



GUÍA TÉCNICA **PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**





Este documento es para distribución general. Todos los derechos reservados. Se autoriza su reproducción y traducción con fines no comerciales, siempre que se haga mención de la fuente.

Foto de portada: © ACNUR/Markel Redondo

Edición: Strategic Agenda

Traducción: Amplexor

Revisión de la traducción: Érika Álvarez Hernández

Diseño: Copy General

© ACNUR 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. ¿POR QUÉ LOS PROCEDIMIENTOS DEBEN SER APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?	6
1.1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos garantizados por las leyes	6
1.2. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser oídos y a participar en las decisiones que les atañen	7
1.3. Los niños, niñas y adolescentes tienen necesidades de desarrollo y capacidades específicas que deben tenerse en cuenta para garantizar su protección	7
1.4. Los niños, niñas y adolescentes tienen experiencias y necesidades de protección específicas, que requieren procedimientos sensibles y cuidadosos	7
2. ENFOQUE Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	8
3. COMPONENTES DE LOS PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	10
3.1. Accesibilidad y seguridad	10
3.2. Entorno físico propicio	12
3.3. Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes	14
3.4. Información y participación de los niños, niñas y adolescentes	16
3.5. Consideración de la edad, el grado de madurez, los antecedentes y la situación de los niños, niñas y adolescentes	19
3.6. Medidas de apoyo y salvaguardias	23
4. PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL	28
5. MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y RESPUESTA EN PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	29
6. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	31
6.1 Llegada y recepción	32
6.2 Registro	34
6.3. Procedimiento del interés superior (BIP)	36
6.4. Determinación de la condición de refugiado	38
6.5. Soluciones	41
7. LISTA DE VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	43
REFERENCIAS	46
ANEXO 1: COMUNICACIÓN APTA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DURANTE LAS ENTREVISTAS	48
ANEXO 2: SIETE PASOS ESENCIALES PARA COMUNICARSE CON UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE ANGUSTIADO	51

INTRODUCCIÓN

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) refugiados y solicitantes de asilo tienen tanto el derecho a la protección internacional como los derechos específicos a la niñez; estos dos conjuntos de derechos son complementarios y se refuerzan mutuamente. Por consiguiente, las autoridades estatales y el personal y los asociados del ACNUR están obligados por la Convención sobre los Derechos del Niño y otros marcos jurídicos internacionales a proteger y promover los derechos de los NNA en cada etapa del ciclo del desplazamiento. También están obligados a garantizar el acceso de los NNA a la protección internacional, de conformidad con la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de las personas refugiadas. De este conjunto de derechos deriva el que los NNA deban tener acceso a servicios internacionales de protección aptos para ellos. Para defender los derechos y el interés superior de los NNA es esencial que los procedimientos a través de los cuales se proporciona protección se adapten a la diversidad de experiencias, antecedentes, vulnerabilidades y capacidades de los NNA. En esta guía técnica, el término “niños, niñas y adolescentes” se refiere a los NNA menores de 18 años de edad, incluidos los niños pequeños.

Para que los procedimientos aplicados a las personas refugiadas sean aptos para NNA, es necesario asegurarse de que:

- **Los procedimientos son accesibles y seguros** para todos los NNA, independientemente de su edad, su género, sus antecedentes y sus capacidades.
- **Los entornos y espacios físicos propician** el ejercicio efectivo de los derechos de los NNA y satisfacen sus necesidades.
- **El personal está calificado y cuenta con las habilidades y actitudes necesarias** para implementar los procedimientos respetando los derechos de los NNA.
- Se proporciona a los NNA **información adaptada para ellos y ellas**, y se facilita su **participación significativa**, independientemente de si están acompañados, separados de sus familias o al cuidado de su padre/madre biológica.
- Los **enfoques y los métodos empleados toman en cuenta** la edad, el género, el grado de madurez, los antecedentes y la situación de los NNA.
- Se han establecido **salvaguardias y medidas de apoyo adecuadas** para ayudar a los NNA y evitar que sufran más daños.

Finalidad de esta guía técnica

Uno de los seis objetivos del ACNUR para la niñez y la adolescencia, articulado en su marco para la protección de la niñez y adolescencia¹, es que los NNA tengan acceso a procedimientos aptos para ellos. En el presente documento se ofrecen orientaciones prácticas sobre la implementación de procedimientos de protección aptos para NNA refugiados y solicitantes de asilo, apropiados para su edad y género, y se promueve su derecho a la información, la participación y la representación, así como a cuidados y soluciones especiales. Si bien los objetivos de los procedimientos de protección de personas refugiadas son los mismos para los NNA, la manera en que se aplican debe adaptarse para garantizar que se respeten los derechos de los NNA y que se determinen y satisfagan sus necesidades específicas en materia de protección. Cuando se adopten medidas para que los procedimientos de protección sean aptos para NNA, también es importante garantizar que se satisfacen las necesidades específicas de las niñas y de los NNA con discapacidad y que éstos pueden acceder y beneficiarse de los procedimientos de forma equitativa. Para ello se requiere velar por que los organismos, las dependencias y las secciones que implementan procedimientos de protección incorporen la protección de la niñez y la adolescencia y la igualdad de género de manera transversal al adoptar un enfoque apropiado para la edad, el género y la diversidad de los NNA. Para que los procedimientos de protección sean aptos para NNA, es necesario que las operaciones empleen un equipo multifuncional que reúna a expertos en protección de la niñez y la adolescencia, violencia de género e igualdad de género, registro y gestión de la identidad, determinación de la condición de refugiado, soluciones duraderas, asistencia y gestión de proyectos y programas, así como a altos directivos que examinen los procedimientos existentes y acuerden una estrategia y un calendario para aplicar sistemáticamente procedimientos de protección aptos para NNA.

¹ ACNUR, *Un Marco para la Protección de los Niños* (2012), pág. 22, disponible en: <https://acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2014/9456.pdf>.

Objetivo 3: Los niños, niñas y adolescentes tienen acceso a procedimientos aptos para ellos

- Los NNA tienen acceso a procedimientos de protección que tomen en cuenta su edad y su género.
- Existe información adecuada para su edad en materia de recepción, registro, determinación de la condición de refugiado o apátrida y otros procedimientos y servicios.
- Los procedimientos y decisiones relativos a los NNA se basan en su edad, grado de madurez, género, idioma y origen social y étnico, y tienen en cuenta su experiencia personal [incluida la necesidad de apoyo adicional debido a una discapacidad, si se requiere].
- Las entrevistas se llevan a cabo en un entorno confidencial en el que los NNA se sienten seguros y pueden expresar sus puntos de vista.
- Los NNA no acompañados y separados de sus familias participan con consentimiento [o asentimiento] informado. La asistencia y los servicios prestados por el ACNUR y sus socios toman en cuenta las necesidades específicas de los NNA.
- Todas las interacciones con los NNA solicitantes de asilo [y refugiados] se rigen por una ética del cuidado y la empatía —en contraposición a un enfoque centrado en el cumplimiento de la ley—, y se prioriza su interés superior.

ACNUR, *Un Marco para la Protección de los Niños* (2012)²

Un procedimiento es una serie de pasos que dan lugar a decisiones o medidas dirigidas a proteger y promover los derechos de las personas, incluidos los NNA, independientemente de si están acompañados, separados de sus familias o al cuidado de su padre/madre o cuidadores habituales. Los procedimientos para personas refugiadas, entre ellos la recepción, el registro, la asesoría en materia de protección, la asistencia jurídica, la determinación de la condición de refugiado, el procedimiento del interés superior y las soluciones, deben ser aptos para NNA, a fin de garantizar que se les proporcione un trato digno, se les proteja contra daños mayores y se les apoye de manera apropiada según su edad, su género, su grado de madurez, sus capacidades y sus circunstancias personales, incluidas posibles necesidades derivadas de una discapacidad.

Si bien la guía se centra en los procedimientos aptos para NNA refugiados, algunas partes pueden ser aplicables o adaptarse a los procedimientos y servicios para otros NNA de interés del ACNUR, como los desplazados internos o apátridas.

¿A quién está dirigida esta guía técnica?

La presente guía técnica está dirigida a los Estados, al personal del ACNUR y a los socios responsables de la implementación de procedimientos de protección de personas refugiadas. Su lectura también puede beneficiar al personal que trabaja en otros sectores y ayudarlo a proteger los derechos de los NNA y a mejorar sus intervenciones.

¿Qué incluye esta guía técnica?

En la guía se expone la necesidad de que los procedimientos sean aptos para NNA, independientemente de si están acompañados, separados de sus familias o al cuidado de su padre/madre o cuidadores habituales; se describen los principios fundamentales que guían el trabajo del personal involucrado en la implementación de procedimientos para NNA, y se definen los seis componentes de los procedimientos aptos para NNA. También se incluye una guía específica para cada uno de los procedimientos de protección de personas refugiadas, se enumeran recomendaciones transversales para que los procedimientos de protección sean aptos para NNA, y se proveen recursos para ayudar a fortalecer los procedimientos dirigidos a NNA.

² ACNUR, *Un marco para la protección de los niños* (2012), disponible en: <https://acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2014/9456.pdf>.

1. ¿POR QUÉ LOS PROCEDIMIENTOS DEBEN SER APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

Los NNA no sólo tienen derecho a procedimientos adaptados a su edad y etapa de desarrollo, sino que, para cumplir con los objetivos de protección de los NNA, es esencial que dichos procedimientos sean aptos para ellos. La necesidad de procedimientos aptos para los NNA se articula en diversos marcos jurídicos internacionales, políticas institucionales y directrices, como la Convención sobre los Derechos del Niño, la *Conclusión n.º 107* del Comité Ejecutivo del ACNUR³ y la *Política del ACNUR sobre edad, género y diversidad*⁴.

En el Pacto mundial sobre los refugiados también se afirma que se pondrán a disposición de los NNA servicios adecuados para su edad, y que las políticas y los programas tendrán en cuenta las vulnerabilidades y las necesidades de protección específicas de las niñas y los niños, de los NNA con discapacidad, de las y los adolescentes, de los NNA no acompañados y separados de sus familias, de los sobrevivientes de la violencia sexual y de género, explotación y abuso sexual y prácticas nocivas, y de otros niños en situación de riesgo⁵.

Los procedimientos de protección deben ser aptos para NNA porque:

- a) Los NNA tienen derechos garantizados por las leyes.
- b) Los NNA tienen derecho a ser oídos y a participar en las decisiones que les atañen.
- c) Los NNA tienen necesidades de desarrollo y capacidades específicas que deben ser atendidas para garantizar su protección.
- d) Los NNA tienen experiencias y necesidades de protección específicas, que requieren sensibilidad y cuidado en la aplicación de los procedimientos.

1.1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos garantizados por las leyes

Los NNA gozan de sus propios derechos. Esto significa que todos los derechos humanos son aplicables a los NNA, pero que, debido a sus necesidades y vulnerabilidades especiales, la Convención sobre los Derechos del Niño les garantiza derechos y protección adicionales, entre ellos el derecho a la supervivencia y el desarrollo, el derecho a un acceso no discriminatorio al cuidado y la protección, el derecho a participar en las decisiones que les atañen y el derecho a que se tenga en cuenta su interés superior. También tienen el derecho a procedimientos de protección que tomen en cuenta su edad y su género⁶, incluyendo el derecho a la información, a la participación y a la representación, así como a cuidados y protección especiales. Las decisiones deben basarse en la edad, el grado de madurez, el género, el idioma y el origen social y étnico del niño, niña o adolescente y tomar en cuenta sus capacidades, su experiencia y su diversidad. El interés superior del niño, niña o adolescente debe ser el factor primordial a la hora de decidir, por ejemplo, si deben ser entrevistados en relación con los procedimientos de determinación de la condición de refugiado. Las autoridades, el ACNUR y todos los demás actores que intervienen en la protección de personas refugiadas tienen la obligación de defender los derechos de los NNA.

³ Comité Ejecutivo del ACNUR, *Conclusión n.º 107 sobre los niños en situación de riesgo (LVIII)*, 2007, disponible en:

<https://www.refworld.org/es/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opensslpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ab8d6e2>.

⁴ ACNUR, *Política del ACNUR sobre edad, género y diversidad [UNHCR Policy on Age, Gender and Diversity]*, 2018, disponible en: www.unhcr.org/5aa13c0c7.pdf.

⁵ Naciones Unidas, *Pacto mundial sobre los refugiados*, 2018, párrafo 76, disponible en: https://www.unhcr.org/gcr/GCR_Spanish.pdf.

⁶ *Ibíd.*

1.2. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser oídos y a participar en las decisiones que les atañen

La participación de los NNA es uno de los cuatro principios generales de la Convención sobre los Derechos del Niño⁷. Los procedimientos aptos para NNA garantizan el ejercicio de este derecho a los NNA de interés del ACNUR y promueven su participación significativa como actores por derecho propio con la capacidad y el apoyo necesarios para contribuir a su propia protección, bienestar y recuperación. Los NNA tienen el derecho de solicitar de manera independiente el reconocimiento de la condición de refugiado sin que importe su edad, ni si están acompañados o separados de sus familias. Deben recibir toda la asistencia y el apoyo necesarios para articular y presentar la solicitud de reconocimiento de su condición de refugiado, ya sea de forma individual o como parte de la solicitud de una familia. Del mismo modo, los NNA tienen derecho a ser oídos y a participar en las decisiones relacionadas con su protección —entre ellas las relativas al reasentamiento, a otras soluciones en terceros países o al regreso a su país de origen— de acuerdo con su edad y grado de madurez, incluso si están acompañados del padre, la madre o ambos.

1.3. Los niños, niñas y adolescentes tienen necesidades de desarrollo y capacidades específicas que deben tenerse en cuenta para garantizar su protección

La niñez y adolescencia es el período en el que la persona se desarrolla. A medida que los NNA van creciendo, su cerebro madura y sus habilidades lingüísticas y sociales evolucionan. Cada niño, niña o adolescente crece y se desarrolla de manera diferente, tanto física como emocionalmente, y en ello influyen factores familiares, sociales y económicos. La persecución, los conflictos, la huida y la separación de la familia repercuten considerablemente en su desarrollo. Dicho esto, los NNA son resilientes, y sus capacidades siguen evolucionando. La aplicación de una fórmula única en los procedimientos de protección no promueve de manera adecuada y apropiada la protección de los NNA; estos procedimientos deben considerar y adaptarse a las necesidades de desarrollo y a las capacidades específicas de cada uno de ellos.

1.4. Los niños, niñas y adolescentes tienen experiencias y necesidades de protección específicas, que requieren procedimientos sensibles y cuidadosos

Los NNA pueden haber experimentado formas y manifestaciones específicas de persecución, violencia y abuso de derechos humanos. Por tanto, es posible que en el país de asilo requieran medidas específicas de protección. Los procedimientos en materia de protección que no toman en cuenta su experiencia, sus vulnerabilidades, sus necesidades y su bienestar podrían dar lugar a respuestas inadecuadas o inapropiadas, causar más daño y tener consecuencias a largo plazo. Los procedimientos orientados a las personas adultas pueden representar un obstáculo para los NNA y evitar que se pueda determinar y satisfacer sus necesidades de protección específicas. A los NNA les puede resultar difícil acceder a los procedimientos de protección y saber cómo navegarlos si éstos no se adaptan debidamente a su edad, su género y a la diversidad de sus circunstancias y experiencias. Los NNA comprenden, experimentan, recuerdan y comunican sus experiencias sobre el mundo y sus problemas de protección de forma diferente que las y los adultos, y en algunos casos no son capaces de articular una solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado o una amenaza a su protección. Esto puede dar lugar a que sus vulnerabilidades y los riesgos a los que están expuestos pasen desapercibidos y, por consiguiente, puede tener consecuencias de largo alcance para ellos.

⁷ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. *Observación general n.º 5. Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño*, 2003, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4b1384d12>.

2. ENFOQUE Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

ENFOQUE PARTICIPATIVO: Se maximizan las oportunidades para que los NNA manifiesten sus puntos de vista y opiniones y participen en las decisiones durante los procedimientos. Se adaptan los métodos, la información y el entorno en el que se implementan los procedimientos a fin de que los NNA de distintas edades sean capaces de entender la naturaleza y el propósito de los procedimientos, participen de forma significativa en el proceso y reciban retroalimentación sobre el avance, los resultados y lo que esto implica para ellos. Existen mecanismos de denuncia aptos y accesibles para NNA de distintas edades, géneros y antecedentes.

ACCESIBLES Y APROPIADOS PARA LA EDAD: Los NNA de distintos géneros, edades, antecedentes y circunstancias son capaces de llegar sin riesgos, obstáculos ni barreras al lugar en el que se aplican los procedimientos, y de acceder al personal que trabaja allí y a las opciones que estén a su disposición. Esto significa, por ejemplo, que los horarios y los lugares de reunión propuestos deben ser físicamente accesibles para los NNA o sus cuidadores con discapacidad, y que el horario no debe impedir que los NNA asistan a la escuela o a otras responsabilidades esenciales. Las niñas y niños más pequeños pueden ir acompañados de su padre, madre, cuidador o persona de apoyo, y los NNA con discapacidad deben ser capaces de participar de manera significativa en el procedimiento⁸. Se proporciona a los NNA la posibilidad de entender el procedimiento y de comunicarse en un idioma que hablan con fluidez. Se da la debida importancia a su edad, a su grado de madurez y desarrollo y a la evolución de sus capacidades.

OPORTUNOS: Existen sistemas de apoyo rápido y eficientes, y se aplican oportunamente procedimientos que garantizan una protección adecuada y eficaz. Por regla general, se debe procesar con prioridad los casos de NNA, especialmente de los no acompañados y separados de sus familias y otros NNA en riesgo (en la Sección [Implementación de procedimientos de protección de personas refugiadas aptos para NNA: Determinación de la condición de refugiado](#) se examinan específicamente las cuestiones relativas a priorizar el trámite en el contexto de la determinación de la condición de refugiado).

SEGUROS Y SOLIDARIOS: La seguridad física y psicológica de los NNA es primordial durante todas las etapas del ciclo de protección. Los espacios físicos en los que se llevan a cabo los procedimientos, el idioma empleado y la manera de conservar e intercambiar la información son esenciales para promover la seguridad y el bienestar de los NNA y evitar que sufran más daños. El personal encargado de la tramitación los alienta, es solidario y sensible y orienta a los NNA a lo largo de los procedimientos con cuidado y empatía. Este enfoque puede ser beneficioso —e incluso terapéutico— para los NNA que se encuentran en circunstancias difíciles, ya que aumenta su resiliencia, fomenta la participación y mejora las relaciones.

NO DISCRIMINATORIOS E INCLUSIVOS: Los procedimientos deben reconocer y valorar la diversidad de los NNA y adaptarse a su edad, género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, discapacidad, país de origen, condición socioeconómica, raza o idioma. El personal está capacitado y defiende los principios de no discriminación en sus interacciones con los NNA, y los procedimientos y los lugares en los que se llevan a cabo son accesibles para NNA con características diferentes.

CONFIDENCIALES: Todo el personal, incluidos los intérpretes y demás personal de apoyo, vela por que la información recibida de los NNA o sobre ellos se recopile, almacene e intercambie de forma que garantice la privacidad y la protección. Debe informarse a los NNA sobre su derecho a la confidencialidad y a cualquier limitación legítima que pueda afectar dicha confidencialidad.

