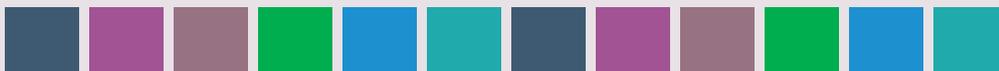


GRUPO DE TRABAJO DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA
DIRECTRICES INTERINSTITUCIONALES PARA
**LA GESTIÓN DE CASOS Y LA
PROTECCIÓN DE LA INFANCIA**



LA FUNCIÓN DE LA GESTIÓN DE CASOS EN LA PROTECCIÓN DE LA
INFANCIA: UNA GUÍA PARA LOS ADMINISTRADORES Y TRABAJADORES
SOCIALES SOBRE LA POLÍTICA Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE CASOS
JUNE DE 2014



CONTENIDOS

Agradecimientos	4
GLOSARIO Y DEFINICIONES DE TRABAJO	5
Acrónimos y Abreviaturas	7
INTRODUCCIÓN A LAS DIRECTRICES	8
Antecedentes para el desarrollo de las directrices.....	8
Formato de las directrices	9
SECCIÓN 1: Prácticas y principios	10
¿Qué es la gestión de casos?	10
Principios orientativos para la Gestión de casos.....	13
SECCIÓN 2: Establecimiento y fortalecimiento de los servicios de la gestión de casos	20
Contextos para el desarrollo/introducción de la gestión de casos.....	20
Análisis de las capacidades y restricciones externas e internas.....	24
Análisis de la capacidad interna de la agencia.....	28
Actividades suplementarias como alternativas al establecimiento de la gestión de caso	32
Elementos esenciales del diseño e implementación de los servicios de gestión de casos.....	34
SECCIÓN 3: Etapas en la gestión de casos.....	44
ETAPA 1: Identificación y registro	46
ETAPA 2: Evaluación	48
ETAPA 3: Planificación del caso	54
ETAPA 4: Puesta en práctica del plan del caso.....	55
ETAPA 5: Seguimiento y revisión	58
ETAPA 6: Cierre del caso	61
ESTUDIOS DE CASOS	63
Apéndices para referencia:	66
APÉNDICE 1: Matriz de competencias y capacidades del trabajador social	67
APÉNDICE 2: Papel de los supervisores frente a aquellos de los trabajadores sociales.....	70
APÉNDICE 3: Ejemplo de protección de la infancia/Política de salvaguarda del niño/niña	72
APÉNDICE 4: Ejemplo de formularios de registro.....	78
APÉNDICE 5: Ejemplo de formularios de evaluación	87
APÉNDICE 6: Guía de evaluación del riesgo	93
APÉNDICE 7: Ejemplo de formulario de planificación del caso	97
APÉNDICE 8: Ejemplo de formulario de seguimiento.....	98
APÉNDICE 9: Informe de ejemplo de conferencia de casos	99
APÉNDICE 10: Formulario de cierre del caso.....	101
APÉNDICE 11: Formulario de transferencia del caso	102
APÉNDICE 12: Ejemplo de protocolo de protección de datos.....	103
APÉNDICE 13: Ejemplo de consentimiento informado	108



PRÓLOGO

Cualquier persona que haya participado alguna vez de la gestión de casos sabe lo complicada y difícil que esta tarea es.

En situaciones normales, este es el caso. En situaciones de emergencias (cuando los niveles de lesiones, la violencia física, la violencia sexual, los problemas psicosociales, la asociación con los grupos armados y la separación se ven incrementados) las intervenciones son aún más complejas. El número de casos de protección de la infancia es alto, los problemas se enfocan desde ángulos múltiples, el personal de bienestar social a menudo está desbordado y los recursos son más limitados.

Sabemos que una sesión de una hora, con un tiempo limitado, con un niño no garantizará su protección. La evaluación y el apoyo cuidadoso de (y para) los miembros de la familia y cuidadores así como la conexión con los miembros de la comunidad, personal escolar, personal del sistema de justicia, y agencias de bienestar de la infancia aumentan la probabilidad de que el niño/niña se mantenga seguro/a y de que se promuevan relaciones saludables con otros.

Estas directrices han sido desarrolladas a nivel interinstitucional para complementar el estándar acordado para la gestión de casos (Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en Acciones Humanitarias, 2012). Tienen por objetivo proporcionar una orientación detallada sobre cómo gestionar los casos. Estas directrices también pretenden presentar los elementos comunes y la comprensión sobre la gestión de casos de todas las agencias implicadas en la redacción de las directrices. El niño/niña se convierte en el centro de la intervención, que requiere procedimientos y lenguaje apropiados a cada niño/niña.

Instamos a que las agencias en el terreno de protección de la infancia en emergencias usen y respeten estas directrices para proporcionar el mejor apoyo posible para los niños/niñas a los que servimos.



Katy Barnett,
Coordinadora del Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia

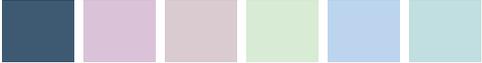


AGRADECIMIENTOS

Numerosas organizaciones y personas han participado del desarrollo de estas directrices; el Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia (CPWG) desea expresar su agradecimiento a todos los que contribuyeron con información e ideas.

En particular, debemos agradecer a la subgrupo para la Gestión de Casos del CPWG, (*International Rescue Committee (IRC), Save the Children, Child Frontiers, Terre des Hommes, UNICEF, Plan International, International Medical Corps (IMC)* y consultoras independientes).

Gracias especiales a la *European Community Humanitarian Office (ECHO)* [Oficina de Ayuda Humanitaria de la Comunidad Europea] y a la *Office for US Foreign Disaster Assistance (OFDA)* [Oficina de los Estados Unidos para la Asistencia ante Desastres en el Extranjero] de la *United States Agency for International Development* [Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional] por hacer posible el desarrollo de estas directrices.



GLOSARIO Y DEFINICIONES DE TRABAJO

Guarda alternativa:

La guarda alternativa es el servicio de asistencia constante para las niñas y los niños por cuidadores que no son sus padres biológicos. Este servicio puede tomar la forma de guarda formal o informal. Puede ser provista por familiares; guarda de acogida; otras formas de guarda familiar o similares a la familia; guarda residencial; modalidad de vida independiente supervisada para niños/niñas.¹

Gestión de casos:

El proceso de ayudar a niños/niñas y a familias particulares a través de apoyo del tipo de trabajo social directo, y de la gestión de la información.

Trabajador social:

El trabajador clave en un caso, la persona responsable del cuidado del niño/niña desde la identificación hasta el cierre del caso.

Protección de la infancia:

La prevención y respuesta al abuso, negligencia, explotación y violencia contra los niños/niñas.

Sistema de protección de la infancia:

El conjunto de leyes, políticas, reglamentaciones y servicios necesarios en todos los sectores sociales - especialmente el bienestar social, la educación, la seguridad social y la justicia - en apoyo de la prevención y respuestas de protección inclusive del fortalecimiento de la familia".²

Sin discriminación:

El principio de que no deberán realizarse distinciones entre las personas o comunidades en base a ningún tipo de condición o estado, inclusive la edad, el género, la raza, el color, el grupo étnico, la nacionalidad u origen social, la orientación sexual, la condición de portador de VIH, el idioma, la religión, discapacidad alguna, condición de salud, ideas políticas y otra opinión.

Factores de protección:

Condiciones o atributos en las personas, familias, comunidades, o la sociedad en general que, cuando están presentes, mitigan o eliminan los riesgos en familias y comunidades que, cuando están presentes, aumentan la salud y el bienestar de los niños/niñas y familias.³

1. United Nations (2009) Article 28 (b), Guidelines for the Alternative Care of Children, United Nations

2. Estrategia Global de UNICEF, 2008.

3. Preventing Child Maltreatment and Promoting Well-Being: A Network for Action, Resource Guide. 2013

Apoyo psicosocial: *Cuidado y apoyo que influencia tanto a la persona y al entorno social en el que la gente vive y que involucra el cuidado y apoyo ofrecido por los cuidadores, miembros de la familia, amigos, vecinos, maestros, cuidadores de la salud, y los miembros de la comunidad a diario pero que además se extiende al cuidado y apoyo ofrecido por personas especializadas.⁴*

Referencia: *El proceso de solicitar servicios de asistencia formalmente para un niño/niña o su familia de otra agencia (Ej. asistencia en efectivo, cuidado de la salud, etc.) a través de un procedimiento y/o formulario establecido; los trabajadores sociales mantienen la responsabilidad general del caso indistintamente de las referencias.*

Resiliencia: *La capacidad de los niños/niñas y sus familias de hacer frente y recuperarse de crisis y circunstancias adversas. La resiliencia depende de características personales y factores externos como: mecanismos para enfrentar situaciones, habilidades para la resolución de problemas, redes sociales de apoyo, motivación personal, optimismo, fe, perseverancia e ingenio.*

Riesgo: *La probabilidad de que suceda un peligro, su magnitud y sus consecuencias; la probabilidad de amenazas externas e internas (Ej. ataques armados, desastres naturales, violencia en base al género) que ocurre en combinación con vulnerabilidades particulares (Ej. pobreza, discapacidad, pertenencia a un grupo marginalizado).⁵*

Evaluación del riesgo: *Metodología para determinar la naturaleza y la extensión del riesgo tomando en cuenta los peligros potenciales y condiciones existentes de vulnerabilidad que en conjunto pueden dañar a los niños/niñas y a sus familias. Las evaluaciones del riesgo deberán tomar en cuenta la capacidad de la comunidad para resistir o recuperarse del impacto de un peligro.⁶*

Vulnerabilidad: *Factores físicos, sociales, económicos y medioambientales que aumentan la susceptibilidad de una comunidad o personas ante las dificultades y peligros y que los ponen en riesgo como resultado de la pérdida, daño, inseguridad, sufrimiento y muerte.*

Organizaciones/Agencia - utilizado de medio intercambiable:

En diferentes contextos las personas pueden usar términos diferentes como “cliente” o “caso” para referirse a la persona en el centro de un plan del caso. Como esta directriz se relaciona específicamente con la gestión de las preocupaciones de protección de la infancia, el término “niño/niña” se utiliza generalmente.

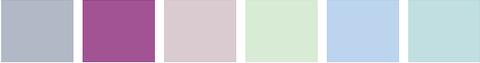
4. Action for the Right of the child. ARC resource pack. 2009

5. Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en Acciones Humanitarias, Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia, 2012.

6. Ibid.

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

CM:	<i>Case Management</i> [Gestión de casos]
CP:	<i>Child Protection</i> [Protección de la infancia]
CPMS:	<i>Child Protection Minimum Standards</i> [Normas mínimas para la protección de la infancia]
CPWG:	<i>Child Protection Working Group</i> [Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia]
ECHO:	<i>European Community Humanitarian Aid Office</i> [Oficina de Ayuda Humanitaria de la Comunidad Europea]
VIH:	Virus de Inmunodeficiencia Humana adquirida
IA CP IMS:	<i>Inter Agency Child Protection Information Management System</i> [Sistema interinstitucional de gestión de información para la protección de la infancia]
IRC:	<i>International Rescue Committee</i>
MDG:	<i>Multidisciplinary Group Meeting</i> [Reunión del Grupo Multidisciplinario]
ONG:	Organización No Gubernamental
OFDA:	<i>Office of the US Foreign Disaster Assistance</i> [Oficina de los EE. UU. para el Desastre en el Extranjero]
Tdh:	Terre des Hommes
UASC:	<i>Unaccompanied and Separated Children</i> [Niños/niñas no acompañados y separados]
UNCRC:	<i>United Nations Convention of the Rights of the Child</i> [Convención de las Naciones Unidas para los Derechos del Niño/Niña]
ACNUR:	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
UNICEF:	<i>United Nations International Children's Fund</i> [Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia]



INTRODUCCIÓN A LAS DIRECTRICES

ANTECEDENTES PARA EL DESARROLLO DE LAS DIRECTRICES

Las directrices fueron desarrolladas en reconocimiento del aumento del énfasis y del interés en la gestión de casos como un servicio parte del sistema de protección de la infancia. La gestión de casos no es algo nuevo. Sin embargo, su aplicación en entornos humanitarios es reciente.

Estas directrices proporcionan un marco de principios generales, consideraciones, etapas y procedimientos para la gestión de casos en línea con las Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en Acciones Humanitarias (CPMS)⁷ desarrolladas en el 2012 por el Grupo de Trabajo de Protección de la Infancia (CPWG). Esto es para proporcionar intervenciones en línea con la Norma 15 del CPMS, que establece:



Los niños y niñas con necesidades de protección de la infancia urgentes son identificados y reciben información adecuada a su edad y cultura al igual que una respuesta multisectorial acorde al niño/niña efectiva por parte de los proveedores relevantes que trabajan de forma coordinada y responsable.

Estas directrices han sido creadas principalmente para su uso en entornos humanitarios por parte de profesionales y agencias de protección de la infancia. Sin embargo, estas directrices pueden además ser recursos útiles para los gobiernos y las agencias que trabajan en situaciones de desarrollo. De modo similar, estas directrices pueden servir de modo orientativo para la gestión de casos de refugiados tomando en cuenta de modo más amplio las practicas mas efectivas que incluyen el procedimiento del interés superior específico (BID/DIS).

Si bien hemos intentando hacer que estas directrices sean tan adecuadas y simples como sea posible para el usuario, hemos asumido que las agencias y el personal involucrado en el trabajo de gestión de casos tienen el formaciónformación y experiencia en la provisión servicios a la infancia con preocupaciones de protección.

El grupo de trabajo para la protección de la infancia (CPWG) ha desarrollado materiales de formaciónformación sobre la gestión de casos que acompañan a estas directrices. Además, existe un número de otros formaciónútiles de formación y recursos que se incluyen en la sección de recursos al final de las directrices.

Sírvase notar que estas directrices tratan de la gestión de casos, y no sobre el programa de protección de la infancia en general, pues son dos cosas diferentes. Inevitablemente se mencionan algunos aspectos del programa de protección de la infancia, dado que la gestión de casos puede ser un componente de un programa más amplio de protección de la infancia.

Para más información sobre la protección de la infancia y los programas de protección de la infancia en general, en contextos humanitarios y de desarrollo, consulte la sección recursos.

Dado que cada contexto de país y comunidad es distinto, estas directrices deberán ser adaptadas al entorno en particular en el que sean utilizadas.

7. Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en Acciones Humanitarias, Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia, 2012.

FORMATO DE LAS DIRECTRICES

Existen tres secciones principales para estas directrices:

SECCIÓN 1: PRÁCTICAS Y PRINCIPIOS

Esta sección explora de qué se trata la sección de casos, en términos generales, y los principios que deberían informar y apuntalar a la práctica de la gestión de casos.

SECCIÓN 2: PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN DE CASOS

Esta sección considera las dinámicas y factores principales que deben tomarse en cuenta cuando se introducen los servicios de gestión de casos, o se busca fortalecerlos. El objetivo primordial son los hacedores de políticas y administradores del programa incluyendo a los asesores y coordinadores de protección de la infancia.

SECCIÓN 3: ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CASOS

Esta sección examina los elementos del proceso temporal que forman la gestión de casos y los elementos clave que deben de ser considerados en mayor detalle. Tiene por destinatarios principales a los trabajadores sociales de primera línea, es decir, aquellos que en realidad tienen contacto con los niños/niñas y las familias a diario, y a los supervisores. También será útil para los administradores y asesores que tienen la responsabilidad de establecer las respuestas de la gestión de casos y de supervisar a los trabajadores sociales.

También se han señalado otros recursos clave disponibles en el texto. Además, la sección recursos al final de las directrices contiene una lista integradora de referencias y de otros materiales útiles.



PRÁCTICAS Y PRINCIPIOS



SECCIÓN 1

PRÁCTICAS Y PRINCIPIOS

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CASOS?

LA GESTIÓN DE CASOS es una forma de organizar y llevar a cabo el trabajo para abordar las necesidades de un niño/niña en particular (y de su familia) de modo adecuado, sistemático y en tiempo y forma, a través del apoyo directo y/o referencias, y de acuerdo con los objetivos de un proyecto o programa.

La gestión de casos puede aplicarse en entornos de emergencia y desarrollo para abordar una gama de cuestiones, inclusive las preocupaciones de protección de la infancia. Los servicios de gestión de casos pueden brindarse como parte de programas que aborden las necesidades de los niños/niñas con vulnerabilidades o riesgos particulares (como la separación o la explotación sexual comercial) o puede ser provistos como parte de los programas o servicios que abordan una gama más amplia de preocupaciones de bienestar infantil y protección social. Los servicios de gestión de casos proporcionan una estrategia en común para abordar las necesidades de niños/niñas y familias particulares y para asegurar la calidad, consistencia y coordinación de los servicios.

LA GESTIÓN DE CASOS NO ES:

- ↪ Un tipo de programa o intervención: es un servicio para la identificación de las necesidades de los niños/niñas y la coordinación de servicios para suplir dichas necesidades.
- ↪ Adecuada para su uso en todas las circunstancias (esto se analiza en más detalle en la Sección 2)
- ↪ Una solución rápida y fácil: precisa de personal bien entrenado, con el apoyo de la supervisión adecuada y a menudo implica un trabajo de medio a largo plazo en progreso.

El servicio de gestión de casos implica un número de consideraciones que incluyen:

1. Centrarse en las necesidades de un **niño/niña en particular** y en su familia, asegurarse de que las preocupaciones sean abordadas de modo sistemático tomando en cuenta **el interés superior del niño/niña** y desarrollándose a partir de la resiliencia natural del niño/niña.
2. Seguir el **proceso** de gestión de casos establecido, con cada caso a atravesando una serie de pasos (como se muestra debajo) que involucran la **participación significativa de los niños/niñas** y el empoderamiento de la familia en todo momento.

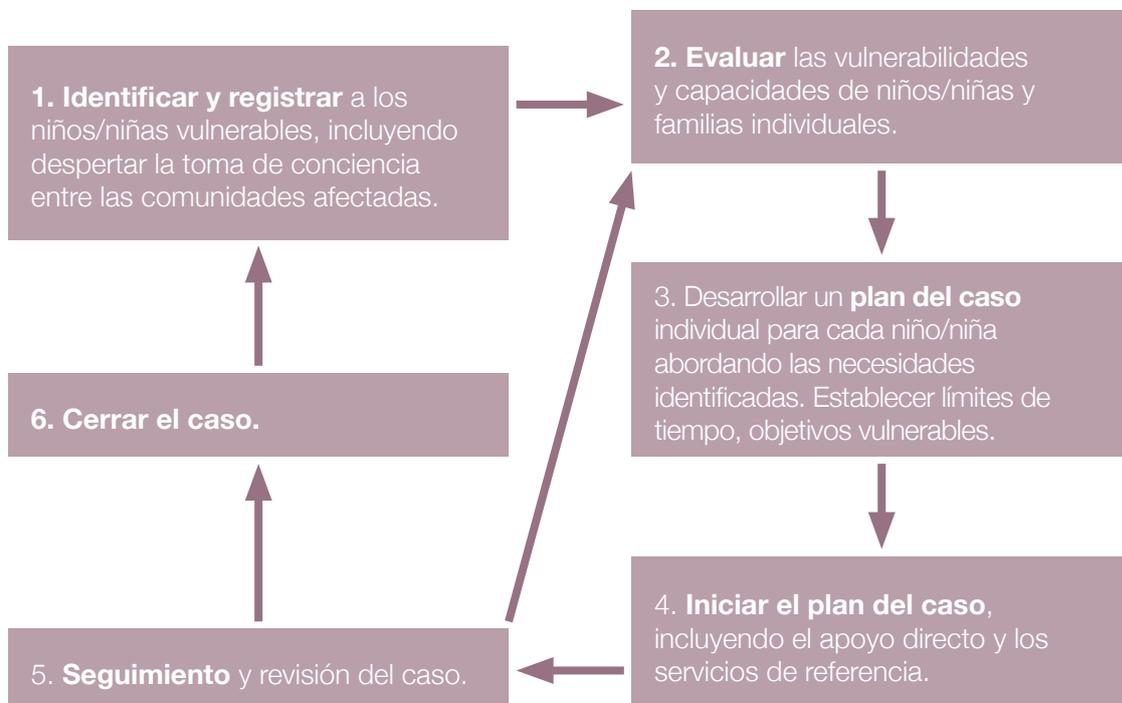
3. Involucrar la **coordinación** de servicios y del apoyo dentro de un sistema de referencia o interconectado.
4. Requerir sistemas para asegurarse la **rendición de cuentas** de la responsabilidad las agencias de gestión de casos (dentro de un sistema formal o estatutario donde existan).
5. Ser provistos por un trabajador clave (al que se hace referencia como **trabajador social** o gestor del caso) que es responsable de asegurarse de que las decisiones sean tomadas en el interés superior del niño/niña, el caso sea gestionado de acuerdo con el proceso establecido, y quien es responsable de la coordinación de las acciones de todos los actores.

GESTIÓN DE CASOS DONDE EXISTEN POCOS SERVICIOS DISPONIBLES

Muchas veces se piensa que la gestión de casos no puede usarse donde existan servicios limitados de referencias. Sin embargo, los servicios de gestión de casos pueden ser un modelo efectivo cuando solamente una agencia trabaja con el niño/niña y su familia. Con la formación y la supervisión adecuadas, el personal de gestión de casos puede abordar muchas cuestiones de protección por sí mismos y colaborar con la comunidad y los servicios que no son de protección para abordar deficiencias potenciales.

PASOS CLAVE EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN DE CASOS

Existe un número de pasos clave para un proceso de gestión de casos (y que se describen en más detalle en la Sección 3) como se muestra en el diagrama⁸ debajo:



8. Diagrama adaptado del CP MS, Norma 15: Note que la gestión de casos CPMS contiene 5 pasos dado que "Evaluación" y "Planificación del caso" se combinan en un solo paso. En estas directrices, estos dos aspectos de la gestión de casos se presentan como pasos separados.

1. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO: Un niño/niña puede identificarse como que experimenta o es vulnerable a riesgos que pueden abordarse a través de los servicios de gestión de casos por medio de una variedad de pasos. Los miembros del personal en los programas de protección de la infancia y en otros sectores pueden identificar a un niño/niña en el curso de sus actividades regulares, o una agencia o miembro de la comunidad puede referir al niño/niña para que reciba los servicios de gestión de casos. En algunos casos, el niño/niña o su familia pueden presentarse a sí mismo directamente. Cada programa que involucra servicios deberá detallar criterios de vulnerabilidad específicos para guiar este proceso de identificación y despertar la toma de conciencia sobre estos dentro de una comunidad.

El registro se da cuando el niño/niña es aceptado/a como dentro de los parámetros del proyecto (es decir en línea con los criterios de vulnerabilidad o riesgos para aceptar a un niño/niña dentro de la carga de casos), y tanto el niño/niña como su familia proporcionan un consentimiento informado para aceptar los servicios. El registro además incluye la recolección inicial de datos (o información) sobre el niño/niña.

2. EVALUACIÓN: La evaluación sistemática de la situación del niño/niña. Esto deberá tomar en cuenta las vulnerabilidades, riesgos y factores de daño, y además las influencias de protección y las fortalezas y resiliencia de un niño/niña y su familia y factores de protección. En emergencias, puede ser un proceso relativamente rápido y sin vueltas que se concentra en las necesidades básicas (por ejemplo de alimentación y refugio). Cuando existe un riesgo inmediato para el niño/niña (por ejemplo el niño/niña está viviendo con el perpetrador de abuso o violencia), la intervención inmediata tendrá prioridad antes de una evaluación integradora y del desarrollo de un plan del caso.

En una segunda fase, se conduce una evaluación en profundidad (integradora) para entender de modo global la situación del niño/niña. Las necesidades generales de un niño/niña son siempre consideradas aún si una agencia no puede abordar cada preocupación de modo directo. En dicho caso, el caso sería referido a otra agencia/proveedor del servicio para que aborde la preocupación específica. (Ver las secciones posteriores sobre referencias).

3. PLANIFICACIÓN DEL CASO: – Un plan del caso enumera las necesidades identificadas en la evaluación y establece una estrategia para abordarlas a través de la provisión directa de servicios, referencias y/o programas comunitarios de respuesta. En casos complejos, una conferencia de casos interinstitucional multidisciplinaria podría convocarse para desarrollar el plan de un caso. Se establecen objetivos del caso delimitados en el tiempo, medibles, específicos y que deberían alcanzarse antes del cierre del caso. Los planes de casos son documentos vivos que pueden ser revisados en cualquier momento si la situación o las necesidades de un niño/niña cambian.

4. PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE UN CASO: Las acciones que se toman para realizar el plan incluyen el apoyo directo y los servicios y referencias a otras agencias/proveedores del servicio, de corresponder. Un trabajador social o administrador es responsable de la coordinación de todos estos servicios, de documentar progreso, y de asegurarse que se cumplan los objetivos del caso.

5. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CASO:

- El **seguimiento** implica verificar que se de respuesta a las necesidades de un niño/niña y de su familia mediante la recepción de servicios y el apoyo adecuado.
- El **seguimiento** puede ser usado para verificar el apoyo directo/los servicios y referencias. El seguimiento asiste a los trabajadores sociales con la identificación y cambios en las circunstancias de un niño/niña y de su familia. El seguimiento sucede a través del proceso de gestión de casos, desde el registro hasta el cierre del caso.
- La **revisión** es un reflejo sobre cómo progresa la implementación del plan y considera si se cumplen los objetivos en el plan del caso, si el plan todavía es relevante, y de no ser así, cómo realizar los ajustes necesarios al plan.



6. CIERRE DEL CASO: – El punto en el cual finaliza el trabajo con el niño/niña. Esto puede deberse a una variedad de motivos: por ejemplo porque la situación se resuelve, (es decir, se ha completado el plan de casos y el niño/niña ya no requiere de apoyo). En algunos casos, una organización cerraría un caso y transferiría al niño/niña a otra organización, por ejemplo si el niño/niña se muda a una ubicación diferente o, en situaciones de emergencia, si la organización ya no está trabajando en el área, el caso también se cerrará cuando el niño/niña cumpla los 18 años de edad (a menos que existan buenas razones para permanecer involucrados, como vulnerabilidades adicionales) o si el niño/niña fallece.

Los administradores o trabajadores sociales deberán recordar que la gestión de casos **no es** un proceso lineal. Los seis pasos debajo (como se muestran en el diagrama arriba) están interrelacionados y pueden en algún momento desatar un retroceso a un paso o proceso anterior. Los administradores y trabajadores sociales deberían analizar constantemente la situación de los niños/niñas y de sus familias y usar los pasos de la gestión de casos como herramientas flexibles para organizar su trabajo.

■ PRINCIPIOS ORIENTATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CASOS

Las agencias y el personal involucrados en la gestión de casos para la protección de la infancia deberán cumplir con un conjunto central de principios para guiar el comportamiento y la interacción con los niños/niñas y sus familias. Esto también proporciona una base para el cuidado y la responsabilidad de las decisiones y de los planes que se han tomado. Estos principios clave son similares a aquellos que apuntalan toda buena práctica con los niños/niñas. También reflejan los Principios de protección en el Manual SPHERE⁹ y los principios y enfoques clave desarrollados en el CPMS¹⁰.

NO DAÑAR

Esto implica asegurarse que las acciones e intervenciones diseñadas para apoyar al niño/niña (y su familia) no los expongan a un mayor daño. A cada paso del proceso de la gestión de casos, se deberá tener cuidado de no dañar a los niños/niñas o a sus familias como resultado de la conducta del trabajador social, la toma de decisiones, o acciones tomadas de parte del niño/niña y la familia. Se deberá tener cuidado de asegurarse que no le ocurra daño alguno a los niños/niñas o a sus familias como resultado de la recolección, almacenamiento o de compartir información sobre ellos. Por ejemplo, en el caso de recolección de información innecesaria que se comparte luego sobre un niño/niña, o la intervención para ayudar al niño/niña que luego causa un conflicto entre los individuos, familias y comunidades. A menos que se tenga cuidado, esto podría exponer al niño/niña y a su familia y producir aún más daño como actos de venganza o violencia.

EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑA/NIÑO

El “interés superior del niño/niña” comprende la seguridad emocional y física del niño/niña (su bienestar) así como su derecho a un desarrollo positivo. Según el Artículo 3 de la Convención para los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas (UNCRC, United Nations Convention on the Rights of the Child), el **interés superior del niño/niña** debería proporcionar *la base para todas las decisiones y acciones tomadas, y para la forma en la cual los proveedores del servicio interactúan con los niños/niñas y sus familias*. Los trabajadores sociales y sus supervisores deben evaluar de modo constante los riesgos y recursos del niño/niña y su entorno así como las consecuencias positivas y negativas de sus acciones y analizar estas con el niño/niña y sus cuidadores cuando se toman las decisiones. El curso de acción menos dañino es el preferido. Todas las acciones que deberán asegurarse los derechos de los niños/niñas para un desarrollo seguro y continuo jamás se verán comprometidas.¹¹

9. Estándares Mínimos de Sphere

10. Normas Mínimas para la Protección de la Infancia en Acciones Humanitarias, Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia, 2012.

11. Action on the Rights of the Child, <http://www.arc-online.org/using/index.html>

El Principio del Interés Superior deberá guiar todas las decisiones realizadas durante el proceso de gestión del caso. A menudo, en la protección de la infancia no existe una solución “ideal” posible, sino que más bien una serie de elecciones más o menos aceptables que deben sopesarse con el interés superior del niño/niña.

NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación implica tratar al niño/niña sin tomar en cuenta el interés superior particular debido a sus características individuales o un grupo al que pertenecen (Ej. género, edad, contexto socio-económico, raza, religión, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual o identidad de género).

Los niños/niñas que precisan servicios de protección deberían recibir asistencia de las agencias y trabajadores sociales que son capacitados y entrenados para formar relaciones respetuosas, sin que exista discriminación, tratándolos con compasión, empatía y cuidado. El personal de gestión de casos deberá trabajar activamente para no ser prejuicioso y evitar usar un idioma negativo/prejuicioso en su trabajo. Ya sea que estén involucrados en actividades para despertar la toma de conciencia, prevención o respuesta, las agencias y trabajadores sociales deberían desafiar la discriminación, incluyendo a aquellas políticas y prácticas que refuerzan la discriminación.

