechos, su seguridad y su bienestar sean reconocidos y salvaguardados. Dicha protección consiste en su admisión y permanencia en el territorio mexicano, la garantía de sus derechos fundamentales, y el acceso al procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado.



única intervención de una persona adulta que actúa de manera protectora en la realidad de la NNA migrante no acompañado o separado.

Con las explicaciones y ejemplos prácticos incluidos en este documento, la Secretaría de Gobernación busca identificar indicios de necesidad de protección internacional, así como prevenir la revictimización de las NNA migrantes no acompañados o separados entrevistados, e incluso, construir en la entrevista una experiencia en la que se favorezca la comunicación efectiva y la protección.

## ALCANCE

La elaboración de este protocolo resulta indispensable, toda vez que estudios recientes confirman el incremento en los flujos migratorios de niñez y adolescencia no acompañada, lo que representa un reto para el Gobierno de México, ya que es preciso detectar las condiciones de vulnerabilidad y necesidades que a través de las instituciones nacionales puedan atenderse oportunamente.

De esta forma, se atiende al llamamiento del ACNUR particularmente lo referente a mantener los altos estándares de atención a población en condición de vulnerabilidad, a los estándares jurídicos internacionales establecidos en la Opinión Consultiva 14/21 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, a la Observación General 6 del Comité de Derechos del Niño, a las Directrices sobre Protección y Cuidado de Niños del ACNUR, entre otros instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.

Las disposiciones que integran el presente documento están dirigidas a nivel nacional a los funcionarios encargados de realizar la evaluación inicial a NNA migrantes no acompañados o separados a fin de detectar indicios de necesidad de protección internacional, así como a todo funcionario que en el desempeño de sus atribuciones deba informar los

derechos con que la NNA migrante no acompañada o separado cuenta durante su tránsito y permanencia en México.

Tratándose de NNA migrantes no acompañados o separados en condiciones de vulnerabilidad, las acciones de detección son el punto de inflexión imprescindible para una protección y restitución de derechos efectiva. Esto, debido a los efectos de la violencia y trauma que provocan diversas reacciones conductuales en ellos, tales como la confusión extrema, silenciamiento, la dificultad de pedir ayuda e incluso la imposibilidad de percibir que requieren protección.

Sin mediación adulta especializada como la que ofrece este protocolo, los riesgos que atenten contra la integridad física y psicológica de las NNA migrantes no acompañados o separados permanecerían intactos, e incluso incrementarían. Bajo el enfoque de derechos al que se apega el presente protocolo, el Gobierno mexicano reafirma el derecho que tienen las NNA a ser tratados con respeto a su dignidad, facilitar información adecuada y a que su opinión informada sea efectivamente tomada en cuenta en todos los procedimientos que afectan sus vidas y sin discriminación alguna, en especial por motivos de género, nacionalidad, origen étnico, condición social, situación familiar o edad.

## MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Declaración de Cartagena sobre Refugiados.
- Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Reglamento de la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.
- Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria.
- Ley de Migración.
- Reglamento de la Ley de Migración.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

PASO

0

Preparación para la interacción con NNA migrantes no acompañados o separados



PASO

1

Presentación y clima de confianza



PASO

2

Introducción a la entrevista



PASO

3

Realización de preguntas exploratorias



PASO

4

Aplicación del cuestionario



PASO

5

Información a la NNA y cierre de la entrevista



PASO

6

Sistematización de respuestas y presentación de resultados al Departamento Jurídico o al área responsable



PASO

7

Información a la NNA y posible canalización del caso a la COMAR



## PASO 0



## Preparación para la interacción con NNA migrantes no acompañados o separados

El paso 0 del protocolo refiere a información o acciones que es necesario que el Entrevistador conozca, antes de entrar en contacto con la NNA migrante no acompañada o separada.

- Antes de dar inicio a la entrevista, es recomendable que el Entrevistador observe la conducta<sup>3</sup> de la NNA cuando esto sea posible, a fin de conocer si se muestra inhibido, aislado o temeroso, o por el contrario, abiertamente desafiante. Esta información permitirá hacer adecuaciones a la entrevista y prepararse para la misma.
- Algunas de estas adecuaciones tratándose de niñas o niños menores de 10 años puede ser contar con materiales didácticos para mostrarle información básica. Puedes apoyarte de materiales didácticos como dibujos y diagramas. Si el Entrevistador percibe que la NNA está

.....

**3.** Es importante recordar que durante la infancia y adolescencia, la vía verbal no es la que les resulta más sencilla y por el contrario, suele generar ansiedad y reacciones defensivas. Por el contrario, la información transmitida de manera inconsciente por medio de gestos, reacciones, tonos de voz, entre otros, suele ofrecer información contundente y precisa. De igual modo, es importante que la persona adulta que entreviste esté consciente del tono de voz y actitud que muestra durante la misma, para no generar confusión entre lo que dice y el cómo lo dice, o para no transmitir la sensación de que no está prestando atención.

temeroso o angustiado, es importante ofrecerle un objeto que pueda manipular ya que puede ayudarle a canalizar la angustia y favorecer la entrevista.

- Si has tenido acceso a información que otras autoridades hayan recabado de la NNA con anterioridad, consúltala a fin de que selecciones sólo aquella con que no cuentes aún. Es probable que la NNA haya contado ya su historia en varias ocasiones por lo cual hacerle repetir información ya recabada podría provocarle efectos nocivos en su bienestar psicoemocional.<sup>4</sup>
- Uno de los objetivos esenciales durante la preparación para la entrevista es planear acciones que transmitan a la NNA la sensación de interactuar de manera simétrica, es decir, que pueda sentirse escuchado y en confianza, evitando situaciones que refuercen la diferencia de poder entre la autoridad y la NNA, por ejemplo:



No demerites  
el poder de la  
**OBSERVACIÓN.**

Ésta debe ser constante a lo largo de toda la entrevista y será de enorme utilidad para detectar indicios sobre necesidad de protección de NNA porque mucha información es transmitida por medio de gestos, posturas y tonos de voz, más que por medio de lo que la NNA pueda verbalizar.

.....

4. Toda NNA que ha vivido situaciones traumáticas, vuelve a vivirlas como si estuvieran sucediendo nuevamente cada vez que la evoca y repite. Cada nueva narración, le hace atravesar por los mismos efectos de angustia, temor, frustración y dolor vividos durante la experiencia misma. La sucesiva exposición a estas emociones resulta nociva para la estabilidad psicoemocional.

- 1) Crear las condiciones necesarias para dar a escoger en dónde quiere sentarse para la entrevista;
  - 2) Realizar la entrevista sin interponer un escritorio entre la NNA y el entrevistador, y
  - 3) Evitar el uso de alhajas o relojes que remarquen desigualdad. Una herramienta útil en este sentido es la escucha responsable<sup>5</sup> ya que permite abrir espacios para compartir experiencias dolorosas sintiéndose escuchadas y no juzgadas. Implica entender qué le pasa, qué quiere decir, qué no puede decir, cuáles son sus deseos, cuáles son sus necesidades, entre otras. Quien entrevista debe mostrar respeto por la NNA sin importar lo que crea o piense; todo lo que la NNA tiene para decir es digno de respeto.
- Durante este paso, debes buscar un lugar con condiciones apropiadas para su realización, tales como evitar interrupciones, que no estén presentes personas ajenas, que no existan demasiados elementos que pudieran distraer a la NNA, así como que haya una buena ventilación, iluminación y temperatura.

Finalmente, es necesario que quien entrevista a la NNA conozca las características del desarrollo infantil y adolescente ya que son el sustento de las acciones propuestas en el presente protocolo.

