

Foro Nacional de Trabajo Social 2020
Retos, estrategias y acciones para la intervención social
Ante la nueva cotidianidad: aportes desde Trabajo Social

Autora: Lic. Catalina López Montero

Entidad Federativa: Ciudad de México.

Institución de educación superior: Universidad Nacional Autónoma de México.

Entidad académica: Escuela Nacional de Trabajo Social.

Semblanza curricular:

Licenciada en Trabajo Social, egresada de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM. Profesora de asignatura dentro del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM desde el 2008. Consultora independiente para el fortalecimiento y profesionalización de las organizaciones de la sociedad civil. Becaria de la Hilton Prize Coalition para la recuperación y sistematización de más de veinte años de experiencia de intervención de Fundación Casa Alianza I.A.P, con Niñas, Niños y Adolescentes que han migrado sin compañía a México. Colaboradora en el Programa “*Voces de niños, niñas y adolescentes migrantes*”, en coordinación con la organización *Kids in Need of Defense* y UNICEF, y encargada de la recuperación de la experiencia y redacción de las memorias para su publicación.

Buenas prácticas de Trabajo Social, Fundación Casa Alianza México, I.A.P

La presente propuesta surge de la experiencia de intervención de *Fundación Casa Alianza México I.A.P*, como ejemplo de una buena práctica, adecuada para dar atención a las necesidades de los grupos poblacionales que debido a la contingencia sanitaria y crisis económica generadas por la pandemia del COVID-19, se encuentran en situación de alta vulnerabilidad, particularmente los menores migrantes centroamericanos no acompañados.

Este modelo de intervención fue analizado a partir de la recuperación y sistematización de más de veinte años de intervención con niños, niñas y adolescentes que han vivido en situación de *abandono social* en las calles de México. Aunque no existen precedentes de una pandemia de las características de la actual en nuestro país, Casa Alianza ha trabajado en distintas situaciones de crisis, cuyos aprendizajes le han permitido desarrollar una metodología que es adaptable a diversos contextos sociales (FCAM, Haciendo frente al abandono, 2013).

Casa Alianza ha desarrollado el concepto de *abandono social* para englobar todas las problemáticas que pueden afectar a los menores. Lo define como *la omisión de cuidados físicos, emocionales y psicoafectivos por parte de todos los adultos que le rodean, como son sus padres, tutores, vecinos, maestros, inclusive autoridades y el Estado, quienes directa e indirectamente deben ser responsables de su pleno desarrollo, cuidado y atención, lo que trae consigo consecuencias negativas a corto y largo plazo en su salud mental, física, emocional, así como en su comportamiento y desarrollo social.* (FCAM, Haciendo frente al abandono, 2013).

A partir de lo anterior, busca contribuir de manera sustentable a la protección y atención de niños, niñas y adolescentes en situación de abandono social, para reincorporarlos a la sociedad de forma funcional y autosuficiente. Como parte de su trabajo con menores en situación de calle empezó a trabajar con jóvenes migrantes, quienes no habían sido detectados por las autoridades migratorias y por lo tanto no habían recibido

ningún tipo de apoyo gubernamental. Desde que empezó sus actividades, Casa Alianza ha atendido a más de 10,000 menores en situación de abandono social.

Los menores migrantes empezaron a ser detectados por los equipos de educadores de Casa Alianza, sin saber en un primer momento que eran extranjeros, pero sí que estaban solos. Al recuperar la experiencia de intervención a lo largo de los años fue posible verificar que el modelo de atención que venían operando demostró ser adecuado para atender diversas problemáticas que afectaban a menores en situación de abandono social, entre éstas la de los menores que migran no acompañados.¹. Este modelo cuenta con elementos metodológicos muy útiles para adaptarse a distintos entornos de intervención.

Grupo de población objetivo

Este modelo de intervención está dirigido a adolescentes y jóvenes, que hubiesen vivido y sufrido las consecuencias del abandono social (Hernández, 2018) además de:

- Tener entre los 12 años y hasta antes de llegar a la mayoría de edad (18 años).
- Que durante su estancia en la calle hubiesen sufrido de violencia y fuesen vulnerables a todo tipo de explotación, incluida la trata de personas.
- Que estuviesen en riesgo de iniciar el consumo de sustancias adictivas, de contraer infecciones de transmisión sexual y en caso de las niñas, de quedar embarazadas.
- Estar solos en un país extraño, sin ningún tipo de red de apoyo familiar.