RESPECTAR LOS ESTÁNDARES ÉTICOS

Para las agencias y su personal que trabajan con niños/niñas, los estándares y prácticas de ética personal deberán ser desarrollados y aplicados; estos pueden ser códigos de conducta profesionales y políticas de protección de la infancia. Además de las normas y estándares internacionales pueden existir leyes y políticas nacionales para proteger a los niños/niñas que sean relevantes y tengan que ser respetadas. Las prácticas contenidas en estas directrices son aspectos profesionales de la gestión de casos y son fundamentales para proporcionar cuidado de calidad y protección a los niños/niñas.

BUSCAR EL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y/O EL ASENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado es el acuerdo voluntario de un individuo que tiene la capacidad legal de proporcionar consentimiento y que ejerce una elección libre e informada. En todas las circunstancias, se deberá buscar obtener el consentimiento de los niños/niñas y de sus familias o cuidadores antes de proporcionar los servicios. Para asegurarse el *consentimiento informado*, los trabajadores sociales deberán asegurarse que los niños/niñas y sus familias comprendan acabadamente: los servicios y opciones disponibles (es decir, el proceso de la gestión de casos), los riesgos y beneficios potenciales de recibir los servicios, la información que será recolectada y cómo será usada, y la confidencialidad y sus límites. Los trabajadores sociales son responsables de la comunicación de modo que sea entendible para el niño/niña y deberán alentar al niño/niña y a su familia a realizar preguntas que los ayuden a tomar una decisión con respecto a su propia situación.

El asentimiento informado para participar en los servicios se expresa de modo voluntario¹² por aquellos que legalmente no están autorizados a prestar consentimiento. Requiere del mismo tipo de comunicación de la información que se detalla arriba, es decir que sea entendida por el niño/niña. Sin embargo, para los niños/niñas que son por ley demasiado jóvenes o incapaces para proporcionar consentimiento informado, pero lo suficientemente grandes para comprender y acordar participar en los servicios, se busca el “asentimiento informado” del niño/niña. Aún para niños muy pequeños (menores de 5 años de edad), se deberán realizar esfuerzos para explicar en el idioma adecuado a su edad, la información que se busca obtener, para qué se la usará, y cómo se la compartirá.

12. Página 16, Caring for Child Survivors Guidelines, IRC, UNICEF, 2012

En algunas situaciones el consentimiento informado puede no ser posible o el niño/niña puede rehusarse a darlo, y sin embargo, la intervención todavía puede ser necesaria para proteger al niño/niña. Por ejemplo, si una niña de doce años de edad es abusada sexualmente por su padre, ella puede sentir lealtad para con él y su familia y no querer tomar acción alguna. Esto no significa que las agencias puedan ignorar lo que sucede. Cuando no se da el consentimiento, y donde las agencias involucradas tengan un mandato legal para tomar acciones para proteger al niño/niña, las acciones de protección de la niña/niño serán tomadas incluso contra la voluntad de la niña/niño, pero los motivos de esta actuación por parte de la agencia han de ser explicados a la niña/niño y a la familia basándose sobre el principio de interés superior de la niña/niño; la participación de los niños/niñas debe alentarse de modo continuo.

RESPECTAR LA CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad está conectada con la idea de compartir información sólo si es necesario darla a conocer y sólo con aquellas personas que han de conocer esa información. El término “necesario darla a conocer” describe la limitación de guardar la información que se considera sensible, y compartirla solamente con aquellas personas para las cuales la información permitirá proteger al niño/niña. Cualquier información de naturaleza sensible e identificadora acerca de los niños/niñas deberá ser compartida únicamente si es necesario darla a conocer y tan solo con tan pocas personas como sea posible. La confidencialidad no es sinónimo de secreto.

Requiere que los proveedores del servicio de gestión de caso protejan la información recogida acerca de sus clientes y se aseguren que esté accesible únicamente con el permiso explícito del cliente (a no ser que esto fuere contrario al interés superior de la niña/niño). Para las agencias y trabajadores sociales involucrados en la gestión del caso, implica pedir, mantener, compartir y almacenar información sobre casos particulares de modo seguro y de acuerdo con las políticas de protección de datos acordadas. Los trabajadores no deberán revelar los nombres y la información identificadora de los niños/niñas a ninguna persona que no esté directamente involucrada en el cuidado del niño/niña. Esto implica tener especial cuidado con respecto a la seguridad de los expedientes de casos y documentos, y evitar conversaciones informales con colegas o familiares y parejas de los trabajadores sociales que pueden ser curiosos por naturaleza o estar interesados en el trabajo.

La confidencialidad es limitada cuando los trabajadores sociales identifican las preocupaciones de seguridad y necesitan llegar a otros proveedores del servicio en búsqueda de asistencia (Ej. trabajadores de cuidado de la salud), o donde se requiere por ley informar de los crímenes relacionados con la información recibida. Estos límites que implican compartir la información con terceros deben ser explicados a los niños/niñas y padres durante los procesos del consentimiento y asentimiento informado. Los supervisores y trabajadores sociales deberán trabajar en conjunto para tomar decisiones en casos donde la información va a ser compartida.

ASEGURARSE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RESPONSABILIDAD DE AGENCIAS Y TRABAJADORES

La rendición de cuentas se refiere a ser responsables y a rendir cuentas por sus acciones, siendo una agencia y su personal que se involucra en la gestión de casos. Esto incluye la rendición de cuentas al niño/niña, a la familia y a la comunidad.

Las agencias e individuos que implementan la gestión del caso deberán cumplir con el marco legal y la política nacional¹³. También deberán cumplir con los códigos de conducta profesionales donde existan. Ante la ausencia de un marco legal, el principio orientativo y las normas de buenas prácticas detalladas en los estándares mínimos de protección de la infancia de 2012 proporcionan una base para la práctica social deontológica.

13. Existen momentos cuando el marco legal y la política nacional pueden ir en contra del interés superior del niño/niña. En dicho caso, el interés superior del niño/niña deberá prevalecer y los trabajadores sociales deberán analizar con sus supervisores como manejar esta situación de la mejor forma.

ADECUADOS PARA EL NIÑO/NIÑA:

Implica proporcionar servicios de forma que sean adecuados y accesibles para los niños/niñas. Por ejemplo, proporcionando información en formatos/idiomas que puedan ser comprendidos por niños/niñas de diferentes edades.

CENTRADOS EN EL NIÑO/NIÑA:

Es una forma en la que se organizan y proporcionan los servicios, y se toman las decisiones en base a las necesidades y al interés superior del niño/niña. Por ejemplo, llevando a cabo revisiones y reuniones a horarios que sean adecuados para los niños/niñas y sus familias, En vez de aquellos que quedan dentro de los horarios del personal.

Las agencias que presentan o proveen servicios de gestión de casos deberán ser responsables de la formación inicial, el desarrollo de la capacitación continua y de la supervisión regular del personal para asegurarse una calidad del cuidado adecuada. Esto también incluye proporcionar a los niños/niñas y a sus familias con oportunidades continuas para proporcionar retroalimentación sobre el apoyo y los servicios que han recibido.

FACULTAR A LOS NIÑOS/NIÑAS Y FAMILIAS A DESARROLLAR SUS FORTALEZAS

Todos los niños/niñas, y sus familias, poseen recursos y habilidades para ayudarse y contribuir de modo positivo para hallar soluciones a sus propios problemas. Los trabajadores sociales y supervisores deben involucrar a los niños/niñas y a sus familias para que tengan un papel activo en la gestión de casos.

Los servicios de gestión de casos (inclusive, por ejemplo, la forma de evaluación y las revisiones que se llevan a cabo) deberán centrarse en facultar a los niños/niñas y a sus familias para reconocer, prevenir y responder a las preocupaciones de protección de la infancia por sí mismos. En la práctica, esto significa que, además de identificar los problemas

COMPRENDIENDO LA RESILIENCIA EN LOS NIÑOS/NIÑAS

La resiliencia es un concepto del que se habla a menudo en el campo de protección de la infancia y, sin embargo, a veces se interpreta erróneamente.

La resiliencia no significa que un niño/niña no es afectado por una situación de crisis; en vez, involucra las cualidades y factores medioambientales que permiten a un niño/niña recuperarse y desarrollarse de modo positivo a pesar de la adversidad y las experiencias traumáticas.

No existe una cosa que haga que un niño/niña sea resiliente, pero existen un número de factores internos y externos que pueden contribuir a incrementar la resiliencia: una buena relación con al menos un cuidador, padres que ejercen prácticas parentales que ayudan al desarrollo socioemocional e intelectual de la niña, oportunidades educativas y relaciones sociales. De modo igualmente importante, una interacción positiva con un trabajador social u otro proveedor del servicio puede ser un factor que incremente la resiliencia del niño/niña.

Los niños/niñas que son más resilientes tienden a tener una autoestima y autovaloración más alta, y son conscientes del control que pueden ejercer sobre sus vidas y su destino (*locus de control*). Los trabajadores sociales pueden brindar apoyo y fortalecer estas capacidades en los niños/niñas al facilitar la participación de los niños/niñas, centrándose en las fortalezas y recursos de los niños/niñas y familias, y actuando con respeto, cuidado y empatía.

Por más información, consulte www.resilienceproject.org

y prestar los servicios, los trabajadores sociales deben considerar las fortalezas y recursos del niño/niña y su familia, y cómo colaborar con el desarrollo de su capacidad de cuidar y protegerse a sí mismos.

Si bien los trabajadores sociales proporcionan un servicio, son la vida del niño/niña y de su familia las que se ven afectadas en última instancia; siempre deberán ser partícipes activos de las decisiones que se toman sobre la gestión de su caso. Es más, ayudar a los niños/niñas a participar en la toma de decisiones es una parte importante del proceso de recuperación que desarrolla el sentido de control sobre sus vidas y los ayuda a desarrollar una resiliencia natural.¹⁴

EN BASE A CONOCIMIENTOS SÓLIDOS SOBRE EL DESARROLLO INFANTIL, LOS DERECHOS DEL NIÑO/NIÑA Y LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Las evaluaciones e intervenciones deben ser realizadas en base al conocimiento sobre el desarrollo infantil, los derechos del niño/niña y la protección de la infancia (como la comprensión de las vulnerabilidades y los factores de riesgo, y las dinámicas familiares). El conocimiento del *desarrollo infantil* ayuda a los trabajadores sociales a determinar cómo involucrarse y comunicarse con niños/niñas de acuerdo con su edad y capacidad evolutiva. Dado que los estándares para el tratamiento del niño/niña varían entre culturas y regiones, el *conocimiento de los derechos del niño/niña* resulta esencial para asegurarse que las normas y estándares internacionales sean respetados e incorporados a las decisiones de la gestión de casos. Finalmente, el personal que trabaja con los niños/niñas que están afectados por las crisis humanitarias, son explotados sexualmente o no están acompañados o están separados debería además recibir formación especializada en el manejo de casos sensibles (por ejemplo niñas y niños con discapacidades físicas, sensoriales o mentales). Sin dicho conocimiento, los planes de casos podrían no abordar de forma adecuada los derechos y las necesidades de protección de los niños/niñas e inclusive resultar perjudiciales para ellos/ellas.

FACILITAR UNA PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA DE LOS NIÑOS/NIÑAS

Los niños tienen derecho a expresar sus opiniones acerca de sus experiencias y a participar en las decisiones que afectan a sus vidas. Las agencias y los trabajadores sociales son responsables de comunicar a los niños/niñas su derecho de participar - incluyendo el derecho de no responder a preguntas que son incómodas para ellos - y a apoyarlos para que reclamen su derecho a través del proceso de la gestión de casos. La participación de los niños/niñas ayuda a prevenir que un trabajador social tome una decisión en base a su interés superior pero sin tener en cuenta los deseos de la niña/niño (Ej. separación del niño/niña de un hogar abusivo), ya que los trabajadores sociales deberán explicar dichas decisiones con cuidado y empatía al niño/niña involucrado/a.

La participación de los niños/niñas involucrados, y sus familias, en la planificación y toma de decisiones con respecto a su propio cuidado es crítica para asegurarse que los servicios provistos sean adecuados y efectivos; es más, contribuye con la resiliencia natural del niño/niña y su capacidad de ser agentes de su propia protección.

La capacidad de un niño/niña de tomar decisiones se relaciona con su edad, madurez y capacidades evolutivas. Niñas y niños muy pequeños son capaces de participar en la toma de decisiones, aunque esto puede tomar más tiempo y ser un desafío para las capacidades del trabajador social para poder apoyar a que el niño/niña haga escuchar sus opiniones. Los niños/niñas tienen el derecho de recibir información en un formato adecuado para que el niño/niña comprenda lo que está sucediendo a través del proceso de gestión del caso.

14. La resiliencia es la habilidad de sobrevivir e incluso de prosperar en situaciones anormales o difíciles. Por más información consulte www.resilienceproject.org

En contextos donde la condición del niño/niña sea débil (Ej. debido al género, grupo étnico, o discapacidad) o donde no sea cultural o socialmente aceptable para ellos participar, los niños/niñas puede sentirse menos cómodos o menos confidentes de participar y tomar decisiones. Los trabajadores sociales juegan un papel fundamental en alentar a los niños/niñas a hacer escuchar sus preocupaciones y en re-asegurarles su capacidad de tomar decisiones. Particularmente, en contextos donde puede no ser seguro para los niños/niñas hablar en público, los trabajadores sociales tienen una responsabilidad de crear un espacio seguro y confidencial para que los niños/niñas participen en su propio caso. Apoyar la confiabilidad y considerar la seguridad en el desarrollo de los planes de casos es esencial para asegurarse que los niños/niñas no corran peligro.

PROPORCIONAR PROCESOS Y SERVICIOS ADECUADOS DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL

Los trabajadores sociales y las agencias deberían reconocer y respetar la diversidad en las comunidades donde trabajan y ser conscientes de las diferencias particulares, familiares, grupales y de la comunidad. Esto es importante para poder realizar una evaluación informada y global de la situación del niño/niña.

La sensibilidad cultural además mejora la capacidad de los trabajadores sociales para trabajar de modo efectivo con los niños/niñas, familias y comunidades y definir soluciones que apalancan los métodos locales de guarda y protección y están en línea con los valores y creencias de los niños/niñas y familias. Indistintamente del contexto cultural, la calidad de los servicios de gestión de casos puede verse disminuida, llevando al desarrollo de planes de casos que no encajan con las realidades de las vidas y creencias de las personas y que no son aceptables y difíciles de llevar a cabo.

Cuando lo que es en el interés superior del niño/niña entra en conflicto con los valores y prácticas culturales, los administradores y trabajadores sociales deberán continuar dando prioridad al interés superior del niño/niña y tomar decisiones que no los coloquen en riesgo adicional (no dañar). Podría hacer más difícil identificar soluciones que se ven como aceptables para la familia o comunidad, pero los administradores y trabajadores sociales deben realizar todo esfuerzo posible para trabajar con los niños/niñas y familias para identificar soluciones culturalmente aceptables que al mismo tiempo defiendan los derechos de los niños/niñas. Con cuestiones difíciles como la mutilación genital femenina, la falta de educación de las niñas o el trabajo infantil, los trabajadores sociales deberían desarrollar estrategias de reducción del daño y buscar abordar las causas subyacentes de las condiciones sociales. Por ejemplo, las familias que envían a las niñas a la escuela podrían tener acceso prioritario a los proyectos de transferencia de efectivo o sustento de vida.

En algunos contextos, enfrentar estas cuestiones de protección y prácticas culturales puede dar lugar a conflictos y puede crear riesgos adicionales para los niños/niñas, familias y comunidades al igual que para los trabajadores sociales. Las decisiones que se toman alrededor de estas cuestiones deberán incluir una evaluación cuidadosa del riesgo y siempre respetar los principios de no dañar y del interés superior del niño/niña.

COORDINAR Y COOPERAR

Los programas de protección de la infancia son más efectivos cuando las agencias trabajan juntas, e involucran a las comunidades, familias y niños/niñas en sus esfuerzos. La gestión de casos puede proporcionar un proceso para mejorar la coordinación y cooperación entre todos los actores con un mandato de proteger a los niños/niñas inclusive a los líderes de la comunidad, los departamentos del gobierno, los proveedores de servicios, organizaciones con base en la comunidad, y ONG locales y agencias internacionales.

Los protocolos acordados sobre cómo compartir información y referencias contribuyen a la calidad de la gestión de casos y aseguran la confidencialidad y apoyan al interés superior del niño/niña. *Las organizaciones internacionales, en particular, tienen la responsabilidad de coordinar sus actividades y esfuerzos con los gobiernos nacionales y las agencias no gubernamentales para asegurarse que los sistemas existentes sean fortalecidos y duplicados.*

MANTENER LOS LÍMITES PROFESIONALES Y ABORDAR CONFLICTOS DE INTERÉS

Los trabajadores sociales y las agencias deben actuar con integridad no abusando del poder o la confianza del niño/niña o de su familia. Los trabajadores sociales no deben pedir o aceptar favores, pagos u obsequios a cambio de servicios o apoyo.

Las limitaciones y los límites personales y profesionales deben ser reconocidos y respetados. Se deberían tomar los pasos adecuados para abordar conflictos de intereses donde estos surjan. Un ejemplo de un conflicto de intereses podría ser donde el trabajador social y el niño/niña están de alguna forma relacionados o son de la misma red social, o donde el trabajador social que trabaja con el niño/niña es además el trabajador social del perpetrador del abuso.

Los trabajadores sociales y las agencias deberían tomar acciones para resolver estas cuestiones de forma que sea positiva para el niño/niña para que los niños/niñas no se vean afectados de modo negativo ni beneficiados injustamente como resultado.

OBSERVAR LAS LEYES/POLÍTICAS OBLIGATORIAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES

Muchos países tienen requisitos de presentación obligatoria de informes, mientras otros obligan a ciertos actores (como las agencias y personal de protección de la infancia, los maestros, enfermeros y médicos) a la denuncia de casos de abuso de niños/niñas ante las autoridades gubernamentales correspondientes. Sin embargo, estos requisitos pueden resultar un desafío para los trabajadores sociales cuando la información es de una naturaleza sensible tal que no pueda ser compartida con otros actores sin colocar al niño/niña en riesgo de mayor daño.

Esto es de particular preocupación cuando los protocolos de protección de datos no se han ejecutado o no se siguen de modo estricto. En entornos humanitarios, cuando existe preocupación acerca de la seguridad y vigilancia de los involucrados, abordar las decisiones de presentación de informes caso por caso resulta una buena práctica, informándose acerca de las normas locales y las prácticas aplicables en el país de operación, y siempre guiados por el interés superior del niño/niña.

Las agencias que trabajan con los niños/niñas deberían tener políticas internas de protección/salvaguarda de los niños/niñas que deberían cumplirse en todo momento (Consulte la Sección Referencia por más información). A menudo estas establecen normas más altas con respecto a las responsabilidades del personal y del comportamiento esperado de las que son sancionadas por la ley.



ESTABLECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN DE CASOS



SECCIÓN 2

ESTABLECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN DE CASOS

Esta sección ha sido especialmente preparada para los Administradores, Coordinadores/Asesores de protección de la infancia y para otro personal del programa que puede tener información o participación para establecer o fortalecer los servicios de gestión de casos dentro del programa de protección de la infancia.

Estas directrices tienen por objetivo ayudarlo con la planificación y el diseño de los procedimientos adecuados para la gestión de casos como parte de los servicios de protección de la infancia dentro del contexto del sistema de protección de la infancia más amplio¹⁵. Incluye tomar en cuenta los procesos existentes dentro del país, tanto formales como informales, y analizar la necesidad y relevancia para una respuesta de la gestión del caso.

La Sección 3 proporciona información más detallada con respecto a los pasos específicos de la gestión de casos, y puede encontrar útil además referirse a dicha sección cuando diseñe los procedimientos de la gestión de casos.

■ CONTEXTOS PARA EL DESARROLLO/INTRODUCCIÓN DE LA GESTIÓN DE CASOS

Existen cinco contextos principales en los que considerar introducir los servicios de la gestión de casos:

1. En emergencias, con la intención de que una vez que la emergencia termine, los servicios de gestión de casos sean discontinuados. Esto sería adecuado cuando los servicios de la gestión de casos establecidos no sirvan a la población general y no sean adecuados para la transición una vez que finaliza la emergencia, cuando ningún sistema existente está implementado, o cuando el sistema no es funcional para responder a las necesidades rápidas de la carga de casos.
2. En emergencias, con la idea de que los procesos establecidos formarán la base del sistema nacional de bienestar del niño/niña según el país avanza a las etapas de recuperación o desarrollo.
3. En contextos de emergencia o desarrollo, cuando los servicios de gestión de casos existentes requieren de una capacidad adicional significativa para cumplir con las necesidades de las poblaciones afectadas.
4. En contextos de desarrollo, cuando no existe ningún sistema. En este contexto, el gobierno debe involucrarse desde el comienzo en negociaciones sobre cómo introducir servicios de gestión de casos, cómo se verán y cómo interactuarán con las estructuras del gobierno existentes.
5. En países de niveles de ingresos medios o desarrollados donde el sistema de protección de la infancia y los servicios de gestión de casos están en marcha, con personal bien formado y recursos suficientes, pero que no llegan a un grupo de la población en particular como el de aquellos que buscan asilo.

¹⁵. Estos pueden ser definidos como las personas, los procesos, las leyes, las instituciones y los comportamientos que normalmente protegen a los niños/niñas, de acuerdo con la definición en las Normas Mínimas de Protección de la Infancia (Principio 5).



Cada una de estas circunstancias tiene un número de intereses e influencias en competencia que precisan ser considerados cuidadosamente durante las etapas de planificación inicial. Los administradores y asesores deberán siempre buscar el desarrollo en base a mecanismos existentes formales e informales, reconociendo que los gobiernos tienen la responsabilidad última de los niños/niñas de su país. Sin embargo, esto no debería prevenir que las agencias no gubernamentales respondan a las necesidades de los niños/niñas cuando las estructuras gubernamentales no pueden o no desean proporcionar los servicios. En dichos casos, los esfuerzos para el desarrollo de capacidades y los esfuerzos para el cambio de la política pueden sincronizarse con servicios de gestión de casos de pequeña escala para cumplir con las necesidades urgentes.

INTRODUCCIÓN DE LA GESTIÓN DE CASOS EN EMERGENCIAS

Las emergencias son crisis humanitarias que pueden frecuentemente desbordar los recursos y la capacidad de las comunidades y sociedades afectadas para hacer frente a ellas, y por lo tanto, requieren de acción urgente. Las emergencias tienden a caer en una de dos categorías:

- emergencias repentinas o de rápida aparición
- emergencias crónicas que se desarrollan gradualmente pero pueden continuar durante años

Los diferentes tipos de emergencias presentan desafíos y oportunidades diferentes para la integración de la gestión del caso dentro de los sistemas de protección de la infancia existentes. Estos pueden ser tanto sistemas formales como informales.¹⁶ Si bien debe tomar en cuenta a los sistemas informales e incluirlos como parte de las intervenciones que podrían ofrecerse a través del proceso de gestión del caso, la gestión de casos debería ser llevada a cabo dentro del sistema formal para propósitos de la rendición de cuentas y consistencia. En particular, cuando las comunidades sufren del impacto de una emergencia, cuando se requiere la gestión de casos y pueden no contarse con la capacidad o los recursos para implementar un sistema de gestión de casos.

Durante una emergencia, los sistemas de protección de la infancia y los procesos de gestión de casos son a menudo sobrepasados por la naturaleza y escala de las necesidades de protección de la infancia dado que las preocupaciones de protección pre-existentes aumentan y surgen nuevas protecciones de protección. Adicionalmente, los sistemas y estructuras existentes son típicamente debilitados por el impacto de la emergencia.

En emergencias, si bien se precisa establecer procedimientos y mecanismos para la protección de la infancia, inclusive para la gestión de casos, las agencias de protección de la infancia deberán destinar esfuerzos para la protección de la infancia mediante la formación del personal de protección de la infancia en general, y complementando los recursos y procedimientos técnicos existentes con apoyo técnico.

Cuando se introducen los servicios de gestión de casos en emergencias, deberán abordarse con la idea de fortalecer el sistema de protección de la infancia a largo plazo. El equilibrio de las necesidades inmediatas y a largo plazo puede ayudar a sentar las bases para un mayor desarrollo del sistema de protección del niño/niña cuando el país se adentra en una etapa de recuperación o desarrollo. Sin embargo, esto puede resultar difícil de lograr por un número de motivos: a) en emergencias se requiere una respuesta rápida, y puede contarse con poco tiempo para considerar el contexto de modo extensivo o para llegar a un consenso con todos los actores; b) en realidad, el gobierno puede esperar que las organizaciones internacionales tomen el liderazgo; y c) aunque puede ser ideal involucrarse extensamente en el ejercicio de

16. Explica la diferencia entre los sistemas formales/informales.

la consultoría y análisis, los niños/niñas necesitan ser protegidos y no se deberán retrasar esfuerzos para responder a sus necesidades.

En emergencias, las agencias sopesan estas prioridades que compiten entre sí tomando en cuenta lo siguiente:

1. **Concentrarse en desarrollar competencias y capacidades de protección de la infancia** (por ejemplo el desarrollo y evaluación del niño/niña) que puede fácilmente transferirse según se crean y fortalecen mecanismos y procesos durante todo el sistema de protección de la infancia.
2. **Concentrarse en los aspectos básicos y mantener los procesos lo más simple posible**. Los procedimientos de la gestión de casos pueden ser altamente complejos y detallados, pero solamente retenga los elementos principales (como se analizó en la Sección 1 de esta guía) para que los esfuerzos no sean malgastados, o sean mantenidos por los gobiernos con recursos limitados según las organizaciones internacionales reducen su asistencia.
3. **Asegurarse la atemporalidad de la respuesta**. Si bien muchas organizaciones trabajan juntas para coordinar sus respuestas y apoyar al gobierno, pueden existir procesos de negociación extensos para acordar formularios, protocolos y procedimientos y sobre cómo todas las partes trabajarán juntas. La limitación del tiempo que toma llegar a estos acuerdos es esencial para asegurarse de que los niños/niñas sean apoyados ni bien sea posible una vez surja la emergencia. Los acuerdos básicos deberán tener un seguimiento rápido para facilitar una respuesta urgente; pueden ser revisados y expandidos más tarde.

INTRODUCCIÓN DE LA GESTIÓN DE CASOS EN UN CONTEXTO DE DESARROLLO

La introducción o fortalecimiento de la gestión de casos en un contexto de desarrollo es un proceso diferente y toma mucho más tiempo. Debería involucrar una consulta y cooperación extensiva con los gobiernos y otras agencias y organizaciones. Un sentido de propiedad de los procesos por actores locales deberá ser alentado desde el comienzo, mientras se proporciona apoyo técnico adecuado para asegurar la sostenibilidad de los servicios de gestión del caso dentro de un sistema de protección de la infancia más amplio.

Como se mencionó en la Sección 1, la gestión de casos no es adecuada para todos los programas de protección de la infancia. La gestión de casos toma una cantidad de trabajo y esfuerzo considerable, y como resultado, el tiempo y los recursos pueden desperdiciarse sin una comprensión clara de lo que es posible dado el contexto y las capacidades existentes. Además de los requisitos de administración de los procedimientos de la gestión de casos no debe superarse el tiempo real utilizado en apoyo y trabajo con las familias.



Los servicios de gestión de casos son necesarios cuando:	Los servicios de gestión de casos no se recomiendan cuando:
<ul style="list-style-type: none">➤ Los niños/niñas son dañados/as o están en riesgo de ser dañados y necesitan atención particular / intervenciones específicas planificadas para cumplir con las necesidades y asegurarse de que sean protegidos.➤ Existe una expectativa de que el apoyo necesario probablemente sea continuo e integrador: con acciones en el corto, medio y largo plazo.➤ Cuando el centro de la intervención recae en las personas, en vez de en las comunidades en general.	<ul style="list-style-type: none">➤ Los servicios se concentran en las necesidades básicas, por ejemplo la distribución de alimentos solamente, aunque usted puede querer referir a niños/niñas específicos/as para apoyo adicional, si los niños/niñas reconocen que necesitan apoyo complejo o en situaciones de abuso.➤ El contacto con el niño/niña y la familia probablemente se limite a una o dos sesiones; los problemas se transfieren a otras agencias y se resuelvan rápidamente; y no existan expectativa de que el niño/niña necesiten apoyo/ intervención continua.➤ Ya existen otros procesos para el manejo de casos que están funcionando y son integradores.➤ Cuando las intervenciones y programas existentes se centran en grupos, en vez de en los niños/niñas y familias en particular.➤ Cuando las amenazas a la seguridad no pueden mitigarse y comprometen la seguridad de la información, de los trabajadores sociales o de los niños/niñas.

ANÁLISIS DE LAS CAPACIDADES Y RESTRICCIONES EXTERNAS E INTERNAS

Si su organización piensa desarrollar o participar en los servicios de gestión de casos dentro de su programa de protección de la infancia, usted precisará analizar el entorno operativo fuera de la agencia, en conjunto con las capacidades y restricciones dentro de su agencia, para informar su planificación y toma de decisiones.

El diagrama debajo captura los elementos clave de este proceso de análisis del contexto externo y de la agencia interno.



La evaluación del contexto más amplio en el que trabaja requerirá que usted colecte información sobre una gama de cuestiones incluyendo:

- la naturaleza y escala de las necesidades de protección de la infancia a ser abordadas;
- la capacidad existente de los sistemas de bienestar social y de protección de la infancia incluyendo los recursos (tanto humanos como financieros), los marcos legislativos y políticos;
- los servicios disponibles y las carencias críticas en la provisión del servicio;
- los mecanismos de referencia existentes para la identificación de los niños/niñas en riesgo y la medida en que los niños/niñas marginados pueden acceder a los servicios
- los mecanismos de coordinación entre diferentes agencias del gobierno y no gubernamentales, y los enlaces con las comunidades; inclusive la responsabilidad por cuáles funciones y dónde/cómo su agencia encaja dentro de este
- acceso y seguridad;

Esta información puede obtenerse de los informes de países, informes de la situación humanitaria, evaluaciones de necesidades multisectoriales, y evaluaciones de necesidades de protección de la infancia generales o rápidas que ya pueden haberse llevado a cabo. La consulta también debería darse con los participantes clave, incluyendo a los niños/niñas, familias y comunidades. Debería llevarse a cabo alguna forma de esquema de capacidades para identificar los servicios y carencias existentes en la provisión del servicio.