PROFESIONALES Y RESPETUOSOS: Para trabajar con NNA, satisfacer sus necesidades y adaptarse a sus diferencias se requiere un enfoque profesional. El personal que realiza este trabajo debe tener la habilidad de comunicarse con NNA y cumplir las normas éticas y los códigos de conducta. Los procedimientos deben promover y respetar la dignidad de los NNA, valorar sus experiencias y opiniones únicas, tomar en cuenta sus contribuciones y responder a sus sugerencias y comentarios.

⁸ Para obtener más información sobre cómo trabajar con niños, niñas y adolescentes con discapacidad y apoyarlos, véase ACNUR, *Nota informativa sobre protección de la niñez y la adolescencia. Niños y niñas con discapacidad*, 2015, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=59db45464>.



© ACNUR/Assim Said Ali Juma

3. COMPONENTES DE LOS PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Los enfoques empleados para proteger y promover los derechos de la niñez y adolescencia, y las decisiones y medidas adoptadas para tal fin deben ser aplicables a NNA de distintas edades, géneros, antecedentes y capacidades. Esto quiere decir que se debe garantizar el que los procedimientos sean **accesibles y seguros** para los NNA, que se implementen en **entornos físicos y espacios acogedores y apropiados para ellos**, que **el personal esté calificado** y cuente con las **habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de la niñez y la adolescencia**, que se proporcione a los NNA **información adecuada para ellos**, que los procedimientos **promuevan y apoyen la participación significativa de los NNA** y tengan en cuenta su edad, su género, su grado de madurez, sus antecedentes y su situación, y que **existan medidas de apoyo, incluidas salvaguardias**.

3.1. Accesibilidad y seguridad

Existen numerosos factores que determinan si los NNA pueden acceder a los procedimientos de protección y participar en ellos y que influyen en la manera en la que lo hacen. Las actitudes con respecto al papel que deben desempeñar los NNA varían de una comunidad a otra y al interior de ellas, como también varía el grado en el que los propios NNA aceptan someterse a procesos formales como los procedimientos de protección. También influyen los conocimientos, las experiencias y las percepciones de su familia y su comunidad sobre el ACNUR o las autoridades. Uno de los obstáculos que suelen impedir su participación es la manera en que los adultos ejercen sus derechos y responsabilidades y toman decisiones en nombre de los NNA sin dar la debida importancia a sus puntos de vista. Los roles de género con frecuencia discriminan a las niñas y limitan sus opciones, su movimiento o su participación. Las normas de género también pueden impedir que los niños varones participen de forma significativa al prescribir ciertos comportamientos, actitudes o expectativas socialmente aceptables. La situación social y económica de la familia, la discapacidad y la manera de considerar y tratar a los NNA con discapacidad también influyen en su capacidad de actuar en lo relativo a los procedimientos de protección. Por tanto, es fundamental que el personal conozca estos factores y aplique técnicas que permitan que NNA con diferentes características accedan e interactúen con los responsables de implementar los procedimientos y prestar los servicios; por ejemplo, trabajar con los actores del sector de la protección de la niñez y la adolescencia, los actores comunitarios de protección y las redes comunitarias para identificar las prácticas y actitudes relacionadas con los NNA, elaborar directrices para el personal y formarlo y trabajar con las comunidades para hacer frente a las barreras que obstaculizan la participación activa y significativa de los NNA en los procedimientos.

Cuando se establece un punto de servicio o se invita a un niño, niña o adolescente a participar en un procedimiento, es necesario asegurarse de que puede trasladarse, llegar al lugar y entrar en él de forma segura y conveniente. A la hora de determinar maneras seguras de acceder a un sitio en concreto, puede resultar útil consultar a los NNA acerca de sus preferencias y preocupaciones al respecto. El establecimiento de puntos de extensión o de servicios móviles o virtuales de protección también puede mejorar el acceso de los NNA (véase más adelante). El fortalecimiento de la vigilancia comunitaria, la realización de una auditoría de seguridad y accesibilidad y el establecimiento de sistemas de acompañamiento por pares pueden contribuir a aumentar la seguridad del acceso al lugar en el que se realizan los procedimientos de protección y a garantizar la seguridad del lugar en sí. Si a la entrada del punto de atención o dentro de él hay guardias uniformados o se emplean procedimientos de seguridad, conviene informar a los NNA de antemano (por ejemplo, al programar las entrevistas) o cuando lleguen al lugar, a fin de tranquilizarlos. Al trabajar con NNA también es importante comprobar que el lugar es físicamente seguro y no presenta riesgos, como grandes socavones o pozos descubiertos⁹.

Asimismo, es necesario mejorar la accesibilidad al lugar y dentro de él, en particular para los NNA con discapacidad¹⁰ (o los cuidadores que los acompañen) que usan dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas. Para ello, debe consultarse a los NNA con discapacidad y a sus comunidades. A fin de facilitar a los NNA el acceso al lugar y su desplazamiento en él, es importante proporcionarles información comprensible, por ejemplo, que la forma en la que se señalizan las direcciones sea adecuada para ellos, con especial atención a las necesidades de los NNA con discapacidad, incluidas las discapacidades intelectuales, auditivas y visuales.

Las normas culturales a menudo determinan y pueden restringir el movimiento de las niñas fuera de su hogar y su interacción con los adultos, especialmente con los hombres. También pueden asignarles obligaciones domésticas que limitan el tiempo de que disponen. Además, a las niñas quizá no les parezca seguro viajar a los emplazamientos en los que se llevan a cabo los procedimientos de protección, sobre todo si estos se encuentran alejados de su lugar de residencia o si el horario propuesto para la entrevista no permite que vuelvan a casa de forma segura. Consultar al padre/madre o cuidadores también pueden ayudar a encontrar maneras de garantizar la seguridad y la inclusividad de los puntos de atención; por ejemplo, al abrir puntos de registro móviles más cercanos al lugar de residencia de los NNA y sus familias, al asegurarse de que los servicios estén abiertos después del horario escolar u ofrecer servicios virtuales. Al programar las entrevistas, es fundamental averiguar qué momento es más conveniente para el niño, niña o adolescente y tener en cuenta el tiempo que necesita para llegar al punto de atención y volver a casa.

Medidas clave

- Conocer los diversos factores —como las normas culturales y las relaciones— que pueden influir en la participación de los niños, los adolescentes y, en particular, de las niñas, y hacer lo posible para permitir y facilitar su acceso y su participación en los procedimientos.
- Establecer servicios de protección cerca del lugar de residencia de los NNA y de otros servicios, incluidos servicios móviles como, por ejemplo, puntos de registro.
- Comprobar que los puntos de atención y sus alrededores no presentan riesgos físicos, e indicar claramente las zonas peligrosas.
- Proporcionar instrucciones claras para llegar al lugar y a las diversas zonas de las instalaciones en un formato que los NNA y sus cuidadores, incluidos aquéllos con discapacidad, puedan entender.
- Cuando se requiera la presencia de los NNA en el lugar en el que se lleva a cabo el procedimiento, consultar con antelación a los NNA y a sus comunidades, determinar y abordar los posibles riesgos o barreras, y trabajar con las comunidades para facilitar un acceso seguro cuando sea posible.
- Formar y asesorar al personal que trabaja en la entrada —por ejemplo, el personal de seguridad y de recepción y los intérpretes— a fin de que aprendan a ser amigables, respetuosos y solidarios con los NNA que llegan al punto de atención y a guiarlos a la sección apropiada del punto de servicio.

⁹ Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. *Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y la Adolescencia en la Acción Humanitaria*, edición de 2019, (norma 7), disponible en:

https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/2019_cpms_-_handbook_-_final_spanish.pdf?file=12&type=node&id=37561.

¹⁰ Para obtener más información sobre cómo trabajar con niños, niñas y adolescentes con discapacidad y apoyarlos, véase ACNUR, *Nota informativa sobre protección de la niñez y la adolescencia. Niños y niñas con discapacidad* (2015), disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=59db45464>.

- Velar por que las áreas de espera protejan contra los elementos (por ejemplo, que provean sombra o calefacción), que se cuente con instalaciones sanitarias (incluidos inodoros, lavamanos y duchas) y artículos de higiene (por ejemplo, jabón y desinfectante para las manos) y se disponga de agua potable en todo momento.
- Establecer dentro de las instalaciones o en las proximidades espacios apropiados a su edad para que los niños y niñas puedan socializar y jugar y aquéllos más mayores, como los adolescentes, puedan participar en actividades recreativas, recibir apoyo de sus pares u obtener servicios especializados, según proceda.

3.2. Entorno físico propicio

Los entornos y espacios en los que se implementan los procedimientos de protección deben estructurarse de forma que tranquilicen y alienten a los NNA y les proporcionen una sensación de seguridad. Los espacios formales pueden ser intimidantes y desconcertantes para muchos de ellos. Los lugares en los que se requiere la presencia de los NNA, por ejemplo, los centros de acogida, deben diseñarse o reformarse para que sean aptos para NNA. Si los servicios —por ejemplo, el registro de personas refugiadas— se prestan en diversos lugares, conviene seleccionar un espacio con el que los NNA ya estén familiarizados o en el que se sientan seguros, como una escuela, un centro comunitario u otro espacio adecuado para ellos, como los servicios móviles o los puntos de extensión. Cuando se realicen entrevistas individuales, puede ser útil trabajar con los NNA en su espacio vital —por ejemplo, en los lugares en los que juegan o pasan su tiempo libre, o que más les gustan como el patio de una escuela, una biblioteca, un espacio comunitario o la casa de un familiar en el que confían, si se considera seguro, confidencial y apropiado.

Las entrevistas en materia de protección de personas refugiadas deben garantizar la privacidad y limitar las distracciones por parte de otros miembros del personal o personas de interés. Estos espacios deben estar separados de la zona de espera; pueden tener una señal en la puerta o a la entrada al espacio de entrevistas que indique no molestar. Mantener la privacidad durante los procedimientos también es esencial para facilitar la participación de los NNA y cumplir el principio de confidencialidad, pero puede ser difícil lograrlo en espacios compartidos o abiertos, por ejemplo, en tiendas de campaña grandes. Lo ideal es un edificio ya existente o construido para ese propósito. Si el lugar no cuenta con barreras físicas que garanticen la privacidad —salas separadas, separadores de espacio u otros tipos de aislamiento—, puede recurrirse al distanciamiento físico de otras personas. Debe evitarse permanecer con un niño, niña o adolescente en una sala con la puerta cerrada; es necesario, asimismo, indicar las salidas de seguridad. Preguntar al niño, niña o adolescente si se siente más cómodo con la puerta abierta o cerrada, mostrarle que la puerta no está cerrada con llave, y no sentarse o permanecer de pie obstruyendo la puerta. Si para garantizar la privacidad es necesario cerrar la puerta, se le debe explicar los motivos al niño, niña o adolescente y a su cuidador, y solicitarles su acuerdo.

Cuando se realice una entrevista, la disposición de los asientos dentro del espacio de entrevista debe ser menos formal, pero culturalmente apropiado. Si es posible, se debe identificar salas de entrevista o espacios que sean apropiados para los NNA y reformarlos para que sean aptos y accesibles para ellos. Por ejemplo, se puede incluir un pequeño sofá, contar con una alfombra y con cojines en el suelo en una esquina o una mesita redonda con sillas, según sea culturalmente apropiado para los NNA del lugar. Se debe prestar especial atención a las necesidades de movilidad de los NNA con discapacidad o con lesiones y optimizar la disposición de los asientos, de forma que el espacio sea adecuado para que maniobren si fuera necesario.

También se recomienda añadir carteles o pintar las paredes de colores vivos y cálidos, ya que, según indican los estudios, el uso de colores e imágenes en las paredes sugiere a los NNA que se encuentran en un espacio seguro. La música suave también puede transmitirles una sensación de seguridad, especialmente en el caso de los NNA con discapacidad visual. Se debe consultar a los NNA sobre sus preferencias y seleccionar una música pertinente y apropiada para el contexto.

Si el lugar lo permite, también puede resultar útil instalar una pequeña zona de juegos en la que el padre/madre pueda entretener a los NNA mientras esperan. Cuando sea posible, en las salas o espacios aptos para los NNA descritos anteriormente se puede contar con artículos portátiles como carteles coloridos, una mesita y sillas, una alfombra suave o una colchoneta, algunos juguetes, libros, lápices de colores, papel o títeres. Si no fuera posible, pueden guardarse en cualquier otro espacio o sala de entrevista y sacarlos antes de la entrevista programada con el niño, niña o adolescente. Es importante recordar que, con un poco de creatividad e ingenio, puede lograrse que el lugar sea más adecuado para los NNA incluso en entornos con pocos recursos: por ejemplo, pidiéndole a la escuela local que las y los alumnos hagan dibujos o proyectos artísticos para decorar la sala de entrevistas, pidiéndole a un artista local que pinte un mural, o utilizando muebles infantiles y juguetes de buena calidad de segunda mano.

Cuando se entreviste al padre/madre o cuidadores que no tengan quien cuide a los NNA a su cargo, se debe asignar un espacio seguro para que éstos esperen o adaptar el procedimiento de modo que puedan vigilarlos; por ejemplo, usando una sala más grande en la que se pueda entrevistar a los cuidadores mientras los NNA juegan en un rincón alejado, para así evitar que escuchen conversaciones angustiantes o confidenciales.



Figura: Ejemplo de un diagrama de una sala de entrevistas apta para niños, niñas y adolescentes

Medidas clave

- Proporcionar a los niños y niñas pequeños material para que puedan jugar y descansar en la sala de espera, y a los niños y niñas mayores o adolescentes material de lectura o lúdico adecuado para su edad.
- Asegurarse de que las entrevistas se lleven a cabo en un espacio seguro, colorido, apto para los NNA y, de ser posible, con luz natural. La sala de entrevistas debe permitir mantener la confidencialidad de la conversación.
- Prestar especial atención a las necesidades de los NNA con discapacidad en lo que respecta a su campo de maniobra y a la disposición de los asientos, garantizando que dicha disposición sea adecuada y no discriminatoria.
- Utilizar colores, imágenes y música suave para que el espacio en el que se lleva a cabo el procedimiento resulte acogedor y tranquilice a los NNA.
- Acomodar los asientos de la sala de entrevistas de forma que se cree un ambiente relajado —por ejemplo, al sentarse en alfombras en lugar de en un escritorio con una computadora entre el niño, niña o adolescente y el entrevistador, o al usar mesas y sillas bajas.
- Ofrecer refrescos a los NNA cuando las entrevistas o los procedimientos sean prolongados.
- Al comenzar la entrevista, comprobar que el niño, niña o adolescente sepa dónde se encuentran las instalaciones sanitarias.
- Al entrevistar al padre/madre o cuidadores, se debe proporcionar un espacio seguro para que los NNA esperen o adaptar el procedimiento de modo que puedan vigilarlos.
- Programar las entrevistas con el padre/madre en momentos que les resulten adecuados y, si se trata de una entrevista prolongada, estudiar la posibilidad de proporcionarles un servicio de cuidado infantil.

3.3. Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes

Tratar a los NNA con respeto, dignidad y cuidado; mostrarse amable, tranquilo y agradable; tomarse el tiempo necesario para explicarles el procedimiento y darles el tiempo necesario para responder son medidas importantes para generar confianza y comunicarse de forma eficaz. La empatía, la sensibilidad, la escucha activa y el uso de técnicas de entrevista efectivas son esenciales para llevar a cabo los procedimientos de una forma apta para los NNA. A la hora de decidir qué entrevistador y qué intérprete son más adecuados para entrevistar a un niño, niña o adolescente, es necesario considerar su género y sus rasgos culturales y lingüísticos.

El personal responsable de entrevistar a NNA, incluidos los gestores de caso y los funcionarios de asilo, deben tener experiencia en el trabajo con NNA, estar calificados en este campo y tener formación en técnicas de entrevista aptas para NNA, adecuadas para su edad y su género. Los intérpretes también deben tener formación y experiencia interpretando para NNA de diversas edades, grado de madurez y antecedentes.

Todo el personal que trabaja con NNA debe contar con formación sobre los fundamentos de la protección de la niñez y la adolescencia, los factores de protección y de riesgo, los tipos de riesgo y abusos a los que se enfrentan los NNA, sus consecuencias a largo plazo y el trabajo con niños de diversas edades, géneros, antecedentes y habilidades. También debe contar con los conocimientos, las competencias y los recursos necesarios para trabajar adecuadamente con NNA, y recibir el apoyo y la supervisión necesarios para ofrecer servicios de calidad, como apoyo entre pares, supervisión y oportunidades periódicas de aprendizaje y desarrollo profesional.

El personal que trabaja con NNA debe estar particularmente consciente de la manera en que sus propios orígenes y normas culturales influyen en sus puntos de vista sobre la infancia, las cuestiones de género, la identidad de género, la orientación sexual, la discapacidad, el papel de padres, madres o cuidadores y la manera en que los NNA deben comportarse. Estos supuestos y percepciones, combinados con su nivel de conocimientos en materia de protección de la niñez y la adolescencia, pueden determinar hasta qué punto los procedimientos serán aptos para NNA. Es esencial que el personal responsable de la implementación de los procedimientos de protección tenga presente hasta qué punto el sesgo inconsciente de una persona influye en la manera en que ésta juzga a las demás, evalúa sus necesidades y responde a su situación. Por ejemplo, si un miembro del personal sufrió castigos corporales durante su infancia y el uso de estas formas de castigo es ampliamente aceptado en su entorno, puede que lo considere apropiado y no perjudicial para los NNA. Otra opinión muy extendida es que el cuidado de los NNA es responsabilidad de la mujer. Las decisiones que se basan en estos supuestos pueden limitar las soluciones y respuestas derivadas del procedimiento de protección y socavar la protección de los NNA. Por ejemplo, el personal puede suponer que las madres u otras mujeres serán responsables del cuidado de los NNA, o que los padres solteros son menos capaces de cuidar a sus hijos que las madres solteras u otras mujeres. Cada cuestión pertinente debe analizarse individualmente y el personal debe recibir formación en materia de disciplina y normas de género positivas en relación con el cuidado infantil.

El lenguaje utilizado para referirse a las personas con discapacidad a menudo tiene connotaciones negativas y desempeña un papel importante en el refuerzo de los estereotipos, los prejuicios, la discriminación, la devaluación y las barreras que enfrentan en la sociedad. El uso de términos y etiquetas negativas puede tener consecuencias a largo plazo para los NNA, ya que inculcan una sensación de incapacidad, dependencia y baja autoestima¹¹. Por lo tanto, el personal que implementa los procedimientos de protección debe estar consciente del lenguaje utilizado para describir o referirse a las personas, NNA con discapacidad y, en concertación con los puntos focales de protección de la niñez y la adolescencia, los NNA y sus comunidades, deben detectar y combatir el uso de un lenguaje degradante y promover una terminología respetuosa y empoderadora. También deben señalar las barreras a las que se enfrentan los NNA con discapacidad y soluciones para mitigarlas. Del mismo modo, debe evitarse un lenguaje de género que refuerce intencional o involuntariamente las normas de género; por ejemplo, minimizar el comportamiento agresivo de los niños o etiquetar a las niñas como “mandonas” por ser francas y directas.