Panorama diagnóstico

México se encuentra en un constante aumento de movimientos migratorios (Canales Cerón & Rojas Wiesner, 2017). Según el *Portal de Datos Mundiales sobre la Migración*,

¹ Se considera como **Migrantes no Acompañados**, a los menores que iniciaron el viaje en solitario, o que en algún momento del mismo quedaron separados de sus familiares o tutores legales o custodios (*Portal de Datos Mundiales sobre la Migración - Una perspectiva global, 2020*).

el 13.9% del total de los migrantes en 2017, tenían menos de 18 años. (Portal de Datos Mundiales sobre la Migración - Una perspectiva global, 2020).

Este aumento continuo ocurre porque en los países de origen son constantes las amenazas, la coerción, la extorsión, el secuestro, el reclutamiento forzado, las agresiones, el maltrato, la violencia sexual y el abuso doméstico. Tanto la violencia como el deseo de la reunificación con familiares que ya han migrado son las principales causas de salida (ACNUR-Cartagena, 2014).

Gretchen Kuhner, directora del *Instituto para las Mujeres en la Migración*, señaló que tan sólo en 2019 hubo más de 51 mil menores de edad detenidos en la frontera, de los cuales 11 mil arribaron sin la compañía de un adulto (Camacho Servin, 2020).

De igual manera, recordó que entre las cerca de 60 mil personas que hoy se encuentran esperando una resolución de las autoridades estadounidenses a su petición de asilo, hay al menos 17 mil niños y niñas, los cuales están especialmente vulnerables ante posibles agresiones o contagios de Covid-19 (Camacho Servin, 2020).

Rita Robles, integrante del *Centro de Derechos Humanos “Fray Matías de Córdova”*, alertó que en el contexto de la crisis sanitaria también han aumentado las detenciones de migrantes indocumentados en la frontera sur de México, y por ende el hacinamiento en las estaciones y albergues del Instituto Nacional de Migración (Camacho Servin, 2020).

Catherine Mongeon, directora adjunta de la organización *Kids in Need of Defense (Kind)*, resaltó que Estados Unidos ya anunció el cierre de la frontera para todos los viajes no esenciales, lo cual es una violación de los convenios y leyes que ordenan brindar protecciones específicas para niños, niñas y adolescentes no acompañados (Camacho Servin, 2020).

Al permanecer detenidos, los menores no gozan de medidas de prevención sanitaria ante el coronavirus, como distancia social, y así deben permanecer por periodos muy prolongados de tiempo (Notimex, 2020). Es así que este grupo, que ya era vulnerable por su situación de abandono social, se enfrenta a una situación de riesgo sin paralelo, por carecer por completo de redes de apoyo familiar o comunitario, además de que el Estado no cuenta con un plan para resguardarlo.

Ante esta situación, se incrementa la necesidad de contar con medidas adecuadas para dar protección a la población migrante (especialmente desde el Trabajo Social) dentro de los criterios que estipulan los acuerdos internacionales ratificados por México, principalmente con menores que migran sin compañía (SSA-DIF, 2018), y en este sentido Casa Alianza tiene una propuesta de atención con un enfoque completo.

Retos actuales

El principal reto es reunir los recursos suficientes para atender a los menores que migran sin compañía (humanos, materiales, económicos, logísticos, etc.), en entornos distintos a las estaciones migratorias, porque estos espacios no son los adecuados para favorecer el bienestar físico y mental de quienes son albergados, mientras dura su proceso migratorio y particularmente en el contexto de la pandemia, se convierte en lugares donde las condiciones de hacinamiento son propicias para el contagio.

La opción, contemplada por la propia ley, pero que es poco llevada a cabo, es que las organizaciones de la sociedad civil, que ya cuentan con experiencias previas en atención a menores, trabajen conjuntamente con el Estado para proporcionar espacios adecuados para la protección y atención de los menores migrantes.