Analizar

- Cómo su agencia puede contribuir mejor a una respuesta de gestión de casos en línea con los principios orientativos y el mecanismo de protección de la infancia, tomando en cuenta las capacidades y restricciones externas e internas.

Decidir

- Si la gestión de casos es la respuesta adecuada en el contexto más amplio de los mecanismos comunitarios de protección de la infancia, los organismos gubernamentales y no gubernamentales existentes, en los cuales trabaja la agencia;

LA FUNCIÓN DEL GOBIERNO

Tanto los actores humanitarios y de desarrollo son obligatorios en apoyo de los gobiernos para la consecución de sus obligaciones, y **no para reemplazarlos**. Las agencias deberán respetar la responsabilidad de liderazgo del gobierno en materia de protección de la infancia y explorar las formas para fortalecer los sistemas existentes. En emergencias a gran escala, esto puede involucrar asegurarse la representación del gobierno en la coordinación de funciones aún si una parte principal de la implementación de los servicios de gestión de casos ha sido delegada a actores externos.

Siempre que sea posible y adecuado, se deberá apoyar a los gobiernos para que proporcionen servicios de gestión de casos directos para los niños/niñas vulnerables y para conectarlo con servicios adicionales. En realidad, en contextos donde existan trabajadores sociales calificados dentro de las agencias nacionales, los actores externos no deberían llevar a cabo la gestión de casos sino que deberán brindar apoyo a los trabajadores sociales existentes y a los procesos de gestión de casos existentes, o llenar las carencias donde la capacidad y recursos son escasos.

Cuando se busca involucrarse en la gestión de casos, y adaptar estas directrices a su contexto, resulta crítico evaluar y trabajar con los sistemas y procedimientos de protección de la infancia. Estos incluyen:

- conectarse con las estructuras del gobierno relevantes y las agencias/organizaciones clave;
- usar o desarrollar los servicios de la gestión de casos existentes,
- cumplir con los marcos legales internacionales y nacionales;
- identificar las prácticas de la comunidad positivas existentes para el cuidado y protección de la infancia;
- coordinar con otros actores, y aclarar los roles y responsabilidades;
- comprender la cultura de las comunidades;
- asegurarse la implementación de mecanismos de rendición de cuentas.

La función del gobierno se torna más crítica en lo que respecta a las decisiones con un componente estatutario/legal, como la orden de separación de niños/niñas de modalidades de guarda donde estén en riesgo de sufrir daño (por ejemplo hogares abusivos), la colocación de los niños/niñas en modalidades de guarda alternativas, o en situaciones de reunificación familiar complejas. En algunos entornos, el gobierno proporciona dichos servicios de modo directo, mientras que en otros contextos el gobierno puede mandar que una agencia asociada se involucre en la provisión del servicio. En situaciones donde la capacidad del gobierno y su presencia es extremadamente limitada, usted todavía precisará buscar autorización y participación local en decisiones con respecto al cambio de situaciones de cuidado de los niños/niñas.

Aún ante la aparente ausencia de servicios del gobierno durante algunas emergencias, las agencias que se involucran en las decisiones de gestión de casos todavía deberán rendir cuentas y serán responsables dentro de los marcos legales internos. Como tal, resulta imperativo que verifique la autoridad para la que está tomando decisiones con respecto a los niños/niñas y los mandatos de la agencia. Usted deberá buscar asesoría de su agencia sobre la adecuabilidad de la cobertura legal provista a través de la agencia para los acuerdos gubernamentales.

En situaciones donde el gobierno en sí mismo es una parte del conflicto, o ha perdido el control sobre los territorios, podría existir tensión entre el desarrollo de la capacidad nacional y la protección de la infancia. En dichas situaciones, la protección a tiempo de los niños/niñas debe ser la consideración primaria de acuerdo con los principios humanitarios de asistencia imparcial en base a la necesidad y asegurándose la seguridad y dignidad de los más vulnerables. En dichos contextos, es esencial tomar conciencia de los riesgos asociados de compartir información sobre casos particulares y la importancia de la confidencialidad y el consentimiento informado para asegurarse la protección del niño/niña.

LA FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD Y EL LIDERAZGO TRADICIONAL

Una comunidad puede no ser un grupo homogéneo y una comprensión de aquello que constituye a una comunidad puede variar de sitio en sitio. En estas directrices, se define a la “comunidad” geográficamente, como en los estándares mínimos de protección de la infancia 2012, como “un grupo de personas que viven en o cerca de una ubicación en particular, como una villa o un vecindario urbano”.

Las comunidades pueden jugar un papel significativo en la prevención y respuesta a los riesgos de protección de la infancia.¹⁷ Sin embargo, establecer un mecanismo de protección de la infancia con base en la comunidad, como un comité de protección de la infancia, no garantiza que todos los niños/niñas estén protegidos/as. Dichos mecanismos precisan de la construcción de capacidades regulares y de monitoreo para asegurarse que continúen protegiendo a los niños/niñas.

Existe una distinción entre:

Intervenciones comunitarias: Presentadas por agencias externas como los comités de protección de la infancia.

Prácticas comunitarias: Formas aceptadas de hacer las cosas para responder a situaciones dadas, y que probablemente sean más sostenibles. Siempre que sea posible, los programas de protección de la infancia deberán buscar capitalizar en base a la práctica de una comunidad positiva.

Los programas de protección con base en la comunidad tienen por objetivo reducir las vulnerabilidades y riesgos para los niños/niñas mediante la construcción de un entorno de protección a niveles de la familia y comunidad. Una programación efectiva de la prevención requiere de la toma de conciencia activa y de la participación de las comunidades de las preocupaciones de protección de la infancia, para reforzar las prácticas protectoras y alentar el cambio social y del comportamiento para abordar prácticas negativas y dañinas. De modo similar, los programas de respuestas de protección de la infancia gubernamentales y no gubernamentales dependen de modo significativo de los niveles de cooperación y enlace con mecanismos con base en la comunidad (Comités de Protección de la Infancia, grupos de padres, sistemas de justicia tradicionales, etc.).

Las comunidades juegan un papel importante en la identificación de niños/niñas que están en riesgo de sufrir daño y necesitan de servicios de apoyo. Es necesario comprender los servicios, apoyo, y actores de protección de la infancia existentes dentro de la comunidad, para incluirlos en los mecanismos de referencia y para involucrarlos en el proceso de identificación. En algunos contextos, también puede ser importante trabajar con los miembros de la comunidad, como los líderes tradicionales, para desarrollar o llevar a cabo el plan de cuidado del niño/niña.

17. Normas mínimas de protección de la infancia en acciones humanitarias - Norma 16: Mecanismos con base en la comunidad, página 143



Los mecanismos de protección de la infancia con base en la comunidad pueden tener un papel en un número de actividades importantes inclusive para:

- Identificar a los niños/niñas vulnerables y a los niños/niñas en riesgo de daño o de ser dañados
- Apoyar a los padres y familias
- Identificar y apoyar a las familias de acogida
- Proporcionar elementos y servicios de emergencia como vestimenta, alimento y cuotas escolares para los más vulnerables
- Ejecutar los códigos de conducta en las escuelas y centros de salud
- Toma de conciencia comunitaria sobre cuestiones de protección de la infancia
- Integración de las minorías y niños/niñas con discapacidades
- Incluir e involucrar a los niños/niñas y familias en eventos comunitarios (Ej. ceremonias religiosas y tradicionales para facultar a los niños/niñas y mejorar su sentimiento de pertenencia)
- Rendición de cuentas de los líderes políticos y religiosos
- Apoyo a la reintegración social de casos particulares
- Mediación

Los mecanismos de protección comunitarios pueden o no tener un mandato formal y de rendición de cuentas como parte del sistema formal de protección de la infancia reconocido. Esto afectará su papel y mandato en relación con cualquier proceso de gestión de casos. En algunas instancias, pueden establecerse criterios o umbrales con respecto a los tipos de casos que pueden ser manejados a nivel de la comunidad y aquellos que deben referirse al sistema formal de protección de la infancia.

Miembros de la comunidad que sean puntos de enlace formales e informales dado que los niños/niñas (Ej. maestros y trabajadores sociales) deberán ser entrenados para identificar y referir los casos de protección de la infancia a los servicios de gestión de casos de protección de la infancia. En algunos sistemas estatutarios, se podría indicar a los trabajadores informar el abuso infantil. En algunos contextos, podría existir poca o ninguna conexión entre los servicios de gestión de casos formales (donde existan) y los mecanismos que existen dentro de las comunidades. En dichos contextos, el trabajo con las comunidades para fortalecer estas conexiones resulta una parte crítica de los esfuerzos para desarrollar sistemas y, en última instancia, proteger a los niños/niñas.

Aún si no son formalmente parte de proceso de gestión de casos, existen formas en las cuales las comunidades pueden conectarse con un proceso de gestión de casos. Los mecanismos de protección de la infancia con base en la comunidad pueden incluir a personas que sean puntos de enlace para la referencia de casos de protección de la infancia a los servicios formales. Los proveedores del servicio con base en la comunidad que trabajan dentro de las comunidades pueden además ser responsables de la identificación y referencia de los niños/niñas a los servicios de gestión de casos.

En otros entornos, usted puede encontrar que la ley consuetudinaria prevalece sobre los procesos legales formales. El trabajo con líderes tradicionales es importante para identificar las prácticas legales tradicionales (costumbre) que protegen a los niños/niñas y que sean ampliamente consistentes con la ley internacional. El apoyo a dichas prácticas combinado con la participación de actores profesionales de protección de la infancia puede ayudar a mejorar la protección de los niños/niñas en riesgo.

LA FUNCIÓN DE LO NIÑOS/NIÑAS Y LAS FAMILIAS

Los niños/niñas y sus familias además juegan un papel importante en el proceso de gestión de casos: tanto en términos de su participación en el desarrollo y revisión del plan del caso propio (analizado en la Sección 3) y de los términos de ayuda para diseñar, revisar y mejorar los procedimientos de la gestión del caso.

Los niños/niñas y las familias que han participado en los servicios de la gestión de casos pueden proporcionar retroalimentación sobre sus experiencias del proceso. Esa información valiosa puede usarse como parte de la función de monitoreo, y en los procedimientos de revisión y refinación de su desarrollo.

SERVICIOS EXISTENTES

Se requieren de servicios diferentes para responder a tipos de necesidades de protección de la infancia distintas. La disponibilidad y calidad de la gama de servicios requerida variará dependiendo del contexto.

El servicio y el esquema de capacidad deberían identificar tanto los recursos disponibles como las carencias críticas en la provisión del servicio. Las estrategias para abordar las carencias deberían ser definidas, incluyendo la forma en que su ausencia será comunicada al niño/niña y a su familia/comunidad.

Saber cuáles son los servicios disponibles para las referencias posibilita que todos los niños/niñas tengan acceso a la asistencia y el apoyo adecuado. Por ejemplo, si usted está brindando la gestión de casos únicamente para niños/niñas no acompañados y especialmente para niños/niñas separados vulnerables¹⁸ podría ser adecuado referir a todos los otros niños/niñas separados directamente a otras organizaciones para la búsqueda y localización familiar y para otros servicios. No debería ignorar las cuestiones de protección de la infancia simplemente porque los servicios adecuados no están disponibles. Usted y su agencia deben abogar con los actores nacionales e internacionales sobre esta carencia en los servicios.

■ ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD INTERNA DE LA AGENCIA

Además de la evaluación de la adecuabilidad y necesidad de la respuesta de la gestión de casos en un contexto dado, también precisará considerar de modo crítico la capacidad de su agencia para adoptar y llevar a cabo el servicio de la gestión de casos dentro de su programa de protección de la infancia.

Es importante ser realista en términos de su alcance y capacidad, y la habilidad de construir su respuesta a un nivel requerido. En algunos casos, y siempre que sea posible, las agencias deberán trabajar en conjunto para desarrollar los procesos de gestión de casos para acordar sobre temas de prácticas estándar. Esto también facilitará compartir recursos y experiencia.

La revisión continua de tanto su programa de protección de la infancia, y de cualquier servicio de gestión de casos introducido, es necesaria para asegurarse que sean adecuados, relevantes y continúen supliendo las necesidades, al tiempo que el contexto cambia y se desarrolla. La estrategia para esta revisión requiere ser identificada e implementada.

Cuando piense acerca de su propia agencia, deberá considerar los siguientes puntos en detalle. Algunos de estos elementos se relacionan con el programa de protección de la infancia en general, dado que estos afectarán a la vez si los servicios de gestión de casos pueden, y deberían se adoptados.

18. El ICRC documentará típicamente solamente a los niños/niñas que requieren de búsqueda y localización, es decir, aquellos que han perdido contacto con los miembros de su familia (Borrador del Manual del UASC 2, 2012).



- Cobertura de la población
- Servicios disponibles
- Tipos de intervención
- Riesgos a la protección y seguridad
- Número de personal y capacidades del personal, inclusive el acceso a apoyo externo
- Presupuesto
- Transición y/o estrategia de salida

RECURSOS HUMANOS

El número de personal que usted tiene, y sus niveles de competencia para llevar a cabo y supervisar la gestión de casos es un determinante crítico de la escala y naturaleza de su respuesta. Usted tiene acceso a la capacidad de la agencia de abordar los recursos de su personal y a la necesidad de construcción de capacidades. El personal de la gestión de casos precisa tanto de formación inicial sobre las habilidades centrales (Ej. protección de la infancia, proceso de gestión de casos, comunicación con los niños/niñas, etc.) al igual que de supervisión y tutoría continua para asegurarse que estas competencias sean puestas en práctica. (Consulte los apéndices sobre las competencias clave para el personal de gestión de casos).

Si, en la fase de planificación, usted no tiene los recursos o la capacidad mínima para implementar la gestión del caso, entonces usted no debería proceder o usted debería refinar sus criterios para registrar a los niños/niñas, en línea con su capacidad. Esto no significa que no pueda continuar implementando un programa de protección de la infancia o involucrarse en actividades de apoyo efectivo para la gestión de casos dentro del sistema de protección de la infancia más amplio. Ejemplos de dichas actividades incluyen: proveer apoyo técnico a los actores de protección de la infancia gubernamentales y no gubernamentales involucrados en la gestión de casos, provisión directa o desarrollo de capacidades de los servicios de protección de la infancia asociados (Ej. trabajadores de la salud, policía, apoyo legal); promoción y defensa para abordar las carencias o cuestiones críticas del servicio dentro del marco legal, político e institucional de protección de la infancia; y apoyo al gobierno para establecer programas formales a nivel universitario y formación para el trabajo social.

RECURSOS FINANCIEROS

La información recolectada sobre las necesidades y la respuesta requerida le dará una indicación de los costos y recursos financieros necesarios (se incluye un ejemplo de presupuesto en la sección Recursos). Dependiendo de los procedimientos de gestión del caso que usted diseñe, podrían precisarse fondos para:

- *Establecer oficinas:* (espacio de oficinas, mobiliario e infraestructura como computadoras, Internet, artículos para la gestión adecuada de información como un gabinete para archivar casos y material de librería).
- *Espacio adecuado:* para asegurar la confidencialidad y privacidad durante las reuniones con los niños/niñas y familias.
- *Salarios:* El número y tipo de trabajadores sociales necesarios dependerá de sus tareas planificadas. Además puede requerirse apoyo administrativo adicional.
- *Supervisión y capacitación:* Capacidad de proporcionar formación continuado, apoyo y supervisión a los trabajadores sociales y administradores esencial para un procedimiento de gestión de casos efectivo.
- *Transporte:* Por ejemplo para visitas a los hogares (como un vehículo, dinero para combustible y mantenimiento)
- *Comunicación:* como un teléfono de guardia para trabajadores sociales para su contacto por las familias.

- *Dinero de emergencia:* (a veces se hace referencia al mismo como Financiación en el Caso de Emergencias) para permitir una respuesta inmediata cuando sea necesario, como cuidado médico de emergencia¹⁹, y asegurarse de que su agencia cumpla con su deber de cuidado de los niños/niñas y familias.

RIESGOS POTENCIALES

Las agencias tienen el mando de “no dañar”. Por lo tanto, antes de comenzar con el programa de protección de la infancia, o de adoptar servicios de gestión de casos, usted precisará considerar cuidadosamente los riesgos y beneficios del niño/niña, familia, comunidad y de la agencia en sí misma. El personal, niños/niñas y familias involucradas deberían comprender los riesgos potenciales de la gestión de casos.

Deberá tomar en cuenta que:

- *La colección de información de casos de niños/niñas particulares puede colocar a dichos niños/niñas en peligro.* Dependiendo de la sensibilidad de la información y su relevancia para la gestión del caso, usted puede decidir que alguna información debería ser recolectada mientras que otra no debería recogerse. Precisaré crear un plan sobre cómo mitigar los riesgos que los niños/niñas y sus familias podrían experimentar si la confidencialidad se rompe o la información colectada es tomada o robada. Los protocolos sobre la protección de datos y de compartir información de su agencia deberían incluir planes sobre cómo manipular datos en caso de evacuación, inclusive sobre dónde mover o destruir los documentos más sensibles.
- *Existen consecuencias potenciales no intencionales a consecuencia de proporcionar una la gestión de casos particular, especialmente donde no existen servicios de referencia.* El registro, la documentación y llamar la atención a personas o grupos particulares puede aumentar los riesgos de protección. Estos servicios puede además crear un “factor de atracción” que lleva por ejemplo a la separación familiar inclusive trans-fronteriza donde existe la percepción de que los niños/niñas podrían tener acceso a un mejor cuidado o servicios si caen dentro de la categoría de vulnerabilidad de niños no acompañados o separados atendidos por su programa. Esto deberá considerarse y mitigarse de acuerdo con el principio de no dañar.
- *Riesgo para los trabajadores sociales* Los administradores de agencias que implementan la gestión de casos, inclusive los gobiernos, deberán incluir formación de protección y seguridad para el personal y asegurarse de la implementación de las políticas de seguridad y protección. Estas pueden incluir asegurarse que el personal no vaya de visita a su hogar solo, estableciendo verificaciones en las políticas, y otros procedimientos para reducir el riesgo a la seguridad del trabajador social. La sensibilidad cultural y la toma de conciencia sobre cualquier tensión existente debería además ser enfatizada en el formación del trabajador social dado que contribuye a su aceptación dentro de las comunidades y a la seguridad y neutralidad general del personal y la agencia.

POBLACIÓN VULNERABLE

Precisará determinar el tamaño de la población afectada que está en riesgo y quién está disponible para responder a sus necesidades. Las evaluaciones de las necesidades rápidas en emergencias, los ejercicios de esquematización del sistema de protección de la infancia, así como los datos de registro de la agencia pueden servir de indicación acerca de las vulnerabilidades y riesgos para los niños/niñas en una ubicación dada.

19. Directrices para Financiación en el caso de emergencias: Deben ser autorizadas de forma fácil y administradas de modo local para servir a su propósito; deben colocarse en subsidios; deben tener algún tipo de límite (Ej. conectados con el plan del caso o para cuestiones de emergencia clave); deben ser explicadas claramente al cliente por cuestiones de transparencia y para minimizar las expectativas de mayor apoyo a intervalos regulares. No deben ser regulares o continuas, o vistas como que son el propósito del trabajo social dado que esto puede distorsionar la relación.



DISTINGUIR ENTRE RIESGO Y VULNERABILIDAD

Recuerde, la vulnerabilidad y el riesgo no son la misma cosa, aunque están relacionados.

La **Vulnerabilidad** se refiere a los factores físicos, sociales, económicos y medioambientales que aumentan la susceptibilidad del niño/niña con respecto a preocupaciones de protección y a otras amenazas y dificultades.

Los factores de vulnerabilidad podrían incluir: desplazamientos, falta de cuidado parental (niños/niñas no acompañados/as), discapacidades, o asociación con las fuerzas armadas y grupos armados.

El **Riesgo** se refiere a la probabilidad de que el daño o una violación a la protección ocurran. Los riesgos consideran la probabilidad de amenazas internas y externas que ocurren en combinación con vulnerabilidades existentes y que son mitigadas por los factores de protección.

La evaluación del riesgo deberá considerar de modo cuidadoso toda la situación del niño/niña: no tan solo su identificación con una lista de indicadores en base a una lista de comprobación. Esto se analiza en mayor detalle en la Sección 3.

TIPOS DE INTERVENCIÓN

En la determinación de la función de la agencia y del foco de su programa de protección de la infancia y servicios de la gestión de casos dentro del sistema de protección de la infancia más amplio, las intervenciones que usted busca proporcionar no deberían solamente coincidir en las necesidades de la población que se atiende, sino que además ser coordinadas con y no duplicar otros servicios que se proveen. Por ejemplo, un aspecto clave de establecer un programa de protección de la infancia donde existen altas tasas de violencia en base al género involucrará trabajar con el sector de la salud, y cualquier procedimiento de la gestión de casos que se precise tomar en cuenta.

ESTRATEGIA DE SALIDA

En base a su análisis de tanto el contexto externo en el que usted trabaja, y su capacidad interna para involucrarse en la gestión de casos, usted puede decidir: si la gestión de casos es adecuada, si es posible al momento real en el que los servicios y el apoyo están disponibles; quién está en la mejor posición de brindarla; el apoyo que se precisa; y los papeles y responsabilidades de su respuesta programada.

Muchos programas involucran la gestión de casos, o elementos del enfoque. Como se ha dicho antes, antes de comenzar a implementar sus propios procedimientos de gestión de casos, usted debería primero explorar las formas de fortalecer los procedimientos existentes y el sistema de protección de la infancia, siempre que sea posible.

Usted también necesita decidir y planificar cómo va a retirarse/aplicar la transición y cuál será el legado que va a dejar. Algo muy ambicioso, con un uso intensivo de los recursos o que no “encaja” dentro del contexto actual probablemente no sea sostenible. Los gobiernos, otras agencias, comunidades y familias pueden tener ideas irreales sobre el periodo de participación de su agencia en el país.

Dado que los recursos normalmente disponibles para la protección de la infancia son limitados, estos deberán ser usados del modo más efectivo. Esto también lo protege para que estos recursos no sean desviados en apoyo de procedimientos que no son adecuados o viables en el largo plazo.

Con el programa de protección de la infancia en general, cuando planifique la respuesta de gestión de su caso, también precisa comenzar a planificar su estrategia de salida, y conversar con los partícipes clave y asociados acerca de lo que esto significa.

A nivel de personas, se deberá considerar cuidadosamente cómo se dará la transición / transferencia de casos que todavía están involucrados en sus servicios de gestión de casos según usted se retira. Esto es importante para asegurarse de que los niños/niñas recibirán el cuidado y la protección que precisan, y a los que tienen derecho, y para que no sean dañados sin intención alguna a través del proceso de cierre de la respuesta.

ACTIVIDADES SUPLEMENTARIAS COMO ALTERNATIVAS AL ESTABLECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CASO

Como se mencionó antes, aunque a menudo se recomienda la gestión de casos como parte de los sistemas de protección de la infancia nacionales, y debería ser considerada como un enfoque posible en crisis humanitarias, no siempre sería posible o adecuado para las agencias de protección de la infancia no estatutarias el desarrollo e implementación de procedimientos y procesos de gestión de casos por una gama de motivos.

Cuando sea el caso o cuando su propia agencia no tenga recursos para implementar una respuesta de gestión de casos, usted todavía puede contribuir a la gestión del caso mediante:

- La proporción de la construcción, apoyo y supervisión de la capacidad especialista
- El apoyo al desarrollo de procedimientos y protocolos
- La facilitación de la cooperación y colaboración interagencial a través de las reuniones de la red y de coordinación.

Cuando decida su mejor curso de acción, usted debería priorizar el fortalecimiento de los sistemas existentes (en vez de construir sistemas nuevos o paralelos) y el principio de no dañar. Las siguientes consideraciones contextuales pueden además informarle en su toma de decisiones:

- La gestión de casos aplica a niños/niñas particulares. En situaciones cuando las necesidades básicas de la población completa no se cumplen, no se pueden abrir casos particulares para cada niño/niña. Se requerirá de programas de bienestar social más amplios para responder a la escala de necesidad.
- En contextos donde procesos y capacidades de gestión de casos más graves ya existen, sería valioso proporcionar capacitación a los trabajadores sociales existentes sobre protección de la infancia para permitirles desarrollar aún más sus capacidades y responder mejor a los casos de protección de la infancia en situaciones de emergencia y no emergencia.
- En contextos con un marco estatutario débil o no existente de protección de la infancia, y donde la capacidad de protección de la infancia es limitada, podría ser más adecuado comenzar con la programación de la protección de la infancia con base en la comunidad y el desarrollo de la capacidad de las autoridades, que pueden liderar el desarrollo del sistema de protección de la infancia más tarde y con procesos de gestión de casos a la medida del contexto.
- La naturaleza y escala de las cuestiones de protección de la infancia en contextos humanitarios puede ser sobrecogedora, de forma tal que no podría ser posible implementar un proceso de gestión de casos que aborde todas las necesidades de protección de la infancia de una sola vez. En estos contextos, podría ser adecuado desarrollar un procedimiento de gestión de casos que se centre en cuestiones específicas inicialmente (Ej. urgentes, cuestiones relacionadas con emergencias como la separación familiar o liberación de las fuerzas o grupos armados). Esto puede usarse luego como un bloque de construcción para desarrollar un servicio de gestión de casos más integrador durante el tiempo que se aborde la amplia gama de cuestiones de protección de la infancia.



- La gestión de casos puede además ser usada como un enfoque dentro de la prevención o de los programas de intervención temprana. Esto puede implicar que los niños/niñas en su carga de casos sean identificados sobre las bases de la vulnerabilidad, en vez del nivel de riesgo o daño real.
- En contextos donde el acceso a las comunidades afectadas sea limitado por la seguridad o logística, la gestión de casos podría no ser una intervención posible. En estos contextos, podría ser adecuado esquematizar los servicios disponibles y desarrollar rutas de referencia, despertar la conciencia en comunidades de servicios disponibles y cómo acceder a ellos, entrenar a puntos de enlace comunitarios sobre cuestiones de protección de la infancia y respuestas adecuadas, y proporcionar apoyo financiero y/o logístico a niños/niñas particulares y familias para facilitar su acceso a los servicios. Si bien dichas intervenciones carecen del control de los casos individuales y de la rendición de cuentas necesaria a ser consideradas en la gestión de casos, podrían crear los bloques de construcción sobre los cuales un servicio de gestión de casos podría desarrollarse en un punto posterior cuando las limitaciones a la seguridad y logística hayan sido abordadas.
- Podrían existir situaciones en las que es adecuado establecer un sistema de gestión de casos separado de los servicios formales de la gestión de casos porque existen riesgos para los niños/niñas de compartir su información con las autoridades del estado. Esto es particularmente cierto en contextos humanitarios afectados por el conflicto, cuando el estado es parte del conflicto y la gestión de casos se requiere para abordar cuestiones de protección de la infancia (Ej. matar y herir, secuestro, reclutamiento, detención o violencia sexual) relacionados con el conflicto. Un sistema paralelo también es aplicable cuando el sistema formal o judicial toma un enfoque punitivo en materia de cuestiones de protección de la infancia como en el caso de la violencia sexual. En contextos como estos, se deberá prestar consideración adicional a la definición de la estrategia de salida, inclusive a la entrega y almacenamiento de la información sobre los niños/niñas, antes de iniciar un sistema de gestión de casos.

ELEMENTOS ESENCIALES DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE CASOS

Una vez que haya decidido que la gestión de casos es adecuada, precisará diseñar e implementarla dentro de su programa.

Se deberán considerar cuatro temas clave:

- Criterios de vulnerabilidad para registrar a los niños/niñas
- Recursos humanos y capacidades y competencias del personal
- Sistemas de gestión de la información
- Prácticas de trabajo seguro

Cada procedimiento de la gestión de casos debería tener un conjunto de “directrices operacionales” que sean específicamente preparadas a la medida del contexto.

VULNERABILIDAD, RIESGO Y CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Dependiendo de la escala del programa y de la extensión con la cual los servicios de gestión de casos se usen, precisará desarrollar criterios de vulnerabilidad para identificar y tener por destinatarios a los niños/niñas que *podrían* precisar de protección.

La vulnerabilidad depende del contexto, el hecho de que un niño/niña caiga dentro de una categoría en particular (por ejemplo si tiene una discapacidad) no significa que sea necesariamente vulnerable. Depende de la situación de cada niño/niña en particular. Usted debería desarrollar los criterios de vulnerabilidad que reflejan el contexto y las limitaciones de su programa así como su experiencia y capacidad (vea más ejemplos de criterios de vulnerabilidad en la sección recursos). En base a definiciones que ya existen, usted debería consultar con los niños/niñas, sus familias, líderes de la comunidad y aquellos que trabajan con los niños/niñas para acordar criterios compartidos para definir quién es un niño/niña vulnerable en un contexto dado.

Si los criterios de vulnerabilidad no son definidos, se arriesga a:

- Perderse/No llegar a niños/niñas que están en un mayor riesgo.
- Crear confusión en la comunidad con respecto al propósito de la gestión de casos.
- Enfrentar cargas de casos altas y el posible agotamiento del personal.
- La implementación de un programa que no sea adecuado para las necesidades específicas de los niños/niñas y/o sobrepasar los límites de su respuesta.

Los criterios de vulnerabilidad ayudan a detectar casos en situaciones en las cuales existen grandes números de niños/niñas que requieren de apoyo y es una herramienta de evaluación inicial que ayuda a diferenciar e identificar casos que podrían ser de necesidad urgente. Antes de definir los criterios de vulnerabilidad, se debería realizar un análisis para analizar cuáles niños/niñas están experimentando o están en riesgo de experimentar daño dentro de su contexto y deberían tomarse en cuenta varios factores en relación con el niño/niña, como la edad, sexo y discapacidad entre otros.²⁰

Los criterios de vulnerabilidad deberían ser:

20. CPMS, Definición de Vulnerabilidad, Norma 15, página 139.



- *Detallados*: enuncie claramente las categorías de vulnerabilidad que necesitan de intervención. Esto puede incluir a otras vulnerabilidades y riesgos relacionados con el sector (Ej. salud, refugio) así como a las vulnerabilidades y riesgos de protección de la infancia.
- *Transparentes*: desarrollar los criterios con la participación de los niños/niñas afectados/as, sus familias y comunidades.
- *Realistas*: base los criterios en su análisis de las necesidades de protección de la infancia en el contexto, cuáles son las necesidades que tiene por objetivo abordar y cómo, los riesgos que pueden estar involucrados en la respuesta, y sus recursos disponibles para responder.