¹¹ Para obtener más información sobre cómo trabajar con niños, niñas y adolescentes con discapacidad y apoyarlos, véase ACNUR, *Nota informativa sobre protección de la niñez y la adolescencia. Niños y niñas con discapacidad*, 2015, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=59db45464>.

Actitudes y competencias básicas para el trabajo con niños, niñas y adolescentes¹²

El personal responsable de implementar los procedimientos de protección debe contar con la capacidad y el compromiso necesarios para poner en práctica valores y creencias que favorezcan a los NNA y debe adoptar actitudes en pro de ellos durante la prestación del servicio. El personal que trabaja con NNA debe defender valores generales, a saber:

- Los NNA son personas resilientes.
- Los NNA tienen derechos, entre ellos el derecho a solicitar asilo, el derecho a obtener protección y soluciones duraderas que respondan a su interés superior, el derecho a acceder a servicios adecuados y el derecho al desarrollo.
- Los NNA tienen derecho a recibir cuidados, amor y apoyo.
- Los NNA tienen derecho a ser oídos y a participar en las decisiones que les atañen.
- Los NNA tienen derecho a vivir sin violencia.
- Los NNA tienen derecho a recibir información que sea comprensible para ellos.

Además, los proveedores de servicios que trabajan con NNA en situación de mayor riesgo deben estar firmemente convencidos de lo siguiente¹³:

- Los NNA dicen la verdad sobre los riesgos que han experimentado o que es probable que experimenten.
- Los NNA no tienen la culpa de estar expuestos a riesgos.
- Los NNA pueden recuperarse de los riesgos que han sufrido.
- No se debe estigmatizar, avergonzar o ridiculizar a los NNA por haber sido víctimas de abusos, explotación o negligencia.
- Las y los adultos, incluidos los cuidadores y los proveedores de servicios, tienen la responsabilidad de proteger a los NNA y ayudarlos a recuperarse. Para ello, deben creerles y ayudarlos a acceder al apoyo y a los servicios disponibles, y no deben culparlos.

¹² Adaptado del International Rescue Committee (IRC) y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, 2012, disponible en: www.refworld.org/docid/532aa6834.html.

¹³ Véase la Sección 3.1.3 de las *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

Medidas clave

- Al registrar o entrevistar a NNA se debe asignar personal capacitado en protección de la niñez y la adolescencia y en técnicas para entrevistar a NNA, y capacitar al resto del personal en protección de la niñez y la adolescencia.
- Formar a los intérpretes en técnicas para entrevistar a NNA de diferentes edades y antecedentes.
- Asegurarse de que sólo los miembros del personal autorizados y calificados para ello pueden tomar decisiones sobre casos de NNA.
- Formar a todo el personal que trabaja con NNA en lo relativo al sesgo inconsciente, examinar activamente las interacciones con NNA para detectar posibles deficiencias y esferas susceptibles de mejora, y tratar estas cuestiones durante las reuniones de equipo y las conversaciones entre los supervisores y el personal.
- Corregir el uso de lenguaje negativo y de etiquetas para describir y referirse a los NNA con discapacidad, y buscar y emplear términos que promuevan el respeto y los empoderen.
- Proporcionar formación en materia de lenguaje de género y técnicas de entrevista para NNA y evitar reforzar las normas de género discriminatorias.

3.4. Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

Los NNA tienen derecho a recibir información; esto incluye el derecho a que se les informe sobre el proceso y el apoyo a su disposición. Sólo pueden expresar sus puntos de vista y opiniones y tenerse en cuenta si tienen acceso a la información y se les ofrece activamente el espacio y el tiempo necesarios para hacer preguntas durante cada paso del proceso. Se les debe presentar la información de una manera que sea comprensible para ellos, es decir, en el idioma del niño, niña o adolescente —para lo cual pueden emplearse intérpretes capacitados— y cuando se utilice material impreso o televisivo las imágenes deben ir acompañadas de textos.

Los procedimientos deben ayudar a los NNA a entender la naturaleza y el propósito de los procesos en los que participan, la pertinencia para su situación, las opciones que tienen, los resultados obtenidos o que podrían obtenerse y lo que implica para ellos. Para esto, se les debe proporcionar explicaciones adecuadas para su género y su edad en un idioma que entiendan, y se les debe alentar y ayudar a expresar sus puntos de vista, deseos y opiniones y a hacer preguntas. Por tanto, es esencial que el personal responsable de la implementación de los procedimientos de protección de la niñez y la adolescencia esté calificado¹⁴ y formado en técnicas de comunicación o entrevista para NNA¹⁵.

El niño, niña o adolescente tiene derecho a expresar sus puntos de vista y opiniones, ya sea directamente o través de su padre/madre, cuidadores, tutores, representantes o personas que lo apoyan. Sus preferencias al respecto deben establecerse al comienzo de la entrevista. No es raro que, debido a sus impresiones o experiencias anteriores, los NNA sean reacios a someterse a una entrevista por temor a que el hecho de suministrar información tenga consecuencias negativas para ellos (miedo a “meterse en problemas”, a perjudicar a su padre/madre, a que se les separe de sus cuidadores o a tener conflictos con las autoridades). Además, su capacidad de comprender y responder las preguntas o solicitudes varía considerablemente y aumenta a medida que crecen y maduran. Por consiguiente, el personal es responsable de que la información que se presenta a los NNA sea apropiada para su edad y su género.

No todos los NNA saben leer, y los que pueden hacerlo quizá no sean capaces de comprender descripciones detalladas o la terminología y las siglas humanitarias. A veces no resulta fácil traducir los mensajes de un idioma a otro, sobre todo los términos técnicos o procedimientos estándar. Al mismo tiempo, también se debería tener cuidado al utilizar mensajes pictóricos como símbolos e iconos, ya que puede que en otros idiomas o lugares no signifiquen nada o que sus connotaciones sean diferentes. La información y los mensajes dirigidos a NNA o a su padre/madre o cuidadores, ya sean verbales, por escrito o audiovisuales, deberían elaborarse y probarse en consulta con los NNA y sus comunidades. Se debe prestar especial atención a la manera en que se transmiten mensajes a los NNA con discapacidad auditiva, visual o intelectual y a los niños y niñas más pequeños. El personal no debe suponer que los adultos acompañantes transmitirán automáticamente al niño, niña o adolescente la información que se les ha proporcionado ni que lo harán de una forma fácilmente comprensible para él o ella.

¹⁴ Véase [Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes](#).

¹⁵ Véase el [Anexo 1: Comunicación apta para niños, niñas y adolescentes durante las entrevistas](#).

La capacidad de los NNA de observar, comprender, recordar y expresar los acontecimientos y su cronología difiere de la de los adultos. A veces no son capaces de sopesar la importancia de determinados hechos o no desean hablar al respecto, sobre todo si fueron angustiantes. Es posible que no comprendan sus emociones, que no puedan articularlas, que no estén dispuestos a hacerlo o que no sean capaces de regularlas como la mayoría de los adultos. El tipo y la cantidad de información que aportan los NNA depende de su edad y de su grado de madurez emocional y psicosocial y de desarrollo. Su género, su cultura, sus antecedentes socioeconómicos y sus experiencias pasadas también pueden desempeñar un papel fundamental en la forma en que proporcionan información durante los procedimientos.

Algunos tienen más dificultades que otros para recordar o describir los acontecimientos con precisión, ya que esto depende de su edad, de la etapa de desarrollo en la que se encuentran, de sus características individuales (por ejemplo, su capacidad lingüística) y de sus circunstancias (por ejemplo, si algo lo distrae). Por tanto, el proceso de entrevista de un niño, niña o adolescente y la obtención de la información clave o de la cronología de los hechos que describen quizá no sea lineal. Las entrevistas pueden, por consiguiente, adoptar la forma de una charla informal en lugar de un interrogatorio formal. Es de vital importancia dedicar el tiempo necesario a establecer una buena relación con el niño, niña o adolescente al principio de la entrevista, mantenerla activamente durante el resto de la reunión, explicarle al niño, niña o adolescente las razones de la entrevista y animarlo a hacer preguntas y responderlas. Los entrevistadores deben evitar los interrogatorios y adoptar un enfoque temático en lugar de cronológico, en particular con los niños y niñas más pequeños y menos maduros. En lugar de exigirle al niño, niña o adolescente que narre su viaje o un incidente en el orden en que sucedió, deben orientar la conversación hacia diferentes “temas”, como la vida familiar, la escuela, los amigos y las cosas que le gustan o le disgustan, lo que le permite relatar su historia tal como la recuerda. Es particularmente importante permitir que los NNA decidan el enfoque y marquen el ritmo de la entrevista, y hacer preguntas abiertas para obtener más información. Al cambiar de temática —por ejemplo, después de hablar de la familia del niño, niña o adolescente y comenzar a hablar de su educación— es importante anunciarle el tema en el que se centrarán y por qué. El entrevistador es responsable de tomar nota de lo hablado y documentarlo.

Con frecuencia, el entrevistador necesitará tiempo para reunir la información, ya que debe establecer una relación de confianza con el niño, niña o adolescente y darle el tiempo y el espacio para procesar la información que recibe y transmite. Por esta razón, las entrevistas pueden organizarse en etapas, en función de la disponibilidad y las preferencias del niño, niña o adolescente, sin olvidar la urgencia de cada caso. En las entrevistas siguientes no debe solicitarse al niño, niña o adolescente que repita lo que ya compartió, a no ser que sea necesario aclarar la información que había proporcionado.

Al inicio de la entrevista, se le debe explicar al niño, niña o adolescente el concepto de confidencialidad de una manera que entienda y pedirle al niño, niña o adolescente y a su padre/madre consentimiento para intercambiar información (en el caso de niños y niñas pequeños se debe solicitar su asentimiento. Véase más adelante). Sólo se intercambiará la información estrictamente necesaria para que el niño, niña o adolescente pueda ser remitido a otros servicios, con base en la necesidad de dar a conocer la información. Durante la entrevista, debe permitirse a los NNA que hagan pausas, se muevan, jueguen e interactúen con sus amigos y su familia.

Consentimiento y asentimiento

El término “consentimiento” se refiere al acuerdo voluntario e informado proporcionado por una persona ya sea verbal, por escrito, de forma explícita y clara. En el caso de los NNA, en general se le solicita el consentimiento a su padre/madre o tutores, y además se le solicita al niño, niña o adolescente su consentimiento o asentimiento, en función de su edad y grado de madurez.

El asentimiento es la voluntad o el acuerdo del niño, niña o adolescente. El consentimiento del padre/madre o tutores no es necesario cuando el proporcionarles información no responde al interés superior del niño, niña o adolescente o si no es posible contactar al padre/madre o tutores. La información proporcionada y la forma en que se expresa el consentimiento o el asentimiento deben ser apropiadas para la edad y la capacidad del niño, niña o adolescente y las circunstancias en las que se da. En circunstancias excepcionales, los actores del sector de la protección pueden tomar medidas para proteger el interés superior del niño, niña o adolescente, incluso si éste o su padre/madre o tutores no han dado su consentimiento o asentimiento¹⁶.

Durante los procedimientos en los que se utiliza equipo específico —por ejemplo, los procesos de registro en los que se emplean equipos biométricos— el personal debe explicar claramente para qué sirve el equipo y cómo se usará la información recopilada. Tanto los NNA como el padre/madre con discapacidad auditiva deben tener a su disposición intérpretes en lengua de señas. Las reuniones deben programarse, en la medida de lo posible, en momentos convenientes para el niño, niña o adolescente y la familia, en los que el intérprete esté disponible.

Para garantizar que los procedimientos de protección sean aptos para NNA también es necesario decidir si en la entrevista sólo debe estar presente el niño, niña o adolescente o si también pueden participar sus cuidadores. Cuando el padre/madre o cuidadores son los presuntos perpetradores de actos que afectan la protección del niño, niña o adolescente, o si suponen un riesgo o son cómplices de abusos, el niño, niña o adolescente debe ser entrevistado solo o en presencia de un tutor o de una persona de su confianza o que le proporciona apoyo. Es posible que esto no se sepa al iniciar la entrevista, pero cuando un posible riesgo para el niño, niña o adolescente se vuelva evidente durante el transcurso de la entrevista, el personal debe notificar al actor de protección de la niñez y la adolescencia para darle seguimiento y, en consulta con él, programar una entrevista por separado con el niño, niña o adolescente y decidir qué medidas se adoptarán para evitar que el niño, niña o adolescente sufra más daños. También debe entrevistarse al niño, niña o adolescente por separado si fue objeto de violencia de género y no se siente cómodo hablando al respecto delante de su padre/madre o cuidadores, o si desea comunicar alguna otra información confidencial —por ejemplo, comportamientos que su padre/madre o cuidadores podrían no aprobar, o indicaciones o información sobre su orientación sexual, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales (SOGIESC, por sus siglas en inglés)¹⁷, las cuales podrían no ajustarse a las normas sociales de la comunidad del niño, niña o adolescente y exponerlo a riesgos específicos—. En todos los casos, se debe explicar al niño, niña o adolescente y a sus cuidadores el por qué se celebra una entrevista por separado y ver si están de acuerdo, en la medida en que ello no suponga riesgos nuevos o adicionales para el niño, niña o adolescente.

En algunos procedimientos puede resultar útil conservar, si es factible, una grabación de audio o de video de la entrevista con el niño, niña o adolescente. Las grabaciones evitan que las declaraciones del niño, niña o adolescente no se entiendan bien o se malinterpreten debido a que, por ejemplo, el entrevistador o intérprete llene los vacíos en las declaraciones del niño, niña o adolescente con suposiciones o sesgos inconscientes. No obstante, las entrevistas sólo deben grabarse si se considera que es lo más conveniente para el interés superior del niño, niña o adolescente. En estos casos, tras explicar el propósito de la grabación, debe solicitarse el consentimiento o el asentimiento del niño, niña o adolescente y de su cuidador. El desacuerdo del niño, niña o adolescente no debe, sin embargo, interpretarse o entenderse como un intento de ocultar información, ni utilizarse como argumento para negarle servicios de protección de la niñez y la adolescencia o tomar decisiones contrarias a su interés superior.

¹⁶ ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

¹⁷ Las siglas SOGIESC se utilizan para describir toda la diversidad de orientaciones sexuales, expresiones de identidad de género, basadas en características sexuales.

Medidas clave

- Incluir información sobre los derechos de la niñez y la adolescencia y los servicios para NNA en el material informativo que se entrega a las familias.
- Informar a los NNA sobre el propósito de las entrevistas, su cronograma, el procedimiento de entrevista y las acciones relacionadas con el procedimiento en un formato accesible y apropiado para su edad.
- Recopilar sistemáticamente y registrar información sobre las necesidades y las vulnerabilidades específicas de cada uno de los NNA, y explicarles cómo se utilizará esta información.
- Permitir y alentar que los NNA hablen sin interrupción. No juzgar, contradecir o cuestionar la información proporcionada por los NNA.
- Explicarles y recordarles (de una manera que puedan entender) que las entrevistas y el asesoramiento se rigen por el principio de confidencialidad, y explicarles detenidamente las excepciones o los límites de la confidencialidad. Todas las acciones relacionadas con la protección de los NNA deben basarse en el principio del interés superior y regirse por el procedimiento del interés superior (BIP, por sus siglas en inglés) del ACNUR.
- Dar a los NNA y sus familias la posibilidad de hacer preguntas, y solicitar activamente su consentimiento para intercambiar información o remitirlos a otros servicios.
- Durante la entrevista, reservar tiempo suficiente para hacer pausas y permitir al niño, niña o adolescente moverse, jugar e interactuar con familiares o amigos.
- Basar la grabación en audio o en video de la entrevista en el consentimiento o el asentimiento del niño, niña o adolescente y en su interés superior.
- Si procede, organizar la entrevista en forma de charla informal, y no como un interrogatorio formal. En general, es preferible adoptar un enfoque temático en lugar de una perspectiva cronológica, aunque entre más mayor y maduro sea el niño, niña o adolescente, más fácil le resultará seguir un enfoque cronológico cuando sea necesario.
- Dedicar el tiempo necesario para establecer una buena relación con el niño, niña o adolescente al principio de la entrevista y hacer lo posible por mantenerla durante el resto de la reunión.
- Determinar y utilizar la forma más adecuada de comunicarse con NNA con discapacidad, priorizando la inclusión y la accesibilidad.
- Proporcionar a los NNA material para escribir y dibujar que les ayude a describir su historia.
- Asegurarse de que los intérpretes de lengua de señas se identifiquen y estén disponibles si se requirieran sus servicios.
- Entrevistar al niño, niña o adolescente sin su padre/madre o cuidadores si éstos son los presuntos autores de actos que afectan su protección o cómplices de abusos o si suponen un riesgo, y al tratar cuestiones que al niño, niña o adolescente puedan resultarles incómodo abordar delante de sus cuidadores.

3.5. Consideración de la edad, el grado de madurez, los antecedentes y la situación de los niños, niñas y adolescentes

Algunos niños y niñas mayores, según la etapa de desarrollo en la que se encuentren, su grado de madurez y sus experiencias vitales, son capaces de interactuar de forma percibida como más adulta durante las entrevistas y conversaciones del procedimiento de protección. Por ejemplo, pueden entender conceptos abstractos, recordar fechas y acontecimientos en orden cronológico, y responder verbalmente a preguntas directas. No obstante, la etapa de desarrollo y el estado emocional en el que se encuentra la mayoría de los NNA requieren el uso de otros métodos que les permitan comunicarse y compartir su historial, sus preocupaciones, sus puntos de vista y sus sugerencias en materia de protección. Estos métodos incluyen el dibujo, la dramatización o juegos de roles, los juegos en general, la narración de historias, el canto y la escritura, los cuales pueden reducir la presión que suponen las preguntas directas y ser particularmente útiles para los niños y niñas más pequeños o poco comunicativos. Con la guía y el apoyo necesarios, estos métodos permiten obtener progresivamente la información pertinente relativa a la protección de NNA sin que tengan que expresar todas sus experiencias y emociones en palabras. En algunos casos, sólo son

necesarios para romper el hielo, crear una atmósfera más afectuosa y cordial y evaluar el grado de madurez y desarrollo, la capacidad de comunicación y comprensión y las habilidades de los NNA. En otros casos se emplean durante toda la entrevista.

Los métodos creativos y basados en el juego son parte del conjunto de herramientas profesionales que se utilizan para comunicarse con los NNA y para garantizar la eficacia del procedimiento de protección. Además, pueden proporcionar a los NNA una experiencia positiva y enriquecedora. El personal siempre debe utilizar estos métodos para ayudar a los NNA a expresarse a su ritmo y de una manera en la que se sientan cómodos. Se debe evitar hacer suposiciones o interpretar los dibujos infantiles, los juegos de roles u otras herramientas creativas por sí solos; mas bien, conviene usar preguntas abiertas que ayuden a los NNA a explicar su significado.