Llevar a cabo este trabajo requiere en primer lugar de una buena disposición de las partes para trabajar en forma colaborativa y para estar dispuestos a aportar lo que cada una tiene. La experiencia de Casa Alianza ha demostrado que los resultados de una buena

comunicación y coordinación institucional pueden traer grandes beneficios a los menores que han sufrido abandono social, especialmente a los que son atendidos en su propio hogar de migrantes, denominado *Hogar Albatros*.

Es importante hacer énfasis en que lo que se busca es dar atención por un período de tiempo que puede implicar varios años, pues no es solo un albergue temporal, sino un hogar en el cual los menores puedan permanecer el tiempo necesario conforme las decisiones de vida que tomen, lo cual puede implicar regresar a su país, continuar su viaje o permanecer en México, estudiando y trabajando hasta llegar a la mayoría de edad legal.

Estrategias y propuestas de intervención social para la atención integral al grupo de población objetivo

El modelo de intervención de Casa Alianza tiene los siguientes elementos (FCAM, Haciendo frente al abandono, 2013):

1. Se fundamenta en una filosofía y valores que permean en todas las acciones que son llevadas a cabo por cada miembro del equipo y vividas por cada niño, niña y adolescente que es atendido. Sus principios son los siguientes:
 - Principio de urgencia, que plantea la atención inmediata de las necesidades básicas del menor que se acerca de forma voluntaria a la institución: albergue, abrigo, alimentación, atención médica y legal, orientación y apoyo. Consiste en advertir desde el primer momento sus requerimientos prioritarios.
 - Principio de *Santuario*, entendiendo por santuario algo sagrado, valioso e inviolable. De esta manera con santuario se refiere al principio de abrir Casa Alianza a los menores como un lugar seguro que les defiende de toda

adversidad, además de reforzar que cada individuo es su propio santuario por lo que el cuidado y valoración como seres humanos es fundamental.

- Principio de comunicación de valores, el cual transmite un cambio en los códigos de agresión y violencia adquiridos en sus antiguos entornos por nuevos conceptos como el respeto, cordialidad, justicia, honestidad, responsabilidad y solidaridad en su estilo de vida.
- Principio de estructura, que son los lineamientos, normas y límites que ordenan todas las actividades y actitudes. Permite el desarrollo y la formación integral a partir de un grupo de reglas necesarias diferentes a la represión, hostigamiento y coacción que se ha vivido anteriormente.
- Principio de opción, a partir del cual Casa Alianza México confía en cada menor como artífice de sus propias decisiones, por convicción y no imposición, construyendo el rumbo de su propia existencia. La decisión comienza desde el momento en que un menor acepta la compañía de un educador e ingresa a la institución; así seguirá con las diferentes alternativas que planteará su proceso en función de su proyecto de vida.

2. Su enfoque:

- Reconoce que los menores no acompañados tienen todos los derechos en todos los territorios y en todas las etapas de la vida y las personas adultas que cuidan de ellos tienen la obligación de ayudar a que accedan efectivamente a éstos.
- Busca que los menores adquieran gradualmente autonomía, libertad de movimiento, pensamiento y acción. En este sentido van ejerciendo la autonomía acorde con las etapas de vida, sin que las personas adultas decidan y resuelvan todo en sus vidas, sino siendo agentes de toma de decisiones progresivas acordes a la madurez que van alcanzando.
- Reconoce que aunque existen diversas etapas de la vida, es necesario tratarles a partir del reconocimiento de su momento de desarrollo y distinguir que las formas de reaccionar ante una determinada situación varían de persona a persona.