Debería compartir sus criterios de vulnerabilidad con otros actores de protección de la infancia para asegurarse de que están concientes de su tratamiento objetivo de la población vulnerable y cómo su plan puede manejar la carga del caso. Dado el entorno cambiante, y las dinámicas de la protección en entornos humanitarios, vale la pena conducir una revisión periódica de los criterios.

NIVELES DE RIESGO

Como se mencionó antes, los factores de vulnerabilidad no indican necesariamente un nivel específico de riesgo, y el personal de la gestión de casos deberá poder evaluar la situación completa del niño/niña para evaluar los niveles de riesgo actuales. El personal de la gestión de casos de protección de la infancia debería entender el riesgo y su naturaleza acumulativa para otorgar prioridad entre casos que precisan de intervenciones más y menos intensas.

NIVELES DE RIESGO TÍPICOS:

RIESGO ALTO: El niño/niña necesita atención médica urgente, es probable que esté sufriendo daño grave o esté herido, o esté sujeto a abuso sexual inmediato y continuo, o esté permanentemente discapacitado, sea víctima del tráfico o muera si se lo deja en las circunstancias actuales sin la intervención de protección.

RIESGO MEDIO: Un niño/niña que probablemente sufra algún grado de daño sin un plan de intervención de protección efectivo. Se garantiza la intervención. Sin embargo, no existe evidencia de que el niño/niña esté en riesgo inminente de lesión o muerte.

RIESGO BAJO: El hogar es seguro para los niños/niñas. Sin embargo, existen cuestiones potenciales de que un niño/niña esté en riesgo si no se brindan los servicios para prevenir la necesidad de intervención de protección.

El riesgo además precisa ser considerado en relación con el daño al niño/niña en el corto, medio, largo e inmediato plazo. Por ejemplo, algunas formas de abuso, como el abuso emocional, tienen un impacto menor en el corto y medio plazo, pero en el largo plazo puede ser extremadamente dañino para los niños/niñas.

Dentro de los procedimientos de gestión de casos resulta esencial identificar cómo se miden y se evalúan el riesgo y las expectativas en términos de periodos de acción. El desarrollo de estas directrices con su personal ayudará a crear un sentido de propiedad (por lo que es más probable que se las siga) y se compartirá un entendimiento de todo el equipo, aumentando la consistencia del enfoque. Esto se analiza en mayor detalle en la Sección 3.

RECURSOS HUMANOS

Una buena práctica de gestión de casos es apuntalada por personal bien supervisado, experimentado, formado, y siempre que sea posible, calificado que tenga el tiempo y los recursos para llevar a cabo su trabajo.

Número de personal / proporción de niños/niñas por personal

Los trabajadores sociales deben tener una carga de trabajo razonable, que refleje sus competencias y capacidades. El CPMS establece que el número de casos asignados a cada trabajador social no debería ser de más de 25. Sin embargo, esto necesitará considerarse de acuerdo con el programa específico que se está implementando dado que en algunos casos estos serían más de los que pueden manejarse. Los factores a considerar incluyen:

- ➔ *Referencias:* ¿Son sus trabajadores sociales responsables de proporcionar servicios en los hogares o sólo realizan y proceden al seguimiento de las referencias realizadas?
- *Responsabilidades:* ¿Cuál es el ámbito de responsabilidades del trabajador social (Ej. son responsables de otras tareas como los enlaces comunitarios)?
- *Complejidad:* ¿Cuál es el nivel de complejidad de las evaluaciones o intervenciones realizadas? Note que diferentes cuadros de personal podrían requerir manejar diferentes niveles de complejidad y tener diferentes tipos de cargas de trabajo.
- *Responsabilidades administrativas:* ¿Tienen los trabajadores de casos responsabilidades administrativas significativas? ¿Existe personal de para introducir datos en el sistema de gestión de información electrónico o de soporte administrativo disponible y acceso a la tecnología?

Los supervisores o administradores deben revisar la carga de casos de trabajadores particulares para asegurarse que se manejable al menos una vez cada dos semanas. Ante el comienzo de una emergencia, existe presión extrema para escalar y alcanzar una carga de trabajo más grande. Si tiene una política existente de cupos de cargas de trabajo, usted deberá revisar la misma para determinar cómo aumentar la carga de trabajo impactará en el programa y en el personal, y en los recursos humanos y financieros requeridos en apoyo de un programa ampliado.

Capacidades y competencias del personal

Cuando implementa una gestión de casos - ya sea que usted esté trabajando con una agencia del gobierno o no gubernamental - debe asegurarse que su personal tenga las capacidades y competencias para llevar a cabo las intervenciones de la gestión del caso de forma segura y profesional.

Las evaluaciones de las capacidades y competencias del personal deberán ocurrir como parte de los procesos de reclutamiento. Se adjunta un marco de trabajo de capacidades y competencias a estas directrices que puede usarse para guiar el reclutamiento y la formación de supervisores y trabajadores sociales.

Cualificaciones de los trabajadores sociales

Los trabajadores sociales y supervisores deberían tener, como mínimo, experiencia previa de trabajo con niños/niñas al igual que cualificaciones en el trabajo social adecuadas (título/diploma/certificado). En países donde los programas y cualificaciones de trabajo social no estén disponibles, la promoción y defensa con el gobierno para introducir dichos programas de estudio es vital como parte de la respuesta programática. Debería tomarse en cuenta que en algunos contextos, la experiencia puede ser más valiosa que las cualificaciones, entonces tener un trabajador social con 15 años de experiencia en el trabajo con niños/niñas y familias pero sin título puede ser mejor que tener un graduado reciente con una cualificación en trabajo social pero con poca a nada de experiencia en el trabajo con los niños/niñas.



En algunos países, existe un sistema que regula quien puede practicar ciertos tipos de funciones de trabajo social formal, a veces se hace referencia a estos como “servicios estatutarios”²¹ (por ejemplo, la representación de casos ante los tribunales). Esto puede involucrar a sistemas de formación y cualificación. Se recomienda que donde existan dichos sistemas, los mismos sean hechos obligatorios a través de la reglamentación o el uso de licencias. Donde existan normas o reglamentos sobre cualificaciones, usted debería buscar asegurarse que su personal esté cualificado al menos en este nivel.

El reclutamiento de personal cualificado por agencias de ayuda internacional involucradas en el trabajo de gestión de casos no debería resultar en la pérdida de personal cualificado de las agencias del gobierno en el largo plazo. El número de personal de protección de la infancia que deja un trabajo en el gobierno para unirse a una organización internacional debería disminuir con el tiempo si se proporciona el apoyo adecuado para construir un sistema de protección de la infancia a nivel nacional.

Formación

Antes de comenzar con las actividades de desarrollo de la capacidad, usted debe conducir una evaluación de las actitudes, habilidades y conocimientos del personal para direccionar iniciativas de desarrollo de capacidades de modo adecuado. En muchos casos, el personal precisará de formación inicial sobre la base de áreas del conocimiento, como el desarrollo del niño/niña y las evaluaciones de riesgos.

El desarrollo de la capacidad es más que tan solo el formación inicial. El personal además necesita tener la oportunidad de formación y tutoría continua/actualizada. La práctica y la tutoría son reconocidas como una forma importante de aprender y aplicar la enseñanza y de desarrollar habilidades y competencias. Esto puede llevarse a cabo en un número de formas: a través de la supervisión, con el apoyo técnico dentro del equipo, desde fuera o con los pares. Sin embargo, debe ser llevada a cabo por alguien que en sí tenga una experiencia substantiva en protección de la infancia y gestión de casos, de otra forma los elementos clave del conocimiento pueden no enseñarse.

Dependiendo de los papeles que desempeñan los trabajadores sociales, estos pueden requerir de formación adicional sobre otros servicios que pueden proporcionarse directamente como parte de la gestión de casos, como el apoyo psicosocial y la mediación familiar. También pueden precisar formación sobre necesidades específicas de protección de la infancia como de respuesta a los casos de violencia sexual. Estas cuestiones más temáticas pueden ser exploradas a través de un programa de formación continuo que ayuda al desarrollo de los conocimientos y habilidades.

Ante la formación del personal, usted debería diferenciar entre los distintos papeles y responsabilidades y adaptar el formación en consecuencia. Puede requerirse formación adicional para administradores y supervisores acerca de responsabilidades como la supervisión y sobre cómo representar a su organización en reuniones de coordinación.

Supervisión

Todos los trabajadores sociales deberían de contar con supervisión: tanto informal como más estructurada. La supervisión sirve de apoyo a la competencia y a la práctica técnica, alienta la reflexión, promueve el bienestar y permite el monitoreo efectivo y de apoyo al trabajo del caso. Cuando planifique participar en la gestión de casos, usted debería considerar la proporción de casos por trabajador social por supervisor, para determinar el número de supervisores necesarios para una supervisión adecuada (Ej. 1 supervisor cada 5-6 trabajadores sociales).

21. Las funciones estatutarias son tareas llevadas a cabo dentro del marco legal, como la toma de decisiones alrededor de colocaciones o remociones de cuidado, el procesamiento real de las colocaciones en cuidado o adopciones a través de las cortes, informando a las cortes sobre decisiones con respecto a dónde vive un niño/niña.

También precisa considerar si se cuenta con el conocimiento y las capacidades requeridas para la supervisión de la gestión de casos. Por ejemplo, a menudo los administradores esperan supervisar al personal, pero no tienen el conocimiento técnico sobre la protección de la infancia y la gestión de casos dado que han sido reclutados por sus capacidades para la administración de programas. Además, el personal puede no desear involucrarse en la supervisión con los administradores si ellos creen que afectará su informe anual. En estos casos, alguna otra persona que no sea el administrador directo podría facilitar la supervisión de trabajadores sociales particulares y su práctica. Este debe ser un colega adecuado y con experiencia (no necesariamente alguien con más antigüedad), o alguien de otra agencia/consultoría.

La función y propósito de la supervisión en la gestión de casos es:²²

1. *Supervisión de casos individuales y práctica profesional (supervisión clínica):* Involucra la reunión rutinaria del supervisor con el trabajador social para ayudarlo a encontrar soluciones a los desafíos de los casos; permite la reflexión y el aprendizaje desde la práctica para identificar necesidades de desarrollo profesional y el desarrollo de la capacidad de los trabajadores sociales de forma continua. Además apoya monitorear cómo se manejan casos difíciles y los cambios en la situación del niño/niña.
2. *Apoyo al bienestar personal:* La supervisión es una oportunidad para buscar y recibir apoyo emocional para prevenir y responder a impactos negativos en los trabajadores sociales que resulten de la exposición a casos (Ej. agotamiento). Las estrategias de cuidado personal deberían ser además promovidas a través de la supervisión asegurando que los trabajadores sociales tengan las capacidades y técnicas de abordaje adecuadas.
3. *Apoyo a procesos más amplios:* Puede incluir los desafíos operativos que el supervisor puede elevar a la administración para su resolución. También puede brindar apoyo a la mediación de estas cuestiones (donde el supervisor actúa como un puente entre el miembro de personal particular y la organización).

Los trabajadores sociales también pueden ser supervisados en un entorno grupal (con el supervisor que facilita el análisis entre los trabajadores sociales). Esta puede ser una forma efectiva de desarrollar habilidades, compartir experiencias y llevar cohesión a un equipo.

Otra función importante en apoyo del trabajo del personal es la gestión. Esta tiene menos que ver con la calidad y el contenido del trabajo del caso pero está más asociada con el desempeño del trabajador social en relación con su trabajo. Es diferente de la supervisión del trabajo del caso, donde el foco está en lo que sucede para el niño/niña en vez de las actividades del trabajador (aunque existe una conexión). La gestión de la supervisión trata de conocer lo que un equipo o persona está haciendo para asegurarse que los procesos estén bien administrados y que los programas sean exitosos. Esto puede incluir la gestión del desempeño del personal en particular, inclusive la eficiencia y rendición de cuentas.

La inclusión de dichas funciones como parte de la supervisión de la gestión de casos es difícil de lograr de forma equilibrada y precisa de mucha habilidad para asegurarse que sea facilitada de modo adecuado. Por este motivo, se desalienta firmemente. Si los dos procesos son combinados, será necesario asegurarse que la supervisión del desempeño de funciones de los trabajadores no domine y afecte negativamente la supervisión de la gestión de casos individuales.

El personal en todos los niveles deberá ser supervisado, inclusive los administradores y supervisores en sí. Si los procesos se diseñan de forma tal que el personal sea alentado y apoyado a reflejarse en su práctica, se alentará más probablemente una cultura de apertura y transparencia, concluyendo en mejores resultados para los niños/niñas.

22. Adaptado de Carpenter J., Webb, C. y Coomber, C. (2012) Effective supervision in social work and social care, Social Care Institute for Excellence Research Briefing 43.



La confidencialidad deberá además ser aplicada a la supervisión para reducir el riesgo de que la información sea compartida de forma que se violen los principios de las directrices y la confidencialidad. Si los trabajadores sociales tienen un espacio físico para analizar y buscar asesoría con respecto a casos difíciles de forma confidencial, esto reducirá el riesgo de violación de los compromisos de confidencialidad para con el niño/niña.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Ante el establecimiento de un servicio de gestión de casos, resulta imperativo contar con un sistema seguro y confidencial para recolectar, almacenar y compartir información. Usted deberá asegurarse de que todo el personal comprenda y cumpla con los protocolos de gestión de información inclusive con los procesos de documentación adecuados, de toma de registros, de acceso y uso de la base de datos, y de compartir información con otros.

Documentación

La documentación es el proceso de coleccionar y almacenar información específica para niños/niñas y familias en particular, inclusive información que el niño/niña y la familia proporcionan directamente así como cualquier información recolectada indirectamente. También incluye cualquier nota realizada por los trabajadores sociales en relación con un niño/niña.

IMPORTANCIA DE LOS EXPEDIENTES Y REGISTROS

Si bien los departamentos de los gobiernos o las agencias internacionales pueden coleccionar y almacenar información, lo hacen de parte de los niños/niñas y las familias. Esta información pertenece a los niños/niñas y a las familias respectivas y éstas tienen derecho a ver los expedientes de sus casos.

Será necesario hacerlo de modo sensible, dado que esto puede ser incómodo para el niño/niña. Podría ser necesario revisar los expedientes para asegurarse de que no se viole la confidencialidad de otros mencionados en los expedientes.

Los trabajadores sociales, las agencias y los departamentos del gobierno son los custodios de la información del niño/niña y tienen la responsabilidad de protegerla de parte del niño/niña.

Se alienta a que los trabajadores sociales escriban notas del caso y completen otra documentación (como formularios) con cuidado y exactitud, en base a la realidad y el juicio profesional, evitando un lenguaje que sea despectivo u ofensivo, o que se base en sus prejuicios y opiniones personales en vez de en su profesionalidad. La información recolectada sobre los niños/niñas pertenece a los niños/niñas, y éstos deben tener acceso a su revisión y lectura en cualquier momento como parte de su participación significativa.

La documentación facilita una implementación precisa y responsable de los pasos de la gestión de casos. Un buen mantenimiento de los registros es una responsabilidad profesional y ética, y en algunos países hasta una obligación legal.

El desarrollo y el uso de formularios de la gestión de casos apoyan al proceso de documentación. Cuando sea posible los formularios deberán ser estandarizados dentro y en toda las agencias y sectores dado que esto ayuda a asegurar la uniformidad de la documentación de toda la carga de trabajo de la agencia y facilita compartir información de modo más efectivo. Un sub-producto de los datos estándar es que pueden ser añadidos (o disgregados) para poder rastrear tendencias, lo que luego puede ser usado en apoyo de la planificación y toma de decisiones con respecto a los servicios y prioridades futuras.

En los anexos a estas directrices, se proporcionan varios ejemplos de formularios y herramientas de gestión de casos estándar, que pueden ser adaptadas a su contexto. Sepa que existe una gran tentación de desarrollar formularios complejos, que recogen enormes cantidades de datos pero que en realidad hacen poco por proteger a los niños/niñas. Un conjunto complicado de formularios con listas de comprobación no es un sustituto de formularios más simples que sean bien entendidos por los trabajadores con la capacidad de poder realizar juicios profesionales.

Si el gobierno tiene sus propios formularios de gestión de casos, otras agencias deberían usar los mismos formularios o asegurarse de que sus formularios estén adecuadamente relacionados con aquellos del gobierno. Si se desarrollan formularios estándar, o los formularios existentes debieran ser armonizados, esto debería ser realizado a través de un proceso de consulta tan rápido como sea posible y no debería retrasarse el proceso de registro de los niños/niñas en riesgo.

Cómo mantener los registros

Los registros deberán mantenerse de forma confidencial y en línea con la ética, la ley y los principios confidenciales (consulte la Sección 1).

Como mínimo, debería existir:

- Un expediente de caso separado para cada niño/niña que esté bien organizado con la información clave presentada de modo estándar, estructurada;
- Un código (que no identifique al niño/niña) asignado a cada expediente de caso y marcado en la parte delantera del expediente de caso (los nombres no deberían ser registrados en el frente de los expedientes del caso). Esto sirve de apoyo a la confidencialidad y al seguimiento de los casos particulares. Una lista que relacione los códigos de expedientes del caso con los nombres de los niños/niñas que se deberá guardar en una ubicación diferente de aquella en la que se guardan los expedientes. Este código puede además usarse cuando se guardan documentos en Word y se envían correos electrónicos relacionados con el caso.
- Un registro actualizado de expedientes para cada actividad que tenga lugar. Este puede ser o bien un contacto directo, como cuando se visita a la familia o indirecto, por ejemplo, si el maestro llama a alguien a la oficina a conversar sobre cómo van las cosas en el colegio.
- Una sección separada de cada expediente marcada “estrictamente confidencial” deberá ser usada para almacenar información que es particularmente sensible y no puede ser compartida con ciertos actores.

Además, los expedientes deberán guardarse en una ubicación segura, con acceso restringido, como un gabinete con llave y debería haber un sistema de expediente por separado para expedientes altamente sensibles e instrucciones para destruir los expedientes en el evento de una evacuación. Las auditorías de expedientes del caso pueden usarse para verificar incumplimientos de la protección de datos y de los protocolos para compartir información.

Bases de datos²³

Como parte de su evaluación del contexto de gestión de casos, usted debería identificar las bases de datos de la gestión de casos que ya están en funcionamiento dentro de su propia agencia, y otras agencias en el país y explorar opciones para el uso de la misma base de datos o conectarse con ella.

23. Existen muchas bases de datos de registro de casos y de gestión de casos que pertenecen a diferentes organizaciones. Algunas de estas bases de datos apoyan al registro mientras que otras apoyan a la gestión de casos completos (Ej. IA CP MAS y Pillango de Tdh). Estos no deben confundirse con sistemas de informes incidentales como el de la base de datos de GBV IMS o MRM.



Es importante distinguir entre las bases de datos de registro (para mantener datos básicos de incidentes únicamente) y las bases de datos de gestión de casos (para documentar y gestionar el flujo de información de casos). Donde las bases de datos se usen para la gestión de casos, deberían:

- ➔ Adaptarse al proceso de la gestión de casos.
- ➔ Permitir marcos de tiempo para que se establezcan y rastreen casos individuales
- ➔ Harmonizadas a través del uso de formularios estándar para permitir estadísticas en común a ser generadas y facilitar referencias interagenciales.
- ➔ Admitir la gestión de cargas de casos a través de la revisión de la carga de casos con asignación de casos a trabajadores sociales individuales.
- ➔ Contar con el apoyo adecuado por personal técnico de entrada de datos y de gestión de datos con las habilidades correspondientes. El número de personal técnico de entrada de datos a menudo depende de la capacidad del personal de usar computadoras y tecnología.²⁴ El personal técnico de entrada de datos debería ser integrado por completo al equipo de protección de la infancia e incluido en las actividades de formación y desarrollo de capacidades de protección de la infancia para asegurarse de que éstos comprendan las preocupaciones y los procesos de respuesta de protección de la infancia/cuestiones de confidencialidad.

El Sistema Interinstitucional de Gestión de la Información de Protección de la Infancia (IA CP IMS o simplemente IMS, Inter-Agency Child Protection Information Management System)

El Sistema Interinstitucional de Gestión de la Información de Protección de la Infancia (IA CP IMS) fue desarrollado en el 2005 a través de la cooperación del IRC, Save the Children UK y UNICEF. Desde entonces, ha atravesado varias fases de mejora y es utilizado por un amplio número de agencias y gobiernos en apoyo de su servicio de gestión de casos. Puede usarse en una variedad de programas de protección de la infancia en emergencias, entornos de recuperación temprana o desarrollo.

El IA CP IMS tiene cuatro componentes principales:

1. Un conjunto de formularios en papel estándar que pueden adaptarse o usarse como están;
2. Una base de datos electrónica en la cual se registra la información de los niños/niñas;
3. Protocolos para compartir información;
4. Protocolos de protección de datos;

Se puede proporcionar información sobre la personalización y uso del IA CP IMS y existe un manual disponible para todas las agencias. www.childprotectionims.org

Si bien la base de datos se recomienda cuando exista probablemente un alto volumen de casos a abordar con gran cantidad de información, las bases de datos no son la respuesta a todos los procedimientos de la gestión de casos. Lo que se necesita es un sistema para el registro de información, el seguimiento de los casos y las tareas. Esto además debe ser hecho a través de buenos registros en papel y una hoja Excel simple. Precisa recordar que la base de datos es una herramienta en apoyo de la gestión de casos, y no la gestión de casos en sí misma.

24. Una guía a groso modo indica que el personal de data entry con conocimientos de TI acabados debería ser responsable de aproximadamente 100 casos. Cuando los trabajadores sociales tienen buenas capacidades de TI, puede no ser necesario tener personal de data entry dedicado, en este caso, la proporción debería ser de 1:25 niños.

Protocolos de protección de datos

La protección de datos se relaciona con la protección de todos los datos personales recolectados, a través de entrevistas individuales o por otros medios, inclusive la recepción de datos secundarios de fuentes conocidas o desconocidas.

Las agencias involucradas en la gestión de casos deben desarrollar protocolos de protección de datos en base a los principios de confidencialidad y de “necesidad de conocer” con el objetivo último de salvaguardar el interés superior del niño/niña. Los protocolos de protección de datos sirven como guía sobre qué información recolectar; cómo se usará la información; y cómo se guardará la información. El tiempo durante el cual debe guardarse la información estará sujeto a las disposiciones legales dentro del país al igual que a las preocupaciones de protección específicas o a las cuestiones a las que se enfrentan los niños/niñas. En el caso de casos de adopción o situaciones de cuidado alternativo, la información precisa ser guardada mucho tiempo después del cierre del caso.

Protocolos para compartir información

Dado que agencias o departamentos de gobierno múltiples trabajan juntos para abordar las necesidades de los niños/niñas, a través de la provisión de servicios múltiples y pasos de referencia, resulta esencial además desarrollar protocolos para compartir información acordados, que definen la información que los niños/niñas deberían compartir, cuándo y con quién. Cómo se compartirá la información, de modo verbal, electrónico o a través de un sistema en papel, también precisa ser definido con procedimientos adecuados para asegurarse que la confidencialidad del niño/niña sea protegida y respetada en todo momento.

(Consulte la sección del apéndice por ejemplos de protección de datos y protocolos para compartir información).

PRÁCTICAS DE TRABAJO SEGURO

Procedimientos de salvaguarda del niño/niña

Todas las agencias deberían tener su propia política interna de protección de la infancia, que establezca qué pasos toman como organización para prevenir las amenazas a los niños/niñas desde dentro de la organización y además cómo responder a las preocupaciones con respecto a la protección de un niño/niña.

Como mínimo, su agencia debería tener códigos de conducta instrumentados para el personal, incluyendo las expectativas sobre la presentación de informes y de protocolos de protección de datos. Debe asegurarse que los trabajadores firmen estos compromisos y entiendan las implicancias de su trabajo.

Presentación obligatoria de informes

Cuando se establecen los procesos de gestión de casos, o en realidad en los programas de protección de la infancia más generales, usted debe asegurarse de que su agencia y personal comprendan las leyes y políticas de presentación obligatoria de informes, y cómo se practican y siguen las mismas. Esta información impactará de modo directo sobre cómo el trabajador social explica estas reglas y reglamentos al niño/niña y a la familia.

En algunos contextos, particularmente humanitarios, existen situaciones donde técnicamente, existe una ley de presentación obligatoria de informes, sin embargo la situación de seguridad es extremadamente inestable y/o peligrosa y seguir los requisitos legales de presentación de informes podría en realidad colocar a un niño/niña en un mayor riesgo de daño. En dichas situaciones, el interés superior del niño/niña deberá ser la consideración principal. Precisaré determinar a quién los miembros del personal deberían informar los casos que caen dentro de los requisitos obligatorios y la cadena de supervisión para la presentación de informes. Su agencia puede escoger realizar informes obligatorios de ciertas cuestiones de protección del niño/niña en línea con su política de protección/código de conducta del personal.



ETAPAS EN LA GESTIÓN DE CASOS



SECCIÓN 3

ETAPAS EN LA GESTIÓN DE CASOS

Esta sección examina los diferentes pasos que forman parte del proceso de gestión de casos en mayor detalle y los elementos clave a ser considerados. Tiene por destinatarios principales a los supervisores y a sus trabajadores sociales, es decir, aquellos que en realidad tienen contacto día a día con los niños/niñas y las familias. También será útil a los administradores, asesores y coordinadores que diseñan procedimientos de gestión de casos y son responsables de su implementación.

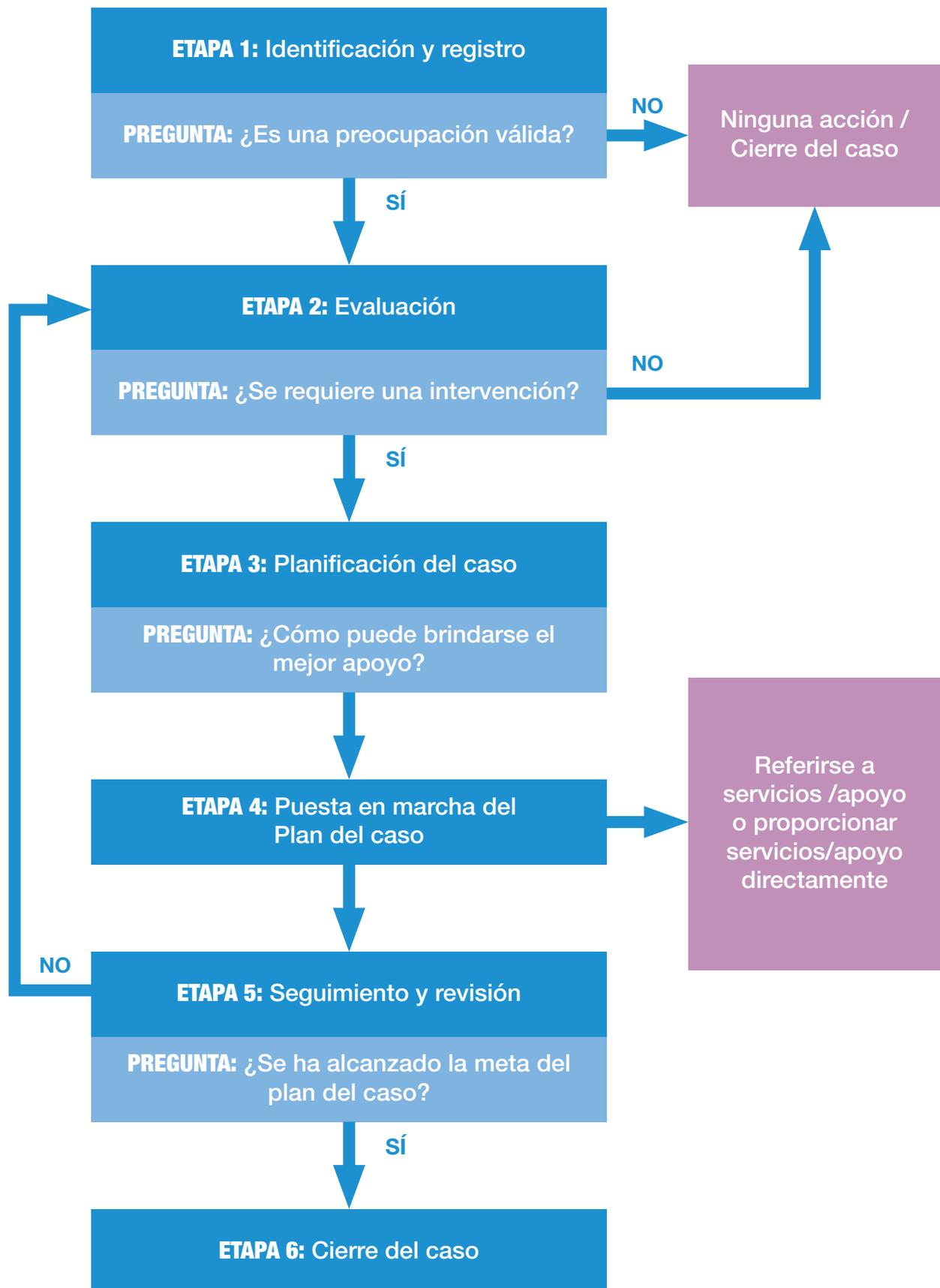
La gestión del caso generalmente sigue un ciclo para identificar y responder a las necesidades de niños/niñas vulnerables. Si bien no es siempre igual para la situación de cada niño/niña, el proceso de gestión de casos generalmente transita por las fases descritas debajo.²⁵

1. Identificación/Registro: *¿Quiénes son los niños/niñas que precisan ayuda?*
2. Evaluación (niveles de evaluación iniciales e integradores): *¿Cuáles son sus necesidades, tanto aquellas que requieren de acción inmediata como de las necesidades en el corto/largo plazo?*
3. Planificación del caso: *¿Qué debería hacerse para responder a las necesidades? ¿Necesitará el niño/niña de servicios directos o servicios provistos por otros actores (referencia)? ¿Qué metas/objetivos deberían ser alcanzados antes de cerrar el caso?*
4. Puesta en práctica del plan del caso: *Tomar las acciones necesarias para llevar a cabo el plan*
5. Seguimiento y revisión: *Verificar que el plan del caso del niño/niña está encaminado y continúa respondiendo a las necesidades del niño/niña y que la situación del niño/niña es estable.*
6. Cierre del caso

El diagrama²⁶ debajo resume las etapas de la gestión de casos. Recuerde que los pasos detallados aquí se incluyen para propósitos de información general, para proporcionar orientación. Deberá consultar sus propios protocolos de gestión de casos por orientación específica, como marcos de tiempo, niveles de riesgo y responsabilidades, en línea con el contexto en el que usted trabaja.