Dichas características constituyen acciones y herramientas de intervención basadas en peculiaridades específicas de las etapas de desarrollo que atraviesan las NNA migrantes no acompañados o separados, por lo que resulta necesario conocer la siguiente información:

.....

5. La escucha es “responsable” en el sentido de que quien escucha adquiere responsabilidad sobre qué hacer con esa información y la puesta en marcha de protección, acciones legales, etc.

## Pensamiento concreto y egocéntrico durante la infancia

El pensamiento concreto infantil se refiere a la necesidad de contar con elementos concretos para razonar,<sup>6</sup> así como la necesidad de manipular objetos para comprender y transmitir información. Esto implica que la interacción requiere de instrumentos e intervenciones lo más simples y concretas posibles, para asegurar un intercambio de información adecuado.

## Pensamiento mágico-omnipotente durante la adolescencia

La etapa adolescente presenta características que hacen a las y los adolescentes aún más vulnerables que las niñas y niños más pequeños. La intervención del desarrollo hormonal, junto con el desarrollo aún no acabado del lóbulo frontal, hacen que no puedan tomar decisiones sin intervención de emociones, es decir, de manera objetiva. Por otra parte, es una etapa en la que el adolescente reestructura su identidad, por lo cual pasa por momentos de enorme desasosiego y angustia sobre quiénes son, y al mismo tiempo, no quieren mostrar su vulnerabilidad para no “parecer pequeños”. Esto hace que aparezcan con frecuencia mecanismos psicológicos que transforman el temor y la angustia, en lo contrario, es decir se muestran omnipotentes, no aceptan ayuda y en general, desafían a los adultos como un medio para sentirse poderosos.

Las y los adolescentes sienten miedo pero no lo aceptan. Por el contrario, hacen todo lo posible para que parezca que no necesitan ayuda, incluso rechazan violentamente a quienes la ofrecen, pero la necesitan

.....  
**6.** Un ejemplo cotidiano de ello es que las niñas y niños necesitan elementos concretos (ábacos u otros objetos) para aprender a contar y comprender operaciones matemáticas.



desesperadamente. Es entonces apropiado brindarle ayuda sin esperar que lo admita verbalmente. Al mismo tiempo, el Entrevistador debe llevar a cabo intervenciones para minimizar el temor y la angustia, que sabemos siente, aunque su conducta pretenda transmitir lo contrario. También es adecuado utilizar técnicas que no sugieran que tiene miedo y necesidad de ayuda, a fin de no desencadenar su resistencia. Es más apropiado colocar los problemas “fuera de él o ella”, y pedirle su opinión al respecto.

### **Imposibilidad de controlar la irrupción del temor y la angustia**

Durante la niñez y adolescencia, no es posible para las personas controlar el temor y la angustia por sí mismas. Dado que el desarrollo cognitivo no está acabado hasta aproximadamente los 25 años, la posibilidad de actuar objetivamente no es funcional.

Esto implica que toda NNA requiere de acciones especializadas por parte de las personas adultas que interactúan con ellas o ellos, para minimizar el temor y la angustia. Las acciones centrales requeridas están vinculadas con informarles de forma adecuada lo que sucede y las implicaciones que ello tiene. Otra acción central es ofrecer mensajes que normalicen lo que con frecuencia sienten las NNA en su situación, aun cuando no lo haga explícito ni acepte que siente temor.

### **Aparición de indicadores de violencia y trauma en la conducta**

En general, los medios para detectar si una NNA ha sufrido violencia y pasa por situaciones traumáticas no provienen de lo que puede poner en palabras. Por el contrario, es ofrecido por la NNA de manera consciente

o inconsciente a través de gestos, conductas, actitudes, tonos de voz, entre otros.

Por ejemplo, si una NNA ha sido comunicativo durante la entrevista y cambia de actitud mostrándose resistente o evasivo, puede deberse a que el tema abordado en ese momento le resulta difícil de tratar y podría estar vinculado con traumas y/o violencia vivida. Es posible que aunque verbalmente la NNA diga que está bien y no necesita ayuda, o “no le pasa nada”, sus gestos y movimientos denoten ansiedad y temor. Los indicadores conductuales, tratándose de infancia y adolescencia, en tanto incontrolables por medio de la razón, son más contundentes en términos de expresión de la vivencia interna, que lo expresado verbalmente. Observar cualquier indicador es motivo suficiente para dar aviso a la COMAR.

A continuación aparecen algunos indicadores conductuales que podrían resultar útiles. Sin embargo, es posible que una NNA manifieste temor o angustia de algún modo que no aparece en la lista. Es tarea del Entrevistador registrar y dar aviso a la COMAR ante la aparición de alguno de estos o cualquier otro indicador conductual de temor o angustia que perciba durante la entrevista:

- Cambio repentino de actitud durante la entrevista al abordar un tema en particular;
- Gestos o movimientos de incomodidad y temor tales como bajar o desviar la mirada; frotarse las manos, retorcerse en la silla o la ropa con las manos;
- Sudor en las sienes o las manos;
- Cambios de tema;
- Cambios en el tono de voz frente a un tema o persona;
- Lentitud al hablar, o por el contrario, rapidez y ansiedad al relatar;
- Tono de voz plano, como “robotizado”, sin transmitir emociones aun cuando lo que relata sea traumático;

- Contradicciones en la información ofrecida verbalmente, y
- Contenido de la información que resulte confuso, absurdo o imposible.<sup>7</sup>



### No olvides:

Es importante en primer término contar con información sobre las posibles realidades que viven las NNA migrantes no acompañados o separados, tales como las que aparecen en el recuadro siguiente:

- Han tomado roles y responsabilidades “de adultos” que no corresponden a su edad y desarrollo;
- Han viajado en condiciones de extrema vulnerabilidad debido a la agresión de bandas de crimen organizado o tratantes;
- El proyecto de migrar puede ser la única alternativa, sea por pobreza, falta de oportunidades educativas, laborales y de acceso a tiempo libre y descanso, entre otras;
- La frustración al ser detenido es muy alta. Siempre es vivido como fracaso y genera culpa y desvalorización;
- Han sido víctimas de explotación y trata, y
- Extrañan su entorno. Sienten tristeza, nostalgia, frustración e incluso cólera o miedo.

.....

**7.** Este tipo de conductas, al igual que las contradicciones en lo expresado verbalmente, suelen producirse cuando las NNA sienten un alto nivel de angustia y se desatan mecanismos de defensa psicológicos, que no están bajo el control voluntario de la persona, y que son indicadores de que el tema del que se habla genera inquietud y podría estar asociado con diversos tipos de trauma y violencia.

En este camino de preparación para la interacción te sugerimos, de manera adicional, tomar en consideración la información que a continuación se enlista:

Mitos	Realidades
<ul style="list-style-type: none"><li>✗ Tienen padres o madres “irresponsables”.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Su familia y su comunidad suelen estar inmersos en condiciones de pobreza y falta de alternativas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✗ Son holgazanes y no quieren trabajar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Buscan a sus familias o un mejor desarrollo y proyecto de vida. Las razones para salir del hogar suelen ser razones económicas o huir de violencia o inseguridad y esto significa tener gran valor y fuerza, además de deseos de trabajar, estudiar y crecer en lo personal y familiar.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>✗ Son mentirosos y tratan de aprovechar la situación siempre que les sea posible.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Han vivido experiencias muy difíciles y generalmente traumáticas. Tratan de sobrevivir a realidades altamente conflictivas e intentan protegerse. Pueden cambiar las versiones de lo sucedido para minimizar la sensación de vulnerabilidad y angustia. Suelen sentirse vulnerables, pero no pueden admitirlo.</li></ul>

**Mitos**

- ✘ Es preferible dudar ante lo que dice para no equivocarse.
- ✘ Tomaron la decisión de ser parte de pandillas sabiendo a qué se enfrentaban. No solicitan protección porque no la necesitan.
- ✘ Están cometiendo un delito al estar en el país sin documentos migratorios.