Es importante prestar atención a su comportamiento no verbal. Puede que los NNA que han experimentado o presenciado eventos angustiantes se estresen aún más al recordarlos durante los procedimientos de protección o que se sientan muy afligidos por sus circunstancias actuales, lo cual puede producirles malestar emocional y aumentar su miedo, su ira o su introversión. El personal responsable de la implementación de los procedimientos de protección debe estar preparado para responder a estas situaciones, animarlos, prestarles apoyo emocional y darles tiempo para tranquilizarse. Responder con sensibilidad a las emociones de los NNA significa no apresurarse a completar el procedimiento ni ignorar, juzgar o subestimar sus sentimientos (véase el Anexo 1). También requiere que el personal gestione sus propias emociones con profesionalismo; por ejemplo, debe mostrar empatía, pero no dejarse llevar por sus sentimientos. Todo el personal que trabaja con NNA debe estar formado en la prestación de primeros auxilios psicológicos básicos¹⁸ y apoyo emocional, y debe poder identificar y remitir a los NNA que necesitan servicios de salud mental o apoyo psicosocial más específicos. Si es posible, es recomendable contar con personal de apoyo psicosocial en el lugar en el que se realizan los procedimientos o poder contactar a alguien que pueda responder de inmediato.

Los NNA también pueden proveer información que creen que los adultos esperan o que según ellos los acercará a los resultados deseados. El entrevistador debe intentar comprender las razones por las que los NNA podrían dar información inexacta, tranquilizarlos asegurándoles que no existen respuestas correctas o incorrectas, y animarlos a dar la información lo más precisa que se pueda para así poder ayudarlos. Al mismo tiempo, debe evitar generar expectativas erróneas. El que entiendan de forma integral su situación de protección contribuirá a que los NNA participen en los procedimientos y faciliten la búsqueda de soluciones que funcionen para ellos, y a que las decisiones adoptadas durante los procedimientos satisfagan sus necesidades y tomen en cuenta su interés superior.

Al trabajar con niños y niñas mayores o con adolescentes debe reconocerse su experiencia, la evolución de sus facultades¹⁹ y el grado de autonomía que han buscado y establecido por sí mismos. Algunos NNA pueden haber asumido responsabilidades propias de los adultos y estar acostumbrados a tomar decisiones importantes para ellos y sus familias. A los NNA en esta situación se les debe guiar a lo largo del procedimiento reconociendo este papel, sin subestimar su experiencia y fortaleciendo su resiliencia.

En los procedimientos de protección debe priorizarse a los NNA en situación de mayor riesgo y a los NNA no acompañados y separados de sus familias cuando el niño, niña o adolescente requiera protección específica. No debe priorizarse a los NNA —en particular a los no acompañados y separados de sus familias— de forma automática, sino en función de su vulnerabilidad y de si la priorización le permitirá acceder más rápidamente a un servicio de protección o a otro beneficio que el niño, niña o adolescente requiera. Esto significa que debe identificarse con carácter urgente a los NNA con problemas de protección. Para ello es necesario que los trabajadores de primera línea estén formados en la materia, y que las remisiones a los servicios de protección estén claramente definidas en los procedimientos operativos estándar (SOP por sus siglas en inglés) y se realicen de manera sistemática. También supone dar prioridad a las familias numerosas y a las familias con muchos niños o niñas más pequeños, a fin de no retrasar el acceso a otros servicios. Para que un procedimiento de protección sea apto para NNA también es necesario adaptar la duración del procedimiento en función del interés superior de los NNA. En algunos casos, puede que el que los NNA tengan tiempo para descansar y recuperarse antes de iniciar los procedimientos de protección responda a su interés superior. En los procedimientos de determinación de la condición de refugiado, la solicitud del niño, niña o adolescente debe tramitarse como parte del procedimiento de asilo en el menor tiempo posible²⁰.

¹⁸ Save the Children, *Manual de capacitación sobre primeros auxilios psicológicos para profesionales de la niñez*, 2013, disponible en: https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7838/pdf/pfa_spanish_final.pdf.

¹⁹ El principio de la evolución de las facultades “establece que, a medida que los niños adquieren competencias cada vez mayores, disminuye su necesidad de dirección y orientación y aumenta su capacidad de asumir responsabilidades, tomando decisiones que afectan su vida”. Véase Centro de Investigaciones Innocenti de UNICEF, *La evolución de las facultades del niño*, disponible en: <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/EVOLVING-E.pdf>.

²⁰ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo*, 2019, disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_ES.pdf.



© ACNUR/Peter Horton

Evaluación de la edad

La cuestión de la evaluación de la edad se presenta generalmente cuando un supuesto adulto dice ser menor de edad o cuando un niño o niña dice ser adulto a fin de acceder a oportunidades o servicios exclusivos para adultos, o cuando el personal no está seguro si una persona de interés es menor de edad o no y, por lo tanto, no puede recibir protección y servicios infantiles. La estimación errónea de la edad de un menor tiene serias consecuencias a largo plazo, ya que se le negarán los derechos de los que gozan los NNA, podrá ser detenido con adultos, lo cual supone un riesgo, perderá la oportunidad de participar en actividades educativas apropiadas para su edad, y podría estar expuesto a riesgos adicionales, como la explotación y la pobreza.

Normalmente, el ACNUR y sus socios no deben evaluar la edad. En caso necesario, la responsabilidad recae sobre el Estado. El ACNUR y sus socios, en cambio, deben intentar determinar si existen circunstancias y carencias en la respuesta que motiva a las personas de interés a dar otra edad. Es probable que esto ocurra cuando ciertos servicios o soluciones sólo estén a disposición de NNA o no sean accesibles para NNA. Por ejemplo, es posible que la percepción de que para los NNA existen soluciones rápidas y duraderas dé lugar a que un adulto diga ser menor de edad, o que un menor de edad acostumbrado a trabajar en el país de origen pretenda ser adulto a fin de acceder a oportunidades laborales, formación profesional o programas de subsistencia disponibles solo para adultos.

La elegibilidad de un niño, niña, adolescente o joven para recibir asistencia especial debe basarse en una evaluación de su madurez, su vulnerabilidad, su salud mental y su integración en la comunidad, así como en su edad, su género y necesidades específicas. En lugar de recurrir a procedimientos dirigidos a estimar la edad cronológica, es preferible llevar a cabo una evaluación holística de las capacidades, la vulnerabilidad y las necesidades que refleje la situación real de la persona joven. Se puede recurrir a una evaluación del interés superior (EIS) para valorar estos aspectos en los (presuntos) NNA en riesgo²¹.

En situaciones en las que se requiera evaluar la edad, en la *Nota técnica sobre evaluación de la edad para operaciones del ACNUR*²² se recomienda lo siguiente:

²¹ ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

²² Se trata de un documento interno al que se puede acceder a través del intranet del ACNUR. Los socios pueden solicitarlo a la División de Protección Internacional del ACNUR (DIP: hqchipro@unhcr.org).

- La consideración principal debe ser el interés superior del niño, niña o adolescente; por tanto, se ha de conceder el beneficio de la duda a quienes afirmen ser menores de edad.
- Una evaluación holística de las capacidades, la vulnerabilidad y las necesidades de la persona joven que refleje su situación real.
- No debe emplearse como procedimiento por defecto o como práctica habitual.
- Los métodos médicos de evaluación de la edad son cuestionables, tienen un gran margen de error y el ACNUR no debería utilizarlos.
- La evaluación de si se debe priorizar la determinación de la condición de refugiado de los NNA no acompañados no debe basarse solo en la edad cronológica.
- Incluso en casos en los que la edad del solicitante sea relevante para la determinación de la condición de refugiado, la edad se debe considerar de manera integral cuando sea adecuado, teniendo en cuenta no sólo la edad cronológica sino también el grado de madurez y otros aspectos pertinentes.

Evaluación de la edad

La práctica empleada por la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) para la evaluación de la edad en Europa reconoce que se le puede exigir a las autoridades que lleven a cabo una evaluación de la edad para “asegurar que los derechos de los niños estén protegidos y garantizados, así como para evitar que los adultos sean asignados entre niños o se hagan pasar por niños a fin de aprovechar derechos o garantías adicionales (como el acceso a educación, el nombramiento de un tutor o representante) que no les corresponden”²³.

La EASO recomienda:

- El interés superior del niño, niña o adolescente debe observarse no sólo cuando un menor es identificado como tal, sino también cuando existen dudas y por tanto la posibilidad de que el solicitante pueda ser menor de edad.
- La evaluación de la edad no debe ser una práctica rutinaria. La necesidad de evaluarla debe estar debidamente justificada con base en dudas fundamentadas sobre la edad declarada.
- La implementación del principio del interés superior del niño, niña o adolescente requiere una evaluación de la edad que considere y tenga como prioridad al niño, niña o adolescente y se adapte a las necesidades específicas del solicitante (género, rango de edad cuestionado, antecedentes culturales, etc.). El beneficio de la duda debe concederse tan pronto como existan dudas sobre la edad declarada, mientras se lleva a cabo la evaluación de la edad y hasta que se obtengan resultados concluyentes. El solicitante debe ser considerado y tratado como un menor hasta que se concluya que es un adulto.
- Se debe nombrar un tutor o representante del menor, o presunto menor, que garantice que el niño, niña o adolescente pueda participar en la evaluación, que se le haya informado sobre el proceso de evaluación de la edad de una manera adecuada en función de su género, madurez y entendimiento, en una lengua en la que pueda comprender la información y que se verifique que ha entendido. Esta información es esencial para permitirle al niño, niña o adolescente expresar puntos de vista, deseos y opiniones, y tomar una decisión informada para participar en el proceso.
- El proceso de evaluación de la edad debe llevarse a cabo utilizando un enfoque multidisciplinar y holístico que garantice el respeto de todas las garantías y principios necesarios y la protección de los derechos del solicitante.
- Dado que entre los métodos disponibles en la actualidad no existe ninguno que pueda determinar la edad exacta de la persona, una combinación de métodos que evalúen no sólo el desarrollo físico sino también la madurez y el desarrollo psicológico del solicitante puede reducir el rango de edad en cuestión.
- No se debe recurrir a ningún método de evaluación de la edad que implique la desnudez o el examen, la observación o la medición de los genitales o partes íntimas.

²³ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre evaluación de la edad*, 2018, disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/EASO_Age_%20assessment_ES.pdf.

Medidas clave

- Cuando el niño, niña o adolescente requiera un tipo de protección específico, se debe agilizar su caso y evitar que deba esperar durante un largo período para que lo registren o entrevisten.
- Realizar las entrevistas utilizando métodos apropiados para la edad, el grado de madurez, el nivel de desarrollo y las habilidades de los NNA, como el dibujo, el canto y el juego, en función de las necesidades individuales de los NNA.
- Asegurarse de que el personal está adecuadamente formado para responder a NNA traumatizados, y que los puede remitir a personal de apoyo psicosocial capacitado para trabajar con NNA cuando sea necesario.

3.6. Medidas de apoyo y salvaguardias²⁴

Los NNA, en particular los niños y niñas más pequeños, los NNA con discapacidad y aquéllos que carecen de un alojamiento o de alimentos adecuados o que tienen otras necesidades básicas, pueden tener dificultades para participar de forma significativa en el procedimiento de protección y beneficiarse de él si no se satisfacen sus necesidades inmediatas. Asimismo, requieren tiempo y espacio para jugar, socializar con sus pares y descansar. Las distancias recorridas por los NNA hasta el punto de servicio, los tiempos de espera, las condiciones de las instalaciones sanitarias, la proximidad a estas y el tiempo que pasan sin comer, beber, jugar y descansar pueden influir en su disposición a participar y en su capacidad para hacerlo. Es importante determinar sus necesidades inmediatas, satisfacerlas y planificar las medidas necesarias para atender sus necesidades futuras, a fin de crear un entorno más propicio para implementar los procedimientos de protección. Los NNA requerirán apoyo específico durante el registro y durante las entrevistas de determinación de la condición de refugiado, del BIP y de la búsqueda de soluciones duraderas. La necesidad de incluir medidas de apoyo como parte de los procedimientos de protección también implica que deben establecerse vías de remisión claras y una estrecha coordinación entre los diversos servicios de protección. Deben existir salvaguardias, sobre todo cuando se entrevista a los NNA y se toman decisiones relacionadas con soluciones para NNA.

3.6.1. Medidas de apoyo durante las entrevistas

Antes de la entrevista, convendría darle al niño, niña o adolescente el espacio y el tiempo necesarios para que se sienta cómodo en la sala de entrevistas, se relaje, tome un poco de agua y juegue con algunos de los juguetes u hojee los libros. Si gracias a la entrevista se puede ver que el niño, niña o adolescente tiene necesidades que no han sido atendidas, puede ser conveniente satisfacerlas antes de proseguir. Por ejemplo, si tiene frío durante la entrevista y manifiesta no tener ropa para el invierno, el entrevistador debe tomar medidas para hacer frente a esta necesidad (proporcionarle mantas para su uso durante la entrevista y remitirlo a un servicio de apoyo) antes de continuar la entrevista. Para ello, y para que los procedimientos de protección sean aptos para NNA, la oficina debe mantener una reserva de material destinada a los NNA que participan en los procedimientos de protección y ponerla a disposición del entrevistador para su distribución.

También es importante, como preparación para la entrevista, recopilar toda la información sobre el niño, niña o adolescente y su situación —por ejemplo, las razones de su huida y los servicios prestados anteriormente— disponible en los registros o a través de la gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia (siempre que el cuidador o el niño, niña o adolescente den su consentimiento para el intercambio de información). Esto reduce la posibilidad de tener que pedirle al niño, niña o adolescente que vuelva a vivir o a describir experiencias o acontecimientos sobre los cuales ya se cuenta con información. Por principio, no debe solicitarse a los NNA que proporcionen información detallada sobre acontecimientos pasados angustiantes o traumáticos a menos que el procedimiento específico lo requiera, y no se les debe presionar para que aporten más detalles si ello no les resulta cómodo.

Al programar entrevistas con padres/madres, es importante preguntarles qué momento les resulta más conveniente, ya que puede ser difícil encontrar a alguien que cuide a sus hijos. También se debe hacer todo lo posible para no programar las entrevistas en horarios en los que los padres/madres deben preparar la comida para sus hijos, o llevarlos y traerlos de la escuela. Cuando se entrevista a padres/madres que tienen varios hijos, quizá convenga distribuir las entrevistas en varios segmentos a lo largo de varios días, en función de su disponibilidad. El personal responsable de los procedimientos de protección debe trabajar con los actores del sector de la protección de la

²⁴ ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, Sección 2.3, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

niñez y la adolescencia para buscar servicios de guardería si se prevé que la entrevista será prolongada. Se deben proporcionar espacios de espera seguros y aptos para NNA siempre que sea posible. Si los NNA permanecen en la sala de entrevista junto con el padre/madre, se debe seleccionar una sala que tenga espacio en el que puedan jugar o descansar lo más lejos posible del entrevistador y de los progenitores, pero al alcance de la vista. En estos casos, debe procurarse evitar que los NNA oigan información confidencial o inapropiada para su edad.

Al transmitir una decisión o un resultado no deseados, es necesario prepararse para responder a la angustia generada. El gestor del caso debe evaluar y anticipar la reacción del niño, niña o adolescente y ser capaz de darle apoyo psicosocial cuando sea necesario.

3.6.2. Remisiones a otros servicios

A través de los procedimientos de protección —por ejemplo, los procedimientos de recepción, registro, determinación de la condición de refugiado y búsqueda de soluciones duraderas— a menudo se identifica NNA en riesgo que podrían requerir servicios adicionales, en particular la gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia. Entre los NNA en riesgo se incluyen los NNA víctimas de violencia, abuso o explotación y los NNA no acompañados y separados de sus familias. En primer lugar, el personal que trabaja en estas secciones debe estar formado para identificar NNA en riesgo y remitirlos a un servicio de gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia —el BIP, en el caso del ACNUR y sus socios²⁵. Es necesario elaborar los protocolos que se emplearán en cada parte del procedimiento de protección, los cuales deben respetar los procedimientos aptos para NNA que se describen en el presente documento y facilitar vínculos eficaces y remisiones oportunas con el gestor de casos de protección de la niñez y la adolescencia u otros servicios pertinentes. Además, deben elaborarse protocolos específicos para la gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia y procedimientos operativos estándar del BIP con la participación de los actores nacionales de protección de la niñez y la adolescencia, actores no gubernamentales, instituciones y proveedores de servicios. En cada caso en concreto debe quedar claro cuál es la autoridad responsable del bienestar y la situación jurídica del niño, niña y adolescente, de nombrar un tutor o representante y de proporcionar orientación, a fin de evitar vacíos de protección que pueden presentarse si las diferentes autoridades creen que los responsables de ciertos aspectos del caso del niño, niña o adolescente son otros²⁶.

En general, los actores de protección de la niñez y la adolescencia o de bienestar social deben ser responsables de la gestión y la coordinación de la respuesta para los NNA en riesgo. Las autoridades o los actores de protección de la niñez y la adolescencia deben informar a las autoridades de asilo o a la Unidad de determinación de la condición de refugiado o a la Unidad de soluciones duraderas, y viceversa, si un niño, niña o adolescente se encuentra en una situación perjudicial, para que la denuncia del menor se evalúe de forma holística y se acelere la determinación de la condición de refugiado o la búsqueda de soluciones²⁷. El personal debe estar familiarizado con las vías de remisión establecidas por la agencia o por la Unidad de protección de la infancia, tener a su disposición y hacer uso de información de contacto actualizada. También debe estar preparado para acompañar físicamente a los NNA que necesitan apoyo urgente al servicio al que fueron remitidos. Los NNA en riesgo o que requieren servicios especializados suelen ser identificados por primera vez por personal de recepción y registro u otros funcionarios, por ejemplo, funcionarios de fronteras. El ACNUR requiere que todo el personal y los actores involucrados en la implementación de procedimientos de protección vele por que estos sean aptos para NNA, desde el momento de la identificación.

²⁵ ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, Sección 2.3, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

²⁶ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo*, 2019, disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_ES.pdf.

²⁷ Siempre y cuando se obtenga el consentimiento o se determine que informar a otros actores sin el consentimiento responde al interés superior del niño, niña o adolescente; véase ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>. Véase también ACNUR, *Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR*, 2020, Sección 2.8, disponible en: <http://www.refworld.org/docid/5f3114f84.html>.

En general, velar por que los procedimientos de protección sean más aptos para NNA significa mejorar la calidad de los servicios, fortalecer los vínculos y la cooperación entre los actores de protección de personas refugiadas y los servicios de protección de la niñez y la adolescencia, con miras a recibir y apoyar a los NNA que sean identificados y remitidos. Esto incluye fortalecer los servicios nacionales de bienestar social y de gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia para garantizar que sean accesibles y adecuados para los NNA refugiados y solicitantes de asilo, fortalecer el BIP en los lugares en los que el ACNUR lo implementa, fortalecer los servicios de gestión de casos para los niños, niñas o adolescentes que han sufrido violencia de género y proporcionar atención alternativa adecuada que responda al interés superior de los NNA no acompañados y de otros niños que necesitan cuidados alternativos (como las víctimas de violencia doméstica).

3.6.3 Coordinación e intercambio de información

Se deben reforzar los mecanismos de coordinación en todos los niveles entre los equipos que trabajan en procedimientos de protección de personas refugiadas, los actores del sector de la protección de la niñez y la adolescencia y los proveedores de servicios de otros sectores a fin de examinar periódicamente en qué medida los procedimientos son aptos para NNA y evaluar la eficacia de los SOP y los protocolos, el uso y la eficacia de los mecanismos de remisión y las necesidades en materia de formación y dotación de recursos. Los mecanismos de coordinación deben contar con términos de referencia claros y con la participación de representantes designados por cada actor. Los directivos deben respaldar las recomendaciones para mejorar los procedimientos y asegurarse de que son aptos para NNA mediante la adecuada priorización y asignación de recursos.