- Otorga a los menores migrantes no acompañados un trato indistinto entendiendo que la discriminación es hacer distinciones entre las personas sin fundamento legítimo.
 - Implica el respeto a la diversidad cultural, aprecia el derecho a la diferencia cultural y lo acoge desde una mirada empática.
3. Selección cuidadosa del personal que cubre cada una de las áreas de la institución, capacitación constante, atención psicológica para cuidar de su salud mental, provisión de las mejores condiciones laborales y económicas posibles. Es importante señalar que los salarios son complementados con otro tipo de remuneraciones, lo que lo hace más accesible a las posibilidades de las organizaciones, además de estabilidad laboral y un ambiente de trabajo armónico.
 4. Reconoce la importancia de un equipo de trabajo multidisciplinario, comprometido con los valores institucionales y con el desarrollo pleno de cada uno de los menores atendidos. Este equipo está integrado por trabajadores sociales, psicólogos, personal médico y personal del área legal. También existen vínculos con otros profesionales especializados en adicciones y otros problemas de salud.
 5. Cuenta con un equipo directivo y administrativo que está plenamente comprometido tanto con la misión institucional, como con cada miembro que integra a la población de Casa Alianza y que cuenta con las siguientes áreas:
 - Un patronato, que se encarga de conseguir apoyo financiero para los distintos programas que se desarrollan en Casa Alianza. También participan en la toma de decisiones sobre los grandes proyectos institucionales y la forma en que estos proyectos son instrumentados, velando por el cumplimiento de la misión, valores y principios institucionales.
 - Una Dirección Nacional, que es la encargada de encabezar y dirigir a la institución, manteniendo contacto continuo con los representantes de Covenant House International, así como con los encargados de instancias

públicas y privadas que están relacionadas con el trabajo de Casa Alianza, para dar a conocer los programas, las líneas de acción, las necesidades, las propuestas, el uso de los recursos, pero sobre todo los resultados, a nivel tanto nacional como internacional.

- La Dirección de Administración que incluye un asistente administrativo, un encargado de Almacén y compras; una contadora general; un auxiliar contable; cocineras, un mensajero, un chofer; un coordinador y un auxiliar administrativos.
- La Dirección de Programas que incluye a los enlaces de programas en cada hogar, terapeutas de actividades, consejeros, trabajadores sociales, abogados, enfermeras, médicos; reintegradores familiares, coordinadores de deporte, encargados de vida independiente, educadores de calle, coordinadores educativos y coordinadores de programa residencial.
- La Dirección de Talento y Desarrollo Humano que cuenta con un coordinador de recursos humanos.
- La Dirección de Captación de Inversión Social y Alianzas Institucionales, que incluye a responsables de inversión social y relaciones públicas, responsables de alianzas nacionales, internacionales y de comunicación y extensión institucional.
- La Dirección de Ingeniería en Procesos, con un encargado de soporte técnico y un asistente de programa e ingeniería en procesos.

6. Ha desarrollado una metodología mediante la cual se busca conocer la realidad, desde la óptica de un equipo multidisciplinario, que trabaja en forma colaborativa para conocer las diversas necesidades de cada menor, a fin de atenderlas en forma integral, oportuna y personalizada (FUCAM, "Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de Casa Alianza", 2013).

7. Cuenta con canales de comunicación entre los distintos equipos operativos, para estar en posibilidad de dar seguimiento, acompañar, evaluar y corregir en caso necesario acciones que no están alcanzando los objetivos programados.

8. Valora la importancia de la evaluación continua del personal de cada equipo operativo, compuesta tanto por las opiniones de los menores que son atendidos, como por los coordinadores de las distintas áreas, la cual es compartida y se brinda retroalimentación para buscar la mejora.
9. Fortalece el voluntariado corporativo, pero también del que acude en forma individual, y de quienes realizan servicio social y prácticas profesionales dentro de Casa Alianza, para estimular su permanencia, su arraigo y compromiso. Se fomenta la retribución no económica y el reconocimiento a cada uno de los miembros de este equipo, tan importante para llevar a cabo las labores en las que el personal asalariado no puede realizar, pero contando siempre con su seguimiento y supervisión, buscando que la experiencia del voluntariado sea siempre positiva, educativa y de enriquecimiento mutuo.
10. Trabaja continuamente en la construcción de alianzas de colaboración con instituciones fuera de Casa Alianza, que proporcionan servicios especializados con costos reducidos o incluso sin costo, como parte de acuerdos de apoyo (servicios educativos, recreativos, culturales, de salud visual, etc.). Al respecto, Laura Alvarado (Notimex, 2020) afirmó: “Ninguna organización, por mejores intenciones que tengamos, va a poder producir el tipo de respuesta necesaria para frenar esta crisis. Y el estado no lo está tomando en cuenta”.
11. Ha construido una política integral de protección a los menores (FUCAM, "Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de Casa Alianza", 2013), que todos los miembros del personal conocen y se comprometen a respetar desde el momento en que son contratados. Las denuncias son anónimas y siempre atendidas.
12. Reconoce que su equipo de colaboradores se ha convertido en experto en distintas problemáticas, a partir de lo cual participa en distintos foros y promueve el cambio