**Realidades**

- ✔ Es imprescindible creer en lo que la NNA dice, pues aun y cuando no sea preciso, cambiar la versión de la realidad es un indicador de estar viviendo situaciones que podrían ameritar su canalización a la COMAR. La protección de una NNA que podría estar en riesgo o en estado de vulnerabilidad es prioritaria.
- ✔ Ningún adolescente cuenta con el desarrollo suficiente para comprender a largo plazo las consecuencias de una decisión. Son altamente vulnerables a la captación en redes de explotación y pandillas.
- ✔ La migración irregular no es un delito.

## PASO 1



## Presentación y clima de confianza

El Entrevistador debe presentarse y dirigirse a la NNA migrante no acompañado o separado con un lenguaje adecuado a su desarrollo y edad.<sup>8</sup> En general, esto implica que se dirija a él o ella de manera simple y breve (una sola idea por frase), sin palabras técnicas y sin preguntas retóricas.<sup>9</sup>

Es importante indicar el nombre, cargo y misión del funcionario, destacando que **NO** realiza funciones vinculadas con castigar o regañar (o cualquier función de personal que pueda generar ansiedad o temor en la NNA).<sup>10</sup> El Entrevistador le aclarará a la NNA de



**ASEGÚRESE** de contar con servicios de traducción, en caso de ser necesario y de que su tono de voz transmita interés y calma.

.....

**8.** En términos generales, cuanto más concreta sea la información y cuanto menos se utilicen o soliciten abstracciones (fechas calendario o alusión a cualquier unidad de medida convencional adulta, razonamientos complejos de tipo hipótesis-deducción, entre otras) más comprensible será la información para NNA.

**9.** En general, resulta más útil construir las interacciones con NNA como un diálogo y no solamente haciéndoles preguntas. Las preguntas, formuladas por una persona adulta por lo general aumentan la ansiedad y la tendencia a “dar la respuesta correcta”.

**10.** Dado que durante la infancia y adolescencia no es estructuralmente posible calmar la ansiedad o temor por sí mismo, será necesario que la persona adulta que entrevista a una NNA anticipe posibles temores y los aclare. El objetivo de esta técnica es minimizar los factores que pueden obstaculizar el establecimiento de un clima de suficiente calma y confianza como para que brinden información personal y esencial para la determinación de su situación.



### NO OLVIDES

corroborar a lo largo de la entrevista si alguna de estas necesidades no están satisfechas.

manera directa “tú no estás haciendo nada malo, porque trasladarse de un país a otro no es un delito”.

Si no conoce el nombre de la NNA, luego de dar su nombre lo preguntará, asegurándose de

aclarar cómo le gusta que le llamen y referirse durante toda la entrevista de este modo hacia él o ella.<sup>11</sup>

Si la respuesta de la NNA respecto a cómo quiere ser llamado no corresponde con su sexo biológico aparente o con el nombre que figure en documentos oficiales, es importante respetar la identidad transmitida.<sup>12</sup>

No olvides informar el lugar en el que se encuentran (específicamente el nombre de la localidad y la institución que lo aloja y su función) e informar a la NNA que toda la conversación será confidencial,<sup>13</sup> haciendo especial énfasis en que por **confidencial** debe entenderse que sólo contará lo que sea necesario para protegerlo a quienes también trabajan en ello, por ejemplo, a un juez o a un defensor, que son autoridades que tienen la obligación de proteger sus derechos.

.....

**11.** Utilizar siempre el nombre de la NNA transmite mensajes que refuerzan su identidad y generan efectos positivos en la realidad de despersonalización que viven NNA en trayecto migratorio.

**12.** Esta acción permite el trato especializado a las NNA que eligen como identidad de género una diferente a su sexo biológico, es decir, a las NNA transgénero.

**13.** No es recomendable describir la confidencialidad en términos de “no diré a nadie lo que me cuentas”, porque no es real y podría minar la confianza depositada por la NNA en quien le entrevista. La idea puede construirse alrededor de la realidad de que existen varias autoridades encargadas de proteger a NNA, quienes cuanto más sepan, mejor pueden ayudar.

Para iniciar la entrevista es necesario introducir algún tema agradable o neutral breve y en primera persona, e informar que las necesidades inmediatas tales como hambre, sed, sueño, frío o calor, pueden ser satisfechas en cualquier momento, y una vez que esto haya sucedido, puede continuar la entrevista. De esta forma evitamos que necesidades insatisfechas interrumpen el desarrollo de nuestra comunicación, traduciéndose en incomodidad, imposibilidad de concentrarse, entre otros obstáculos a los que la NNA no puede sobreponerse por sí mismo.



**IMPORTANTE** cuando sea posible, pregunta a la NNA si prefiere ser entrevistado por un hombre o una mujer.

Igualmente, menciónale que si más adelante en la entrevista se da cuenta que prefiere otro interlocutor, también puede solicitarlo.





## Introducción a la entrevista

Para iniciar la entrevista debes:

- a) Explicar sobre la necesidad de hacerle preguntas para conocer lo más posible sobre su viaje. Sugerimos decir abiertamente a la NNA *“cuanto más me cuentes, mejor entenderé todo lo que has podido hacer para llegar aquí”*.<sup>14</sup> Este acercamiento se basa en la escucha responsable y no en la formulación de preguntas que con frecuencia experimentan como examen o interrogatorio. Mediante la escucha responsable el Entrevistador construye un espacio donde las personas puedan compartir indicios de experiencias dolorosas y las NNA migrantes no acompañados o separados pueden sentirse escuchados, sin ser juzgados.



### RECUERDE

explicar nuevamente cualquier punto que la NNA manifieste o parezca no entender y aclarar cualquier noción o término que genere confusión.

.....

**14.** La interacción no resulta útil si se estructura como interrogatorio, sin embargo, es necesario formular preguntas. Para evitar el impacto negativo de las preguntas en las NNA (vivencias de presión, tendencia a “dar la respuesta correcta” para no meterse en problemas desde su percepción subjetiva de su situación, entre otras), es necesario que el Entrevistador explique a la NNA que éstas las realiza para conocerle, pero que no son un examen. Simplemente, el Entrevistador no cuenta con información que él o ella sí posee.

- b)** Explicitar que en caso de no querer responder alguna pregunta, puede decirlo abiertamente. También es importante decir que si no quiere responder, nadie lo regañará ni se meterá en problemas. Es importante además aclarar que si la información no está siendo clara, puedes repetirla las veces que sea necesario.<sup>15</sup>
- c)** Informar que las preguntas hechas son realizadas a todas las NNA, porque es parte de tu trabajo<sup>16</sup> y que cuanto más te cuentan, más los conoces y es más fácil saber lo que necesitan.
- d)** Informar sobre el derecho de protección internacional que tienen las NNA en México de acuerdo a lo siguiente:<sup>17</sup>

Concepto de refugiado en los siguientes términos:

*“Es importante que sepas que todas las niñas, niños y adolescentes que tengan menos de 18 años, no importa en qué país nacieron, cuál es su religión, raza o si son niñas o niños, que viajen*

.....

**15.** Estos mensajes son necesarios porque, de otro modo, en general una NNA tenderá a ofrecer una respuesta (la que más le sirva para salir de la tensión del momento rápidamente) antes que explicitar lo que le pasa. Sólo si la persona adulta le habilita para pedir o expresar, la NNA sentirá la libertad de hacerlo.