La coordinación también implica establecer canales claros de comunicación entre los equipos que trabajan en procedimientos de protección de personas refugiadas y asegurarse de que existen mecanismos de intercambio de información. La información recopilada como parte del BIP para casos individuales de NNA en riesgo puede contribuir a que otros procedimientos para NNA sean aptos para ellos y respondan a su interés superior. Del mismo modo, los riesgos detectados durante otros procedimientos de protección, como el registro, la determinación de la condición de refugiado y las entrevistas de reasentamiento de personas refugiadas, pueden requerir el apoyo específico de los gestores de casos responsables de la implementación del BIP. El intercambio de información debe regirse por el principio del interés superior y la confidencialidad, y debe basarse en el consentimiento o el asentimiento del niño, niña o adolescente.

3.6.4 Tutores, representantes jurídicos y personas de apoyo

Los NNA deben ir acompañados por su padre, su madre u otros cuidadores, excepto si el cuidador habitual es el presunto perpetrador o si existen dudas sobre el papel que juega en el riesgo de protección del niño, niña o adolescente. Debe ofrecerse a todos los NNA que participan en un procedimiento de protección la posibilidad de que los acompañe una persona adulta de apoyo en la que confíen, por ejemplo, su padre, su madre, un hermano mayor o un amigo, ya que la compañía de un adulto de confianza puede reconfortar y ayudar a los NNA durante dichos procedimientos. Para proporcionarle más apoyo, también puede estar presente un profesional de servicios sociales, como un trabajador social o un gestor de casos, si estuviera disponible. Debe considerarse la opinión del niño, niña o adolescente sobre quién prefiere que lo acompañe.

En el contexto de procedimientos de asilo, soluciones duraderas y cuidados alternativos se utilizan con frecuencia los términos “tutor”, “representante” y “representante jurídico”. Sin embargo, su significado en el marco jurídico y normativo internacional es incoherente²⁸. Para efectos de esta guía técnica, estos términos y el término “personas de apoyo” se definen de la siguiente manera:

TUTOR O REPRESENTANTE: por lo general, se refiere al padre/madre u otros cuidadores legales u habituales que acompañan a un niño, niña o adolescente como “tutores”. No obstante, en el caso de un niño, niña o adolescente no acompañado, el Estado debe nombrar un tutor que lo represente en lugar de su padre/madre, a fin de salvaguardar su interés superior y su bienestar general y así complementar la capacidad jurídica limitada del niño, niña o adolescente²⁹. En el contexto de la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR, en la medida de lo posible, cuando sea adecuado y si en el país de acogida o de asilo existen marcos nacionales de tutela, puede designarse un tutor para un niño, niña o adolescente solicitante no acompañado y separado de su familia que asista al niño, niña o adolescente durante todas las etapas del proceso de determinación de la condición

²⁸ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo*, 2019, disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_ES.pdf.

²⁹ *Ibid.*

de refugiado y se asegurarse de que esté debidamente representado, que expresen sus puntos de vista y que las decisiones adoptadas respondan a su interés superior³⁰. Se debe consultar e informar al tutor sobre todas las medidas adoptadas en relación con el niño, niña o adolescente. Además, el tutor debe contar con la autorización para estar presente en todos los procesos de planificación y de toma de decisiones, incluidas las audiencias de inmigración y de apelación, decisiones sobre las modalidades de cuidado y todas las iniciativas dirigidas a encontrar una solución duradera³¹. En algunos casos, puede designarse un representante que asista y represente al niño, niña o adolescente no acompañado en los procedimientos, garantice su interés superior y complemente su capacidad jurídica cuando sea necesario. Un **representante** es una persona o una organización designada por una autoridad competente³².

REPRESENTANTE JURÍDICO: persona que proporciona asesoramiento jurídico y procedimental, ayuda a llenar diversos formularios —entre ellos, el formulario de solicitud de determinación de la condición de refugiado—, prepara comunicaciones orales y por escrito, reúne y presenta pruebas, y asiste a entrevistas a lo largo de, por ejemplo, el proceso de determinación de la condición de refugiado y, si procede de la etapa de apelación, así como de la reapertura de procedimientos y de los procedimientos de cancelación, revocación o cese de la condición de refugiado³³. El representante jurídico puede ser designado a través de un servicio de asistencia jurídica, y en el procedimiento de determinación de la condición de refugiado del ACNUR, debe ser coherente con la naturaleza no contenciosa del procedimiento.

PERSONA DE APOYO: persona en la que el niño, niña o adolescente confía, que el niño, niña o adolescente desea que esté presente durante el procedimiento para darle apoyo moral y emocional, y que lo ayuda a expresar sus opiniones y preferencias. La persona de apoyo puede ser un miembro de la familia —por ejemplo, un hermano—, un miembro de la comunidad o un amigo del niño, niña o adolescente. El tutor también puede fungir como persona de apoyo.

En el caso de los niños, niñas o adolescentes no acompañados o separados de sus familias, será necesario implementar salvaguardias procesales adicionales para garantizar que su interés superior sea una consideración primordial, como designar un tutor que acompañe al niño, niña o adolescente durante el proceso, lo represente adecuadamente, y se asegure de que se consideren sus opiniones y que las decisiones adoptadas respondan a su interés superior cuando existan procedimientos nacionales. Es importante que la persona designada actúe como tutor hasta que se encuentre una solución duradera, y que posea una serie de cualidades; por ejemplo, experiencia en el trato con jóvenes y capacidad y conocimientos especializados suficientes sobre las necesidades de protección específicas que tienen los NNA, por mencionar algunas. Antes de la cita se debe considerar y resolver cualquier conflicto de interés que pudiera existir. Es fundamental garantizar la continuidad de los tutores o representantes y establecer un número máximo de NNA que pueden representar al mismo tiempo. Si no fuera posible nombrar un tutor o no se dispusiera de una persona que pueda desempeñar esta función, cuando el ACNUR sea responsable del procedimiento, una persona de apoyo designada por una organización o un adulto de confianza elegido por el niño, niña o adolescente puede acompañar al niño, niña o adolescente.

El tutor o representante debe estar plenamente informado de los procedimientos y proporcionar su consentimiento si ello responde al interés superior del niño, niña o adolescente. Deben estar presentes en cualquier entrevista realizada con el niño, niña o adolescente, ya que su presencia es uno de los elementos que garantiza que se respeten los derechos del niño, niña o adolescente durante la entrevista. No obstante, en el caso de los NNA que tengan padre/madre o de los NNA separados de sus familias y bajo el cuidado de un familiar, es posible que el que el padre/madre o familiares no estén presentes durante la entrevista responda a su interés superior.

En algunos casos, puede que sea necesario designar un representante jurídico independiente (es decir, un abogado) que le dé asesoramiento jurídico calificado al niño, niña o adolescente y lo represente en los procesos judiciales y en el proceso administrativo. Se debe garantizar que el niño, niña o adolescente tenga la posibilidad de acceder a servicios de asistencia y asesoramiento jurídicos gratuitos en todas las etapas del procedimiento en cuestión, en particular los procedimientos de asilo.

³⁰ ACNUR, *Normas procesales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR*, 2020, Sección 2.8, disponible en:

<http://www.refworld.org/docid/5f3114f84.html>.

³¹ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, *Observación general n.º 6. Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen*, 2005, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3886.pdf>.

³² EASO, *Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo*, 2019, disponible en:

https://easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_ES.pdf.

³³ *Ibid.*, donde se cita la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, *La tutela de menores privados de cuidados parentales*, 2014, disponible en: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-guardianship_es.pdf. ACNUR, *Normas procesales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR*, 2020, Sección 2.8, disponible en: <http://www.refworld.org/docid/5f3114f84.html>.

Normas básicas para los tutores de niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados de sus familias

- **Vela por que todas las decisiones que se tomen respondan al interés superior del niño, niña o adolescente, y tengan como objetivo su protección y su desarrollo.**
- **Asegura la participación del niño, niña o adolescente en todas las decisiones que le atañen:** le brinda información de una manera adecuada y comprueba si el niño, niña o adolescente la entiende y la recuerda, escucha con atención al niño, niña o adolescente y comprueba que los planes consideren sus puntos de vista [y sus circunstancias personales]. [Si es necesario, utiliza herramientas creativas para fomentar su participación; por ejemplo, material visual].
- **Vela por la seguridad del niño, niña o adolescente:** conoce las señales de maltrato infantil y trata de menores; actúa en consecuencia y denuncia cualquier daño o peligro; se asegura de que el niño, niña o adolescente sepa que puede comunicar cualquier problema relativo a su seguridad.
- **Actúa como defensor de los derechos del niño, niña o adolescente.**
- **Actúa como puente y punto focal entre el niño, niña o adolescente y el resto de actores involucrados.**
- **Procura que se encuentre y se implemente oportunamente una solución duradera.**
- **Trata al niño, niña o adolescente con respeto y dignidad:** demuestra un comportamiento adecuado; ayuda al niño, niña o adolescente a establecer relaciones con sus pares; muestra un enfoque flexible y adaptado a las necesidades individuales del niño, niña o adolescente.
- **Establece una relación con el niño, niña o adolescente basada en la confianza mutua, la transparencia y la confidencialidad:** el tutor siempre es sincero; presta atención a su comunicación verbal y no verbal; es empático, le brinda apoyo moral y le deja claro que, en caso de que se aleje, siempre puede volver a ponerse en contacto o regresar.

Fuente: Defence for Children International, *Core Standards for guardians of separated children in Europe* (Estándares de referencia para los tutores de menores separados de sus familias en Europa), 2011³⁴.

Medidas clave

- Identificar y satisfacer las necesidades inmediatas del niño, niña o adolescente antes de que se registre a otros procedimientos de protección y asista a las entrevistas conexas, incluyendo necesidades de alimentos y agua, así como tiempo para jugar y descansar.
- Identificar actores y recursos y utilizar vías de remisión actualizadas para facilitar el acceso a los servicios a los NNA y a sus cuidadores.
- Comprobar que los SOP de protección de personas refugiadas incluyen orientaciones sobre la identificación, la respuesta y la remisión de casos de niños, niñas o adolescentes en riesgo detectados durante el procedimiento.
- Comprobar que el personal cuenta con información actualizada sobre las vías de remisión y datos de contacto y está preparado para acompañar físicamente a los NNA expuestos a riesgos inminentes de protección hasta el proveedor de servicios adecuado.
- Establecer y fortalecer los mecanismos de coordinación y colaboración entre los procedimientos de protección de personas refugiadas y los actores de protección de la niñez y la adolescencia mediante vías de remisión claras.
- Buscar y asignar tutores que apoyen y representen a los NNA no acompañados cuando existan procedimientos nacionales, y en caso de ser necesario, proporcionarles un representante jurídico a través de un servicio de asistencia jurídica.
- Dar al niño, niña o adolescente la posibilidad de que un adulto de confianza lo acompañe durante la entrevista.

³⁴ Defence for Children International, *Core Standards for guardians of separated children in Europe: Goals for Guardians and Authorities*, 2011, pág. 5-6, disponible en: www.refworld.org/docid/4ee998592.html.



4. PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL

Debido a su vulnerabilidad y dependencia, los NNA son más propensos a ser víctimas de explotación y abuso sexual. Es fundamental protegerlos de la explotación y el abuso sexual en todas las etapas del ciclo de desplazamiento, incluyendo durante los procedimientos de protección. La posición de poder del personal asignado para llevar a cabo los procedimientos de protección son uno de los factores que influyen en el posible abuso de la posición de vulnerabilidad de los NNA a cambio de priorizar su caso u obtener resultados favorables para ellos y sus familias. El ACNUR tiene una política de tolerancia cero con respecto a la explotación y el abuso sexual, los cuales se consideran una falta seria que tiene graves consecuencias. El caso de un niño, niña o adolescente nunca debe retrasarse indebidamente a fin de obtener favores sexuales. Está estrictamente prohibido que el personal participe en actividades sexuales con niños, niñas o adolescentes, independientemente de la edad de consentimiento o de la mayoría de edad establecida en el país.

Como parte del establecimiento de procedimientos de protección aptos para NNA, todo el personal debe estar formado en materia de protección contra la explotación y el abuso sexual, y debe elaborarse y difundirse material informativo sobre el tema que sea adecuado para NNA. Se debe informar a los NNA y a sus familias que los servicios de protección son gratuitos, y se les debe asesorar sobre el proceso y el plazo para la conclusión del procedimiento. El mecanismo de retroalimentación y respuesta debe incluir mecanismos para que los NNA denuncien casos de explotación y abuso sexual, y estos mecanismos deben ser aptos para NNA.

Si un niño, niña o adolescente es víctima de explotación o abuso sexual, su interés superior debe ser la consideración que prime en todos los elementos de la respuesta. Además, debe garantizarse el derecho de los NNA a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten y a que ésta se tome debidamente en cuenta, de acuerdo con su edad y su grado de madurez³⁵. Por consiguiente, los casos deben ser gestionados por personal de protección de la niñez y la adolescencia formado en materia de violencia de género, a través de la implementación sistemática del procedimiento del interés superior.

³⁵ ACNUR, *Policy on a Victim-Centred Approach in UNHCR's Response to Sexual Misconduct*, 2020, disponible en: <https://www.unhcr.org/5fdb345e7.pdf>.

5. MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y RESPUESTA EN PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los Estados están obligados a proteger y defender los derechos de las personas que han solicitado asilo en su territorio en virtud del derecho y las normas internacionales. El ACNUR se ha comprometido a institucionalizar una cultura de rendición de cuentas para con las personas afectadas como un medio eficaz para medir los resultados generales obtenidos en materia de protección de las intervenciones multisectoriales. Esto se basa y construye sobre el Eje de acción 4 de su Política sobre edad, género y diversidad: sistemas de retroalimentación y respuesta³⁶.

Si bien se hace todo lo posible para establecer procedimientos de protección aptos para NNA a partir de consultas con los NNA, sus familias y comunidades, “los sistemas de retroalimentación y respuesta nos permiten escuchar directamente a las personas de interés, conocer en tiempo real los riesgos de protección que enfrentan, y medir el impacto de nuestros programas de protección, de la asistencia y de las soluciones”³⁷. A su vez, esto facilita la mejora continua y aumenta la capacidad de corregir las deficiencias en los procedimientos relacionados con NNA.

Los mecanismos de retroalimentación y respuesta deben establecerse a partir de consultas con los NNA y sus familias y comunidades, con especial atención a los puntos de vista y opiniones de los NNA. Dichos mecanismos de retroalimentación, ya sean formales o informales, incluyen comentarios, sugerencias y quejas de los NNA sobre cuestiones bajo el control de la entidad relevante, por ejemplo, sobre el diseño y la implementación de los procedimientos; o conductas inapropiadas —incumplimiento por parte del personal de las obligaciones definidas en las normas, los reglamentos y las políticas o de las normas de conducta previstas; o acusaciones de explotación y abuso sexual.

A continuación se enumeran los elementos requeridos para establecer un mecanismo de retroalimentación y respuesta que facilite y promueva la participación de los NNA:

- **Análisis y mapeo del contexto:** evaluar y comprender de qué manera los NNA comunican sus opiniones, hacen frente a las barreras que les impiden acceder a los mecanismos de retroalimentación, incluidos los mecanismos existentes y el grado en que los NNA los utilizan.
- **Consulta:** con la participación de los NNA, averiguar qué métodos prefieren para proporcionar retroalimentación y obtener información, que sean accesibles. Esto incluye saber qué métodos de comunicación existen para NNA de diferentes edades, géneros, discapacidades y otras diversidades.
- **Selección del mecanismo o de la serie de mecanismos más apropiado:** decidir qué mecanismos se emplearán y su alcance (para qué se pueden o no se pueden utilizar). Si ya existen mecanismos de este tipo, trabajar con expertos en protección de la niñez y la adolescencia para asegurarse de que son accesibles y aptos para NNA.
- **Establecimiento de estructuras de apoyo internas:** establecer un proceso interno (flujo de trabajo) claro, con plazos para obtener la retroalimentación, para la respuesta y la presentación de informes; las funciones y las responsabilidades; los procedimientos de remisión; y los procedimientos para denunciar cuestiones delicadas; y describir claramente cómo se gestionará la retroalimentación proporcionada por los NNA.
- **Establecimiento de SOP y directrices:** establecer SOP para el sistema de retroalimentación y respuesta, detallando exactamente quién hace qué, cuándo y cómo, incluido cómo tramitar las denuncias de carácter delicado y confidencial efectuadas por NNA. Deben respetarse los principios de protección de datos.
- **Concienciación:** dar a conocer interna y externamente el sistema de retroalimentación. La comunicación externa debe realizarse en un formato comprensible para NNA de diferentes edades, capacidades y habilidades, así como para su padre/madre o cuidadores.

³⁶ ACNUR, *UNHCR Policy on age, gender and diversity*, 2018, disponible en: www.refworld.org/docid/5bb628ea4.html.

³⁷ ACNUR, *Operational Guidance on Accountability to Affected People (AAP)*, 2020, disponible en: www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf.

- **Sistematización de la recepción, confirmación de recepción de la retroalimentación y respuesta** de una manera que los NNA puedan entender, sin comprometer su seguridad.
- **Monitoreo sistemático** de la idoneidad y la eficacia del sistema de retroalimentación y respuesta, y presentación de reportes con los datos y los resultados que informen el diseño del programa a través de la consulta continua a los NNA y con una perspectiva centrada en sus derechos.



© ACNUR/Jaime Giménez

6. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



El ACNUR, sus socios y los Estados deben garantizar que todos **procedimientos de protección** sean aptos para NNA. Esto incluye los procedimientos siguientes:

- El procedimiento de llegada y recepción (para obtener más información, véase la [Guía del ACNUR sobre Mecanismos de recepción](#))³⁸.
- El procedimiento de registro (para consultar el procedimiento detallado, véase la [Guía sobre registro y gestión de identidad del ACNUR](#)).
- El BIP (para consultar el procedimiento detallado, véase [Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior](#)).
- El asesoramiento en materia de protección o asistencia jurídica³⁹.
- El procedimiento de determinación de la condición de refugiado (para consultar el procedimiento detallado, véase [Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR y ACNUR, Directrices de protección internacional: Solicitudes de asilo de niños bajo los artículos 1\(A\)2 y 1\(F\) de la Convención de 1951 y/o del Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados](#)).
- El procedimiento de búsqueda de soluciones duraderas (para consultar el procedimiento detallado, véase [Manual de reasentamiento del ACNUR y UNHCR Handbook for Repatriation and Reintegration Activities](#) [Manual del ACNUR para las actividades de repatriación y reintegración]).

³⁸ Aunque esta guía se ocupa de los mecanismos de recepción de las personas que llegan como parte de movimientos mixtos irregulares, una parte también es aplicable a las personas refugiadas y solicitantes de asilo.

³⁹ En esta sección no se incluyen orientaciones específicas relativas al asesoramiento en materia de protección o a la asistencia jurídica. Para estos temas, deben aplicarse las orientaciones generales proporcionadas anteriormente.