25. Note que la gestión de casos CPMS contiene 5 pasos dado que "Evaluación" y "Planificación del caso" se combinan en un solo paso. En estas directrices, estos dos aspectos de la gestión de casos se presentan como pasos separados.

26. Adaptado de Tdh. Case Management Handbook for Child Protection Workers 2013 (borrador)

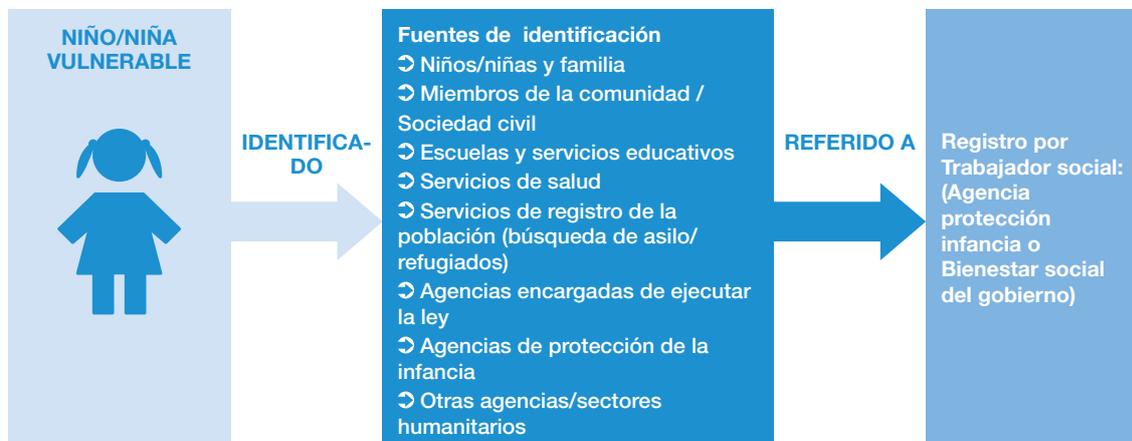


■ ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

Los niños/niñas dañados o en riesgo de sufrir daño pueden ser identificados por medio de una variedad de fuentes como los miembros de la comunidad, los comités de protección de la infancia, las autoridades del gobierno, los que buscan asilo y los procesos de registro de refugiados, la auto-referencia (por el niño/niña o la familia) y otras agencias que proporcionan servicios, o el personal en los programas de protección de la infancia. Para asegurarse que los niños/niñas vulnerables sean adecuadamente identificados, deberá trabajar con las comunidades para que ellas sean conscientes y sepan cómo identificar a los niños/niñas y sus vulnerabilidades y fortalezas.

Una vez que los niños/niñas han sido identificados, deben ser referidos a una agencia de protección de la infancia o punto de enlace en la comunidad. Esta persona revisará y verificará que estos casos cumplan con los criterios de vulnerabilidad acordados para su programa de protección de la infancia. Si usted recibe muchos casos (es decir, identificados desde otros recursos y referidos a su programa) que no cumplen con los criterios de elegibilidad, usted no será capaz de responder a todos adecuadamente. Si esto sucede, será importante que sepa de otros servicios a los que pueda referir al niño/niña de inmediato, o proporcione al niño/niña y a la familia con información sobre con quién deber ir en búsqueda de apoyo.

Brinde retroalimentación a otras agencias que identifican o refieren a niños/niñas que estén fuera de los criterios de su programa y además mantenga a los administradores del programa informados para que puedan tomarse decisiones en el caso de que los criterios precisen ser re-evaluados.



Una vez que un niño/niña ha sido identificado y referido a la agencia correcta de protección de la infancia, el niño/niña debe estar registrado con dicha agencia. La información básica clave debería ser obtenida durante el proceso de registro, usando un formato estándar acordado como parte de los procedimientos de la gestión de casos. Este probablemente incluya:

- ↳ nombre, edad y sexo del niño/niña²⁷
- ↳ con quién vive/se queda (de quedarse con alguien) el niño/niña
- ↳ dónde se queda el niño/niña en la actualidad y detalles de contacto
- ↳ fecha y ubicación dónde se lo registró
- ↳ preocupaciones/necesidades de protección iniciales

²⁷ En algunas situaciones, se acepta que el género de los niños/niñas no concuerde con su sexo biológico, como en el caso de niños/niñas transgénero o intersexo. Si este es el caso, sería más correcto preguntar el género de los niños/niñas en vez de en su sexo.

En este momento, el niño/niña debería ser asignado a un número de caso en particular para evitar su confusión con otros niños/niñas, facilitar la recuperación de los registros de modo más fácil y asegurarse la confidencialidad.

ESTUDIO DE CASO: Identificación

Es crítico que todos los actores estén alerta ante niños/niñas que podrían estar en riesgo de abuso, o que estén sufriendo de abuso, y realicen referencias a las Unidades de Protección de la Infancia para asegurarse de que los niños/niñas sean protegidos de modo adecuado.

El siguiente caso ilustra cómo un niño en riesgo fue identificado, y cómo varios actores trabajaron en conjunto para asegurarse de que el niño fue protegido y que se le brindase a la familia el apoyo necesario para que permaneciesen juntos. Además muestra cómo el niño fue instrumental en la protección de otro niño y destaca cómo los niños/niñas pueden jugar un papel clave en su propia protección.

Antecedentes del caso:

K tenía 13 años de edad, y vivía con su madre y tres hermanas. El padre de K había estado trabajando en un país vecino durante cinco años. Cuando volvió a casa, solía abusar de la madre de K frecuentemente en frente de los niños, siguiendo los movimientos de su esposa, y gastando todo el dinero que había ganado en otro país en alcohol.

La madre de K prestaba gran atención a las necesidades de los niños pero sentía que la violencia que ella sufría la había dañado física y mentalmente. Una vez intentó escapar de su esposo con los niños, pero volvió a casa, dado que no pudo sobrevivir sola sin el apoyo de este. Finalmente, decidió divorciarse de su esposo y se mudó con los niños para buscar un nuevo futuro en otra ciudad. Desafortunadamente, el padre de K no aceptó la decisión del divorcio y continuó acosando a su esposa y niños, hasta el punto en que se llamó a la policía.

La familia era extremadamente pobre y, en consecuencia, fue echada del departamento que alquilaba.

Intervención:

K habló acerca de su situación con un compañero de clases, quien le contó la situación a la maestra. La maestra de K entonces informó el caso al psicólogo de la escuela quien condujo una evaluación preliminar. El director de la escuela fue informado y el caso se transfirió al coordinador regional de psicólogos escolares quien luego lo refirió al CPU del área.

El trabajador de protección de la infancia se reunió con la madre, con la psicóloga de la escuela, para conversar acerca de los problemas de la familia, y luego organizó una reunión de un grupo multidisciplinario (MDG). La reunión resultó en una planificación del caso concreta para K y su familia. Esta incluyó la colocación de la madre en un trabajo para que pudiese independizarse y sostener a su familia, y apoyo continuado y monitoreo de los niños para asegurarse su seguridad y para ayudarlos a enfrentar su experiencia.

Terre des Hommes. Case Management Experience from the Field: Case Studies from Albania.

■ ETAPA 2: EVALUACIÓN

La evaluación es el proceso de recoger y analizar información para formar un juicio profesional acerca de la situación de un niño/niña. Esta considera no solamente los riesgos a los que se enfrenta el niño/niña, sino que las fortalezas, recursos e influencias de protección en el niño/niña, su familia y el entorno de protección.

El propósito de una evaluación consiste en identificar necesidades, observando los riesgos inmediatos a los que se enfrenta el niño/niña así como sus necesidades a largo plazo, para que un plan del caso pueda ser desarrollado para abordar dichas necesidades. No es un ejercicio de tan sólo coleccionar información, sino que proporciona la base sobre la cual se tomarán las decisiones subsiguientes. Se deberá pensar cuidadosamente sobre cómo la evaluación se conduce y cómo el niño/niña y su familia están involucrados, dado que esta es la primera oportunidad para que un trabajador social desarrolle una relación de ayuda con el niño/niña.

Indistintamente del tipo de naturaleza de la evaluación, todas las evaluaciones deberían seguir las mismas etapas básicas:

Etapa Uno - Planificación: decidir cómo llevar a cabo la evaluación, si se buscará información y quién estará involucrado en el proceso.

Etapa Dos - Colección de datos: qué información será recogida y cómo.

Etapa Tres - Verificar información: revisar en detalle si existen diferencias entre la información, si la información es incompleta o contradictoria. Puede suceder que algunos niños/niñas u otros den información contradictoria ya sea por accidente o por motivos propios. Como su trabajador social, usted precisará revisar dos veces esta información, identificar la información contradictoria e intentar resolver las diferencias.

Etapa Cuatro - Análisis: encontrarle el sentido a la información: cómo se relaciona con la situación del niño/niña, sus necesidades y los riesgos.

Existen dos tipos de evaluación que pueden llevarse a cabo:

Evaluación inicial

Esta debería realizarse idealmente dentro de las primeras 24 horas siguientes a la identificación y registro o antes si el niño/niña tiene necesidades urgentes (Ej. en una situación que amenaza su vida). En la práctica, las evaluaciones iniciales son a menudo llevadas a cabo como parte del proceso de registro. Si esto no fuese posible, la evaluación inicial debería completarse dentro de no más de las 48 horas, de otra manera un niño/niña podría ser dejado en riesgo.

Siempre que sea posible, el trabajador social que trabaja con el niño/niña debería ser el que lleva a cabo la evaluación inicial y usa las técnicas adecuadas para la edad para incluir al niño/niña en el proceso. Esta es la primera oportunidad para que el trabajador social establezca una relación con el niño/niña y la familia que formará una parte central de los servicios directos provistos como parte del proceso de gestión del caso.

La evaluación inicial considera:

- La protección física, la salud y la seguridad inmediata.
- Las necesidades básicas como alimentos, refugio y cuidado médico.

Dependiendo de qué tan cargado esté el programa de protección de la infancia y de las cargas de trabajo de la gestión de casos, un nivel de prioridad debería asignarse a cada caso de evaluación inicial para asegurarse que los casos sean manejados en tiempo y forma. Los límites de tiempo y las categorías de priorización son específicos del contexto y deberían ser desarrollados en consulta con las agencias que asisten en la respuesta, sin embargo un ejemplo podría ser²⁸:

Nivel de riesgo	Descripción	Marco de tiempo
Riesgo Alto	El niño/niña necesita atención médica urgente, es probable que esté gravemente dañado o herido, o que sea sometido al abuso sexual inmediato y continuo, o esté permanentemente discapacitado, sea víctima del tráfico o muera si se lo deja en sus circunstancias actuales sin la intervención de protección.	Idealmente, se debería realizar la intervención antes de dejar al niño/niña Informar inmediatamente al Supervisor.
Riesgo medio	Un niño/niña que probablemente sufra algún grado de daño sin un plan de intervención de protección efectivo. Se garantiza la intervención. Sin embargo, no existe evidencia de que el niño/niña esté en riesgo inminente de lesión o muerte.	La intervención debería realizarse dentro de las 72 horas.
Riesgo bajo	El hogar es seguro para los niños/niñas. Sin embargo, existen cuestiones potenciales de que un niño/niña esté en riesgo si no se brindan los servicios para prevenir la necesidad de intervención de protección.	La intervención debería realizarse dentro de 1 semana.

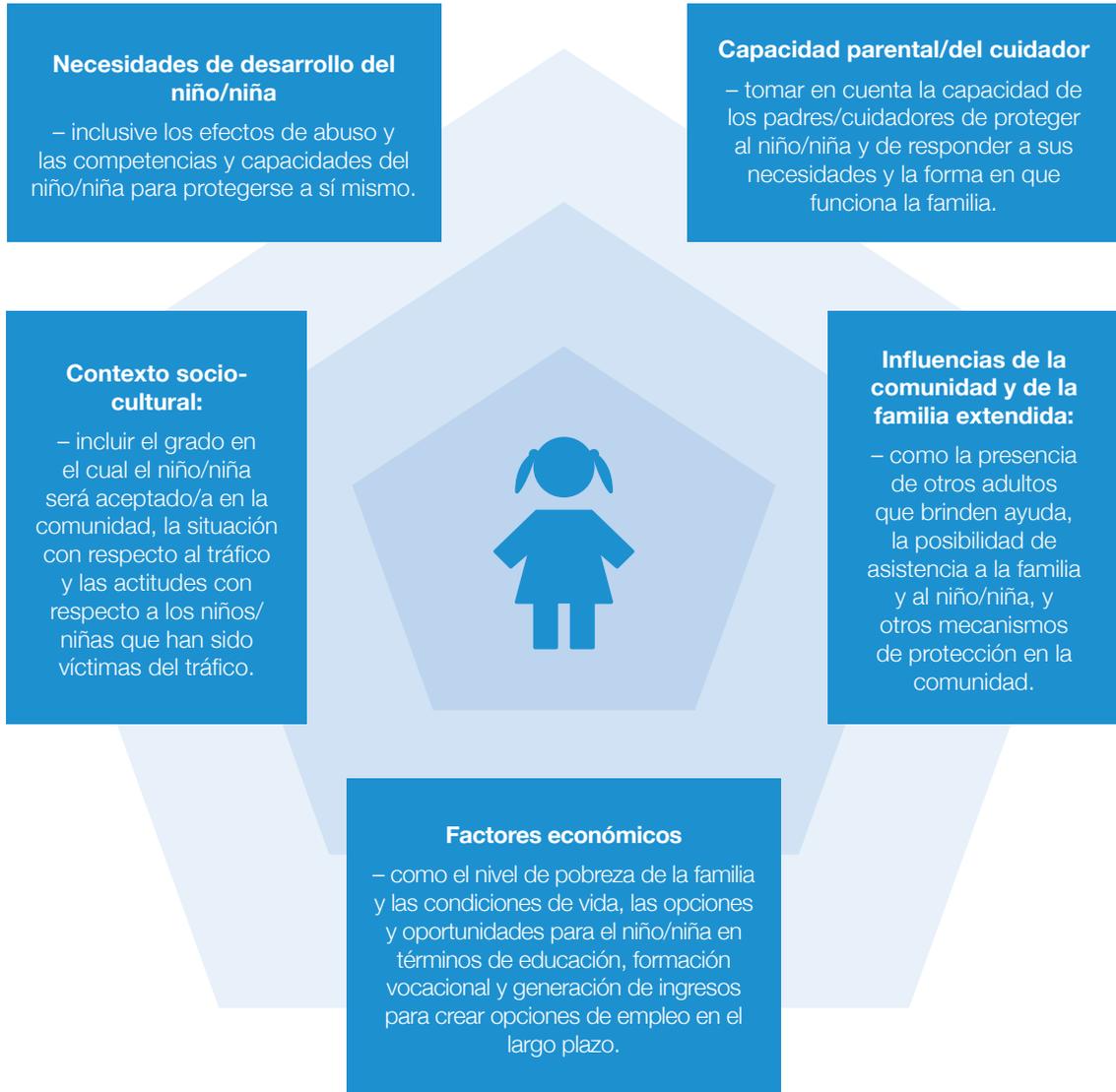
Luego de la evaluación inicial, también es posible cerrar el caso si es aparente que no existen preocupaciones (Ej. tal vez fue identificado/registrado por error) o si el caso fue transferido a una agencia que puede ayudar o brindar un mejor apoyo.

Indistintamente del nivel de riesgo, los trabajadores sociales deberían concluir la evaluación analizando cuáles son los próximos pasos a seguir con el niño/niña y su familia. El monitoreo regular debería comenzar en este punto, con visitas al hogar o llamadas telefónicas para asegurarse de que la situación permanezca estable. La frecuencia del monitoreo dependerá del nivel de riesgo (Ej. dos veces a la semana para un riesgo alto, una vez a la semana para el riesgo medio, una vez cada dos semanas para un riesgo bajo).

²⁸. Manual de gestión de casos para trabajadores de protección de la infancia, Tdh, 2013. (Borrador)

Evaluación integradora

Una evaluación integradora seguirá a la evaluación inicial y esta es una mirada en más profundidad a las circunstancias del niño/niña, con el objetivo de observar más que simplemente lo básico, las necesidades iniciales de la situación del niño/niña de manera más global. Dependiendo de los criterios del proyecto, las dimensiones/elementos a ser considerados como parte de la gestión de casos pueden variar, pero típicamente incluyen:²⁹



Estas dimensiones no deberían solamente considerar factores de riesgo y daño, sino que además identificar influencias y fortalezas positivas de protección. El bienestar del niño/niña es una consideración importante. En el apéndice encontrará una hoja de resumen, que destaca algunos factores, que usted podría querer tomar en cuenta cuando realice la evaluación.

29. Ibid. (Se han reproducido numerosas variantes del Triángulo de evaluación. Para ver la versión oficial, consulte http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_4003256)

EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS/NIÑAS

Recuerde que no podrá recolectar toda la información de una vez. Podría tomar varias sesiones para que los niños/niñas pequeños/as y consternados se sientan lo suficientemente cómodos como para brindar información (en caso que lo hagan), o les podría tomar tiempo recordar la información sobre sí mismos y de su pasado. Como trabajador social, usted debería asegurarse de usar diferentes técnicas (Ej. dibujar, contar historias, etc.) para recolectar tanta información como sea posible del niño/niña de manera tal que le ayude a sentirse cómodo. Sin embargo, usted no debería intentar usar técnicas que no haya experimentado o para las que no haya sido entrenado, y usted DEBERÁ ser cuidadoso de no intentar desviarse y actuar como terapeuta.

Esto incluye asegurarse de que su enfoque sea acorde al niño/niña, usando un idioma claro y simple, conceptos adecuados para la edad y asegurarse de que las evaluaciones se lleven a cabo en un entorno en el que el niño/niña se sienta seguro.

Los niños/niñas deberían comprender por qué se les hacen preguntas y para qué propósito se usará la información. Esto incluye explicar la confidencialidad y sus límites. Los trabajadores sociales deben explicar que no compartirán la información de los niños/niñas sin su permiso. Sin embargo, podrían necesitar buscar ayuda adicional si tienen preocupaciones de seguridad o el deber de presentar informes obligatorios.

Si bien se debe alentar a los niños/niñas a participar y hablar, nunca se los debe presionar para hacerlo, o amenazarlos o castigarlos si no lo hacen.

La evaluación integradora es la base sobre la cual todo el otro trabajo del caso se realiza. Por este motivo precisa identificar los factores de riesgo pero además los factores de protección del niño/niña y de su familia. ¿Cuáles son los recursos disponibles en la familia del niño/niña, la red ampliada, etc.? Esta información es esencial si deben tomarse decisiones que sean en el interés superior del niño/niña.

Los deseos y opiniones del niño/niña DEBEN buscarse y tomarse en cuenta cuando se toman decisiones. Esto no significa que usted debe hacer lo que dice el niño/niña. Es responsabilidad del adulto proteger y promover el interés superior del niño/niña, pero el niño/niña debería ser ayudado a comprender, aún si está en desacuerdo, lo que usted ha decidido y cómo tomó dicha decisión.

El tiempo de duración de una evaluación integradora variará de acuerdo con el contexto al igual que las necesidades del niño/niña en particular. Apurar una evaluación puede implicar que información importante sea ignorada, mientras que tomarse demasiado tiempo puede significar que el niño/niña estará en un mayor riesgo de daño. Se deberá dar prioridad a abordar las necesidades más urgentes del niño/niña, mientras se recoge mayor información sobre su situación. Cuando la evaluación inicial haya identificado que un niño/niña tiene un necesidad no abordada/no está seguro/a entonces usted debería asegurarse de que se provean los servicios inmediatos al niño/niña según sean necesarios (como un plan del caso interino) mientras se completa una evaluación más integradora.

El CPMS indica que una evaluación debería llevarse a cabo dentro de una semana del registro del niño/niña y que el plan del caso debería iniciarse dos semanas después de completada la evaluación.

La evaluación es una “fotografía instantánea” de la situación y del bienestar del niño/niña y como tal cambia con el tiempo, al conocer más información y circunstancias para el cambio del niño/niña. Puede resultar tentador “esperar y ver” especialmente cuando la información clave sobresale, pero esto puede llevar a que el niño/niña termine en un limbo (también conocido como “a la deriva”). Por este motivo, la evaluación integradora deberá completarse siempre dentro de un mes como máximo y deberá realizarse más rápido en contextos de emergencia. La evaluación deberá ser revisada y actualizada a través de un proceso de revisión.

La información para la evaluación puede provenir de una variedad de fuentes inclusive de informes/información disponible sobre el niño/niña, observaciones y entrevistas con el niño/niña y su familia, conversaciones con otras agencias y aquellos que conocen al niño/niña y visitas al hogar. Usted puede recoger esta información usando una variedad de herramientas, inclusive conversaciones/entrevistas, listas de comprobación, actividades, cuestionarios y escalas.

Cuando lleve a cabo la evaluación, normalmente es útil que usted identifique las *necesidades* en vez de los servicios requeridos (conocidas como evaluaciones orientadas a las necesidades). Por ejemplo; usted debería decir que un *niño/niña necesita educación* en vez de decir que el niño/niña necesita ir a la escuela. Existen muchas formas distintas de proporcionar educación a un niño/niña (como tutores, clubes de educación y grupos literarios), la escuela es solo un camino. Especialmente donde los recursos sean escasos, expresar necesidades puede ayudar a alentar a las personas a ser creativas para encontrar soluciones, en vez de centrarse en la falta de servicios. El otro peligro de las evaluaciones orientadas al servicio es que usted puede terminar asignando servicios que existen en vez de abordando las necesidades.

Toma de decisiones en el interés superior del niño/niña: la situación de los refugiados

En las operaciones de refugiados, la gestión de casos de niños/niñas está además conectada con la gestión del caso de refugiado más amplia, comenzando desde el registro del refugiado y finalizando con la implementación de soluciones duraderas. En el caso de las operaciones de refugiados, existe un procedimiento específico con garantías procesales para determinar el interés superior de la niña o niño ha sido establecido para contrarrestar la inexistencia de o inaccesibilidad a procedimientos equivalentes nacionales para los niños/niñas refugiados/as. El procedimiento del interés superior es el estándar para la evaluación, planificación del caso y gestión del caso general para los niños/niñas refugiados/as cuando hay que tomar decisiones específicas que afectan la vida entera de la niña o niño refugiado. Este proceso se detalla en las “Directrices sobre el Interés Superior del Niño” del ACNUR y el “Manual del Terreno del ACNUR/IRC”³⁰. El interés superior del niño/niña es por ejemplo un requisito específico y absoluto para un número de países de reasentamiento que aceptan a niños/niñas no acompañados/as o separados/as.

Todos los niños y niñas refugiadas de interés para el ACNUR son objeto de la **Evaluación del Interés Superior** (BIA, Best Interests Assessment), una evaluación integradora y plan del caso que aborda las necesidades individuales del niño/niña que no es sino una denominación específica del ACNUR para la gestión de casos de niñas y niños refugiados. En cinco casos descritos en la directrices BID mencionadas en el párrafo precedente algunos niños y niñas son objeto de un procedimiento específico denominado **Determinación del interés superior (BID)**,³¹ que requieren de un proceso formal con salvaguardas procesales (participación de la niña/niño, formación de un panel de evaluación y decisión, estándares de documentación, etc.) diseñadas para determinar el interés superior del niño/niña para la toma de decisiones que afectan al niño/niña profundamente en su vida (reinstalación/repatriación/instalación local, separación familiar, cambio de responsable de su guarda, cuestiones de guarda en casos de separación y divorcio, reunificación familiar en ciertos casos). Las decisiones del interés superior del niño deben ser aprobadas por un panel especializado, que debería estar compuesto de ser posible por oficiales del gobierno, agencias asociadas con diferentes especialidades y formadas en materia de protección de la infancia y otras áreas relacionadas, y personal del ACNUR. El proceso de determinación del interés superior debería apoyar a las estructuras nacionales de protección de la infancia y es diseñado para ser integrado al sistema integral de protección de la infancia.

30 Directrices de la ACNUR para la Determinación del Interés Superior del Niño, Mayo de 2008 y Manual en el Terreno para la Implementación de las Directrices de la Determinación del Interés Superior del ACNUR, Noviembre de 2011

31. Cinco motivos específicos para llevar a cabo una Determinación del interés superior; 1) **Soluciones duraderas**: repatriación voluntaria; integración local o reasentamiento) – esto debería ser considerado para todos los niños no acompañados y separados dentro del periodo de dos años; 2) **Separación de los padres**: La posible separación de un niño/niña de sus padres u otro cuidador reconocido; 3) **Controversias de custodia no resueltas**: Cuando la custodia del niño/niña con respecto a sus padres u otros cuidadores reconocidos permanece sin ser resuelta; 4) **Modalidades de cuidado temporario excepcionales**: Modalidades de cuidado temporario para niños no acompañados o separados; 5) **Casos excepcionales de reunificación familiar**. consulte ACNUR, Manual del Terreno para la Implementación de las Directrices de la ACNUR, Noviembre de 2011, Pág. 9.

ESTUDIO DE CASO: Evaluación

Este estudio del caso muestra que la colecta de información completa y confiable puede llevar un tiempo prolongado, y explora los riesgos a los que los niños/niñas pueden estar expuestos si no se realizan las intervenciones.

Se identificó el caso de una niña de 13 años que estaba bajo el cuidado de una mujer que dijo ser su tía, pero la persona que refirió el caso no lo creyó así. La persona era una trabajadora sexual y la persona que refirió el caso estaba preocupada por la seguridad de la niña.

Le tomó seis meses al trabajador social recoger evidencia de que la niña era víctima del tráfico. El trabajador social realizó muchas visitas al hogar, inclusive con un trabajador social del gobierno. Las entrevistas demostraron que la información que daba la tía acerca del historial temprano de la niña era inconsistente, y las visitas al hogar demostraron que la niña realizaba todo el trabajo del hogar para la "tía".

Sin embargo, la niña rehusaba hablar cuando se la entrevistaba en frente de la "tía" y la "tía" se negaba a que se la entrevistase por separado. La persona que refirió el caso tenía miedo de informarlo a la policía dado que la mujer contaba con la protección de una banda criminal. Por lo tanto, no existía evidencia para separar a la niña del cuidado de la "tía" según la ley.

El trabajador social pasaba mensajes a la niña a través de los vecinos acerca de dónde podría encontrar un refugio seguro si podía escapar. Eventualmente, la niña escapó a la casa de uno de los vecinos. El vecino alertó al trabajador social quien entonces reubicó a la niña en un lugar seguro. La niña luego desapareció por varios meses. Tras una negociación con familiares de la niña, el trabajador social del gobierno y la policía, se le entregó la niña nuevamente a la "tía". Entonces fue separada por medio de una orden judicial a través del trabajador social del gobierno e inmediatamente llevada a un lugar seguro en otra ciudad. Se llevaron a cabo pruebas de ADN en las dos familias que reclamaban ser sus parientes y algunas semanas después la niña fue reunida con su verdadera familia.

Save the Children UK

■ ETAPA 3: PLANIFICACIÓN DEL CASO

Una vez que la evaluación esté completa, se deberá redactar un plan del caso dentro de las dos semanas desde la identificación. Este plan debería basarse en la evaluación e identificar lo que debería suceder para cumplir con las necesidades identificadas, quién debería hacerlo, y cuándo deberían ocurrir las acciones. También debería incluir un plan de monitoreo rutinario de la situación del niño/niña, con una frecuencia que debería depender del nivel de riesgo y de las necesidades del niño/niña. El plan del caso debería considerar: acciones inmediatas, de plazo medio y a largo plazo. Siempre que sea posible y adecuado, el niño/niña debería contar con una copia escrita del plan, la cual pueda entender ser entendida claramente por la niña/niño. Esto es especialmente importante cuando se es responsable de llevar adelante algunos de los puntos de acción.

Mientras busca un enfoque centrado en el niño/niña para responder a las necesidades de protección y las preocupaciones del niño/niña, es importante reconocer que abordar las causas subyacentes podría requerir un enfoque más amplio hasta contemplar cuestiones relacionadas con la familia. Es crucial que no cree expectativas del niño/niña y la familia sobre recibir servicios y apoyo que no estén disponibles o sean realistas.

El niño/niña y la familia deberían involucrarse por completo con el desarrollo del plan. Esto puede hacerse en una reunión de planificación del caso que involucre a las otras personas significativas en la vida del niño/niña al igual que a otros proveedores de servicios y autoridades relevantes siempre que sea posible y adecuado. Si usted acuerda una reunión de planificación del caso, precisará pensar acerca de cómo asegurarse que el niño/niña y la familia puedan participar de forma significativa.

Cuando prepare el plan, centrándose en lo que es el interés superior del niño/niña, será útil además basarse en las **contingencias** del plan para saber qué hacer si el plan no se puede completar, o si no se puede llevar a cabo una acción. Esto puede ser tan simple como planificar tener otra reunión para desarrollar un plan nuevo o para ponerlo al día.

Designación de un trabajador clave y consistencia del trabajador social

Un miembro del personal, o trabajador clave, debería actuar como el punto de enlace principal para el niño/niña y la familia durante el caso. En la mayoría de las situaciones, el trabajador social o el administrador del caso también actúa como el trabajador clave.

Aunque pueden no ser responsables de llevar a cabo todas las funciones y servicios de la gestión de casos, el trabajador social es responsable de la coordinación y seguimiento de las acciones de todas las agencias y personas involucradas en el caso. El trabajador social deberá asegurarse de que se realice progreso con respecto a los objetivos del caso establecidos en el plan del caso y que se toman decisiones en el interés superior del niño/niña.