**16.** Esta técnica está dirigida a que la NNA en particular, no interprete la entrevista como algo que le sucede únicamente a él o ella, sino que lo comprenda como un procedimiento que el Entrevistador realiza con todas las NNA.

**17.** Como puede observarse, las explicaciones contenidas en este protocolo y que deben ser dirigidas a las NNA fueron adaptadas teniendo en cuenta su edad y desarrollo psicoemocional con la finalidad de que estas NNA puedan comprenderlas adecuadamente. No es conveniente explicar los conceptos a las NNA tal y como están contenidos en los instrumentos jurídicos o normas de procedimiento por ser demasiado complejos para su comprensión en esa etapa de la vida.

*solos o acompañados, deben tener todo lo necesario para estar bien y que nada los lastime.*<sup>18</sup>

*Los países donde nacen tienen que encargarse de esto, pero a veces suceden cosas que obligan a algunas personas a salir de sus países. Los nuevos países reciben a esas personas y las protegen, les dan protección como refugiado. Refugio quiere decir que se encargan de que tengan todo lo necesario para crecer y que no pasen cosas que las lastimen. Cuando un país te da refugio, es como si tuvieras una nueva casa en donde estar y crecer”.*<sup>19</sup>

Información sobre la autoridad encargada de su protección del siguiente modo:

*“Ahora estás en México, y entonces, si el país donde naciste no está dándote algo que necesitas para crecer y estar bien, o allí está pasando algo que podría lastimarte, entonces podrías decirlo.”*<sup>20</sup> *Hay personas que trabajan en México decidiendo si pueden*

.....  
**18.** Describe de manera concreta y accesible el derecho a la protección.

**19.** Describe de manera comprensible para el pensamiento infantil y adolescente el concepto de refugiado. Sin un aterrizaje simple, el concepto resulta difícil de asimilar. Si no se lo describe, es posible que la NNA tenga preconceptos sobre el mismo que obstaculicen la posibilidad de generar confianza y brindar protección de manera adecuada. Por otra parte, si se define el concepto de refugiado como “aquel que por tener miedo necesita ayuda” desataría reacciones de rechazo entre adolescentes que, por la etapa evolutiva que atraviesan, no desean mostrarse vulnerables y por el contrario, se presentan como omnipotentes y sin necesidad de ayuda de las personas adultas.

**20.** Anclar la acción de refugio en los Estados, en tanto obligados de brindar protección, ayuda a no generar resistencia ante la solicitud de apoyo. Así, resulta mucho más útil colocar la obligación “fuera” del o la adolescente, para que sea él o ella quien decide pedirla, que preguntarle si tiene miedo y ofrecerle ayuda, acercamiento que en la mayoría de los casos desencadenará reacciones de rechazo y omnipotencia.

*“dar protección como refugiado” a las personas que lo necesitan. Todo ese trámite se llama “reconocimiento de la condición de refugiado” y lo hace una institución que se llama Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados”.*

Información sobre la posibilidad de solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado:

*“Si está pasando algo en tu país que podría lastimarte o que no deja que crezcas bien, puedes decírmelo. Yo puedo apuntarlo aquí y hablar con otras personas para que decidan si puedes refugiarte en México. Todo lo que digas es para tomar esta decisión. No es para regañarte ni castigarte. Además, tienes que saber que esto no es una cárcel, aunque está cerrado y no es posible salir mientras las autoridades mexicanas deciden qué hacer”.*

*“Pedirle a México que te dé protección como refugiado no significa que vayas a vivir aquí, en este lugar (Albergue o estación migratoria) y no vas a estar aquí para siempre.<sup>21</sup> Si pasa algo en tu país que no te deje estar tranquilo y crecer bien, puedes pedir a México que decida sobre darte protección como refugiado”.*

---

**21.** Durante la interacción con NNA, es fundamental que las personas adultas que entrevistan, tengan conciencia de los posibles temores que podrían invadir su pensamiento en el momento, para “desactivarlos”. Si un niño, niña o adolescente está atemorizado o rellena con fantasías información que desconoce, estos contenidos dificultarán la capacidad de atención y concentración, de comprensión de información y de solicitud de apoyo. Estas reacciones, propias de esta etapa de desarrollo, se desactivan si la persona adulta anticipa temores y los aclara.

Información sobre la confidencialidad:

*“Cuanto más me cuentes, más me ayudas a entender lo que pasa y a que se tome una buena decisión.<sup>22</sup> Recuerda que la información que me cuentes es confidencial, eso quiere decir que sólo conocerán los datos que me cuentas las personas que trabajan conmigo.<sup>23</sup> Ellas saben usar la información y les sirve para tomar decisiones.*

*Como todo lo que me cuentes es muy importante para mí, necesito hacer algo para estar seguro de que no se me olvide. A veces se me olvidan las cosas y no quiero que se me olvide lo que tú me digas. Para eso voy a apuntar lo que me digas y también, si tú estás de acuerdo, quisiera usar esta grabadora.<sup>24</sup> Así siempre que necesite recordar lo que hablamos, lo puedo volver a escuchar”.*

.....

**22.** La solicitud de información está construida sobre la idea de que la persona adulta está en “desventaja” porque no conoce información que la NNA tiene. Esta técnica revierte los efectos de la diferencia de poder presente en toda interacción adulto-infancia. En lugar de presentarse como la persona adulta que le interroga teniendo el saber, se presenta como quien no tiene información que sí posee la NNA, propiciando que se generen en estos intenciones de “ayudar” (desde el lugar del que sabe) al Entrevistador.

**23.** Es importante no generar en la NNA la idea de que lo que cuenta no será conocido por nadie más que por el Entrevistador. Esto no es preciso, no es necesario hacerlo para generar confianza (que se logra brindando información comprensible a lo largo de toda la entrevista) y resulta contraproducente cuando se dé cuenta que hay más personas que tienen la información que ofreció. El resultado sería sensación de traición y dificultades para confiar en las autoridades, en lugar de incorporar una experiencia de protección.

**24.** El uso de la grabadora es opcional. Debe utilizarse siempre y cuando no sea una barrera para la comunicación con la NNA. Si la NNA dice que prefiere no ser grabado se respetará su decisión y se omitirá su uso.

Este segmento del protocolo presenta una propuesta de información a transmitir a la NNA migrante no acompañado o separado. Es posible adecuar el tono según el estilo personal, pero es aconsejable no modificar las descripciones ni incluir palabras técnicas que pueden ser de uso cotidiano para el personal que atiende NNA, pero complicadas de comprensión para éstos.



### Recuerda que...

Generar un clima de confianza es vital para la entrevista y ello se logra con lo que se dice y lo que se **hace** durante la entrevista. Evite bajar continuamente la mirada para escribir pues esto transmite a la NNA que no se le presta atención y que lo que dice no es importante. Apunte palabras clave y posteriormente incluya más información utilizando la grabación de la entrevista. Evite también centrar la atención en celulares, teléfono, computadora o cortar la entrevista por interrupciones eventuales.



## Realización de preguntas exploratorias

Este punto de la entrevista tiene por objetivo recibir información de la NNA que permita verificar su comprensión sobre la información que el Entrevistador le ofreció. La dificultad particular es lograr obtener esta información sin que la NNA se sienta cuestionado o forzado a “dar una respuesta” correcta como si fuera un examen. Esta situación podría aumentar su angustia dificultando la entrevista.



Al observar cualquier indicador verbal o conductual que genere sospecha de que la NNA haya vivido cualquier tipo de violencia, se dará aviso inmediato a COMAR. No es necesario corroborar la sospecha.