Las siguientes sugerencias, dirigidas a garantizar que todos los procedimientos de protección de personas refugiadas sean aptos para NNA, no son exhaustivas y deben complementarse con las orientaciones proporcionadas en la Sección “Componentes de los procedimientos aptos para NNA” y en la guía de cada procedimiento de protección enumeradas anteriormente. Ciertos procedimientos pueden implementarse a distancia debido a circunstancias específicas, como la detención, el no poder llegar a las personas refugiadas o los brotes de enfermedades infecciosas. En estos casos, es importante seguir las directrices establecidas para este propósito⁴⁰. Las orientaciones deben contextualizarse de forma que dichas adaptaciones sean aptas para NNA y promuevan su interés superior.

Además, para la protección de los NNA es fundamental asegurarse de que todos los otros servicios, como los de salud, distribución, vivienda, agua y saneamiento y medios de subsistencia respeten los derechos de los NNA y tomen en cuenta sus experiencias, vulnerabilidades y necesidades. Para obtener más orientación sobre la manera en que otros sectores deben proteger a los NNA, véase el Pilar 4 de las *Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y la Adolescencia en la Acción Humanitaria* de 2019⁴¹. Algunas de las siguientes orientaciones también pueden ser pertinentes para otros sectores en los que se realizan entrevistas o intervenciones individuales con NNA y sus familias; por ejemplo, en el contexto de la asistencia en efectivo multipropósito.

6.1 Llegada y recepción

Los NNA tienen derecho a solicitar asilo y los NNA refugiados deberán estar protegidos contra la devolución. El Artículo 14 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que “en caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país”. El derecho a solicitar y obtener asilo también se estipula en diversos instrumentos jurídicos regionales⁴². El Artículo 33 de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados requiere que no se devuelva (“no devolución”) a las personas refugiadas a los territorios en los que su vida o su libertad peligre por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opinión política⁴³. El Comité de los Derechos del Niño reitera este derecho en su Observación general N.º 6 de 2005⁴⁴.

Los puntos de llegada y los centros de recepción presentan una importante oportunidad para identificar a los NNA en riesgo y tomar de inmediato las medidas necesarias para proporcionarles cuidados y apoyo directo y remitirlos a los servicios pertinentes. Para muchos de ellos, estos lugares son de suma importancia no sólo para la identificación y el registro, sino para acceder a los procedimientos de protección y otros servicios. Por tanto, los centros de llegada y recepción deben ser acogedores, seguros y proporcionar apoyo, información y servicios básicos a los NNA y a sus familias.

Los NNA en riesgo que no hayan sido identificados por el ACNUR o por las autoridades nacionales o que hayan entrado previamente al territorio sin que el ACNUR o las autoridades nacionales tuvieran conocimiento de ello también deben poder acceder a los procedimientos y servicios de protección una vez identificados y registrados. Los NNA que llegaron o permanecieron en el territorio de forma irregular antes del registro no deben ser detenidos ni se les deben negar los servicios.

Los NNA que lleguen al país de asilo o que sean identificados dentro del territorio no deben ser separados de sus familias, incluidos los hermanos. Los NNA no acompañados y separados de sus familias que lleguen o vivan con cuidadores adultos deben permanecer bajo esta modalidad de cuidado, salvo que se determine que estos cuidados no responden a su interés superior. Del mismo modo y en la medida de lo posible, debe mantenerse juntos a los NNA no acompañados que llegan en grupos de pares, a menos que esto vaya en contra su interés superior.

⁴⁰ ACNUR, *Protecting Children during the COVID-19 Pandemic: Prevention and Response*, 2020, incluido en la Caja de herramientas del BIP, disponible en: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/.

⁴¹ Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. *Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y la Adolescencia en la Acción Humanitaria*, 2019, disponible en: https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/2019_cpms_-_handbook_-_final_spanish.pdf?file=12&type=node&id=37561.

⁴² Véase la nota final i del documento del ACNUR *Consideraciones jurídicas sobre el acceso al territorio para las personas en necesidad de protección internacional en el contexto de la respuesta frente al COVID-19*, 2020, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5e786ab14>.

⁴³ Naciones Unidas, *Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees*, 2010, disponible en: www.unhcr.org/3b66c2aa10.

⁴⁴ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, *Observación general n.º 6. Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen*, 2005, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3886.pdf>.

Los centros de recepción, incluyendo las amenidades y los servicios, deben considerar la edad, el género y la diversidad de los NNA. La estancia en los centros de recepción debe ser lo más breve posible⁴⁵ y se debe procurar acelerar al máximo el traslado de los NNA refugiados y sus familias a un alojamiento adecuado. En los centros de recepción debe proporcionarse a los NNA los servicios apropiados, como oportunidades de esparcimiento y aprendizaje y servicios de salud materna e infantil. Se deben establecer procedimientos para identificar a los niños, niñas, adolescentes y familias vulnerables y remitirlos a servicios más especializados; por ejemplo, de salud mental, de protección de la niñez y la adolescencia o violencia de género.

A su llegada, todos los NNA caen bajo la jurisdicción del Estado y, por tanto, deben tener acceso a todos sus derechos como se define en la Convención sobre los Derechos del Niño, incluido el acceso a los sistemas y servicios nacionales, la protección especial y el derecho a la participación. Los derechos de los NNA son inalienables y no dependen de su situación jurídica o migratoria ni se les pueden denegar por esa causa. Los NNA deben poder ejercer sus derechos a su llegada y, por tanto, deben tener acceso inmediato a protección especial y a los servicios disponibles.

Medidas específicamente aplicables a la llegada y la recepción:

Accesibilidad y seguridad

- Apoyar alternativas a la detención, preferentemente a través de modalidades de cuidado familiares o comunitarias⁴⁶. Los niños no deben ser detenidos por motivos relacionados con la inmigración, independientemente de su situación migratoria o jurídica o la de su padre/madre, y la detención nunca responde a su interés superior. La detención no puede basarse en la situación migratoria del niño, niña o adolescente ni en el argumento de que no está acompañado o que está separado de su familia.
- Comprobar que las instalaciones de tránsito, cuando se utilicen, son seguras y accesibles (en particular para los NNA con discapacidad, considerando las necesidades específicas de las adolescentes). La estancia de los NNA en estas instalaciones debe ser lo más breve posible.
- Identificar y proporcionar información sobre los servicios disponibles, señalar cómo llegar o representar su ubicación en el centro de recepción.
- Establecer SOP para identificar, evaluar y transferir o trasladar sin demora a las personas o familias que necesitan servicios que no están disponibles en el centro de recepción y a las personas o familias cuya seguridad está en riesgo del centro de recepción a un lugar más seguro o adecuado. Se debe dar especial atención a la necesidad de trasladar o reubicar de forma segura y adecuada a los NNA no acompañados y separados de sus familias y a otros niños en riesgo cuando sea necesario.

Entorno físico propicio

- Planificar y asegurar la distribución de material higiénico y ropa para hacer frente a las necesidades de las adolescentes, y establecer disposiciones para lactantes, niños y niñas muy pequeños.
- Proporcionar dormitorios separados por géneros, excepto en el caso de las familias que deben mantenerse juntas. Las puertas deben tener cerraduras y debe proporcionarse privacidad.
- Proporcionar retretes y duchas separados por géneros.
- Proporcionar espacios para NNA en los centros de recepción que cuenten con el equipo y el personal adecuados.

⁴⁵ ACNUR, *Observaciones del ACNUR sobre la propuesta de la Comisión Europea de una Directiva del Consejo por la que se establecen normas mínimas para la acogida de solicitantes de asilo en los Estados miembros*, 2001, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1210.pdf>.

⁴⁶ Posición del ACNUR respecto a la detención de niños refugiados y migrantes en el contexto migratorio, 2017, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5b226a384>.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- Informar a los NNA, a través de métodos accesibles y comprensibles, sobre los procedimientos que tendrán lugar en el punto de llegada y en los centros de recepción y lo que ocurrirá después de salir del centro de acogida.
- Informar a los NNA sobre sus derechos y servicios disponibles.
- Designar puntos focales que hayan sido formados para ayudar a los NNA si llegaran a separarse o desorientarse en las instalaciones o si necesitan asistencia o información.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- Difundir los SOP y las vías de remisión a todos los actores clave en el punto o lugar de recepción.
- Establecer medidas de apoyo entre pares para que los NNA recién llegados establezcan vínculos con NNA que ya se encuentran en los centros de recepción y pueden ayudarlos a adaptarse.
- Involucrar a los niños, las niñas, los adolescentes, los jóvenes y otros miembros de la comunidad en el diseño y la implementación de actividades para NNA en los centros de recepción, y asegurarse de que la dotación de personal es adecuada para organizar y supervisar estas actividades.
- Comprobar que los puntos o lugares de recepción cuentan con mostradores de protección de la niñez y la adolescencia que ayuden al personal de registro a detectar las necesidades de los NNA en riesgo y a responder a ellas, sobre todo en situaciones de flujos masivos.
- Proporcionar oportunidades de aprendizaje a los NNA alojados en el lugar de recepción. Siempre que sea posible, los NNA deben tener acceso a la educación formal y ser incluidos en el sistema nacional de educación. También deben tener acceso a oportunidades informales de aprendizaje, como clases de idiomas o programas de preparación para la vida.

6.2 Registro

El registro de personas refugiadas puede ser un instrumento de protección, protegiendo a los NNA y a sus familias contra la devolución y el reclutamiento forzado. Puede garantizar el acceso a los derechos básicos y la reunificación familiar, ayudar a identificar a las personas que necesitan asistencia especial, y proporcionar información esencial para la búsqueda de soluciones duraderas apropiadas⁴⁷. El registro es también un momento crucial en el que se identifica a los NNA en riesgo, y se recopila y compila información preliminar sobre sus riesgos, vulnerabilidades y necesidades. Con frecuencia, es en este momento que se identifican sus necesidades específicas y se les remite a otros servicios, incluido el BIP.

En muchos contextos, el registro es un requisito previo para acceder a otros procedimientos, incluida la determinación de la condición de refugiado. Debido a su vulnerabilidad, debe priorizarse el registro de los NNA en riesgo si ello resulta en un beneficio específico en materia de protección. Durante el registro, debe recogerse la información relativa al niño, niña o adolescente, incluidos sus datos personales, vínculos familiares y datos de contacto actuales, así como los mecanismos para ponerse en contacto con él, con los familiares que lo acompañan o con adultos de su confianza. En el caso de los NNA registrados como parte de una familia, es importante dedicar el tiempo necesario para establecer las relaciones familiares e identificar y remitir a los NNA separados o no acompañados de sus familias al servicio o procedimiento que requieran.

Los puntos de registro y el procedimiento de registro pueden ser intimidantes, sobre todo para los niños y niñas pequeños y los NNA que han experimentado recientemente un acontecimiento traumático o que están separados de su padre/madre u otros cuidadores. Para que los procedimientos de registro sean aptos para NNA es importante que el espacio físico en el que se lleva a cabo el registro sea acogedor y que el personal sea amable, solidario y capaz de proporcionar información. La inscripción con frecuencia se lleva a cabo en espacios abiertos con infraestructuras provisionales; en estos casos, si un niño, niña o adolescente revelara un problema de protección, el personal de registro debe informarle con delicadeza que el punto focal de protección de la niñez y la adolescencia puede ayudarlo y preguntarle si, una vez registrado, lo pueden remitir a dicho punto focal.

⁴⁷ ACNUR, *Guía sobre registro y gestión de identidad*, disponible en: <https://www.unhcr.org/registration-guidance/es/>.

Puede resultar útil organizar actividades en grupo para que los NNA que están esperando que los registren puedan jugar, socializar y descansar. Los NNA, los jóvenes y los miembros de la comunidad deben poder participar en el diseño y la implementación de estas actividades y ayudar a vigilar a los niños y niñas pequeños. En las actividades para NNA, se debe tener cuidado de no separarlos inadvertidamente de sus familias o cuidadores, en particular cuando hay mucha gente en las zonas de espera y en las colas. Las actividades de juego y aprendizaje también pueden ser útiles para identificar a los NNA no acompañados y a otros NNA en riesgo. Una vez identificados, debe priorizarse su registro y acelerar el remitirlos a los servicios de protección de la niñez y la adolescencia.

Medidas específicamente aplicables al proceso de registro:

Accesibilidad y seguridad

- Para todas las personas con cita para inscribirse un día determinado, establecer un sistema que priorice las entrevistas a las familias con niños y niñas pequeños, a NNA no acompañados y separados de sus familias y a otros NNA en riesgo.
- Asegúrese de que no haya peligros físicos en el punto de registro y en el espacio alrededor, como cables eléctricos, enchufes y objetos punzantes, lo que puede suponer un riesgo para los NNA.

Entorno físico propicio

- Instalar asientos para todos los miembros de la familia en el punto de registro.
- Proporcionar a los NNA material para escribir o dibujar que les permitan expresar sus experiencias o describir acontecimientos. Por ejemplo, mientras el padre/madre o cuidadores se encuentran ocupados con el personal de registro, se les puede proporcionar a los NNA algunos juguetes, libros o juegos apropiados para su edad.

Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los NNA

- Al atender a NNA en el punto de registro, se debe hacer con cuidado y empatía en lugar de emplear un enfoque centrado en el cumplimiento de la ley o que asemeje un interrogatorio.
- Para tranquilizarlos, se le debe dedicar tiempo a explicarles el proceso de registro y hablares sobre los dispositivos que se usarán —por ejemplo, equipos biométricos o fotográficos⁴⁸. Quizá les guste ver su fotografía y cómo funcionan los dispositivos o cómo el entrevistador toma fotografías de otros miembros de la familia.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- Informar a los NNA, en particular a los no acompañados, separados de sus familias o en situación de riesgo, sobre los procedimientos que seguirán, incluyendo el darles información sobre la determinación de la condición de refugiado, los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.
- Planificar servicios de interpretación de lengua de señas y otros métodos para ayudar a los NNA y a los cuidadores con discapacidad a acceder a la información que necesiten.
- Emitir y entregar la documentación pertinente (por ejemplo, certificados de registro o de solicitud de asilo) a todas las personas que se registren con el ACNUR y a todos los miembros o personas dependientes de la familia registrada, incluidos los NNA.

⁴⁸ No se recopilan datos biométricos de menores de cinco años. En el documento del ACNUR *Guía sobre registro y gestión de identidad* se indica que los registros biométricos de los niños y niñas mayores de cinco años deben actualizarse cada dos o tres años para reflejar su crecimiento. Por tanto, es importante tener presente que a veces los datos biométricos de los niños y niñas pueden ser inexactos.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- Comprobar que en el punto de registro haya personal formado para evaluar y remitir inmediatamente a los NNA en riesgo.
- Examinar los datos de preregistro para determinar en qué casos es necesario priorizar el registro, teniendo presente que la priorización automática, en particular de los NNA no acompañados, puede incentivar a algunos jóvenes a fingir ser menores de 18 años.
- Establecer procedimientos para añadir o remover NNA de los grupos que requieren una EIS y que garanticen que se respetan las salvaguardias procesales.

6.3. Procedimiento del interés superior (BIP)

El BIP es un proceso de protección de la niñez y la adolescencia para determinar, gestionar e implementar decisiones que respondan al interés superior de los NNA refugiados en riesgo a nivel individual. El proceso consta de varios pasos: la identificación, la evaluación, la planificación de medidas para el caso, la implementación, el seguimiento y el cierre del caso. Incluye dos elementos procedimentales: la evaluación del interés superior (EIS) y la determinación del interés superior (DIS). Una medida o decisión relativa a la protección de un niño, niña o adolescente puede consistir, por ejemplo, en la prestación de cuidados alternativos apropiados y servicios de localización de familiares para NNA no acompañados o separados de sus familias; intervenciones para responder al abuso, al abandono, la explotación o la violencia; o la búsqueda de una solución duradera para NNA en riesgo. No todos los NNA en riesgo necesitan el BIP. No obstante, las intervenciones tanto inmediatas como a largo plazo para NNA con riesgos de protección requieren un sistema de toma de decisiones basado en la rendición de cuentas y que respondan al interés superior del niño, niña o adolescente.

En el caso de los NNA en riesgo, la implementación del BIP se rige por las *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*⁴⁹. Cuando el Estado es responsable de implementar el BIP, el procedimiento también debe ser apto para NNA y respetar las salvaguardias procesales articuladas en la *Observación general n° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial* (Artículo 3, párrafo 1) de la Convención sobre los Derechos del Niño⁵⁰.

Los actores responsables de identificar a los NNA en riesgo deben tener en cuenta la manera en que estos NNA experimentan los riesgos y cómo responden a ellos. Las evaluaciones individuales podrían ser intrusivas y demasiado formales para los NNA que han sido o están en riesgo de ser víctimas de violencia, abusos, negligencia o explotación y para los NNA separados de su padre/madre o de sus cuidadores habituales. Los puntos de protección, los centros de salud, las escuelas y otros lugares en los que puede identificarse a NNA en riesgo o en los que NNA pueden reportar problemas de protección deben ser fácilmente accesibles para todos los NNA, independientemente de su edad, género y antecedentes. Además, el personal debe estar formado para detectar riesgos que afectan específicamente a los NNA y remitir los casos. Las entrevistas de evaluación del interés superior (EIS) y de determinación del interés superior (DIS) deben llevarse a cabo en un lugar que sea seguro para los NNA y disponga de personal formado para entrevistarlos. Las remisiones deben basarse en el consentimiento o asentimiento informado del niño, niña o adolescente, salvo cuando no responda a su interés superior. Los actores que prestan servicios derivados de una remisión no deben realizar más entrevistas, a menos que sean necesarias para obtener más información pertinente para los servicios que prestan. El seguimiento debe involucrar activamente a los NNA y a sus familias y tratar de reforzar su resiliencia y sus capacidades.

⁴⁹ ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, Sección 2.3, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

⁵⁰ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, *Observación general n° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial* (Artículo 3, párrafo 1), disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=51ef9aa14>.

Medidas específicas para el procedimiento del interés superior

Entorno físico propicio

- Buscar en la zona varios lugares seguros en los que se puedan realizar las entrevistas o evaluaciones, a fin de que los NNA no tengan que acudir a la oficina innecesariamente.
- Las visitas a domicilio y las entrevistas con el niño, niña o adolescente o con personas cercanas a él deben llevarse a cabo en un espacio privado. No deben efectuarse visitas a domicilio si el niño, niña o adolescente o su cuidador han sido víctimas de violencia de género en el hogar o si la visita al hogar podría exponer al niño, niña o adolescente o a otro miembro de la familia a un daño mayor.
- Comprobar que los NNA pueden participar en entrevistas a distancia sin que ello los exponga a un riesgo mayor⁵¹.

Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes

- Asignar a cada niño, niña o adolescente un gestor de caso con la formación necesaria.
- Comprobar que el gestor del caso y el intérprete sean del género apropiado y que, cuando sea posible, el niño, niña o adolescente pueda elegir el género del gestor del caso o del intérprete.
- Asegurarse de que el gestor del caso está suficientemente familiarizado con el contexto social y cultural del niño, niña o adolescente.
- Alentar y ayudar a los NNA a buscar y hacer sugerencias sobre opciones de seguimiento y posibles soluciones que ellos consideren apropiadas. Los gestores de caso también deben explicar al niño, niña o adolescente las opciones y recomendaciones, y buscar su opinión acerca de la medida propuesta.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- Explicar a los NNA —y cuando sea pertinente, a sus cuidadores— que para participar en el proceso, recibir los servicios, ser remitido a otros servicios, y sobre todo, para intercambiar información, se requiere su consentimiento o asentimiento informado, y solicitarlo.
- Involucrar al niño, niña o adolescente en la elaboración de su plan de caso.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- Promover y facilitar la participación activa del padre/madre y cuidadores y ayudarlos a cumplir con su papel como los principales responsables de la protección, el bienestar y el desarrollo del niño, niña o adolescente, de conformidad con sus obligaciones y de acuerdo con el interés superior del niño, niña o adolescente.