de políticas públicas en favor de los menores que sufren distintas manifestaciones del abandono social.

13. Promueve la existencia de un fuerte vínculo de colaboración con el Estado y las instancias involucradas en el problema atendido. Fortalecer esta relación es muy importante, porque de este modo se cuenta siempre con el apoyo de las autoridades, incluso cuando este apoyo no implique lo financiero, sino su aval para conseguir que otros puedan integrarse y apoyar al trabajo común.
14. Construye y fortalece una intensa relación de colaboración con empresas de distinto tipo, instituciones educativas, personalidades de la vida pública y de la población en general, para convertirse en inversionistas sociales, que es un concepto distinto al de mero donante. El inversionista social se vuelve parte del proceso de cada niño que es apoyado, incluso con una aportación mínima, y se informado de cómo su apoyo económico o material ha logrado alcanzar objetivos tangibles en la vida de una persona. Todos los inversionistas sociales pueden e incluso deben seguir muy de cerca el uso de los recursos invertidos y también conocer a los beneficiarios. Esto ha fortalecido la vida comunitaria y aumentado el grado de compromiso de los inversionistas sociales.
15. Vive en una cultura de transparencia y rendición de cuentas a toda prueba, es decir, que no exista la menor sombra de duda sobre el incumplimiento o mal uso de los recursos, lo cual implica el cumplimiento de todas las disposiciones fiscales.

Los anteriores elementos pueden ser tomados en consideración para trabajar no solamente con poblaciones de migrantes, sino con cualquier tipo de población, atendiendo a que el trabajo colaborativo, la creación de vínculos de apoyo y la comunicación eficiente pueden marcar la diferencia y permitir construir un modelo de intervención exitoso.

Referencias

- Portal de Datos Mundiales sobre la Migración - Una perspectiva global*. (3 de enero de 2020). Obtenido de <https://migrationdataportal.org/es/themes/Ni%C3%B1os%20migrantes>
- ACNUR-Cartagena. (2014). *Arrancados de raíz*. Causas que originan el desplazamiento transfronterizo de niños, niñas y adolescentes no acompañados y/o separados de Centroamérica y su necesidad de protección internacional, Ciudad de México.
- Camacho Servin, F. (2020). "Advierten sobre riesgos que corren menores migrantes ante Covid-19". *La Jornada*. Recuperado el 5 de agosto de 2020: <https://www.jornada.com.mx/ultimas/politica/2020/04/21/advierten-sobre-riesgos-que-corren-menores-migrantes-ante-covid-19-1945.html>
- Crides, J. (2020). "Los niños sin hogar en México enfrentan la pandemia sin ayuda". *El País*. Recuperado el 28 de marzo de 2020 en:
- NOTIMEX (2020). "Niños: las víctimas ocultas de la pandemia". Recuperado el 3 de abril de 2020 en: <https://adnoticias.mx/2020/04/03/ninos-las-victimas-ocultas-de-la-pandemia/>
- CNDH-MEXICO. (2019). *Informe especial. Situación de las estaciones migratorias en México, hacia un nuevo modelo alternativo a la detención*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- FCAM. (2013). *Haciendo frente al abandono*. México: JAPDF y Centro de capacitación e información del sector social.
- Hernández, L. L. (16 de febrero de 2018). Directora de Talento y Desarrollo Humano. (C. López, Entrevistador)
- SSA-DIF. (2018). *Modelo de atención de adolescentes migrantes no acompañados*.