### 1. Datos generales para cotejarlos con la información contenida en el expediente.

- a) Nombre de la NNA:
- b) Nacionalidad de la NNA:
- c) Nacionalidad de la madre de la NNA:
- d) Nacionalidad del padre de la NNA:
- e) Fecha de nacimiento:



**IMPORTANTE** si la madre o el padre de la NNA es de nacionalidad mexicana, debe reportarse de inmediato pues es necesario tomar medidas, como salida de estación migratoria —si es que se encontrara ahí— y la entrega a su padre y madre una vez localizados.

## 2. Se sugiere iniciar dando información.

Por ejemplo:

*“Ahora voy a tratar de decir algo que yo entiendo de la explicación que te di pero con mis propias palabras, por ejemplo, para mí protección significa que alguien se haga cargo de cuidarme, ahora dime tú con tus palabras, de qué trató la explicación que te hice”.<sup>25</sup>*

\* Si la respuesta refleja poca comprensión, debe explicarse nuevamente. Si lo considera pertinente, el Entrevistador podría decir “yo entendí que se trata de... (Incluyendo respuestas incorrectas)” y esperar si la NNA le corrige o da su opinión. Si se trata de una NNA menor de 10 años, el Entrevistador debe tener en cuenta que la información verbal únicamente no les resulta fácil. Puedes incorporar el uso de imágenes para que la NNA señale respuestas correctas en respuesta a preguntas específicas sobre el contenido de la explicación.

.....

**25.** Toda intervención que primero da información para luego solicitarla minimiza la presión que todo niño, niña o adolescente experimenta cuando se le formulan preguntas, y construye contextos de mayor simetría y “sintonía” que facilitan las entrevistas.





**NO OLVIDE** que el origen cultural, étnico y lingüístico debe tomarse en cuenta para evitar malentendidos en la comunicación.

### 3. ¿Lo que te acabo de explicar tiene alguna relación con algo que te haya pasado? ¿Se parece en algo a ti o a tu vida?

Sí      No

\* En caso de que su respuesta sea afirmativa, preguntarle en qué o que cuente más sobre eso.

**NOTA** En caso de que su respuesta sea negativa, explicar a la NNA a través de una plática la relación que existe con ella o él en función de las siguientes referencias:

- a) El tema está relacionado con personas que están viajando fuera del país en el que nacieron, es decir, que son migrantes;
- b) Se trata de NNA que tienen menos de 18 años de edad y que viajan sin apoyo de ninguna persona adulta, y
- c) Todas las personas deben de tener lo necesario para crecer y no ser lastimados. Si no es así, pueden decirlo para que le ayuden a que si pasa algo que los lastima, deje de pasar.

En los casos en los que el Entrevistador detecte que la información no ha sido comprendida, informará inmediatamente al Departamento Jurídico de su institución o al personal que tiene bajo su responsabilidad dar seguimiento a los casos para construir escenarios en los que la NNA acceda a la información de manera adecuada (tales como traducción o medidas de auxilio psicológico ante alto estrés). De otro modo no es apropiado continuar con la entrevista, por lo que debe reanudarse lo antes posible, asegurándose de que existan las condiciones adecuadas para comprender la información. Bajo ninguna circunstancia esta necesidad de adecuaciones de las condiciones de la entrevista debe entenderse como resistencia o falta de colaboración por parte de la NNA.

El Entrevistador debe verificar si la razón de incompreensión por parte de la NNA pueda relacionarse con necesidades fisiológicas no satisfechas (hambre, sueño, cansancio extremo, entre otros). En estos casos, la entrevista podrá realizarse sólo si han sido satisfechas.



## Aplicación del cuestionario

Una vez concluido el paso 3, el Entrevistador debe realizar las preguntas del cuestionario que permitan detectar si existen indicios o sospecha de que la NNA haya vivido violencia, a fin de que el caso sea canalizado a la COMAR.

Durante la entrevista **NO** debe inducirse ninguna respuesta, es decir, debe permitirse que la NNA se exprese libremente y a menos que no entienda la pregunta, deberá reformularse en un lenguaje claro y sencillo las veces que sea necesario, con el fin de no dejar ninguna pregunta sin respuesta. Cuando el Entrevistador note la necesidad de reformular una pregunta, lo hará variando la estructura de la misma y esclareciendo que vuelve a preguntar porque a veces tiene dificultades para darse a entender.<sup>26</sup>

Al concluir la formulación de todas las preguntas, a manera de diálogo deberá preguntar a la NNA si tiene algún comentario adicional que quiera realizar. La información proporcionada también debe ser anotada en el área de “Observaciones” contenida al final de cada cuestionario.

.....

**26.** Esto porque la repetición del mismo tipo de pregunta suele generar en el NNA la convicción de que no está dando “la respuesta correcta” y suscitar el cambio de información. Igualmente la repetición de preguntas puede transmitir que no se le cree o que “no lo está haciendo bien”, con lo cual el clima de confianza puede ponerse en riesgo. La técnica correcta implica que el Entrevistador se adjudique el no entendimiento (“a veces me cuesta decir las cosas” o “a veces me cuesta entender, voy a preguntarte otra vez hasta poder ser clara”, por ejemplo).

Además de las respuestas que ofrezca la NNA de manera verbal, quien realiza la entrevista observará y registrará cualquier indicio, gesto, reacción o mensaje que transmita de manera no verbal.

Las solicitudes específicas realizadas por la NNA en relación al género del entrevistador o intérprete deben ser consideradas favorablemente, ya que pueden contribuir a que platique tan abiertamente como sea posible sobre temas delicados, por ejemplo la persecución/violencia basada en el género u orientación sexual de la persona. En caso de que haya sospecha de que la NNA haya sido víctima de violencia sexual debe procurarse que la entrevistadora sea mujer.

El Entrevistador, así como el intérprete, deben mostrarse imparciales y evitar expresar verbalmente o por medio del lenguaje corporal, juicio alguno respecto de cualquier característica o situación relatada por la NNA. En particular, respecto de la situación migratoria, la orientación sexual,<sup>27</sup> la identidad de género,<sup>28</sup> la conducta sexual o el patrón



**RECUERDE**, las NNA suelen transmitir más información a través de gestos o reacciones que de manera verbal y muchas veces aparecen de este modo indicadores de trauma o efectos de haber vivido violencia. Detectar cualquier indicio es razón suficiente para dar aviso a la COMAR.

.....

**27.** Esto implica respeto, empatía e imparcialidad tanto si manifiesta atracción por personas de diferente sexo como si manifiesta atracción por personas de su mismo sexo. Es decir, el Entrevistador o intérprete evitarán manifestar o interponer juicios de valor al entrevistar a NNA que manifiesten ser gays, lesbianas o bisexuales.

**28.** Esto implica empatía e imparcialidad por parte del Entrevistador respecto a las NNA que definen su identidad y eligen un género diferente a su sexo biológico. Es decir, evitará manifestar o interponer juicios de valor al entrevistar a NNA transgénero.

de relaciones de la persona. Deberá utilizarse vocabulario en que la NNA muestre disposición positiva hacia la diversidad de orientación sexual o identidad de género para generar un clima de confianza.



**RECUERDE**, las opciones de respuestas no deben leerse a la NNA, solo son para orientar al entrevistador.

El funcionario utilizará las siguientes preguntas:<sup>29</sup>

.....

**29.** Una técnica útil para entrevistar a NNA consiste en primero brindar información (en lo posible que refuerce habilidades o recursos personales) para luego solicitar información. Así, las preguntas no comienzan con la pregunta directamente formulada, sino con un comentario o con información propia brindada a la NNA por el Entrevistador. La técnica permite mantener la interacción como diálogo y no como interrogatorio, minimizando posibles temores y angustia de la NNA ante la autoridad.