Normalmente, el trabajador social es la misma persona que lleva a cabo la evaluación por motivos de consistencia, pero en algunas situaciones podría ser útil elegir un nuevo trabajador social mientras que se pone en marcha el plan. Esto puede deberse a que el niño/familia tienen una relación pobre con el trabajador (a veces las familias pueden no estar felices o estar enojadas con el resultado de la evaluación, particularmente si sienten que son criticadas o juzgadas). Como alternativa, la evaluación puede dar lugar a un motivo específico por el cual el niño/niña se beneficiaría con un tipo de trabajador en particular, por ejemplo, de sexo femenino.

Existen otros dos conceptos que son útiles de recordar cuando se desarrollan planes del caso:

Planificación de dos vías: Dos o más cursos de acción alternativos al mismo tiempo para prevenir retrasos. Ej. si un niño/niña no asiste a la escuela, usted puede considerar intentar inscribirlo en la escuela así como buscar un tutor.

Planificación de permanencia: Los planes de casos para un niño/niña deberán abordarse dentro del corto, medio y largo plazo. Se deberán buscar soluciones duraderas y a largo plazo. Esto puede ser difícil en situaciones humanitarias donde existe gran incertidumbre, pero siempre que se busque el interés superior del niño/niña se trabajará para una planificación en el largo plazo.

ESTUDIO DE CASO: Planificación del caso

Este estudio de caso demuestra la planificación de dos vías para un bebé de 15 meses de edad que experimenta y está en riesgo de abandono y abuso físico. Su madre le rompió un brazo después de un ataque de agresividad debido a un trastorno mental que esta sufre. Demostraba retraso en el desarrollo, y todavía no había comenzado a gatear, y estaba mal alimentado. Su hogar estaba en condiciones decadentes con heces humanas en toda la casa. El padre sufría de estrés significativo al tener que cuidar de su esposa y niños mientras su situación laboral era precaria. Los dos otros niños habían dejado la escuela para cuidar de la madre y del bebé. Los vecinos ayudaban muy pocas veces dado que temían a la madre. El trabajador de salud mental dijo que la condición y el comportamiento de la madre habían mejorado de forma consistente y significativa durante el año pasado con la medicación.

En coordinación con el trabajador social del gobierno, se decidió monitorear de cerca el cuidado provisto a los niños mientras se brindaba apoyo a la familia proveyendo cuidado. La comunidad se movilizaría para proporcionar cuidado temporal de ser necesario. Otras acciones:

- *El trabajador social proporcionará a la familia con ayuda que no sea de tipo alimentaria y la construcción de su propia letrina (dentro de una semana)*
 - *Solicitará ante una agencia de refugios que se le provea vivienda mas adecuada (dentro de una semana)*
 - *Solicitará a las agencias para que se encuentre un empleo al padre (dentro de una semana)*
 - *Se registrará al padre en clases de asesoría y clases de parentalidad - servicio directo (dentro de una semana)*
 - *Se referirá al bebé a un programa de desarrollo de la niñez temprana - servicio directo (dentro de un mes del estudio de caso - Planificación del caso)*
 - *Se planificará con la familia y la comunidad para realizar las actividades del hogar para que los niños/niñas puedan volver a la escuela (dentro de un mes)*
 - *Seguimiento de cerca de la condición de la madre con la agencia de salud (quincenalmente)*
- Save the Children UK*

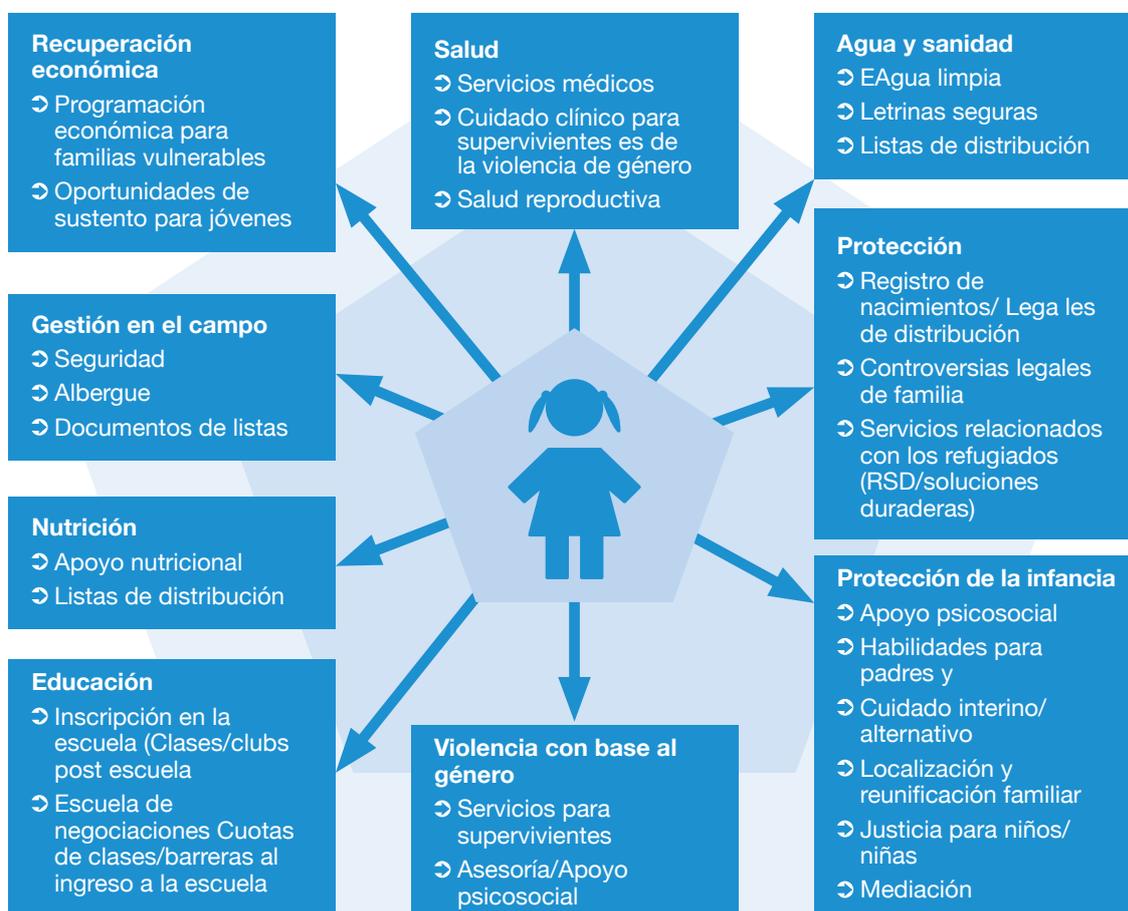
ETAPA 4: PUESTA EN PRÁCTICA DEL PLAN DEL CASO

Una vez que el plan del caso sea desarrollado, es posible pasar al próximo paso de puesta en práctica del plan. En base al plan, usted debería trabajar con el niño/niña, la familia, la comunidad y cualquier proveedor de servicios para asegurarse de que el niño/niña reciba los servicios adecuados.

Usted puede proporcionar servicios directos de acuerdo con la necesidad (por ejemplo de asesoría o parentalidad). Un servicio esencial directo provisto es el del apoyo psicosocial prestado por el trabajador social durante el monitoreo regular y otras reuniones con el niño/niña y la familia. El uso de una comunicación acorde al niño/niña, proporcionar consejo sobre los desafíos a diario y ser un recurso para la familia son formas clave para que el trabajador social pueda desarrollar una relación positiva con la familia. Estas interacciones de rutina son una forma única de apoyo psicosocial que puede contribuir al bienestar de toda la familia cuando se hacen de modo correcto.

Usted también puede referir formalmente el caso a un proveedor del servicio adecuado a través de un proceso llamado de "referencia" en el cual se conecta al niño/niña con los servicios necesarios. Esto es formalmente realizado con el permiso del niño/niña y la familia y cuando la agencia no puede suplir las necesidades del niño/niña y la familia no cuente con asistencia externa. Cuando sea posible los trabajadores sociales deberían acompañar al niño/niña y a la familia al proveedor del servicio, al menos la primera vez, para ayudar con las presentaciones y asegurarse de que la referencia sea comprendida por la agencia que los recibe.

La imagen debajo muestra ejemplos de varios tipos de apoyo y de servicios directos que podrían ser necesarios para responder ante las necesidades de protección de la infancia en la etapa de evaluación.



Los referentes a menudo trabajan mejor cuando el trabajador social está familiarizado con los servicios ofrecidos y el personal proporciona dichos servicios. Como tal, usted debería continuamente educarse a sí misma/o acerca de servicios relacionados y proveedores del servicio de la red de referencia. Es importante notar que si bien el servicio referido (o la agencia) es responsable de proporcionar un servicio específico, el trabajador social mantiene la responsabilidad completa del seguimiento del plan del caso con el niño/niña y el proveedor del servicio para asegurarse que las necesidades del niño/niña se suplan en su totalidad.

El establecimiento de un mecanismo de referencia entre agencias y/o departamentos del gobierno será respaldado por medio de una vía de referencia documentada actualizada. Esta puede recibir asistencia mediante el establecimiento de puntos de enlace para las referencias dentro de cada agencia o servicio dentro de una agencia. Consulte la sección de recursos por un ejemplo de una vía de referencia y los formularios de referencia.

Las expectativas sobre la gestión de la información del caso deberán ser analizadas y los procedimientos (a menudo llamados procedimientos operativos estándar o SOP) para compartir información deberán ser acordados por todos los intervinientes en una red de referencia para asegurarse que los estándares de confidencialidad y seguridad sean mantenidos en todo momento. Con procedimientos y protocolos claros instituidos, usted puede luego analizar con los niños/niñas y los cuidadores qué información les gustaría compartir con las diferentes agencias de referencia y cómo les gustaría que dicha información sea compartida. Debería aclarar con el niño/niña y el cuidador por cuánto tiempo este consentimiento es válido. En

algunos casos, el consentimiento podrá ser únicamente dado para una referencia particular entendiéndose que la información del caso no se compartirá después de que se haya hecho cumplido el servicio en particular para el cual se ha compartido la información.

En situaciones de transferencia de casos completos (por ejemplo, cuando un niño/niña es movido a otra ubicación o cuando una agencia parte y entrega los casos de niños/niñas a otra agencia o departamento del gobierno) el expediente del caso del niño/niña no deberá ser entregado hasta que el niño/niña y la familia hayan sido contactados para preguntar si ellos consienten con la entrega. El niño/niña y la familia podrían escoger que su expediente no sea entregado y podrían preferir no recibir otro tipo de apoyo. Esto precisa ser analizado con el niño/niña y la familia. También precisará considerar el interés superior del niño/niña cuando se decida transferir un caso contra los deseos del niño/niña y la familia para asegurarse la protección del niño/niña. La transferencia del caso del niño/niña significa que para usted y su organización, usted está cerrando el caso. La agencia receptora tomará la responsabilidad total del seguimiento y gestión del caso del niño/niña.

Recuerde si existen contratos y acuerdos instrumentados entre su agencia y lo distintos proveedores de servicios, será importante monitorearlos para asegurarse de que las obligaciones se cumplan y que los servicios sean provistos en tiempo y forma.

ESTUDIO DE CASO: Implementación de un plan de caso

Amina, una niña de 16 años de edad, fue a la oficina de Save the Children un día escapando de la escuela. Sus padres le habían informado que iba a casarse al día siguiente con un hombre de cuarenta años de edad. Ella no quería casarse, pero sus padres no la escuchaban. Amina estaba muy disgustada y no sabía qué hacer. Save the Children analizó las opciones con Amina y se acordó que ella presentaría un informe a la policía.

El informe se realizó y el futuro esposo y el padre fueron arrestados. Amina fue llevada a un refugio seguro en la noche dado que no estaría segura en los campos. Al día siguiente el padre y el futuro esposo se presentaron ante el magistrado en el tribunal móvil que visitaba el campo de refugiados de Dadaab.

Save the Children presentó un informe ante el oficial para los niños del gobierno quien representaba el caso representando a la niña. El futuro esposo fue sentenciado por el tribunal y el padre liberado con una multa, dado que sintió remordimiento y era necesario que volviese a casa para sostener a su familia, inclusive a Amina, quien volvió a su vida familiar.

Amina se unió a un club de niños de Save the Children y volvió a la escuela. Está muy feliz de que la situación se haya resuelto rápidamente y sin que haya implicado muchos problemas para su familia.

Save the Children Dadaab, Proyecto de prevención y respuesta ante la violencia en base al género, 2010.

ETAPA 5: SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Si bien son parte del mismo paso dentro del proceso de la gestión de casos, el seguimiento y la revisión tienen propósitos diferentes pero el mismo objetivo; para asegurarse de que el plan del caso sea llevado a cabo y que continúe siendo relevante y supla las necesidades del niño/niña.

El seguimiento se lleva a cabo de forma regular durante el proceso de la gestión del caso con el niño/niña y su familia y con otros actores, para comprobar que se hayan tomado acciones específicas y provisto los servicios. La revisión del plan del caso es usualmente realizada a intervalos estratégicos para permitir que el trabajador social, a menudo en conjunto con el administrador y el niño/niña y la familia, pueda ver si el caso del niño/niña progresa hacia las metas y objetivos específicos que se han establecido o si el niño/niña requiere de servicios adicionales o diferentes.

El **seguimiento** implica comprobar si un niño/niña y su familia reciben los servicios y el apoyo adecuado para suplir sus necesidades, como se describe en el plan del caso, y comprobar que su situación sea estable y progrese de modo positivo en línea con el plan del caso.

Algunos ejemplos de acciones de seguimiento en línea con el caso específico del niño/niña:

- Verificar que le niño/niña reciba la atención médica necesaria
- Verificar que el niño/niña haya sido inscrito en la escuela
- Verificar cómo la mediación con los padres ha influenciado su comportamiento para con el niño/niña
- Verificar que la relación del niño/niña con los padres esté mejorando
- Verificar que el niño/niña continúe asistiendo a la escuela
- Verificar si las técnicas de respiración que le enseñó al niño/niña para ayudar a relajarse han sido de ayuda.

El seguimiento es esencial para ayudar a los trabajadores del caso a descubrir si el plan del caso tiene los efectos esperados y para identificar cualquier cambio en las circunstancias del niño/niña o de la familia que podría necesitar de una revisión y cambio del plan del caso. Como parte del seguimiento es importante además considerar si algún factor de riesgo ha aumentado. De ser así, otras acciones urgentes podrían ser necesarias.

El seguimiento puede ocurrir en cualquier punto desde cuando el niño/niña se registra por primera vez y una intervención inicial comienza (respondiendo a las necesidades inmediatas del niño/niña) hasta que el caso del niño/niña se cierra. Una vez que se desarrolla el plan del caso, el cronograma de seguimiento puede registrarse. La frecuencia del seguimiento dependerá de la situación del niño/niña, sus necesidades específicas y el nivel de riesgo del caso. Por ejemplo, si los niños/niñas se colocan en hogares seguros durante un tiempo limitado, las llamadas telefónicas a diario pueden ser esenciales para comprobar la seguridad y bienestar del niño/niña. El patrón y la frecuencia pueden adaptarse según progresa el caso y la situación del niño/niña mejora.

El seguimiento puede ocurrir en una variedad de formas. Algunas opciones que puede considerarse incluyen:

- Reuniones con el niño/niña y/o la familia.
- Visitas a los hogares: Antes de llevar a cabo una visita a un hogar, es importante establecer cuál es el propósito de la visita, y cómo la visita será usada en apoyo del plan del caso.
- Visitas a los hogares programadas: de corresponder, las visitas a los hogares pueden ser parte del plan del caso para proporcionar un servicio directo y seguimiento. Deberán considerar las repercusiones de las visitas a los hogares para asegurarse de que el niño/niña/familia no esté(n) expuesto/a/s a daño (por ejemplo llamando la atención de los vecinos/comunidad al niño/niña y la familia).
- Visitas a los hogares al azar: Estas pueden ser particularmente importantes para el seguimiento de la situación en el hogar y son útiles cuando los entornos del hogar son volátiles o con problemas de guarda. Las visitas a los hogares al azar pueden proporcionar una mejor oportunidad para observar al niño/niña o para encontrar al niño/niña solo si los padres/cuidadores rechazaron previamente una entrevista individual.
- Llamadas telefónicas: Estas pueden ser particularmente importantes para las colocaciones de cuidado que necesitan de seguimiento en las etapas iniciales, y pueden ser útiles para los niños/niñas que viven en áreas remotas.
- Confirmación del proveedor del servicio relevante de que el niño/niña que se refirió a su servicio en realidad recibió el servicio.
- El seguimiento informal con base en la comunidad, por ejemplo, el contacto de la maestra del niño/niña si están involucrados en apoyar al niño/niña como parte del plan del caso, o seguimiento a través de grupos comunitarios.

La revisión de un plan del caso le permite abordar situaciones y circunstancias cambiantes y asegurarse de que los planes continúen siendo relevantes y cumplan con las necesidades de los niños/niñas.

Una revisión debería realizarse al menos una vez cada tres meses, y con mayor frecuencia en un contexto de emergencia, si la situación cambia rápidamente o el nivel de riesgo es alto. Podría ser útil para otros involucrados en el caso también anticiparse y para un supervisor o alguien más no involucrarse directamente en el caso para dirigir la revisión.

Los casos complejos como los que se manejan durante un periodo extenso de tiempo o que involucran a muchos actores en su implementación, podrían requerir de revisiones multisectoriales /interinstitucionales (de ser adecuado) llamadas “conferencias del caso”, como se analiza debajo.

La palabra **monitoreo** es a menudo usada en vez del término “seguimiento” para describir la misma función. Por motivos de consistencia, en estas directrices, “monitoreo” se usa para describir una función de supervisión y como resultado solamente, el término “seguimiento” se utiliza en esta sección.

Foros para la gestión de casos

Existen otros tres tipos de reuniones útiles que debe conocer y se relacionan con la planificación y revisión. A menudo, los términos “reuniones de la gestión de casos”, “reuniones de la planificación del caso” y “conferencias del caso” se usan de modo intercambiable, sin embargo, cada una tiene un propósito muy diferente.

Las **reuniones de planificación de casos** son reuniones internas de la agencia para desarrollar un plan del caso para un niño/niña en particular. Incluyen la participación del niño/niña, los padres/cuidadores (de ser adecuado), y trabajadores sociales. En casos complejos, el supervisor del trabajador social también puede estar presente. Las reuniones de planificación de casos son esenciales para facilitar la participación significativa del niño/niña (y sus padres) en el proceso de gestión del caso.

Las **reuniones de la gestión de casos** son reuniones internas de la agencia que se realizan a intervalos regulares y que involucran a administradores/coordinadores/supervisores (de ser adecuado) y a trabajadores sociales para que revisen sus cargas del caso. Proporcionan una oportunidad de revisar todos los casos abiertos, para comparar cómo diferentes casos progresan, para analizar los distintos tipos de respuesta, para compartir las lecciones aprendidas, para priorizar ciertos casos de respuesta inmediata, y para tomar acciones conjuntas para casos complejos. En estas reuniones, la información compartida sobre los casos debería ser anónima, conversaciones en la que no se hace referencia a la información identificadora, y debería guardarse en ubicaciones confidenciales. Los niños/niñas y sus familias no toman parte en estas reuniones. En contextos de emergencia, estas reuniones deberían ser mantenidas aproximadamente una vez a la semana.

Las **Conferencias de casos** son reuniones formales de planificación o revisión de casos multisectoriales/interinstitucionales para casos complejos. El propósito de una conferencia del caso consiste en explorar opciones de servicio multisectoriales/interinstitucionales, y tomar decisiones formales en el interés superior del niño/niña. Como resultado, las conferencias de casos deberán ser documentadas con un informe/minutas (Consulte el Apéndice 10). El niño/niña y la familia participan en algunas (pero no en todas) las conferencias del caso. Cualquier participación requeriría de planificación y facilitación cuidadosa. Las opciones e información del niño/niña y la familia siempre se buscan para alimentar a la toma de decisiones.

TIPOS DE FOROS DE LA GESTIÓN DE CASOS			
	<i>Planificación del caso/Reuniones de revisión</i>	<i>Reuniones para la gestión de casos</i>	<i>Conferencias de casos</i>
Propósito	Desarrollar/revisar los planes de casos	Revisar las cargas del caso/supervisión dentro de una agencia	Toma de decisiones formales y desarrollo/revisión del plan del caso
¿Cuáles casos?	Todos	Según lo decida la agencia, casos analizados de modo anónimo.	Casos complejos donde la intervención sea interagencial, multidisciplinaria o multisectorial
¿Participación del niño/niña y la familia?	Sí	No	No usualmente, pero posible si está bien planificada/facilitada
¿Participación de otros actores?	De ser necesaria y adecuada	No, dentro de la agencia entre trabajadores sociales y administradores/supervisores solamente	Sí, ¡ese es el objetivo!

EJEMPLOS DE FOROS PARA LA GESTIÓN DE CASOS

Reuniones de planificación de casos En Zimbabwe una organización de ayuda legal llamada CATCH trabaja con los niños/niñas en conflicto con la ley, sus familias ampliadas y los trabajadores sociales del gobierno para desarrollar planes de casos que delinearán cómo recibirán apoyo para no volver a delinquir. Luego se presenta ante la corte donde se toma una decisión acerca de si se mantendrá el cargo contra el niño/niña o se “desviará” al niño/niña del cuidado más formal del sistema de justicia, siguiendo en vez el plan del caso.	Conferencia de casos El panel de Determinación del interés superior del ACNUR es un proceso formal con resguardos procedimentales estrictos para guiar decisiones particularmente importantes sobre la vida de un niño/niña. Ejemplos clave incluyen la remoción del niño de cuidadores dañinos y decidir si proceder con el reasentamiento de niños/niñas no acompañados y separados en otros países sin sus padres/cuidadores anteriores principales. El panel usualmente incluye a actores multidisciplinarios inclusive a educadores, trabajadores de la salud, trabajadores de la salud mental, la agencia de gestión del caso, trabajadores sociales del gobierno y ACNUR.	Reuniones para la gestión de casos En Kenya, Child Line y los trabajadores sociales del gobierno sostienen reuniones de gestión de casos a diario para revisar los casos que han ocurrido durante la noche y que han sido marcados por asesores telefónicos como urgentes. Los casos son asignados a trabajadores sociales y se comparten las actualizaciones sobre los casos del día anterior. Los casos se analizan de modo anónimo usando códigos de referencia y una base de datos.
---	--	---

ETAPA 6: CIERRE DEL CASO

El paso final en un proceso de gestión de casos es el cierre del caso. Los criterios específicos para cuando un caso puede ser cerrado deberán ser identificados como parte de los procedimientos de la gestión de casos.

La mayoría de los casos se cierran cuando las metas del niño/niña y la familia, como se detallan en el plan del caso, se han cumplido, y el niño/niña está seguro/a de todo daño, se apoya su cuidado y bienestar, y no existen preocupaciones adicionales. Otros motivos para el cierre de casos son:

- La familia o el niño/niña ya no requieren de más apoyo y no existen motivos para que sea de otro modo (es decir, el niño/niña está seguro/a).
- El niño/niña cumple los 18 años de edad.³²
- El niño/niña fallece.

Los procedimientos de gestión de casos requieren que el cierre del caso sea autorizado por un administrador. Esto asegura que los casos no se cierren de modo prematuro.

32. Cuando un niño cumple los 18 años de edad es importante prepararlo para esto y brindar apoyo al niño/niña para identificar lo que esto significa y dónde pueden ir para obtener apoyo continuado de ser necesario y/o deseado.

Los procedimientos de gestión de casos requieren que el cierre del caso sea autorizado por un administrador. Esto asegura que los casos no se cierren de modo prematuro.

Los casos no deben cerrarse inmediatamente después de que el plan haya concluido, sino que luego de un periodo establecido de tiempo que puedan dar lugar a varias visitas de monitoreo para asegurarse el bienestar sostenido del niño/niña. Luego del cierre, una visita debería ocurrir dentro de los tres meses (a menudo menos en un entorno de emergencia) para asegurarse que la situación permanezca estable y para buscar retroalimentación del niño/niña y de su familia sobre el servicio provisto.

El cierre no significa que toda la documentación será borrada dado que los casos pueden ser reabiertos en cualquier momento cada vez que información nueva esté disponible o la situación del niño/niña cambie. También se puede cerrar un caso ante la muerte del niño/niña, aunque se deberá realizar un análisis de las circunstancias de la muerte del niño/niña para asegurarse que ningún otro niño/niña esté en riesgo. Cualquier incidente de muerte de un niño/niña deberá ser informado al departamento del Gobierno responsable de la protección de la infancia.

Los casos cerrados deberán guardarse en un lugar seguro durante un periodo específico de tiempo de acuerdo con los protocolos de gestión de información de su agencia o la legislación nacional.

Transferencia de casos

A veces los casos no se cierran, sino que se los transfiere a otra agencia. Esto ocurre a menudo cuando un niño/niña se muda, pero todavía precisa del plan del caso por protección. También ocurren cuando el trabajador social y/o la agencia original ya no están en la mejor posición para liderar, administrar y coordinar el manejo del caso del niño/niña.

La transferencia de un caso indica que la responsabilidad total de la: coordinación del plan del caso, del seguimiento y monitoreo del niño/niña, es entregada a otra agencia o departamento (a diferencia de la referencia donde las responsabilidades permanecen en manos del trabajador social original).

Cuando se transfiere un caso, necesitará llevar a cabo un plan claro para la entrega a la agencia receptora, y comunicarlo claramente al niño/niña y la familia. Siempre que sea posible el trabajador social debería acompañar al niño/niña a conocer al nuevo trabajador social que le brindará su apoyo desde entonces.

La transferencia del caso de un niño/niña debería evitarse a menos que sea absolutamente necesaria. Si se considera la transferencia del caso de un niño/niña, deberá existir una buena causa y una indicación clara de que el niño/niña recibirá un mejor grado de servicio del que están recibiendo en la actualidad. La transferencia de los niños/niñas simplemente porque sus necesidades de cuidado implican un desafío a menudo no se da en el interés superior del niño/niña y pueden resultar en un mayor daño. Antes de transferir un caso, usted debería considerar que cuantas más veces un niño/niña es transferido/a, mayor será la probabilidad de que el niño/niña abandone el sistema de cuidado y se pierda recibir los servicios necesarios.

Cuando se transfieren cargas de trabajo completas a otra agencia y/o al gobierno, el proceso debería incluir una revisión de todos los expedientes del caso para confirmar el consentimiento sobre compartir información cuando sea necesario.



ESTUDIOS DE CASOS

ESTUDIO DEL CASO 1: Participación de los niños/niñas en la gestión de casos

Según la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de 1989, los niños/niñas tienen derecho a participar de las decisiones que afectan a sus vidas. Desafortunadamente, a menudo esto no ocurre, y los niños/niñas pierden el control sobre sus vidas y de lo que sucede. Sentirse valorado, y creer en la capacidad de hacer la diferencia, es extremadamente importante para el desarrollo de la resiliencia de los niños/niñas. La resiliencia es una característica que ayuda a que un niño/niña luche y prospere, inclusive ante una gran adversidad. Como tal, es una cualidad importante de los niños/niñas para desarrollarse y crecer transformándose en adultos independientes capaces de vivir de modo competente en la sociedad.

Este caso ilustra que, aún en circunstancias difíciles cuando la “solución perfecta” no puede alcanzarse, los niños/niñas pueden todavía ser facultados e incluidos en la decisiones:

Antecedente del caso:

L (12 años de edad) vivía con sus padres adoptivos. Los padres adoptivos se llevaron a L del lado de sus padres biológicos cuando era una bebé a través de un acuerdo informal entre las familias, aunque este nunca fue formalizado legalmente. El padre trabajaba como guardia de seguridad, mientras que la madre sufría de una enfermedad mental grave y a menudo era violenta con su familia y con otros miembros de la comunidad. L asistía a la escuela de modo regular y fue referida por la escuela a la CPU después de que L dijo que había sido amenazada por su madre y tenía miedo de volver a casa.

Intervención:

Como respuesta inicial e inmediata, dado el nivel de riesgo aparente de la referencia, el trabajador de protección de la infancia y la policía visitaron el hogar. Durante el encuentro con el oficial de policía, la madre se puso violenta, amenazó a L y le arrojó aceite caliente al oficial de policía.

L fue inmediatamente separada de su madre dado que resultaba claro que no estaría segura en la casa, y que el padre no podría protegerla. Sin otra alternativa, L fue colocada en una instalación de cuidado residencial durante un periodo interino hasta que una evaluación integral pudiese ser completada y un plan de protección pudiese ser desarrollado.



Poco tiempo después de la visita de la policía y del trabajador de protección de la infancia, la madre fue hospitalizada y el padre llevó a L de vuelta a casa. Pocos meses después, la madre fue dada de alta pero desafortunadamente poco después de esto, volvió a ser violenta. El equipo multidisciplinario decidió que dado el riesgo que corría L, ella debería volver a la instalación de cuidado residencial. Poco tiempo después, la madre y las hermanas biológicas (a la que L no conocía), al igual que el padre adoptivo, solicitaron en forma conjunta remover a L de la Instalación de cuidado residencial. La madre declaró que le gustaría que L se reuniese con su familia biológica y viviese con ellos.

Dadas las irregularidades que existían con el proceso de adopción, la falta de documentación adecuada, la situación de la familia adoptiva, y la relación limitada que L tenía con su familia biológica, L y todos los miembros del grupo multidisciplinario decidieron que permaneciese en la instalación de cuidado residencial, asistiese a la escuela de modo regular, mientras que se llevaban a cabo más investigaciones. Se suponía que esto le daría a L más tiempo para establecer una relación con su familia biológica y decidir dónde quería vivir.

El psicólogo escolar, los trabajadores de protección de la infancia y los trabajadores sociales en la Institución residencial seguían a L de cerca, y proveían todo el apoyo psicosocial posible. L ha participado de todo el proceso general de la gestión del caso y ha tomado participación activa en todas las discusiones y firmado su aprobación sobre todas las decisiones tomadas por el CPU y el grupo multidisciplinario. Si bien su situación dista de ser la ideal, L cree que tiene algo de control sobre su vida y futuro y sabe que sea lo que le pase en su futuro dependerá de su opinión también.

Terre des Hommes. Case Management Experience from the Field: Case Studies from Albania.

ESTUDIO DEL CASO 2: Determinación exitosa del interés superior y proceso de reunificación

Save the Children se encontró a Fátima³³, una niña sordo muda de 10 años de edad, por primera vez en Kenya, sin compañía y viviendo en un centro de tránsito en un campo de refugiados en Dadaab, Kenya, en octubre de 2007.