⁵¹ ACNUR, *Protecting Children during the COVID-19 Pandemic: Prevention and Response*, 2020, sección sobre el BIP durante la pandemia de COVID-19, incluido en la Caja de herramientas del BIP, disponible en: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/.

Entorno urbano: Acercar la oficina a los niños, niñas y adolescentes

Con frecuencia, los NNA no saben dónde pueden solicitar apoyo y asistencia y se enfrentan a obstáculos que les impiden acercarse y acceder al apoyo que requieren. Esto suele pasar en entornos de desplazamiento urbano y para los niños o niñas más pequeños.

“Acercar la oficina a los NNA” —en otras palabras, aumentar el número de sesiones o actividades de extensión comunitaria, de “oficinas” móviles o de puntos de recepción— puede ser eficaz para identificar y acceder a los NNA, conocer sus problemas de protección y el apoyo que necesitan. Agendar sesiones de recepción periódicas en zonas con una alta concentración de solicitantes de asilo también puede facilitar el acceso de los NNA al ACNUR o a sus socios y, por tanto, a la protección. Como parte de las iniciativas para comunicarse con las poblaciones afectadas, se debe proporcionar, tanto a los propios NNA como a sus cuidadores, proveedores de servicios y otras personas de su confianza, información sobre la manera de acceder a los servicios de protección⁵².

6.4. Determinación de la condición de refugiado

La determinación de la condición de refugiado es un componente fundamental del proceso de protección de personas refugiadas. Los NNA tienen el derecho de solicitar de manera independiente el reconocimiento de su condición como personas refugiadas sin que importe su edad ni si están acompañados o separados de sus familias. Los NNA solicitantes deben recibir, de una manera que sea apropiada para ellos, toda la asistencia y el apoyo necesarios para efectuar su solicitud, ya sea por derecho propio o como condición derivada.

Debido a su corta edad, su dependencia y su inmadurez relativa, los NNA deben disfrutar de garantías procesales y probatorias específicas que aseguren que las decisiones relacionadas a su solicitud de determinación de la condición de refugiado sean justas. Al igual que en el caso de otras personas con vulnerabilidades y necesidades específicas, en el caso de los niños y niñas más pequeños y los NNA en situación de riesgo —incluidos los no acompañados o separados de sus familias— la determinación de la condición de refugiado debe tramitarse con carácter prioritario si ello favorece su protección. Si procede, también puede acelerarse la tramitación de las solicitudes de determinación de la condición de refugiado efectuadas por cualquier niño, niña o adolescente. La decisión de priorizar la solicitud de la determinación de la condición de refugiado de un niño, niña o adolescente o de acelerar su tramitación no debe basarse sólo en su edad cronológica, sino también en una evaluación integral de sus necesidades específicas, su vulnerabilidad, su grado de madurez y sus antecedentes. En general, la determinación de la condición de refugiado de un niño, niña o adolescente debe considerarse de alta prioridad, a fin de que los períodos de espera de la notificación no le impidan acceder a los servicios y la asistencia, ni retrasen la prestación de servicios de protección y la búsqueda de soluciones. No obstante, deben establecerse disposiciones para los NNA que necesiten o a los que les convenga un período de descanso y recuperación, las cuales permitan realizar otras intervenciones de protección antes de que comience el procedimiento de determinación de la condición de refugiado. Es posible que también sea necesario realizar varias entrevistas, a fin de facilitar la participación significativa de los NNA en el proceso de determinación de la condición de refugiado. Durante este período deben tener acceso a la protección y a los servicios, independientemente de su situación jurídica o migratoria.

Debe ayudarse a los NNA a tomar decisiones informadas al hacer una solicitud de determinación de la condición de refugiado, y se les debe informar que solicitar asilo y la condición de refugiado es un derecho fundamental. Las opiniones de los NNA deben tomarse en cuenta no sólo porque es su derecho, sino también porque si comprenden y comprueban que se da la debida importancia a sus puntos de vista, es probable que estén dispuestos a cooperar y les resulte más cómodo proporcionar la información pertinente para su solicitud. Si un niño, niña o adolescente deseara retirar su solicitud, debe priorizarse su interés superior y, si es posible, proporcionarle un representante legal que le dé asesoramiento jurídico y le ayude a considerar vías jurídicas alternativas, si procede. Se les debe informar y ayudar a comprender plenamente las consecuencias, y deben recibir asesoramiento al respecto.

⁵² ACNUR, *Operational Guidance on Accountability to Affected People (AAP)*, 2020, disponible en: www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf.

El procedimiento de determinación de la condición de refugiado debe considerar el interés superior del niño, niña o adolescente y ser adecuado para su edad, su género, su grado de madurez, sus características diferenciales y sus necesidades específicas. Ello implica velar por que:

- El personal que trata con NNA esté formado y tenga experiencia entrevistando a NNA y evaluando sus solicitudes.
- Se proporcione información apta para NNA tanto a los NNA como a las personas que los representan o acompañan.
- Siempre que sea posible, esté presente un tutor, representante o adulto de confianza.
- Los NNA cuenten con representación legal o asesoramiento jurídico tan pronto como se pueda durante el proceso.
- Se adapten los plazos y los procesos de apelación si es necesario.
- Se evalúe si entrevistar al niño, niña o adolescente responde a su interés superior.

Es importante asegurarse de que a lo largo de todo el proceso de determinación de la condición de refugiado se busquen las opiniones del niño, niña o adolescente, y que cualquier intercambio de información respete el principio de protección de datos y confidencialidad⁵³. Los oficiales encargados de la elegibilidad deben tener presente que a veces puede ser difícil esclarecer los hechos del caso de un niño, niña o adolescente, o que quizá éste no sea plenamente capaz de articular sus derechos. Por consiguiente, deben tener en cuenta las habilidades del niño, niña o adolescente, evaluar su credibilidad y otorgarles el beneficio de la duda de acuerdo con las salvaguardas procesales pertinentes para la tramitación de las solicitudes de asilo de NNA⁵⁴.

El procedimiento de determinación de la condición de refugiado debe garantizar que el interés superior del niño, niña o adolescente sea la consideración primordial en la evaluación de la elegibilidad, es decir, que a la hora de evaluar la elegibilidad, se sopesa debidamente el interés superior del niño, niña o adolescente. Esto implica considerar (y documentar las decisiones por escrito), entre otras cosas, la posibilidad de que existan formas y manifestaciones de persecución que afectan específicamente a los NNA y la idoneidad de las alternativas como la huida o reubicación interna, y evaluar la probabilidad de que el niño, niña o adolescente sufra daños a su regreso⁵⁵.

Aunque la solicitud de asilo de un niño, niña o adolescente no resulte en el reconocimiento de su condición de refugiado, sigue siendo necesario garantizarle formas alternativas de protección disponibles, según lo determinen sus necesidades de protección. Estos NNA deben tener acceso a todos los derechos humanos que se le reconoce a los NNA en el país, de conformidad con la protección garantizada por la Convención sobre los Derechos del Niño⁵⁶. Un gestor de casos de protección de la niñez y la adolescencia debe adoptar las medidas de seguimiento apropiadas en colaboración con los organismos pertinentes, considerando el interés superior, las opiniones y las necesidades específicas del niño, niña o adolescente. Las respuestas negativas deben comunicarse al niño, niña o adolescente con sensibilidad y cuidado; asimismo, se le debe asesorar sobre la manera de presentar una apelación.

⁵³ ACNUR, *Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR*, 2020, Sección 2.8, párrafo 2.3.4 y Sección 2.1, disponible en: www.refworld.org/docid/5e870b254.html.

⁵⁴ ACNUR, *Directrices de protección internacional: Solicitudes de asilo de niños bajo los artículos 1(A)2 y 1(F) de la Convención de 1951 y/o del Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados*, 2009, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/7763.pdf>.

⁵⁵ Véase la Sección 3.1.1 de ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia*, 2021, Sección 2.3, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

⁵⁶ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, *Observación general n.º 6. Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen*, 2005, párrafos 77 y 78, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3886.pdf>.

Medidas específicas para la determinación de la condición de refugiado

Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes

- Evitar expresiones o comentarios que los NNA pueden percibir como muestras de incredulidad o desaprobación de su solicitud de asilo.
- Comprobar que los oficiales encargados de la elegibilidad conocen las formas y manifestaciones de la persecución que afectan específicamente a los NNA, las violaciones de los derechos humanos y los abusos que sufren, diferentes de los que enfrentan solicitantes adultos; por ejemplo, el trabajo infantil; el matrimonio infantil⁵⁷; el reclutamiento de NNA; el daño acumulativo que padecen los NNA en el contexto de los conflictos armados, la trata, la mutilación y ablación genital, y el riesgo asociado con la desaprobación de su orientación sexual, su identidad o expresión de género o sus características sexuales (SOGIESC, por sus siglas en inglés).
- Velar por que una autoridad competente plenamente versada en todos los instrumentos jurídicos relativos a los derechos de los NNA, la trata y otros asuntos de protección pertinentes tome las decisiones sobre la solicitud de protección internacional presentada por un niño, niña o adolescente.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- Informar exhaustivamente a los NNA de su derecho a presentar una solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, ya sea por derecho propio o como condición derivada, y de lo que dicho reconocimiento puede significar para ellos y sus familiares a corto y largo plazo. Se debe informar amablemente a los NNA que se les puede apoyar al ejercer su derecho de presentar una solicitud individual.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- Cuando se determine que un niño, niña o adolescente solicitante no necesita protección internacional, se le debe proporcionar información sobre las formas alternativas de protección disponibles y cómo acceder a ellas.
- Abogar ante las autoridades nacionales para que presten formas alternativas de protección, y velar por que éstas sean accesibles para los NNA.
- A fin de ayudar a los NNA a acceder a los servicios, remitirlos a los actores de protección de la niñez y la adolescencia para que éstos hagan un seguimiento adecuado en colaboración con los organismos pertinentes.

Consideración de la edad, el grado de madurez, los antecedentes y la situación de los niños, niñas y adolescentes

- Recopilar la información pertinente para la solicitud en preparación para la entrevista. El oficial encargado de la elegibilidad puede reunirse con las personas que han estado en contacto con el niño, niña o adolescente, como el cuidador, los gestores del caso, el personal de registro, el intérprete, y el tutor o representante, y obtener la información existente a fin de evitar duplicaciones e inquietar más al niño, niña o adolescente.
- Antes de la entrevista, recopilar información sobre el país de origen del niño, niña o adolescente, la cual se utilizará para establecer los elementos objetivos de la solicitud. Resulta útil familiarizarse con dicha información, ya que de esta manera no será necesario que el niño, niña o adolescente proporcione una descripción detallada.

⁵⁷ ACNUR, *Child Marriage Guidelines*, incluido en la Caja de herramientas para BIP, disponible en: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/.

6.5. Soluciones

Buscar soluciones que permitan a los NNA refugiados vivir en paz y con dignidad y alcanzar todo su potencial es una responsabilidad primordial de protección de la niñez y la adolescencia de los Estados, y es parte fundamental de la labor del ACNUR. Entre las soluciones duraderas destacan la repatriación voluntaria, el reasentamiento, la integración y las vías complementarias para la admisión de personas refugiadas en terceros países⁵⁸. Un enfoque apto para NNA que sirva para determinar cuál es la solución más adecuada para los NNA en riesgo es necesario realizar una evaluación o determinación del interés superior del niño, niña o adolescente que se rija por las directrices del ACNUR relativas al BIP y por la Observación general n.º 14 de la Convención sobre los Derechos del Niño⁵⁹ en la cual se establece el derecho “a mantener relaciones personales y contacto directo con el padre y con la madre de modo regular, salvo si esto es contrario al interés superior del niño”⁶⁰ sin importar si se cuenta o no con consentimiento del padre/madre para que el niño, niña o adolescente sea reasentado. El procedimiento también debe implementarse de acuerdo con los principios que rigen los procedimientos aptos para NNA. Alcanzar cualquiera de estas soluciones conlleva múltiples etapas, algunas de las cuales requieren que el niño, niña o adolescente interactúe con actores fuera del ACNUR o autoridades del Estado responsables de buscar soluciones duraderas. Por ejemplo, los NNA bajo consideración para el reasentamiento o vías complementarias de protección a menudo volverán a ser entrevistados por funcionarios de organismos estatales o instituciones del país receptor. Aun así, los procesos deben ser aptos para NNA.

Medidas específicas para las soluciones

Entorno físico propicio

- Velar por que no se asigne a los NNA que están esperando soluciones, llegan a un tercer país o regresan a su país de origen a centros de atención institucional, sino que se queden con familiares o parientes cercanos en una modalidad de cuidado adecuada.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- Informar a los NNA y a sus cuidadores sobre las opciones y el proceso en cada paso del procedimiento, detallar cómo se toman las decisiones, quién es responsable de cada decisión y los plazos probables del proceso.
- Informar a los NNA que la repatriación es y siempre debe ser voluntaria; que, al igual que en el caso de otras soluciones, se considerarán debidamente sus puntos de vista en función de su edad y su grado de madurez; y que su interés superior debe ser una consideración primordial.
- Comprobar que los NNA y sus cuidadores conocen las implicaciones del reasentamiento y de otras soluciones en terceros países, cuando puedan dar lugar a la separación permanente de su padre/madre, tutores o personas de apoyo, incluidas las familias polígamas.
- Registrar y adjuntar la información sobre el caso del niño, niña o adolescente en los formularios y documentos pertinentes (por ejemplo, el formulario de reasentamiento y el formulario de repatriación voluntaria). La información no debe limitarse a los factores que respaldan la solución propuesta, sino que debe incluir información sobre la atención que recibirá durante la implementación de la solución y después (por ejemplo, atención médica, apoyo psicosocial).
- En el caso del reasentamiento de un niño, niña o adolescente sólo con el padre o sólo con la madre, si no existen problemas de protección urgentes o graves que afecten al niño, niña o adolescente o a su padre/madre y responde a su interés superior, puede ser apropiado retrasar el reasentamiento sólo con el padre o sólo con la madre hasta que el niño, niña o adolescente tenga la edad suficiente para opinar al respecto, si esto diera lugar a la separación del otro padre, quien se ocupa activamente de su cuidado y educación.

⁵⁸ Las vías complementarias son vías seguras y reguladas que permiten el que las personas refugiadas puedan vivir en un país, satisfacer sus necesidades de protección internacional y, al mismo tiempo, mantenerse y alcanzar soluciones sostenibles y duraderas. Véase ACNUR, *Conclusión del Comité Ejecutivo sobre la cooperación internacional desde una perspectiva de protección y de soluciones*. N.º 112 (LXVII), 2016, disponible en: https://www.acnur.org/publications/pub_inf/5c6487b94/conclusion-del-comite-ejecutivo-sobre-la-cooperacion-internacional-desde.html.

⁵⁹ Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, *Observación general n.º 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (Artículo 3, párrafo 1)*, 2013, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=51ef9aa14>.

⁶⁰ Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos del Niño* (1989), Artículo 9, disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- Buscar soluciones para que las y los hermanos y las familias puedan permanecer juntas, sobre todo en el caso de los NNA no acompañados y separados de sus familias. Debe hacerse todo lo posible para reubicar o repatriar juntos a los casos vinculados entre sí, siempre que esto responda al interés superior del niño, niña o adolescente.
- Adoptar medidas adecuadas para preparar a los NNA que viven con tutores o cuidadores temporales para una posible separación, si se determina que esto responde a su interés superior.
- Proporcionar a los NNA en riesgo los artículos necesarios (por ejemplo, ropa apropiada) para facilitar su transición.
- Organizar modalidades de acompañamiento para los NNA no acompañados y, si es necesario, para los NNA con discapacidad.
- Velar por que se preste especial atención a las necesidades de los NNA de familias polígamas, los NNA víctimas de matrimonio infantil y a los hijos de presuntos perpetradores de violencia de género. Puede obtenerse más orientación en el *Manual de reasentamiento* del ACNUR⁶¹.



⁶¹ ACNUR, *Guía sobre registro y gestión de identidad*, disponible en: <https://www.unhcr.org/registration-guidance/es/>.

7. LISTA DE VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS APTOS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En la siguiente lista de verificación se resumen las medidas fundamentales para que los procedimientos de protección sean aptos para NNA. Debe leerse junto con el contenido de la presente guía técnica.

Accesibilidad y seguridad

- ☒ Se han evaluado y eliminado las barreras (culturales y sociales) y los riesgos a los que podrían enfrentarse los NNA a la hora de acceder a los procedimientos de protección y participar en ellos.
- ☒ Los procedimientos de protección se llevan a cabo en un lugar cercano al sitio en el que residen los NNA.
- ☒ El emplazamiento o las oficinas y el entorno no presentan peligros físicos.
- ☒ Las indicaciones para llegar al emplazamiento o a las oficinas están en un formato comprensible para los NNA, incluidos aquéllos con discapacidad.
- ☒ El personal de seguridad y recepción ha sido formado para recibir a los NNA y dirigirlos a los puntos focales apropiados.
- ☒ Las salas de espera proporcionan protección contra los elementos, y los NNA tienen acceso a instalaciones de higiene y a agua potable.
- ☒ Las salas de espera disponen de espacios en los que los NNA pueden jugar o socializar. Estos espacios son apropiados para su edad, y están dentro o cerca del emplazamiento o la oficina.

Entorno físico propicio

- ☒ La sala de espera dispone de material de juego o esparcimiento apropiado para la edad de los NNA.
- ☒ Las salas de entrevistas están bien iluminadas, son seguras y permiten mantener la confidencialidad de las conversaciones.
- ☒ Las salas de entrevistas son accesibles y permiten que los NNA con discapacidad puedan maniobrar fácilmente.
- ☒ Se ofrecen refrescos a los NNA cuando las entrevistas o los procedimientos son prolongados.
- ☒ Existen espacios seguros para los NNA, los cuales permiten que los padres/madres participen en el procedimiento de protección.
- ☒ Las entrevistas se programan en horarios adecuados para los NNA y para sus padres/madres.

Habilidades y actitudes necesarias para respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes

- ☒ Se han evaluado los conocimientos y las habilidades del personal, y se le ha formado en materia de protección de la niñez y la adolescencia, técnicas de entrevista para NNA y sesgos inconscientes.
- ☒ Los intérpretes están formados en técnicas para entrevistar a NNA de diferentes edades y antecedentes.
- ☒ Existe y se aplica un sistema para examinar las interacciones entre el personal y los NNA.
- ☒ Se ha establecido un lenguaje y una terminología respetuosos del género y la discapacidad, y todo el personal los utiliza.