## CUESTIONARIO

**1. Creo que has sido muy valiente y hecho un largo viaje para llegar hasta aquí. Cuéntame ¿Qué pasó<sup>30</sup> que empezaste tu viaje fuera de tu casa y de tu país?<sup>31</sup>**

- a) Maltrato de las personas con quien vivía
- b) Reunificación familiar
- c) Amenazas para hacerle daño
- d) Otro



.....

**30.** Como técnica general para formular preguntas deben evitarse aquellas que comienzan con ¿por qué?. Este tipo de preguntas requiere la realización de abstracciones complejas que incluyen el manejo cabal de conceptos de causalidad, y en general, son interpretadas por las NNA como inquisición y aumentan la ansiedad al responder. Es altamente probable que respondan la primera respuesta que aparezca en su mente, antes que la respuesta precisa, para salir del momento de tensión lo más rápido posible. Resulta más útil reformular estas preguntas comenzando con ¿qué pasó que?, ¿quién?, ¿dónde? y ¿cómo?. También es recomendable no utilizar preguntas cerradas, es decir, aquellas que tienen como opciones de respuesta sí o no y reemplazarlas por preguntas abiertas, del tipo "cuéntame más sobre", o "¿y qué pasó después", por ejemplo.

**31.** Es importante que las preguntas sean tejidas alrededor de un concepto positivo para la NNA. Así por ejemplo, es más útil preguntar sobre su viaje con una connotación de valentía o recursos para buscar un mejor futuro, que con la idea de dejar o abandonar su hogar, que pueden generar culpa o temor. Este tipo de emociones durante la entrevista reducen las posibilidades de que brinde información. Además de revictimizarle al revivir emociones dolorosas.

**2. Yo vivo con... ¿Tú con quién vivías? ¿Hay alguna de esas personas con las que te gustaría seguir viviendo? ¿Cambiarías algo para estar mejor con esa persona? ¿Qué harías?<sup>32</sup>**

**3. Para mí a veces es difícil hablar de cosas que me duelen o me da mucha pena y me imagino que a ti también. Pero me gustaría saber si alguien te hizo algo que no te gustó, que te hizo sentir incómoda/o, confundido/a o con culpa.<sup>33</sup>**

.....

**32.** Deben realizarse varias preguntas para que el Entrevistador construya la información sobre personas adultas significativas o agresoras para la NNA. Preguntas directas del tipo ¿cómo te trataban? generará resistencia, a la par de reducir probablemente, debido a la angustia que genere el tema, respuestas breves para salir del momento tenso, del tipo “bien” o “mal”, sin ahondar en mayores detalles. El Entrevistador no deberá formularlas juntas ni como interrogatorio sino ir construyendo un diálogo utilizándolas como guía.

**33.** Esta pregunta tiene como objetivo incluir al formular preguntas perfiles de NNA ante la sospecha de violencia sexual. Al realizarla, y considerando que puede aumentar los niveles de angustia significativamente, es sugerible que el Entrevistador proporcione a la NNA algún objeto que pueda manipular para canalizar angustia (plastilina, pelota anti estrés o cualquier objeto).

- Verificar que la NNA no haya sufrido de golpes, violencia psicológica o sexual, abuso o maltrato dentro o fuera del grupo familiar.
- Tener en cuenta que en la mayoría de los casos no les resulta fácil develar situaciones de violencia. Es posible observar indicadores conductuales (inhibición, resistencia a hablar de un tema, evitación de temas específicos, gestos de repugnancia o temor, entre otros), antes que obtener información verbal. Cualquier indicador conductual tiene el mismo o mayor valor que una referencia expresa.

#### 4. ¿Qué hacías antes de salir de tu país?

**IMPORTANTE** puedes marcar más de una opción.

- a) Estudiar
- b) Me la pasaba en la calle
- c) Trabajar
- d) Otro

#### 5. Mi plan es seguir trabajando aquí un tiempo más ¿Cuál era tu plan antes de salir de tu país? ¿Qué te gustaría que pasara? Si pudieras pedir un deseo para que mágicamente se lograra cualquier cosa que tú quieras, ¿qué pedirías?<sup>34</sup>

.....

**34.** Las preguntas no deben ser formuladas como lista o interrogatorio, sino para construir un diálogo con la NNA utilizándolos como guía.



Pedirle que cuente más sobre su plan. Si dice que no tenía un plan, no presionarlo y utilizar las demás opciones de preguntas. Poner énfasis en que es un ejercicio imaginario y que no significa que pueda hacerse realidad en este momento. Sirve para pensar de qué manera podría estar más protegido para crecer bien.



**RECUERDA** si tienes información sobre costumbres, comida o música típica del país de origen de la NNA, resulta útil mencionarlo para generar empatía.

**6. Yo nací aquí en México y lo que más me gusta de vivir aquí es... No conozco tu país, entonces necesito que tú me cuentes. ¿Qué es lo que más te gusta de tu país? ¿Qué es lo que menos te gusta? ¿Cómo es un día cualquiera en tu país?**<sup>35</sup>

.....

**35.** Es altamente recomendable construir con más de una pregunta la información sobre el país de origen así como de la situación de riesgo para los derechos de NNA. Preguntas directas del tipo ¿tienes miedo de regresar a tu país? generarán reacciones omnipotentes del tipo “no”, con la connotación, sobre todo durante la adolescencia “puedo solo, no necesito tu ayuda”. Suscitar estas reacciones dificultará la obtención de información de alta relevancia para la protección adecuada. De igual modo, la reconstrucción de la situación de riesgo para sus derechos será construida respecto de lo que pasa y ofrece el país y no sobre el temor o vulnerabilidad de la NNA. Toda vez que una pregunta recuerde o aluda a su vulnerabilidad, el o la adolescente reaccionará con omnipotencia, rechazando la ayuda para no parecer débil.

- 7. A mí a veces me preocupa de mi país que hay mucha violencia. ¿Hay algo en tu país que no te deja estar tranquilo? ¿Pasa algo en tu país que podría lastimarte?**

**SI**

Pase a la pregunta 14

**NO**

Pase a la pregunta 8

- 8. Imaginémonos cuál es el siguiente capítulo de tu viaje/tu historia. ¿Qué te gustaría que pasara ahora?**

- 9. ¿Y más adelante? ¿Cuál sería el final que quisieras para tu viaje/ tu historia?**

- 10. Sigamos imaginando: ¿Qué crees que pasaría si tuvieras que volver en este momento a tu país?**

**11. Si regresaras a tu país, ¿a quién te gustaría tener cerca/con quién vivirías? Y si no cambiaras a las personas pero sí a las cosas y a los lugares alrededor tuyo, ¿qué necesitarías para estar bien?**

**12. Me ha dado mucho gusto conocerte y platicar contigo ¿Hay algo más que quieras contarme?<sup>36</sup>**

**13. ¿Hay alguna cosa que quieras preguntarme?**

.....

**36.** Es importante cerrar la entrevista con preguntas que connoten la importancia de la interacción con la NNA como rescate emocional. Es recomendable terminar la entrevista hablando de algún tema agradable.

**14. La COMAR está encargada de decidir a quién puede dar protección como refugiado. Me parece que las personas que trabajan en la COMAR podrían contarte maneras de decidir cuál es la mejor decisión para que tengas todo lo que necesitas para estar bien. ¿Qué te parece si les pedimos que te den más información? Escuchar la información no significa que tengas que decidir. Sólo lo digo porque creo que podrían ayudar.**

SI

NO

**NOTA IMPORTANTE** En caso de que la respuesta haya sido afirmativa, contactar inmediatamente a la COMAR para brindar mayor información sobre el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado. Ante cualquier indicio, duda o sospecha, aun cuando la NNA no haya confirmado verbalmente dar aviso a la COMAR.