Cuando Fátima fue separada de su familia en Somalia tres años antes, una mujer tomó a Fátima bajo cuidado de acogida y cuidó de ella por su propia elección. Fátima y la mujer fueron registradas en el Programa de protección del niño de Save the Children y según este programa Save the Children comenzó un monitoreo formal de la gestión del caso de la niña y su situación. Trabajaron con el ACNUR para conducir una Evaluación de determinación del interés superior y formalizar una modalidad de cuidado temporal con la mujer, que fue aprobada por la Oficina para los Niños del Distrito.

Un año más tarde, durante un ejercicio de reubicación del refugiado, un pariente de la madre biológica de Fátima reconoció a Fátima y alertó a su madre. La madre, que se encontraba en ese entonces viviendo en Nairobi, viajó para reunirse con Fátima y asumir la responsabilidad y cuidado parental.

A pesar de la intención de la madre de reiniciar el cuidado de su hija, era necesario que se verificase que en realidad era la madre biológica de Fátima y para formalizar la transferencia de la responsabilidad y del cuidado. Dado que la madre no tenía documentos legales que indicasen que era la madre biológica de Fátima, ella no podía probar su maternidad.

Sin embargo, Save the Children pudo corroborar la validez del reclamo porque el historial del caso informado por la madre coincidía exactamente con el historial del caso de Fátima registrado en la base de datos CP IMS de la agencia tres años antes. Utilizando esta información, el ACNUR condujo una segunda evaluación de determinación del interés superior (BID) y aprobó la reunificación de Fátima y su familia. La Oficina para los Niños del Distrito reconoció formalmente la reunificación y otorgó la custodia a la madre biológica, con quien la niña permanece en la actualidad.

Save the Children. Programa de protección de la infancia Dadaab, Kenya

RECURSOS Y HERRAMIENTAS

Violencia con base en el género

- ❖ *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* (IRC, UNICEF, 2012)
- ❖ *IASC Guidelines for Gender-Based Violence interventions in humanitarian settings*

CP

- ❖ *Draft Case Management Handbook for Child Protection workers* (Tdh 2013)
- ❖ Manual del terreno y materiales de formación para niños no acompañados y separados en emergencias
- ❖ Manual del Terreno para la Implementación de las Directrices BID (ACNUR, Noviembre de 2011)

33. El nombre se ha cambiado para proteger la identidad de la niña.



APÉNDICES PARA REFERENCIA:

- 1. Matriz de competencias y capacidades del personal de gestión de casos**

- 2. Papeles de los supervisores frente a aquellos de los trabajadores sociales**

- 3. Ejemplo de protección de la infancia/Política de salvaguarda del niño/niña**

- 4. Ejemplo de formularios de registro**
 - a. Formulario de registro interinstitucional para niños separados y no acompañados
 - b. Formulario de registro interinstitucional ampliado para niños separados y no acompañados
 - c. Ejemplo de formulario de registro

- 5. Ejemplo de formularios de evaluación**
 - a. Evaluación del interés superior, ACNUR
 - b. Evaluación del niño sobreviviente, IRC/UNICEF
 - c. Informe de evaluación sobre la situación del niño, Tdh

- 6. Guía de evaluación del riesgo**

- 7. Ejemplo de formularios de planificación de casos**

- 8. Ejemplo de formulario de seguimiento**

- 9. Informe de ejemplo de conferencia de casos**

- 10. Ejemplo de formulario de cierre del caso**

- 11. Ejemplo de formulario de transferencia del caso**

- 12. Ejemplo de política de protección de datos**

- 13. Ejemplo de consentimiento informado**

- 14. Ejemplo de nota orientativa para el consentimiento informado**

■ APÉNDICE 1: MATRIZ DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL³⁴

CAPACIDADES	COMPETENCIAS
Competencias personales	
Conocerse y cuestionarse a uno mismo	- Conocer sus fortalezas, debilidades y recursos; preguntarse y evaluarse para desarrollar capacidades; reflexionar críticamente sobre su desempeño usando la supervisión.
Administrar el estrés y las emociones	- Escuchar y expresar los sentimientos y emociones de modo adecuado; conocer los signos de estrés que lo afectan; aprender a manejar el estrés para liberar la tensión y actuar de modo efectivo; usar la supervisión para conversar acerca del estrés y de su trabajo.
Ser flexible y abierto al cambio, adaptarse a las diferencias culturales.	- Sensibilidad cultural (1): trabajar de modo efectivo con las personas de todas las procedencias, evitar respuestas estereotipadas mediante el examen de comportamientos y sesgos propios, demostrar una apertura e interés en el aprendizaje de las culturas.
Analizar, pensar de modo crítico y creativo y tomar decisiones.	- Encontrar soluciones creativas y demostrar iniciativa. - Resolución de problemas (1): examinar cuestiones difíciles desde diferentes perspectivas. - Toma de decisiones (1): recolectar información relevante antes de tomar decisiones, comprobar toda presunción basándose en los hechos; Tomar decisiones con respecto a su propia carga de trabajo y al área de responsabilidad.
Sea responsable y trabajar con integridad.	- Integridad (1): no abusar de su propio poder o posición, resistir presiones políticas indebidas en la toma de decisiones, demostrar consistencia entre los principios y comportamientos expresados, actuar sin considerar las ganancias personales. - Rendición de cuentas (1): operar cumpliendo con los principios de rendición de cuentas y códigos de conducta, demostrar respeto por los beneficiarios, ser responsable de sus acciones y cumplir con sus compromisos, asegurarse de ser abierto y transparente.

34. Adaptado del Manual de Gestión de Casos para los Trabajadores de Protección de la Infancia 2013 (borrador) y Marco Interinstitucional para la Protección de la Infancia en Emergencias (2010) Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia (el título y el nivel se proporciona cuando se usan estas competencias).



Competencias sociales	
Negociar y administrar problemas y conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Negociación (1): aplicar los principios de negociación con el objetivo de obtener un resultado ventajoso para ambos, adaptar el estilo para tomar en cuenta las diferencias culturales con respecto a la negociación, presentar y proponer formas alternativas de hacer las cosas a otros. - Resolución de problemas (1): tratar los problemas según ocurren, apoyar a otros en la resolución de problemas. - Promocionar y promover las cuestiones de protección de la infancia (1): expresar las diferencias con opiniones de forma sensible y de manera controlada, con tacto cuando las trate con otros.
Trabajar y coordinar dentro de un equipo o red	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar con los colegas para contribuir al desarrollo del equipo, respetar las opiniones de otros; promocionar sus capacidades con acciones conjuntas; proporcionar y recibir retroalimentación constructiva.
Mostrar empatía, calidez y verse genuino	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía (2): expandir el sentido de preocupación por uno mismo a otros, respondiendo en línea con su estado emocional y físico. - Sensibilidad cultural (1): actuar de forma no discriminatoria.
Brindar apoyo y motivar a una persona/un grupo	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y manejar emocionalmente cuestiones sensibles. - Adaptar el estilo de trabajo al niño/niña y a la familia; trabajar al lado de estos como líder en pro de un objetivo común; crear y mantener la motivación.
Comunicarse y escuchar a los otros	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación (1): expresarse verbalmente de forma clara y coherente, escuchar a otros de modo activo, reflexionar acerca de lo que se dice; adaptar el tono, estilo y formato de acuerdo con la audiencia, particularmente entre culturas; superar las barreras relacionadas con el idioma. - Construya la confianza (2): crear y mantener un entorno en el que otros pueden hablar y actuar sin miedo a la repercusión. - Sensibilidad cultural (1): tratar a todas las personas de forma justa, respetuosa y digna. - Promover la participación de los niños/niñas y la agencia (1): abordar a los niños/niñas de manera amigable que demuestre respeto, y asegurarse de que el tiempo y entorno sean conductivos para la comunicación efectiva; usar el idioma adecuado con claridad y demostrando empatía cuando se comunique con niños/niñas; entender las barreras y desafíos que afectan a la participación de los niños/niñas, inclusive a los riesgos a la seguridad y protección posibles, y las percepciones de ellas en diferentes contextos; entender y describir/compartir los beneficios de la participación de los niños/niñas en las decisiones que los afectan.

Competencias metodológicas	
Promover la participación y cooperación en la gestión del caso.	<ul style="list-style-type: none"> - Alentar a los niños/niñas y las familias a participar de la identificación de sus necesidades y recursos durante la evaluación, trabajar con ellos para ayudarlos a tomar decisiones informadas a través del proceso de la gestión de casos. ; involucrar activamente a los partícipes y alentar la participación. - Entender la importancia de la coordinación entre los proveedores del servicio para proporcionar apoyo holístico a los niños/niñas.
Planificar, implementar y evaluar la intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Producir, implementar y revisar los planes de casos con los niños/niñas, familias y otros según sea adecuado. - Saber cómo ayudar a las familias para que proporcionen el apoyo adecuado a los niños/niñas. - Comprender las barreras que enfrentan las familias para acceder a los servicios.
Competencias técnicas	
Conocer el marco teórico necesario para trabajar con los niños/niñas y familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y comprender el contexto local que incluye: el desarrollo del niño/niña en el contexto; las dinámicas de la relación dentro del contexto; y las prácticas culturales que impactan sobre el bienestar del niño/niña. - Comprender las preocupaciones de protección para los niños/niñas (2): un buen conocimiento de los indicadores y las consecuencias de abuso, abandono, explotación y violencia sobre los niños/niñas; teorías clave relacionadas con el cuidado y protección de los niños/niñas; cómo identificar los factores que aumentan la vulnerabilidad y riesgo, y reducir la resiliencia en diferentes situaciones y durante las diferentes etapas del desarrollo. - Comprender el programa de protección de la infancia (1): Entender: los principios y enfoques principales para el programa de protección de la infancia; la protección de la infancia es un sector por sí mismo; conexiones con otros sectores; los roles y responsabilidades básicos de las agencias involucradas con la salvaguarda de los niños/niñas. - Utilizar un enfoque con base en los derechos en protección de la infancia (1): Conocimientos básicos de los marcos legales nacionales e internacionales y de las convenciones relacionadas con el cuidado y protección de la infancia inclusive del ACNUR; los desafíos asociados de abordar los derechos de los niños/niñas de modo holístico con tiempo/recursos limitados. - Comprender las preocupaciones de protección de la infancia (1): Implementar medidas para asegurarse que la información confidencial y los documentos sensibles sean mantenidos de modo seguro; asegurarse que los colegas cumplan con los estándares de las Naciones Unidas sobre la explotación y el abuso sexual y los núcleos organizacionales de conducta; asegurarse de que las violaciones a la confidencialidad sean abordados con un efecto inmediato.
Contar con las herramientas específicas para la gestión de casos.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las herramientas y procesos requeridos para la esquematización del servicio, documentación de la gestión del caso, gestión de información, protección de datos, compartir información, y trabajar con otros en la gestión de casos.

■ APÉNDICE 2: PAPEL DE LOS SUPERVISORES FRENTE A AQUELLOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES

Requisitos de los trabajadores sociales	Obligations des responsables & superviseurs
Identificar los casos particulares a través de la presencia regular en la comunidad y de aceptar referencias de otras agencias y socios en la comunidad.	Programar y supervisar reuniones de gestión de casos al menos cada dos años. Compartir las minutas de las reuniones de la gestión de casos con el equipo y la administración de protección de la infancia senior.
Conducir evaluaciones iniciales (rápidas) para los casos de protección de la infancia y priorizarlos de acuerdo con el nivel de riesgo.	Conducir las reuniones de supervisión semanales con todos trabajadores sociales, proporcionando asesoría técnica sobre casos y apoyo psicosocial para los trabajadores sociales. Facilitar grupos de apoyo entre pares cuando corresponda.
Desarrollar planes de casos que respondan a las necesidades abordadas en evaluaciones iniciales e integradoras y buscar el apoyo del supervisor cuando sea necesario.	Apoyar a casos particulares cuando sea necesario y proporcionar monitoreo regular de todos los aspectos de los servicios de gestión de casos.
Seguimiento regular para asegurarse que todos los servicios y puntos de acción enunciados en el plan del caso se lleven a cabo dentro de los marcos de tiempo acordados. Asegurarse que el progreso sea revisado regularmente.	Asegurarse que la falta del personal y las necesidades de formación no resulten en carencias en el apoyo brindado a individuos en la gestión de casos y abordar dichas cuestiones con la supervisión.
Monitorear y apoyar de modo regular a los niños/niñas y familias a través de visitas a los hogares, proveer orientación, consejos y apoyo emocional, mediación y referencias comunitarias.	Revisar las cargas de casos del personal para asegurarse que sean gestionables y compartir desafíos con la supervisión.
Trabajar con supervisores y administradores para preparar conferencias de casos para casos complejos y asegurarse que los niños/niñas reciban apoyo multidisciplinario.	Monitorear plazos de respuesta, la toma de decisiones, colocación, seguimiento y revisión.
Gestionar casos en línea con procedimientos operativos estándar (SOP), respetar los procesos de documentación estándar y seguir las directrices de las mejores prácticas.	Asegurarse el acceso al apoyo material, logístico, y técnico y establecer criterios de elegibilidad para los materiales y otro tipo de apoyo.
Documentar casos de modo regular usando notas de casos y otros formularios acordados, actualizar bases de datos para asegurar un registro integral del caso.	Revisar y analizar las tendencias en la carga del caso para informar al programa.
Asegurarse que la recolección y almacenamiento de datos respeten los protocolos de protección de datos y el principio de confidencialidad.	Conducir auditorías de expedientes de casos y verificar que los protocolos y principios sean respetados.

■ **APÉNDICE 3: EJEMPLO DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA/POLÍTICA DE SALVAGUARDA DEL NIÑO/NIÑA**³⁵

Save the Children:

Política de protección de la infancia



35. Política de protección de la infancia. Save the Children. 2003



The International Save the Children Alliance es la organización independiente líder en el mundo para los derechos de los niños/niñas con miembros en más de 29 países y programas operativos en más de 100 países.

© International Save the Children Alliance
Agosto de 2013
CARIDAD REGISTRADA CON N.º 10768220

International Save the Children Alliance
Secretaría
2nd Floor
Cambridge House
100 Cambridge Grove
Londres W6 0LE
Reino Unido
www.savethechildren.net
Tel : +44 (0) 20 8748 2554
info@save-children-alliance.org

Visión

Save the Children trabaja para lograr:

Un mundo que respete y valore a cada niño/niña.

Un mundo que escuche a los niños/niñas y aprenda.

Un mundo donde todos los niños/niñas tengan esperanza y oportunidades.

Misión

Save the Children lucha por los derechos de los niños/niñas.

Proporcionamos mejoras inmediatas y duraderas a las vidas de los niños/niñas de todo el mundo.

Presentación

Los estados deberán proteger al niño/niña de todas las formas de violencia física o mental, lesión o abuso, abandono, maltrato o explotación, inclusive del abuso sexual. (Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989), Artículo 19).

Los miembros de International Save the Children Alliance tienen un compromiso en común con la prevención del abuso y la explotación infantil y la protección de los niños/niñas. El abuso y la explotación de los niños/niñas suceden en todos los países y sociedades del mundo.

Esta política establece valores, principios y creencias en común y describe los pasos que se deberán tomar para cumplir con nuestro compromiso para con la protección de los niños/niñas.

La política fue adoptada por la Reunión de los Miembros de International Save the Children de mayo de 2003.

Nuestro compromiso de proteger a los niños/niñas

Nuestros valores, principios y creencias

- Todo tipo de abuso infantil involucra el abuso de los derechos de los niños/niñas.
- Todos los niños/niñas tienen derechos similares de protección del abuso y de la explotación.
- La situación de los niños/niñas debe mejorarse a través de la promoción de sus derechos como se establece en la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Esto incluye el derecho a una vida libre del abuso y la explotación.
- El abuso infantil jamás es aceptable.
- Tenemos un compromiso con la protección de los niños/niñas para los que trabajamos.
- Cuando trabajamos a través de nuestros asociados, estos tienen la responsabilidad de cumplir con las normas mínimas para la protección de la infancia en sus programas.

Qué haremos

Cumpliremos con nuestro compromiso de proteger a los niños/niñas del abuso por medio de la:

Concientización: nos aseguraremos de que todo el personal y demás participantes tomen conciencia del problema del abuso infantil y los riesgos que implican para los niños/niñas.

Prevención: nos aseguraremos a través de la toma de conciencia y las buenas prácticas, que el personal y demás participantes minimicen los riesgos para los niños/niñas.

Presentación de informes: nos aseguraremos que el personal y demás participantes tengan claro los pasos a seguir cuando surjan preocupaciones con respecto a la seguridad de los niños/niñas.

Dar respuesta: nos aseguraremos que se tomen acciones para apoyar y proteger a los niños/niñas cuando surjan preocupaciones con respecto a un probable caso de abuso.

Para que se cumplan las normas de presentación de informes y de dar respuesta, los miembros de International Save the Children Alliance también se aseguran que se:

- tome seriamente cualquier preocupación que surja,
- tomen pasos positivos para asegurarse la protección de los niños/niñas que son los sujetos de cualquier preocupación,
- apoye a los niños, personal y a otros adultos que presenten preocupaciones o que sean sujetos de preocupación.
- actúe adecuadamente y de modo efectivo para instigar y cooperar con cualquier proceso de investigación subsiguiente.
- se oriente a través del proceso de protección de la infancia en base al principio del “interés superior del niño”.
- escuchen y tomen seriamente las opiniones y deseos de los niños/niñas.
- trabaje en conjunto con padres/cuidadores y/u otros profesionales para asegurar la protección de los niños/niñas.

Cómo nos aseguraremos de que se cumpla nuestro compromiso

- Todo el personal de International Save the Children Alliance (designado de modo local e internacional) firmará y respetará el código de conducta adjunto.
- Todos los asociados firmarán y respetarán el código de conducta adjunto.
- Todo el personal y los voluntarios tendrán acceso a una copia de la política de protección de la infancia.
- Los procedimientos de reclutamiento incluirán la verificación de la adecuabilidad para el trabajo con personas jóvenes.
- El periodo de inducción incluirá formación sobre las cuestiones de protección de la infancia.
- En todo lugar de trabajo se exhibirán los detalles de contacto para el reporte de los casos de abuso infantil y todos los miembros del personal tendrán los detalles de los contactos para informar estos casos.
- Se establecerán sistemas para que cada Miembro investigue un caso posible una vez informado y para que proceda a su gestión.
- El formación, las oportunidades de aprendizaje y el apoyo serán provistos por los miembros de Save the Children según sea adecuado para asegurarse de que se cumplan los compromisos contraídos.

Código de conducta

Todo el personal de Save the Children debe firmar y respetar este Código de conducta.

El personal y los demás participantes no deben:

- Golpear o agredir físicamente o abusar físicamente de los niños/niñas.
- Desarrollar relaciones físicas/sexuales con los niños/niñas.
- Desarrollar relaciones con los niños/niñas que puedan de alguna forma ser consideradas explotadoras o abusivas.
- Actuar de formas que puedan ser abusivas o puedan colocar a un niño/niña en riesgo de ser abusado.
- Usar un lenguaje, realizar sugerencia u ofrecer consejo que sea inadecuado, ofensivo o abusivo.
- Comportarse físicamente de modo que sea inadecuado o sexualmente provocativo.
- Hacer que un niño/niña con el cual trabajan se quede de noche en su casa sin supervisión.
- Dormir en la misma habitación o cama que un niño/niña con los cuales está trabajando.
- Hacer cosas para los niños/niñas de una naturaleza personal que ellos pueden hacer por sí mismos.
- Tolerar, o participar en, comportamientos de los niños/niñas que sean ilegales, inseguros o abusivos.
- Actuar de formas que tengan por objetivo avergonzar, humillar, menospreciar o degradar a los niños/niñas o de otra manera perpetrar cualquier forma de abuso emocional.
- Discriminar, mostrar tratos diferenciales, o favorecer a niños/niñas en particular excluyendo a otros.
- Esta no es una lista completa. El principio es que el personal debería evitar realizar acciones o tener comportamientos que constituyan una práctica inadecuada o potencialmente abusiva.

Es importante que todo el personal y demás en contacto con los niños/niñas:

- Estén concientes de las situaciones que podrían presentar un riesgo y daño a los niños/niñas.
- Planifiquen y organicen el trabajo y el lugar de trabajo para minimizar los riesgos.
- Siempre que sea posible, cuando trabajen con niños/niñas lo hagan de una forma visible.
- Aseguren que una cultura de apertura exista para permitir que cualquier tema o preocupación sea presentada y analizada.
- Garanticen que exista un sentido de responsabilidad del personal para que las prácticas inadecuadas o el comportamiento potencialmente abusivo no quede sin ser cuestionado.
- Hablen con los niños/niñas acerca de su contacto con el personal y demás participantes, y aliéntelos a que presenten cualquier preocupación.
- Empoderen a los niños/niñas: analicen con ellos sus derechos, lo que es aceptable y lo que no lo es, y se les explique que pueden hacer si existe un problema.

En general, es inadecuado:

- Pasar tiempo excesivo a solas con un niño/niña alejado de otros.
- Llevar niños/niñas a su casa, especialmente donde estarán a solas con usted.

■ APÉNDICE 4: EJEMPLO DE FORMULARIOS DE REGISTRO

A. FORMULARIO DE REGISTRO INTERINSTITUCIONAL PARA NIÑOS SEPARADOS Y NO ACOMPAÑADOS

Grupo de Trabajo Inter-Agencial
sobre Niños y Niñas No Acompañados y Separados

FORMULARIO DE REGISTRO

NOTA: Las áreas sombreadas del formulario son para que usted las complete sin realizar estas preguntas al niño/niña de modo directo.

¿Comprende el niño/la niña por qué se recoge esta información, cómo será la misma utilizada y está el niño/niña de acuerdo con su registro? Si No

1 Confidencialidad de datos

¿Ha vuelto a explicar al niño/niña para qué será usada la información y cuál será el proceso? Si No

¿Está el niño/niña de acuerdo con la divulgación pública (en pósters, radio, Internet, etc.) de su:

a. nombre?	Si	No	b. fotografía?	Si	No	c. nombres de sus familiares?	Si	No
------------	----	----	----------------	----	----	-------------------------------	----	----

(Explique cómo se hará pública la información, cómo se mantendrá la confidencialidad de su identidad y cómo compartir la información podría aumentar las posibilidades de una búsqueda exitosa)

Especifique qué información no debería ser divulgada

Información adicional (señale si el cuidador dio su permiso)

¿Está el niño/niña de acuerdo con que la información recogida sea compartida con:

a. Familia	Si	No	b. Autoridades	Si	No	c. Otras organizaciones	Si	No
d. Otros	Si	No	Especifique con quién					

Motivo para no divulgar la información (puede seleccionar opciones múltiples) miedo al daño propio o de otros

Desea comunicar la información él/ella mismo/a Otro motivo (Especifique)

Información adicional (señale si el cuidador dio su permiso):

Firma del niño/niña: y/o del cuidador (opcional)

2 Detalles personales del niño/niña

ID de registro (generada por la base de datos):

Otra ID de la agencia (N.º): Nombre de la agencia:

Documento de identificación personal (Tipo y N.º):

¿Está el niño/niña: Separado/a? No acompañado/a? Preocupación de protección urgente Si No

Primer nombre del niño/niña Segundo nombre Tercer nombre

Apodo Otro nombre (luego de la separación) Sexo F M

Edad Calculada Si No Fecha de nacimiento

Nacionalidad Región Idiomas

Fecha de llegada Descripción

Dirección antes de la separación: País Región Distrito

Villa Calle Lugares destacados

Description

Dirección actual: País Región Distrito

Villa Calle Lugares destacados

Número de teléfono

Características físicas distintivas (Ej. marcas de nacimiento o una discapacidad visible):

.....

.....

.....

3 Deseos del niño/niña

Si el niño/niña DESEA la re-unificación familiar: adultos a los que el niño/niña desea localizar

1ª preferencia: Relación

Primer nombre Segundo Nombre Tercer nombre

Última dirección conocida: País Región..... Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Número de teléfono

¿Desea el niño/niña continuar en la modalidad de cuidado actual? Si No Si la respuesta es 'No', por qué

.....

Tipo de modalidad de cuidado que el niño/niña desea:

Vida independiente	Cuidado interino alternativo
Esposo/esposa/pareja	Otra familia
	No sabe

4 Detalles de la familia

¿Con quién vivía el niño/niña antes de la separación? Padre Madre Otro (Especifique)

Primer nombre del **padre**: Segundo nombre Tercer nombre

¿Está el padre vivo? Si No No sabe

Primer nombre de la **madre**: Segundo nombre Tercer nombre

¿Está la madre viva? Si No No sabe

Nombre del cuidador (otro) anterior a la separación (si no fuese el padre o la madre)

Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación ¿Está el cuidador anterior a la separación vivo? Si No No sabe

Miembros de la familia (adultos o niños) de los que está separado el niño/niña (que no sean los nombrados arriba):

A. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M Alive: Si No No sabe Occupation

B. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M Alive: Si No No sabe Occupation

C. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M Alive: Si No No sabe Occupation

Miembros de la familia/Otras personas importantes con las que está el niño/niña (adultos o niños/as):

Primer nombre	Segundo nombre	Tercer nombre	Relación	ID de la base de datos	Otra ID	Sexo (F/M)	Edad
.....
.....
.....
.....
.....

5 Modalidades de cuidado actuales

¿Cuáles son las modalidades de cuidado actuales del niño/niña? Con cuidador relacionado Con cuidador no relacionado

Centro de cuidado residencial Menor jefe del hogar Vive con pares/otros niños

Vida independiente Otro (Especifique)

Nombre del cuidador actual Relación de esta persona con el niño/niña

Tipo y N.º de documento Edad Detalles de contacto (teléfono)

6 Historial de la separación

Fecha de la separación

Lugar de la separación: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

.....

NOTA: Las siguientes no deberán realizarse como preguntas directas sino que a través del diálogo general con el niño/niña o si el niño/niña lo plantea directamente.

7 Preocupaciones de protección

¿Existe alguna preocupación urgente/inmediata que el niño/niña desea plantear?

Preocupaciones de protección (Tilde todas las que aplican):

<input type="checkbox"/> Víctima de explotación sexual	<input type="checkbox"/> Discapacidad	<input type="checkbox"/> Abuso físico o mental
<input type="checkbox"/> Sobreviviente a la violencia de género	<input type="checkbox"/> Problema de salud grave	<input type="checkbox"/> Vive con una persona vulnerable
<input type="checkbox"/> Víctima del tráfico/trata	<input type="checkbox"/> Refugiado	<input type="checkbox"/> Peores formas de trabajo infantil
<input type="checkbox"/> Condición de apátrida	<input type="checkbox"/> NAFAGA	<input type="checkbox"/> Menor jefe del hogar
<input type="checkbox"/> Arrestado/Detenido	<input type="checkbox"/> Niño/a en condición de calle	<input type="checkbox"/> Mentalmente consternado
<input type="checkbox"/> Inmigrante	<input type="checkbox"/> Madre niña	<input type="checkbox"/> Otra

Sírvase proporcionar más información de ser posible

Otros (Especifique)

Evaluación: Intervención urgente Monitoreo continuo No se requiere otra acción

Si se requiere otra intervención, cuándo (fecha)

8 Detalles del entrevistador

Nombre Firma

Puesto Agencia Fecha

Ubicación de la entrevista: País Región Distrito

Villa Calle Lugares destacados

Información obtenida del: Niño/Niña Cuidador Otro (Especifique):.....

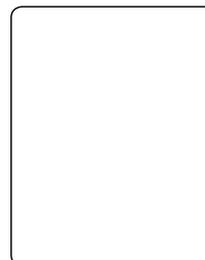
B. FORMULARIO INTERINSTITUCIONAL DE REGISTRO AMPLIADO PARA NIÑOS NO ACOMPAÑADOS Y SEPARADOS

Grupo de Trabajo Inter-Agencial
sobre Niños y Niñas No Acompañados y Separados

FORMULARIO DE REGISTRO AMPLIADO

NOTA: Las áreas sombreadas del formulario son para que usted las complete sin realizar estas preguntas al niño/niña directamente.

¿Comprende el niño/la niña por qué se recoge esta información, cómo será la misma utilizada y está el niño/la niña de acuerdo con su inscripción? Sí No



¿Quién refirió al niño/la niña al trabajador social?

¿Fue el niño/la niña entrevistado/a por otra organización? Sí No **Especifique**

Lugar de la entrevista anterior Fecha

(NOTA: Si el niño/niña ya ha sido entrevistado/a por otra organización, solamente recoja información adicional pero no realice la misma pregunta de nuevo.)

1 Confidencialidad de los datos

¿Ha vuelto a explicar al niño/niña para qué será usada la información y cuál será el proceso? Sí No

¿Está el niño/la niña de acuerdo con la divulgación pública (en pósteres, radio, Internet, etc.) de su:

a. nombre? Sí No b. fotografía? Sí No c. nombres de familiares? Sí No

(Explique cómo se hará pública la información, cómo se mantendrá la confidencialidad de su identidad y cómo compartir información podría aumentar las posibilidades de una búsqueda exitosa.)