Información y participación de los niños, niñas y adolescentes

- ☒ La información proporcionada a las personas refugiadas y solicitantes de asilo incluye información relativa a los derechos de los NNA y a los servicios disponibles para ellos.
- ☒ La información proporcionada es comprensible para NNA de diversas edades, etapas de desarrollo y habilidades.
- ☒ Los procedimientos de protección están programados en un horario adecuado y conveniente para los NNA.
- ☒ Se informa a los NNA sobre el propósito de las entrevistas, su cronograma, su carácter confidencial, el procedimiento de entrevista y medidas asociadas, en un formato accesible y apropiado para su edad.
- ☒ Se anima y ayuda a los NNA a hablar libremente y a hacer preguntas sin interrumpirlos ni juzgarlos.
- ☒ Toda la información sobre el caso del niño, niña o adolescente se registra y almacena de una forma que garantiza su confidencialidad.
- ☒ Se solicita el consentimiento o asentimiento del niño, niña o adolescente antes de remitirlo o de compartir información.
- ☒ La planificación de la entrevista incluye pausas en las que el niño, niña o adolescente puede moverse, jugar e interactuar con familiares o amigos.
- ☒ Se han identificado intérpretes de lengua de señas a los que se puede recurrir fácilmente si se requirieran sus servicios.

Consideración de la edad, el grado de madurez, los antecedentes y la situación de los niños, niñas y adolescentes

- ☒ Se han establecido y se utilizan criterios para priorizar los casos de NNA.
- ☒ Los métodos de entrevista son apropiados para la edad, el grado de madurez, el nivel de desarrollo y las habilidades de los NNA, e incluyen dibujar, cantar y jugar, en función de las necesidades individuales de los NNA.
- ☒ El personal está capacitado para responder a los NNA que están angustiados, dispone de información actualizada para remitirlos a otros servicios, y la utiliza.

Medidas de apoyo y salvaguardias

- ☒ Antes de realizar el registro y las entrevistas se identifican y satisfacen las necesidades inmediatas de los NNA.
- ☒ Se cuenta con un inventario de actores y recursos disponibles, y el personal utiliza vías de referencia actualizadas.
- ☒ Los SOP incluyen una guía específica para identificar, la gestionar y remitir casos de NNA en riesgo detectados durante el procedimiento.
- ☒ Existen y se utilizan mecanismos de coordinación y colaboración entre los procedimientos de protección de personas refugiadas y actores de protección de la niñez y la adolescencia.
- ☒ Se han establecido sistemas de verificación de antecedentes y de la compatibilidad para asignar un tutor a los NNA no acompañados, así como mecanismos para monitorear el apoyo proporcionado a los NNA.
- ☒ Los representantes jurídicos están capacitados y se les proporciona orientación sobre cómo representar a NNA en procesos judiciales de una manera adecuada.
- ☒ Se asignan tutores, representantes jurídicos o personas de apoyo para ayudar y representar a los NNA no acompañados.
- ☒ Los NNA cuentan con la posibilidad de que un adulto de confianza los acompañe durante la entrevista.

Otras medidas programáticas

- ☑ Se identifican las leyes y políticas nacionales que promueven y garantizan los derechos de los NNA y se brinda apoyo para armonizar los marcos y procedimientos jurídicos y normativos nacionales sobre personas refugiadas con los marcos jurídicos nacionales e internacionales de derechos de los NNA.
- ☑ Se evalúa el acceso de los NNA refugiados y solicitantes de asilo a los sistemas nacionales, si dichos sistemas son adecuados, y las estrategias para trabajar con los organismos nacionales pertinentes para eliminar barreras existentes.
- ☑ Se examinan y revisan los SOP, las directrices y los protocolos relativos a los diferentes procedimientos de protección, para garantizar que definen los derechos de los NNA y clarifican las funciones y responsabilidades del personal y del organismo.
- ☑ Se compilan y analizan datos sobre el acceso y participación de los NNA en los procedimientos de protección —por ejemplo, datos desglosados, patrones y tendencias, y se aplican medidas para mejorar la implementación de los procedimientos de protección de NNA.
- ☑ Se priorizan los programas de protección de la niñez y la adolescencia, incluyendo la asignación de recursos financieros adecuados para que los puntos de atención sean accesibles y aptos para NNA y se puedan desarrollar y supervisar las capacidades del personal.
- ☑ Se consulta permanentemente a los NNA y a sus familias para evaluar y supervisar la adecuación de los procedimientos de protección y definir los aspectos que podrían mejorarse.



© ACNUR/Santiago Escobar-Jaramillo

REFERENCIAS

Centro de Investigación de Políticas Migratorias de la Universidad de Swansea, *Refugee children's participation in protection: a case study from Uganda*, disponible en: www.unhcr.org/503de69c9.html.

EASO, *Guía práctica de la EASO sobre evaluación de la edad* (2018), disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/EASO_Age_%20assessment_ES.pdf.

EASO, *Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo* (2019), disponible en: https://easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_ES.pdf.

Finlandia, Dirección de Inmigración, *Guidelines for Interviewing (Separated) Minors* (2002), disponible en: www.refworld.org/docid/430ae8d72.html.

Comisión de Inmigración y Personas Refugiadas del Canadá, *Guidelines Issued by the Chair Pursuant to Section 65(4) of the Immigration Act: Guideline 3 - Child Refugee Claimants: Procedural and Evidentiary Issues* (1996), disponible en: www.refworld.org/docid/3ae6b31d3b.html.

Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños, *Safe and child-sensitive counselling, complaint and reporting mechanisms to address violence against children* (2012), disponible en: www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/11/web_safe_final.pdf.

Save the Children, *Communicating with Children: Helping Children in Distress* (1993), disponible en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/node/13394/pdf/communicating-with-children.pdf>.

Programa Europeo de Niños Separados, *Declaración de Buenas Prácticas* (2010), disponible en: <https://www.refworld.org.es/docid/4ccac66b2.html>.

ACNUR, *Directrices 2021 del ACNUR relativas al procedimiento del interés superior: Evaluación y determinación del interés superior de la niñez y la adolescencia* (2021), disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>.

ACNUR, *Directrices de protección internacional: Solicitudes de asilo de niños bajo los artículos 1(A)2 y 1(F) de la Convención de 1951 y/o del Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados* (2009), disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/7763.pdf>.

ACNUR, *Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents* (2012), disponible en: www.refworld.org/docid/4ffe4af2.html.

ACNUR, *Un Marco para la Protección de los Niños* (2012), disponible en: <https://acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2014/9456.pdf>.

ACNUR, *Directrices sobre los criterios y estándares aplicables a la detención de solicitantes de asilo y las alternativas a la detención* (2012), disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opensslpdf.pdf?reldoc=y&docid=51e3b3244>.

ACNUR, *Posición del ACNUR respecto a la detención de niños refugiados y migrantes en el contexto migratorio* (2017), disponible en: <https://www.refworld.org.es/docid/5bd738904.html>.

ACNUR, *Technical Note for UNHCR Operations on Age Assessment*. Documento interno disponible para el personal del ACNUR en el intranet del ACNUR o para sus socios previa solicitud a la División de Protección Internacional (DPI: hqchipro@unhcr.org).

ACNUR, *Normas procesales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR* (2020), disponible en: www.refworld.org/docid/5e870b254.html.

ACNUR, *Guía sobre registro y gestión de identidad*, disponible en: <https://www.unhcr.org/registration-guidance/es/>.

ACNUR, *Manual sobre procedimientos y criterios para determinar la condición de refugiado y directrices sobre protección internacional en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados* (2019), disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5d9ed92a4>.

ACNUR, *Manual de reasentamiento del ACNUR* (2011), disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=52a0797c4>.

ACNUR, *Handbook for Repatriation and Reintegration Activities* (2004), disponible en: www.refworld.org/docid/416bd1194.html.

UNICEF, *Age Assessment: A Technical Note* (2013), disponible en: www.refworld.org/docid/5130659f2.html.



© ACNUR/Pierre-Marc René

ANEXO 1: COMUNICACIÓN APTA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DURANTE LAS ENTREVISTAS



© ACNUR/Socrates Baltagiannis

INICIO DE LA ENTREVISTA

- Preste atención al entorno físico: el representante jurídico, el tutor o el adulto que actúa como persona de apoyo deben sentarse cerca del niño, niña o adolescente, el entrevistador enfrente o a un lado de él, y el intérprete junto al entrevistador y al niño, niña o adolescente.
- Preséntese claramente, explique su función e indique el nombre y la función del resto de las personas presentes. Procure que el niño, niña o adolescente se sienta cómodo con las personas presentes y trate de generar una relación de confianza (rompa el hielo). Recuerde que este proceso puede llevar tiempo y no siempre es lineal. Para establecer una relación de confianza desde el primer momento, sea amable, atento, sincero y transparente, y transmita la información de una forma apropiada para el niño, niña o adolescente y centrándose en él.
- Explíquelo al niño, niña o adolescente la finalidad de los equipos que se utilizarán (computadoras, cámaras, equipos de toma de las huellas dactilares, etc.) y compruebe que no constituyen una barrera artificial entre el adulto o el entrevistador y el niño, niña o adolescente. Durante la entrevista debe evitarse tomar notas en una computadora.
- Asegúrese de contar con recursos lúdicos o de aprendizaje —papel, material para dibujar (lápices, marcadores, etc.), y algunos juguetes, como títeres— que puedan facilitar la interacción con el menor.
- Explíquelo el propósito y el proceso de la entrevista, lo que el niño, niña o adolescente puede esperar y lo que usted espera de él. Conviene explicarle el proceso de la entrevista a los adultos de apoyo y al niño, niña o adolescente, y evaluar sus expectativas, aclarar los posibles malentendidos o las falsas expectativas que el niño, niña o adolescente pueda tener, y disipar sus temores. Las explicaciones deben hacerse en un lenguaje apto para el niño, niña o adolescente y adecuado para su edad, grado de madurez, etapa de desarrollo y habilidades. Es importante entrevistar tanto a los cuidadores como al niño, niña o adolescente. Si alguno de los cuidadores representa un riesgo de protección para el niño, niña o adolescente o este último prefiere no hablar de ciertos temas en presencia del cuidador, debe organizarse una entrevista por separado con el niño, niña o adolescente.

- No olvide que al niño, niña o adolescente puede resultarle difícil hablar de sus problemas y preocupaciones; no le pida más detalles si muestra señales de angustia.
- Explíquelo al niño, niña o adolescente que la información que transmita es confidencial, en qué casos puede ser necesario romper la confidencialidad y cómo se hará.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

- Durante la entrevista, observe detenidamente al niño, niña o adolescente; si presenta señales de angustia, adopte las medidas apropiadas. Si identifica problemas de protección, recurra oportunamente a las medidas adecuadas.
- Comience formulando preguntas fáciles y amplias, y prosiga con preguntas más específicas. Puede utilizar como guía una lista de verificación o un formulario, pero haga las preguntas con sus propias palabras y en el orden que le parezca más conveniente.
- Cuando el niño, niña o adolescente explique una situación o un incidente específico, siga haciéndole preguntas que lo ayuden a continuar la historia o la explicación, por ejemplo: “¿qué pasó después?” o “¿me puedes contar algo más sobre tu familia?”. Una vez que el niño, niña o adolescente haya terminado de contar la historia en general, debe hacerle preguntas más detalladas sobre un aspecto en particular de la historia; por ejemplo, “¿me puedes contar más sobre el momento en el que te separaste de tu mamá?”. Aunque este proceso lleva más tiempo, ya que requiere que el entrevistador escuche ciertos aspectos de la historia del niño, niña o adolescente que quizá no sean pertinentes para la entrevista, se centra más en el niño, niña o adolescente y aumenta las probabilidades de obtener información precisa.
- Para generar una atmósfera de confianza, mantenga un tono informal, amable y amistoso: una plática en lugar de una sesión de preguntas y respuestas.
- Utilice un lenguaje sencillo, apropiado para la edad del niño, niña o adolescente, y que pueda comprender fácilmente. Utilice métodos de comunicación verbal y no verbal, en función de la edad y el nivel de madurez y desarrollo del niño, niña o adolescente. En las entrevistas con NNA los dibujos y diagramas suelen ayudar y se recomienda utilizarlos, ya que en muchos casos pueden ser la herramienta que les permita explicar ciertos temas, por ejemplo, su familia, la disposición de su alojamiento o sus sentimientos. Los métodos de comunicación no verbal resultan muy útiles para ayudar a los NNA menos habladores o a aquéllos a los que, debido a impedimentos del habla o problemas de aprendizaje, les resulta difícil formular sus respuestas o exponer sus puntos de vista.
- Asegúrele al niño, niña o adolescente que no existen respuestas correctas e incorrectas y que no hay ningún problema si no sabe o no quiere responder. Si el niño, niña o adolescente indica que no quiere responder, dígame que puede pensarlo durante un rato y que retomarán el asunto más adelante. Si al retomar la pregunta sigue sin querer responder, asegúrele que no hay problema, pero pregúntele si quiere contárselo más adelante o por escrito.
- Recopile toda la información relacionada con las circunstancias de su huida de una manera detallada pero sensible, a fin de evitarle daños adicionales. Para que el niño, niña o adolescente y su familia no tengan que repetirse, procure contar con toda la información existente antes de entrevistarlos.
- Sea empático y paciente. Evite las críticas o cualquier gesto que muestre incredulidad, anime al niño, niña o adolescente y demuéstrele que la información que comunica es importante.
- Escuche al niño, niña o adolescente atentamente; no lo guíe demasiado ni hable en exceso. Evite llenar los silencios incómodos. Procure que la conversación fluya naturalmente; no salte de una pregunta a otra sin introducir un nuevo tema; no interrumpa al niño, niña o adolescente.
- En la medida de lo posible, formule preguntas abiertas; evite preguntas que pueden responderse con un simple “sí” o “no” o preguntas que comiencen con “por qué”. Los temas deben tratarse desde diferentes ángulos; de este modo, el niño, niña o adolescente tendrá varias oportunidades para ir completando su relato.
- Proporcione al niño, niña o adolescente el tiempo y el espacio necesarios para expresar sus sentimientos o preocupaciones y hacer preguntas. Parafrasee lo que dice el niño, niña o adolescente y bríndele la oportunidad de confirmarlo, explicarlo mejor o corregirlo. Cuando le dé información al niño, niña o adolescente, puede resultar útil darle la posibilidad de explicar lo que entendió.
- Nunca fuerce al niño, niña o adolescente a hablar. No debe presionarlo para que discuta o revele sus experiencias; la iniciativa siempre debe venir de él. Tome nota de las señales no verbales que indiquen que no desea continuar.

- Dele al niño, niña o adolescente la oportunidad de hacer preguntas. Si no puede responderle de inmediato, dígame que retomarán la pregunta más adelante, o que no conoce la respuesta. Responda a sus preguntas de la forma más sincera posible, pero a la vez de una manera apropiada para la edad del niño, niña o adolescente.
- Dele al niño, niña o adolescente la oportunidad de tomar un descanso para tomar agua, ir al baño o poder pasar unos minutos sin tener que responder preguntas.
- Acepte las emociones del niño, niña o adolescente y demuéstrole empatía y atención.

CIERRE DE LA ENTREVISTA

- Finalice la entrevista de una forma apropiada y en una nota positiva, que incluya una explicación del procedimiento, su naturaleza y su propósito, así como de las posibles consecuencias de la entrevista para el niño, niña o adolescente. Proporcione al niño, niña o adolescente el tiempo y el espacio necesarios para expresar sus sentimientos o preocupaciones y hacer preguntas.
- Informe claramente al niño, niña o adolescente o a su cuidador sobre los próximos pasos y los plazos estimados. Proporcióneles la información necesaria para ponerse en contacto con la organización si lo desean.
- Tras la entrevista, remita al niño, niña o adolescente a los servicios apropiados.



© ACNUR/Catalina Betancur Sánchez

ANEXO 2: SIETE PASOS ESENCIALES PARA COMUNICARSE CON UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE ANGUSTIADO

- 1. NUNCA FUERCE AL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE A HABLAR:** no debe presionarlo para que discuta o revele sus experiencias; la iniciativa siempre debe venir de él. Tome nota de las señales no verbales que indiquen que no desea continuar.
- 2. DELE AL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE EL TIEMPO NECESARIO:** no espere que haga un relato completo en una sola sesión. Con frecuencia es mejor que el niño, niña o adolescente relate sus recuerdos poco a poco. No se apresure a llenar los silencios, ya que éstos pueden constituir momentos importantes de reflexión.
- 3. ANÍMELO Y PROPORCIÓNELE APOYO EMOCIONAL:** hágalo de una manera apropiada para la cultura, el género, la etapa de desarrollo y las preferencias individuales del niño, niña o adolescente.
- 4. ACEPTÉ LAS EMOCIONES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE:** acepte todas sus emociones, incluso la culpa o la ira, aunque a usted le parezcan reacciones ilógicas ante lo sucedido. Negar las emociones o impedir que se manifiesten, por ejemplo, al instar al niño, niña o adolescente a sonreír o a dejar de llorar, puede truncar la comunicación con él. Hablar de las experiencias dolorosas puede permitirle al niño, niña o adolescente verlas de forma diferente y abandonar la idea de que es responsable de lo sucedido. Resulta útil transmitirle el mensaje de que los sentimientos que experimenta son normales y comprensibles.
- 5. NUNCA CREE FALSAS EXPECTATIVAS:** si éstas no se cumplen, puede aumentar el sentimiento de soledad del niño, niña o adolescente y su falta de confianza en los adultos. En general, es preferible ayudarlo a afrontar la realidad de su situación en lugar de evitarla, siempre y cuando esto se haga en un entorno de confianza y apoyo.
- 6. AYUDE A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y A SUS CUIDADORES A ENCONTRAR SOLUCIONES:** al hablar de situaciones difíciles, puede que los NNA encuentren por sí mismos una solución, sobre todo en el caso de los niños y niñas mayores y de los adolescentes. Proporcióneles información y opciones, y ayúdelos, tanto a ellos como a sus cuidadores, a prever las consecuencias de las diversas posibilidades. A veces, el simple hecho de escucharlos con atención y mostrarles apoyo es extremadamente útil. En la medida de lo posible, ayúdelos a llegar a sus propias decisiones (esto también aplica para los adultos) en lugar de darles consejos. Si fuera necesario tomar alguna medida, ya sea porque responde al interés superior del niño, niña o adolescente o porque se requiere como parte del procedimiento de protección, explíquesele al niño, niña o adolescente y al cuidador de forma clara y empática.
- 7. LAS CONDUCTAS REGRESIVAS SON NORMALES Y QUIZÁ NECESARIAS:** la regresión implica el retorno a una conducta típica de un niño o niña de menor edad. Por ejemplo, los NNA pueden tener necesidad de cuidado personal, afecto y contacto físico que asemeja la de un niño o niña más pequeño como mecanismo para superar los problemas emocionales a los que se enfrentan.
- 8. REFUERCE LA CAPACIDAD PARA ENFRENTAR ADVERSIDADES Y EL APOYO SOCIAL:** ayude al niño, niña o adolescente a encontrar maneras positivas de hacer frente a su angustia; por ejemplo, preguntándole qué les hace sentirse mejor o les aporta la satisfacción de haber logrado algo. Ayúdelo a encontrar apoyo social que sea útil para su vida diaria; por ejemplo, pregúntele con qué personas mantiene una relación cercana o quiénes cree que pueden ayudarlo si tuviera algún problema.

Fuente: ACNUR, *Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents*, 2012⁶².

⁶² ACNUR, *Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents*, 2012, disponible en: www.refworld.org/docid/4ffe4af2.html.



© Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2021