Toda información obtenida debe guardarse en expedientes individuales, aunque la NNA no haya sido canalizado a la COMAR.

## Observaciones finales

Observaciones	
Recomendación	
<b>SI</b>	<b>NO</b>
Canalización a la COMAR para proporcionar mayor información sobre el inicio del procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado.	

---

Nombre del Entrevistador

---

Firma del Entrevistador

---

Fecha y lugar de realización de la entrevista

## Recomendaciones para la sistematización de respuestas

- Si de las preguntas el Entrevistador observa indicios de que pueda existir riesgo, peligro o miedo de volver a su país por parte de la NNA es necesario dar aviso a la COMAR.
- Si a pesar de que las respuestas hayan sido en sentido negativo o verbalmente no fue expresada, pero a través del lenguaje no verbal el Entrevistador detecta que la vida del NNA podría estar en riesgo, es recomendable dar aviso a la COMAR.
- Si existe cualquier tipo de indicio de peligro o temor ya sea físico o mental que atente contra el libre desarrollo de la NNA debe darse aviso a la COMAR.

Es importante destacar que el personal de la COMAR es el experto y capacitado para realizar el análisis de temor y en consecuencia reconocimiento de la condición de refugiado, por lo que ante la duda del Entrevistador respecto de dar o no aviso a la COMAR, es recomendable dar aviso para que ellos determinen con mayores elementos.



## Información a la NNA y cierre de la entrevista

Al concluir el cuestionario, el Entrevistador debe agradecer a la NNA por la plática y decirle que todo lo que le contó le ayudará a las autoridades. La NNA no puede abandonar la entrevista con la angustia que por lo general les provoca recordar y narrar hechos traumáticos o desagradables. Si la entrevista lo colocó en esta situación de angustia, debe terminar con apoyo para que la NNA esté relajado y tranquilo al irse.

Además, reforzar que platicar con la NNA ha sido de mucha utilidad y que ha sido muy valiente al poder llegar hasta allí. Por último el Entrevistador debe detenerse en algún elemento que durante la entrevista haya detectado como un recurso de la NNA (si mencionó un deporte, gustos o hobbies, habilidades como bailar, cocinar, o comida, entre otros).

El cierre de la entrevista debe lograr que la NNA quede con la sensación de haber dado información útil para su protección y que ha plati-



**RECUERDA** no debe compartirse con la NNA valoraciones, opiniones personales u ofrecer cualquier tipo de consejos sobre la conveniencia y oportunidad de iniciar el procedimiento.

cado con una persona adulta que sabe cómo pedir dicha protección. No olvides preguntar a la NNA qué opina de la entrevista; si le es útil la información y reiterar que si tiene alguna pregunta o comentario puede hacerlo.

Inmediatamente después, debes comunicar que la información proporcionada será revisada y al

día siguiente se le informará sobre los pasos a seguir. Debe explicitarse que podría suceder:

- a) Que la COMAR lo visite a petición del Entrevistador, o
- b) Que no acuda personal de la COMAR pero su procedimiento deberá seguir.

Siempre que sea posible, el Entrevistador dará información concreta a la NNA sobre lo que sucederá **en lo inmediato**.<sup>37</sup> Por ejemplo, cuánto tiempo permanecerá en ese lugar, a dónde será trasladado y para qué, esto a fin de minimizar temor o incertidumbre.

En la medida de lo posible, el Entrevistador debe dar seguimiento y ofrecer información en el futuro a la NNA, pues es muy probable que haya sido generado un vínculo de confianza. En ese sentido, generará más beneficios en términos de sensación de protección volver a ver a quien ya le entrevistó.

.....

**37.** Información sobre pasos o decisiones que sucederán más adelante en el proceso generarán angustia innecesaria. En cambio, conocer lo que sucede en el momento actual ofrece información básica para comprender su situación, lo cual minimiza la angustia y el temor, o las expectativas irrealistas que pudiere haberse construido.





## Sistematización de respuestas y presentación de resultados al Departamento Jurídico o al área responsable

El Entrevistador debe revisar de manera cuidadosa las respuestas<sup>38</sup> proporcionadas por la NNA. Los cuestionarios debidamente completados serán entregados al área jurídica o al área designada para recibir esa información de la institución a la que pertenezca el Entrevistador. En caso que se detecte algún indicio de necesidad de protección internacional, deberá alertar al responsable del área mencionada para que el caso sea atendido con prioridad para su oportuna canalización.

.....

**38.** Es importante también incluir no sólo lo verbalmente expuesto por el niño, niña o adolescente, sino también información no verbal que resulta igualmente informativa y significativa: gestos, tonos de voz, temas que evita o le generan evidente nerviosismo y temor, entre otros.

## PASO 7



## Información a la NNA y posible canalización del caso a la COMAR

En su caso, el Entrevistador debe reunirse nuevamente con la NNA e informarle que será canalizado a la COMAR. El personal del Departamento Jurídico o del área asignada para ello deberá informar vía correo electrónico a la COMAR, el o los casos que hayan sido detectados **máximo al día siguiente** en que fueron detectados los indicios de protección internacional.

La cuenta de correo electrónico de la COMAR a la cual debe remitirse la información es [solprotocolo@segob.gob.mx](mailto:solprotocolo@segob.gob.mx)



**IMPORTANTE**, hasta este momento la NNA no es solicitante de la condición de refugiado, pues ello es parte de las facultades de la COMAR el determinar.

## GLOSARIO

**Asilo Político:** Protección que el Estado Mexicano otorga a un extranjero considerado perseguido por motivos o delitos de carácter político o por aquellos delitos del fuero común que tengan conexión con motivos políticos, cuya vida, libertad o seguridad se encuentre en peligro, el cual podrá ser solicitado por vía diplomática o territorial. En todo momento se entenderá por Asilo el Asilo Político.

**Estación migratoria:** a la instalación física que establece el Instituto para alojar temporalmente a los extranjeros que no acrediten su situación migratoria regular, en tanto se resuelve su situación migratoria.<sup>39</sup>

**Entrevistador:** Persona que labora en el espacio de alojamiento o albergue para las NNA migrantes no acompañados, encargado de la evaluación inicial, quien en el cumplimiento de sus funciones debe identificar las necesidades de protección internacional.

**Espacio de alojamiento o albergue:** lugar habilitado especialmente para el alojamiento y albergue de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados o separados de sus familiares.<sup>40</sup>

**Inconsciente:** todo aquello que está resguardado de la conciencia. Cualquier conducta, palabra o acción que “escapa” al control voluntario de la persona.<sup>41</sup>

.....

**39.** Art. 3 fracción X de la Ley de Migración

**40.** Art. 94 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

**41.** Definición elaborada especialmente para este Protocolo. El concepto se presenta de este modo con fines didácticos, tomando como referencia la teoría psicoanalítica de Sigmund Freud, y la definición del Diccionario de Psicoanálisis, Laplanche y Pontalis, p.193, disponible en versión electrónica en <https://agapepsicoanalitico.files.wordpress.com/2013/07/diccionario-de-psicoanalisis-laplanche-y-pontalis.pdf>, consultado el 4 de febrero de 2016. La acepción de la definición considerada es la siguiente: “*El adjetivo*

**Indicio:** toda aquella conducta, gesto, movimiento, tono de voz, verbalización, o contradicción en el dicho de la NNA que puede estar asociado a experiencias de violencia de cualquier tipo, entendiendo por tales situaciones de violencia familiar, captación en redes, violencia sexual, contacto con contextos de violencia y pobreza, entre otras. La detección de cualquier indicio representa una señal de alarma que debe activar de inmediato el aviso a COMAR para dar continuidad al proceso.<sup>42</sup>

**Negación:** mecanismo de defensa psicológico por el cual las personas, cuando se sienten angustiadas y vulnerables, niegan información que sí poseen, o incluso niegan algo que acaban de afirmar o que resulta evidentemente falso. La negación es un mecanismo involuntario, inconsciente, que sirve para minimizar, de manera automática, el monto de angustia cuando es demasiado elevado. No es una mentira ni un intento voluntario de tergiversar información. Se desactiva si la persona puede calmarse y no sentirse amenazada o insegura.

**Niña, niño o adolescente no acompañado:** Todo migrante menor de 18 años de edad que se encuentre en territorio nacional y que no esté acompañado de un familiar consanguíneo o persona que tenga su representación legal.

.....

inconsciente se utiliza en ocasiones para connotar el conjunto de los contenidos no presentes en el campo actual de la conciencia, y esto en un sentido «descriptivo» y no «tópico», es decir, sin efectuar una discriminación entre los contenidos de los sistemas preconscious e inconsciente. B) En sentido tópico, la palabra inconsciente designa uno de los sistemas definidos por Freud dentro del marco de su primera teoría del aparato psíquico; está constituido por contenidos reprimidos, a los que ha sido rehusado el acceso al sistema preconscious-consciente\* por la acción de la represión\* (represión originaria\* y represión con posterioridad\*)..."

**42.** Definición elaborada especialmente para este Protocolo, de manera consensuada con fines prácticos y apegados a la realidad a la que debe adaptarse este documento para resultar práctica y efectiva.

**Niña, niño o adolescente separado:** toda persona migrante menor de 18 años separada de ambos progenitores o de su previo cuidador por ley o por costumbre aun cuando estén acompañados por otros miembros de la familia.

**No devolución:** es la obligación del Estado mexicano de no devolver a las personas a un país donde enfrenten el riesgo de ser perseguidas, lo que implica tres cosas: i) no devolver a los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado o refugiados a un lugar donde su vida o seguridad podrían correr peligro; ii) no devolverlos a un lugar donde existe el riesgo de que a su vez sean devueltos a otro lugar donde su vida o seguridad podrían correr peligro, y iii) no negar el acceso a su territorio a personas que huyen de la persecución (rechazo en frontera).

**Omnipotencia:** sentimiento y actitud tomada en general por las y los adolescentes, a través de los cuales piensan y expresan que “no necesitan nada” y que “todo lo pueden”. Se trata de un mecanismo de defensa psicológico que se desata cuando, en realidad, están experimentando altos niveles de angustia, vulnerabilidad y desprotección. La base del mecanismo, que es inconsciente, es la “transformación en lo contrario”, es decir, cuanto más vulnerables y temerosos se sienten, menos ayuda aceptan porque en mayor medida sienten que son poderosos y no la necesitan.

**País de origen:** el país de nacionalidad o de residencia habitual del solicitante de la condición de refugiado, del solicitante de asilo político o asilado, así como del extranjero al que se le otorgue protección complementaria.

**Protección internacional:** Para efectos de este instrumento, se entiende por “protección internacional” la intervención de los Estados a favor de los solicitantes de la condición de refugiado, [refugiados y extranjeros que han recibido protección complementaria y otras personas con necesidades de protección], para velar porque sus derechos, su seguridad y su bienestar

sean reconocidos y salvaguardados. Dicha protección consiste en su admisión y permanencia en el territorio mexicano, la garantía de sus derechos fundamentales, y el acceso al procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado.

**Protección complementaria:** protección que la Secretaría de Gobernación otorga al extranjero que no ha sido reconocido como refugiado en los términos de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, consistente en no devolverlo al territorio de otro país en donde su vida, se vería amenazada o se encontraría en peligro de ser sometido a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.

**Refugiado:** todo extranjero que se encuentre en territorio nacional, bajo alguno de los siguientes supuestos: i) que debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país, y/o ii) que ha huido de su país de origen, porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.<sup>43</sup>

**Situación migratoria:** a la hipótesis en la que se ubica un extranjero en función del cumplimiento o incumplimiento de las disposiciones migratorias para su internación y estancia en el país. Se considera que el extranjero tiene situación migratoria regular cuando ha cumplido dichas disposiciones y que tiene situación migratoria irregular cuando haya incumplido con las mismas.

.....  
**43.** Art. 13 fracciones I y II de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.

**Solicitante de la condición de refugiado:** el extranjero que solicita a la Secretaría de Gobernación el reconocimiento de la condición de refugiado, independientemente de su situación migratoria.

**Trauma:** cualquier experiencia que rebasa las posibilidades de afrontamiento de una persona. La vivencia de trauma es subjetiva, es decir que lo que puede ser traumático para alguien puede no serlo para otra persona, dependiendo de las herramientas y recursos con los que cuenta.<sup>44</sup>

---

**44.** Definición elaborada especialmente para este Protocolo. El concepto se presenta de este modo con fines didácticos, tomando como referencia la teoría psicoanalítica de Sigmund Freud, y la definición del Diccionario de Psicoanálisis, Laplanche y Pontalis, p.447, disponible en versión electrónica en <https://agapepsicoanalitico.files.wordpress.com/2013/07/diccionario-de-psicoanalisis-laplanche-y-pontalis.pdf>, consultado el 4 de febrero de 2016. La acepción de la definición considerada es la siguiente: *“Acontecimiento de la vida del sujeto caracterizado por su intensidad, la incapacidad del sujeto de responder a él adecuadamente y el trastorno y los efectos patógenos duraderos que provoca en la organización psíquica. En términos económicos, el traumatismo se caracteriza por un aflujo de excitaciones excesivo, en relación con la tolerancia del sujeto y su capacidad de controlar y elaborar psíquicamente dichas excitaciones”*.

## ANEXO

A continuación te sugerimos un listado de condiciones para la realización de las entrevistas, el cual puede ser utilizado a modo de guía.

Si no existen las condiciones recomendadas, es posible realizar alguna adaptación con los medios disponibles.

Condiciones favorables para realizar una entrevista	✓	✗
Cuentas con información sobre las condiciones de vida y experiencias de la NNA migrantes no acompañados o separados.		
Cuentas con información mínima sobre los países de los que suelen provenir (música, danza, alimentos, entre otros) para construir empatía y confianza.		
Cuentas con herramientas adecuadas para la observación de posibles indicios de necesidad de protección internacional.		
Tienes disponibles materiales didácticos para ofrecer información de manera adecuada.		
Puedes acceder a información que existe sobre la NNA en entrevistas anteriores realizadas por otras autoridades.		
Conoces técnicas para generar simetría y empatía descritas en el protocolo.		
Conoces en qué consisten los indicios de trauma.		
El lugar de la entrevista cuenta con iluminación apropiada.		
El lugar de la entrevista cuenta con ventilación apropiada.		
El lugar de la entrevista cuenta con una temperatura apropiada.		
El lugar de la entrevista permite que la NNA vea elementos o personas que puedan resultarle intimidantes.		
El lugar de la entrevista tiene elementos distractores.		
Cuentas con agua y acceso a algún tipo de alimento en caso de detectar que la NNA no tiene estas necesidades satisfechas.		





**Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR)**

Dinamarca No. 84, 4 piso, Col. Juárez

06600, Ciudad de México

Tel. 5209 8800, ext. 30133

**Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)**

Miguel de Cervantes Saavedra 193 Piso 14, Col. Granada

11520, Ciudad de México

Tel. 5083 1715

**Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)**

Paseo de la Reforma 645, Col. Lomas de Chapultepec

11000, Ciudad de México

Tel. 5284 9530