¿Está el niño/niña de acuerdo con que la información recogida sea compartida con: a. Familia? Sí No b. Autoridades? Sí No

c. Otras organizaciones? Sí No d. Otros Sí No **Especifique con quién**

Especifique qué información no debería ser divulgada:

Motivos para no divulgar la información (can select multiple): miedo al daño propio o a otros

Desea comunicar la información él/ella mismo/a Otro motivo **Especifique**

Información adicional (señale si el cuidador dio su permiso):

Firma del niño/niña: y /o del cuidador (opcional)

2 Detalles personales del niño/niña

ID de inscripción (generada por la base de datos):

Otro ID de la agencia (N.º) **Nombre de la agencia**

Documento de identificación personal (Tipo y N.º)

¿Está el niño/niña: Separado/a? O No acompañado/a? **Preocupación de protección urgente** Sí No

Características físicas distintivas (Ej. Marcas de nacimiento o discapacidades visibles)

Primer nombre del niño	Segundo nombre	Tercer nombre
Apodo (también conocido como)	Otro nombre (luego de la separación)	Sexo F M
Edad	Calculada Sí No	Fecha de nacimiento
Nacionalidad	Lugar de nacimiento	País
Afiliación étnica	Religión	Fecha de llegada
Dirección antes de la separación: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono		
Descripción		
Dirección actual: País		
Aldea	Región	Distrito
Calle	Lugares destacados	
Número de teléfono		

3 Deseos del niño/niña

¿Desea el niño/niña buscar a miembros de su familia? Sí No

Si el niño/niña desea la reunificación familiar, adultos a los que el niño/niña desea localizar:

1ª preferencia: Relación

Primer nombre

Segundo nombre

Tercer nombre

Última dirección conocida: País

Aldea

Región

Calle

Distrito

Lugares destacados

Número de teléfono:

2ª preferencia: Relación

Primer nombre

Segundo nombre

Tercer nombre

Última dirección conocida: País

Aldea

Región

Calle

Distrito

Lugares destacados

Número de teléfono:

Si el niño/niña NO desea se busque a su familia, explique por qué no:

¿Desea el niño/niña la reunificación familiar? Sí, tan pronto como sea posible Sí, pero más tarde No está seguro No

Si la respuesta es 'No', 'No está seguro' o 'Sí, pero más tarde', explique por qué:

¿Desea el niño/niña continuar en la modalidad de cuidado actual? Sí No Si la respuesta es 'No', por qué:

Tipo de modalidad de cuidado que el niño/niña desea:

Vida independiente	Cuidado interino alternativo
Esposo/esposa/pareja	Otra familia
	No sabe

Otro (especifique):

¿Dónde desea/planifica vivir el niño/niña? País

Región

Distrito

Aldea

Calle

Lugares destacados

Proporcione cualquier otra información de importancia que podría ayudar al niño/niña con la búsqueda (como personas/ubicaciones clave en la vida del niño/niña que podrían brindar información acerca de la ubicación de la familia buscada. Ej.: nombres de líderes religiosos, mercados, etc.) **Pregunte al niño/niña dónde él/ella cree que podrían estar sus familiares, inclusive hermanos, o si el niño/niña está en contacto con cualquier amigo de la familia** (incluya también cualquier información útil que el cuidador pueda proporcionar)

.....

.....

.....

Enumere detalles de cualquier documento que tenga el niño/la niña:

.....

.....

4 Detalles de la familia

¿Con quién vivió el niño/niña antes de la separación: Padre Madre Otro (Especifique):

Primer nombre del **padre** Segundo nombre Tercer nombre

¿Está el padre vivo? Sí No No sabe Profesión/Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Número de teléfono:

Primer nombre de la **madre** Segundo nombre Tercer nombre

¿Está la madre viva? Sí No No sabe Profesión/Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Número de teléfono:

¿Sigue el niño/niña todavía en contacto con sus padres? Sí No Si la respuesta es Sí, ¿con quién?

Si la respuesta es Sí, cuándo fue el último contacto (fecha) ¿y cómo?

Si se cree que el padre/madre ha fallecido, proporcione detalles, inclusive si la información ha sido verificada:

Nombre del cuidador (otro) anterior a la separación (si no fuese el padre o la madre)

Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación ¿Está el cuidador anterior a la separación vivo? Sí No No sabe

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

¿Sigue el niño/niña todavía en contacto con su cuidador? Sí No

Si la respuesta es sí, cuándo tuvo lugar el último contacto (fecha): ¿y cómo?

Miembros de la familia (adultos o niños) **de los que está separado el niño** (que no sean los nombrados arriba):

A. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

B. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

C. Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación Sexo F M ¿Vivo? Sí No No sabe Ocupación

Última dirección conocida: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Fecha de la separación Comentarios

Miembros de la familia/Otras personas importantes con las que está el niño/niña (adultos o niños):

Nota: Es distinto del cuidador actual, cuya información se recoge debajo en la sección 5. Si el niño/niña viaja con otros niños/niñas separados/as o no acompañados/as, se deberá completar un formulario de registro por separado por cada niño/a no acompañado/a o separado/a.

Primer nombre	Segundo nombre	Tercer nombre	Relación	ID de la base de datos	Otra ID	Sexo (F/M)	Edad
.....
.....
.....
.....

¿Cuál es la dirección supuesta del niño/a?:

País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

5 Modalidades de cuidado actuales

¿Cuáles son las modalidades de cuidado actuales del niño/niña?

Con un cuidador relacionado	Con un cuidador no relacionado
Centro de cuidado residencial	Niños jefe de familia
Vida independiente	Vive con pares/otros niños
Otro (Especifique):	

Nombre de la agencia que proporciona o soporta la modalidad de cuidado (de corresponder):

Cuidador actual: Primer nombre Segundo nombre Tercer nombre

Relación de esta persona con el niño/a Tipo y N.º de ID Edad

Detalles de contacto (teléfono) ¿Cuándo comenzó esta modalidad de cuidado?

Si la dirección actual es temporaria: ¿dónde planifica vivir el cuidador (repatriarse, mudarse, etc.):

País Región Distrito

Aldea Calle

¿Desea el cuidador continuar cuidando del niño/niña? Sí No Si la respuesta es Sí, cuánto tiempo

¿Conoce el cuidador a la familia del niño/a? Sí No

Incluya cualquier información que el cuidador podría proporcionar sobre el niño/niña o su familia:

6 Historial de la separación

Fecha de la separación (aproximada si el niño/niña no conoce la fecha exacta):

Lugar de la separación: País Región Distrito

Aldea Calle Lugares destacados

Describa las circunstancias de la separación:

Describa los desplazamientos adicionales entre el lugar de la separación y la ubicación actual:

¿Enfrentó o presenció el niño/niña cualquier tipo de situación violenta, amenaza o daño durante su viaje?

¿Cuál fue la causa principal de la separación? (Tilde en todas las que aplican)

<input type="checkbox"/> Conflicto	<input type="checkbox"/> Pobreza	<input type="checkbox"/> Abandono
<input type="checkbox"/> Muerte	<input type="checkbox"/> Desastre natural	<input type="checkbox"/> Repatriación
<input type="checkbox"/> Abuso/violencia/explotación familiar	<input type="checkbox"/> Enfermedad de un miembro de la familia	<input type="checkbox"/> Desplazamiento de la población
<input type="checkbox"/> Falta de acceso a servicios/apoyo	<input type="checkbox"/> Encomendado al cuidado de una persona	<input type="checkbox"/> Inmigración
<input type="checkbox"/> NAFAGA	<input type="checkbox"/> Arresto o detención	<input type="checkbox"/> Divorcio/Nuevo casamiento
<input type="checkbox"/> Otro (especifique)		

NOTA: Las siguientes no deberán realizarse como preguntas directas sino que a través del diálogo general con el niño/niña o si el niño/niña lo plantea directamente.

7 Preocupaciones de protección y acciones de seguimiento relacionadas requeridas

¿Existe alguna preocupación urgente/inmediata que el niño desee plantear?

Preocupaciones de protección (Tilde en todas las que aplican):

<input type="checkbox"/> Víctima de explotación sexual	<input type="checkbox"/> Discapacidad	<input type="checkbox"/> Abuso físico o mental
<input type="checkbox"/> Sobreviviente a la violencia de género	<input type="checkbox"/> Problema de salud grave	<input type="checkbox"/> Vive con una persona vulnerable
<input type="checkbox"/> Víctima del tráfico/trata	<input type="checkbox"/> Refugiado	<input type="checkbox"/> Peores formas de trabajo infantil
<input type="checkbox"/> Condición de apátrida	<input type="checkbox"/> NAFAGA	<input type="checkbox"/> Menor jefe del hogar
<input type="checkbox"/> Arrestado/Detenido	<input type="checkbox"/> Niño en condición de calle	<input type="checkbox"/> Mentalmente conternado
<input type="checkbox"/> Inmigrante	<input type="checkbox"/> Madre niña	<input type="checkbox"/> Otra

Proporcione más información de ser posible

Acción de seguimiento/referencia recomendada: Intervención urgente Monitoreo continuo No se requiere otra acción Si se requiere otra intervención, cuándo (fecha)

Servicios requeridos	Funcionario/Agencia	Comentarios
<input type="checkbox"/> Asistencia médica
<input type="checkbox"/> Apoyo psicosocial
<input type="checkbox"/> Educación
<input type="checkbox"/> BID o BIA/ Plan de cuidado requerido
<input type="checkbox"/> NFI/Ropa/Calzado
<input type="checkbox"/> Agua/Sanidad
<input type="checkbox"/> Revisión/Cambio de la modalidad de cuidado
<input type="checkbox"/> Referir para el Registro del refugiado
<input type="checkbox"/> Alimento
<input type="checkbox"/> Otro

8 Detalles del entrevistador

Nombre Firma

Puesto Agencia Fecha

Ubicación de la entrevista: País Región Distrito

Villa Calle Lugares destacados

Información obtenida del: Niño Cuidador Otro (Especifique)

C. EJEMPLO GENÉRICO DE FORMULARIO DE REGISTRO³⁶

Complétese solamente después del Formulario de consentimiento		
Fecha de registro DD/MM/AA: ___/___/___ Ubicación: _____ Código de referencia: _____		
Información personal		
Nombre completo:	Edad: Fecha de nacimiento (DD/MM/AA): ___/___/___	
Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Lugar de nacimiento:	
Dirección:	Dirección anterior a ser desplazado:	
Detalles de contacto del niño/niña (de ser aplicable)	Detalles de contacto del cuidador (nombre)	
Familia/Cuidadores:		
<i>Vive con la familia</i> Ambos padres: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Nombre del padre (padrastra): <input type="checkbox"/> Nombre de la madre (madrastra): <i>Encierre con un círculo.</i>	<i>Vive con familiares</i> Nombre del jefe del hogar: Tipo de relación: ¿Los conocía el niño/niña de antes?	
<i>Vive con un cuidador adulto</i> Nombre(s): ¿Cómo conoce el niño/niña al cuidador?	<i>Vive con otros niños/niñas (menores de 18 años):</i> Nombre(s):	
Preocupaciones de protección descritas en el Punto de identificación/Referencia (si es el estado de referencia, fuente de referencia)		
Calificación del riesgo: <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo	Si es Bajo, la Fecha de evaluación (DD/MM/AA): ___/___/___	
Cód. del trabajador social:	Firma:	Fecha (DD/MM/AA): ___/___/___

36. Adaptado de IA CP IMS 2011

■ APÉNDICE 5: EJEMPLO DE FORMULARIOS DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN SIMPLIFICADA DEL INTERÉS SUPERIOR³⁷

 FORMULARIO DE EVALUACIÓN RÁPIDA DEL INTERÉS SUPERIOR	
UBICACIÓN DEL SOCIO/PAÍS/ACNUR:	
BIODATA	PRIORIDAD DEL CASO/SEGUIMIENTO: URGENTE / NORMAL
N.º registro/ ProGres ACNUR:	N.º caso de Protección de la infancia:
Nombre del niño/niña: Fecha de la entrevista: Nombre de la madre: Nombre del padre: Nombre del cuidador: Religión:	Fecha de nacimiento: Lugar de nacimiento: Origen y etnicidad: Fecha de entrada/llegada: Género: Número de teléfono y/o dirección:
Consentimiento: ¿Comprende el Niño/Niña el motivo para la entrevista de Evaluación del interés superior/ Determinación del interés superior y consiente a continuar con el proceso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	
Entrevista anterior: ¿Se llevó a cabo una Evaluación del interés superior/Determinación del interés superior previamente para el Niño/Niña? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es sí, detalles: ¿Agencia/Fecha/Ubicación?	
Historial de huida/separación	Referencia requerida: Acción:
Persona a seguir:	
Breve resumen de la separación:	
Ubicación/situación de la madre:	Localización: ¿Brindó el niño/niña consentimiento?
Ubicación/situación del padre:	Localización: ¿A quién solicita?
Hermanos: (indique el nombre completo, edad, género y ubicación) Otros familiares de importancia: (nombre, edad, género y ubicación del familiar)	
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
Modalidad de cuidado	¿Referencia requerida? Acción:
Persona a seguir:	
Número de registro del cuidador:	Fecha de visita al hogar:
¿Tienen el cuidador y el niño/niña una relación biológica?:	Si la respuesta es Sí, explique:
¿Cuánto tiempo ha vivido el niño/niña aquí? ¿Cómo describe el niño/niña la situación de cuidado? ¿Existen preocupaciones?	
¿Cuáles son las actividades diarias del niño/niña (jugar, tareas del hogar, escuela, etc.)? ¿Tiene el niño/niña amigos? Si la respuesta es no. ¿por qué?	
Enumere todos los miembros del hogar: (nombre, relación con el cuidador, edad, y género)	
1.	4.
2.	5.
3.	6.

37. Manual en el terreno y materiales de formación para la implementación de las Directrices de la ACNUR sobre la Determinación de los Intereses Superiores del Niño/Niña. ACNUR, 2011.

Protección:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
¿Se siente el niño/niña seguro/a? Informe cualquier preocupación de protección, de ser así, explique por qué:		
Si existe alguna preocupación: ¿la ha informado el niño/niña a otra persona/agencia y qué acción se tomó?		

Psico-social:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
¿Cómo se siente el niño/niña en términos de su felicidad/bienestar en general? ¿Cuáles son las influencias positivas y negativas en su vida?		
¿Con quién habla el niño/niña acerca de sus problemas o a quién pide ayuda (familia, amigos, comunidad, etc.)?		

Éducation:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
Detalle la procedencia y necesidades educativas del niño/niña:		

Salud:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
Informe cualquier preocupación de protección, de ser así, explique por qué:		
Si el niño/niña en estos momentos está tomando medicación, detalle:		

Necesidades de refugio/ materiales:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
Detalle las necesidades de refugio y materiales actuales del niño/niña (CRI/NFI):		

Otro/Notas del evaluador:	¿Referencia requerida?	Persona a seguir:
	Acción:	
¿Existe alguna otra información que el Niño/Niña o el Evaluador desean señalar?		

Referencias: Marque con una "X" todas las que apliquen					
Determinación del interés superior	Localización	Modalidad de cuidado	Visita al hogar	Registro	
Protección	Psico-social	Educación	Salud	Necesidades de refugio/materiales	
Otras (especifique):					

Firmas:			
Nombre del evaluador:	Organización:	Firma:	Fecha:
Nombre del evaluador:	Organización:	Firma:	Fecha:

B. EJEMPLO DE FORMULARIO DE EVALUACIÓN PARA NIÑOS/NIÑAS SOBREVIVIENTES DEL ABUSO SEXUAL³⁸

EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL NIÑO/NIÑA Y PLAN DE ACCIÓN DEL CASO	
A. EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD DEL NIÑO/NIÑA	
• Punto de evaluación principal: El estado de seguridad actual del niño/niña	
<p><input type="checkbox"/> Sí, el niño/niña está seguro.</p> <p>Explique en este cuadro.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<p>- No, el niño/niña no está seguro.</p> <p>Se han identificado los siguientes riesgos a la seguridad:</p> <p><input type="checkbox"/> Las personas encargadas de cuidar del niño/niña no pueden o no protegerán al niño/niña de</p> <p><input type="checkbox"/> El perpetrador vive con el niño/niña/puede fácilmente tener acceso al niño/niña en el hogar</p> <p><input type="checkbox"/> El niño/niña tiene miedo de los miembros de la familia y no quiere volver a casa.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro motivo (identifique).</p>
PLAN DE ACCIÓN DE SEGURIDAD	
El Plan de Seguridad para el Niño/Niña. Describa el plan para la seguridad aquí.	
<p>¿Se realizó una referencia de seguridad? Si la respuesta es Sí El cliente niño/niña es referido a: El niño/niña será acompañado por (describa la relación- Ej. madre).</p>	
<p>Si la respuesta es NO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">¿Por qué no?</div>	
B. EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL NIÑO/NIÑA	
Punto de evaluación principal: ¿Requiere el niño/niña de una referencia por motivos de salud?	
<p>Sí, se necesita una referencia por motivos de salud:</p> <p><input type="checkbox"/> El último incidente sucedió dentro de las últimas 120 horas.</p> <p><input type="checkbox"/> El niño/niña se queja de dolor y heridas físicas.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro motivo (Ej. sangrado o flujo o se requiere atención para que sobreviva).</p>	<p>No, no se necesita una referencia por motivos de salud:</p> <p><input type="checkbox"/> Ya recibió estos servicios de otra agencia.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio no es aplicable (Ej. el abuso no involucró el contacto).</p> <p><input type="checkbox"/> Otro motivo:</p>
PLAN DE ACCIÓN DE SALUD	
<p>¿Se realizó una referencia por motivos de salud? Sí No Si la respuesta es Sí: El niño es referido a: El niño será acompañado por:</p>	<p>SE REQUIERE REFERENCIA POR MOTIVOS DE SALUD PERO NO SE REALIZÓ PORQUE:</p> <p><input type="checkbox"/> Referencia rechazada por el sobreviviente</p> <p><input type="checkbox"/> Referencia rechazada por el cuidador</p> <p><input type="checkbox"/> Servicio no disponible</p> <p><input type="checkbox"/> No es urgente</p>
<p>Explique:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	

38. Directrices de implementación. Cuidando a los niños sobrevivientes del abuso sexual en entornos de ayuda humanitaria. IRC. 2011

C. EJEMPLO GENÉRICO DE FORMULARIO DE EVALUACIÓN³⁹

INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DEL NIÑO/NIÑA
<p>Nombre del niño/niña:</p> <p>Trabajador de referencia:</p> <p>Número y fecha de registro Tdh:</p> <p>Motivo para la referencia/Evaluación:.....</p> <p>Periodo de evaluación: desde..... hasta</p> <p>Lista de personas que han participado de la evaluación y su función/rol:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
SITUACIÓN DEL NIÑO/NIÑA:
<p>Desarrollo del niño/niña: observación de la actitud psicosocial, emocional, intelectual y social que además comprende las dificultades (habla, comunicación, falta de atención, agresividad, falta de comprensión y concentración, etc.).</p>
<p>Salud del niño/niña y desarrollo físico: tamaño, peso, deficiencias, discapacidad a consecuencia de un accidente o de nacimiento, enfermedad.</p>
<p>Integración a la familia e interacciones con hermanos, padres: observación de las relaciones (comportamiento particular con una u otra persona, miedo, timidez,...)</p>
<p>Integración a la sociedad: actividades educativas, actividades recreativas, observación de vecinos, etc.</p>
<p>Opiniones/Deseos del niño/niña con respecto a su situación</p>
CUIDADORES/SITUACIÓN DEL NIÑO/NIÑA
<p>Relación entre los adultos en el hogar y su comportamiento para con el niño/niña (Capacidad parental: tomar en cuenta la capacidad de los padres/cuidadores de proteger al niño/niña y de suplir sus necesidades, y la forma en que funciona la familia).</p>

39. Manual para la gestión de casos para los trabajadores de protección de la infancia, Tdh, 2013.

<p>Condiciones de vida y económicas/Situación de empleo: (Esto debería incluir la vivienda, número de habitaciones, sanidad, electricidad, agua, tamaño, muebles, alimento, fuentes de ingresos, ingreso/recursos familiares))</p>																
<p>Apoyo de la familia ampliada/comunidad</p>																
<p>Opiniones de padres/cuidadores</p>																
<p>OPINIONES DE OTROS PROFESIONALES</p>																
<p>Opiniones de otros profesionales (Este espacio debería usarse para registrar información recogida de todos los profesionales que estuvieron en contacto con el niño/niña u otros miembros de la familia que no estén registrados en otro lugar. Puede ser información sobre informes de violencia doméstica para la policía, informes de embriaguez en la calle, etc.).</p>																
<p>CONCLUSIONES DEL TRABAJADOR DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA</p>																
<p>Opiniones y observaciones de los trabajadores de protección de la infancia (incluye las observaciones sobre el niño, las actitudes y el apoyo de los padres/cuidadores durante la evaluación).</p>																
<p>Identificación de los riesgos principales y factores de protección Factores de riesgo principales (a nivel del niño/niña, la familia y la comunidad ampliada)</p> <p>Nivel de riesgo desde 1 al 3:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.....</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.....</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Factores de protección (a nivel del niño/niña, la familia y la comunidad ampliada)</p> <p>1.....</p> <p>2.</p> <p>3.....</p>		Bajo	Medio	Alto	1.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bajo	Medio	Alto													
1.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
3.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
<p>¿Acción inmediata necesaria?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si la respuesta es Sí, ¿qué tipo de acción?</p>																
<p>¿Se requiere una acción en el corto, medio o largo plazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si la respuesta es Sí, desarrolle un Plan de acción.</p>																
<p>TRABAJADOR DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA (Nombre, profesión y firma)</p>																

■ APÉNDICE 6: GUÍA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO⁴⁰

Tipo de daño	NIVEL 1 NIÑO/NIÑA SIGNIFICATIVAMENTE HERIDO; RESPUESTA URGENTE Y SEGUIMIENTO FRECUENTE REQUERIDO (Respuesta recomendada dentro de las 24 horas y seguimiento bisemanal)	NIVEL 2 NIÑO/NIÑA HERIDO; RESPUESTA Y SEGUIMIENTO REQUERIDO (Respuesta recomendada dentro de los 3 días y seguimiento semanal)	NIVEL 3 NIÑO/NIÑA EN RIESGO DE DAÑO; MONITOREO REQUERIDO (Respuesta recomendada dentro de los 7 días y seguimiento quincenal a mensual)	NIVEL 4 EL NIÑO/NIÑA YA NO ESTÁ EN RIESGO; NO SE REQUIEREN MÁS ACCIONES; CIERRE DEL CASO (Considere el monitoreo externo con nuevos referentes de ser necesario)
Violencia (abuso físico)	Lesión grave. Infante o niño/niña que gatea lesionado en un incidente de violencia doméstica. Niño/niña intenta suicidarse.	Castigo corporal excesivo. Amenazas de lesión. Comportamiento peligroso o despreocupado. El niño/niña se lastima a sí mismo.	Amenazas de lesión. Castigos corporales ocasionales que no dejan lesiones.	No hay violencia (se han abordado o eliminado los factores que causan daño). La persona que causaba el daño ya no tiene contacto con el niño/niña.
Abuso (abuso sexual y emocional)	Cualquier tipo de contacto sexual entre un niño/niña y un adulto (donde la persona que causa el daño tiene acceso al niño/niña). El niño/niña es menospreciado, aislado o humillado por un cuidador importante en la actualidad.	El niño/niña es prometido en casamiento. El niño/niña ha sido violado sexualmente en el pasado y no recibió apoyo alguno. El enfoque de los cuidadores para con el niño/niña es dañino (menosprecio, aislamiento o humillación ocasional).	El niño/niña es tratado diferente de otros hermanos y la actitud del padre para con el niño/niña es negativa.	El niño/niña y la familia han recibido apoyo y no existen factores de daño presentes. Los factores de daño emocional han sido abordados (el padre recibió apoyo). La persona que causaba el daño ya no tiene contacto con el niño/niña.

40. Guía de evaluación del riesgo, IRC Irak 2013

Abandono	Lesiones o enfermedad grave debida al abandono (desnutrición sin factores causales aparentes).	Falta de supervisión Cuidado básico inadecuado. Falta de protección El niño/niña es dejado a menudo solo para que cuide de sí mismo, o realiza tareas más allá de su capacidad de desarrollo.	Los cuidadores son emocionalmente distantes.	Las necesidades básicas del niño/niña son suplidas por el cuidador.
Explotación	Niño/niña involucrados en una de las peores formas de trabajo infantil.	Niño/niña menor de edad obligado a trabajar.	Los padres amenazan con enviar al niño/niña a trabajar.	El niño/niña ya no trabaja más, apoyo.
Trastornos psicosociales (padre no hace frente al problema, o no es protector y/o no existen servicios involucrados)	El niño/niña ha intentado suicidarse. El niño/niña está involucrado en comportamientos muy riesgosos. El niño/niña ha dejado de comunicarse/hablar. El sentido de la realidad del niño/niña se ha visto afectado. El niño/niña tiene comportamientos violentos intensos.	Las competencias sociales del niño/niña, la capacidad de cuidar de sí mismo y de asistir a la escuela se ve significativamente disminuida. El niño/niña usa drogas y/o alcohol. El niño/niña se dispersa frecuentemente. El niño/niña tiene recuerdos perturbadores. El niño/niña se hace pis en la cama. El niño/niña llora y/o está triste a menudo. El niño/niña tiene miedos, fobias inesperadas e intensas, y sufre de ansiedad. El niño/niña tiene problemas para dormir y concentrarse. El niño/niña se comporta de repente como si fuese mucho menor de su edad real. El niño/niña se lastima a sí mismo.	El niño/niña está triste y retraído. El niño/niña demuestra su enojo.	El bienestar psicosocial del niño/niña se ha restablecido; el niño/niña participa de una gama de actividades y no despliega comportamientos que den lugar a preocupación.



<p>Niños/niñas altamente vulnerables</p> <p>Niños/niñas no acompañados y separados</p> <p>Niños/niñas previamente asociados con las fuerzas y grupos armados.</p> <p>Embarazo adolescente/padres que son niños/niñas.</p> <p>Niño/niña discapacitada o crónicamente enfermo.</p>	<p>Niño/niña no acompañado menor de 5 años.</p> <p>Niño/niña menor de 5 años cuya familia es desconocida.</p> <p>Niño/niña no acompañado o separado con un nivel de factores de daño 2.</p> <p>Niño/niña en riesgo de ser reclutado por las fuerzas o grupos armados nuevamente.</p> <p>Niñas adolescentes embarazadas.</p> <p>Padres que son niños.</p> <p>Adolescente embarazada no acompañada/padres que son niños.</p> <p>Adolescente embarazada/padres que son niños/niñas con nivel de factores de daño 2.</p> <p>Niño/niña menor de 5 años con un nivel de factores de daño 2.</p>	<p>Niño/niña no acompañado menor de 12 años.</p> <p>Niño/niña menor de 12 años cuya familia es desconocida.</p> <p>Hogares cuyos jefes son niños/niñas.</p> <p>Niña no acompañada o separada con familia desconocida.</p> <p>Niño/niña no acompañado con dificultades para reintegrarse a la comunidad.</p> <p>Previamente asociado con los grupos armados y las fuerzas armadas y sin que se proveyeran servicios de apoyo.</p> <p>Embarazo adolescente/niños padres con trastornos psicosociales y dificultades con reacciones en la comunidad y familia o bajos niveles de apoyo.</p> <p>El niño/niña y la familia no acceden al apoyo que precisan.</p>	<p>Se ha completado una Evaluación del interés superior y una Determinación del interés superior para los niños/niñas no acompañados o separados, que tienen cuidadores, y cuyas necesidades no son suplidas.</p> <p>Previamente asociado con los grupos y fuerzas armadas pero que accedió a apoyo y está ahora dentro de un entorno familiar seguro.</p> <p>Embarazo adolescente/padres niños con apoyo familiar.</p> <p>Niño discapacitado o crónicamente enfermo con comportamiento desafiante.</p>	<p>El niño/niña es cuidado de modo adecuado y la situación ha sido monitoreada durante varias semanas sin que surjan problemas.</p> <p>El niño/niña es cuidado de modo adecuado y no existen factores de daño o vulnerabilidad presentes.</p> <p>Embarazo adolescente/padres niños con apoyo y redes de contención importantes.</p> <p>Niño/Niña discapacitado o crónicamente enfermo pero que tiene apoyo familiar significativo y el niño/niña y su familia acceden a todo el apoyo que precisan.</p>
---	---	---	---	---

<p>Violencia doméstica en el hogar.</p>	<p>Niño/niña menor de 5 años.</p> <p>Niño/niña que presencia violencia doméstica y existe un nivel de factores de riesgo 2.</p> <p>Lesiones significativas al padre/madre a consecuencia de la violencia.</p>	<p>El niño/niña muestra trastornos emocionales y dificultades en el aprendizaje y socialización.</p>	<p>Han existido controversias y violencia esporádica pero el niño/niña es mayor de 15 años y tiene redes de contención.</p>	<p>No hay violencia (se han abordado o eliminado los factores que causan daño).</p> <p>La persona que causaba el daño ya no tiene contacto con el niño/niña.</p>
---	---	--	---	--

■ APÉNDICE 7: EJEMPLO DE FORMULARIO DE PLANIFICACIÓN DEL CASO⁴¹

Cód. referencia				
Fecha en que se acordó el Plan del caso (DD/MM/AA):				
Fecha de revisión del plan del caso (DD/MM/AA):				
Acción necesaria	Cuestión a la que responde la acción	Responsabilidad	Fecha de vencimiento DD/MM/AA	Comentarios sobre el progreso realizado (c/fecha)
Personas involucradas en la preparación del Plan:				
Detalles de cualquier que no esté de acuerdo con alguna parte del plan y por qué:				
Revisado y aprobado por:				

41. Adaptado de la Norma de Procedimientos Operativos para la Gestión del Caso de Protección de la Infancia en Dadaab (2011) C. Jones para Save the Children (no publicado), trabajo social en base a la comunidad con los niños/niñas y sus familias: Manual on Prevention and Reintegration [Manual sobre la prevención y reintegración] (2005), Save the Children Bulgaria y Manual para la gestión de casos para los trabajadores de protección de la infancia (2012) Terre des Hommes (no publicado).

■ APÉNDICE 8: EJEMPLO DE FORMULARIO DE SEGUIMIENTO⁴²

Código de referencia	Cód. del trabajador social	Fecha de seguimiento (DD/MM/AA):		
Planificación del seguimiento				
Tipo de seguimiento	Programado		No planificado	
Ubicación del seguimiento	Hogar del niño/niña	Oficina	Otro:	
Propósito/Objetivo del seguimiento	Evaluación	Monitoreo	Apoyo	Otro
Detalles del seguimiento (inclusive cualquier comentario sobre el propósito/objetivos especiales arriba):				
Detalles del seguimiento				
Nombres y agencias de todas las agencias asistentes y otros participantes que no sean de la familia:				
Nombres de todos los participantes de la familia (inclusive los niños/niñas):				
Puntos clave de análisis:				
Resultado de la reunión (inclusive los puntos adicionales/progreso realizado/acciones planificadas, a ser actualizados en el expediente del caso):				
Dinámicas de la reunión:				
¿Tuvo la oportunidad de hablar con el niño/niña cuyo caso es individualizado? Si la respuesta es sí: ¿cuál fue el resultado de la conversación?				
Próximo seguimiento			Fecha (DD/MM/AA):	
Tipo, ubicación, propósito/objetivo:				

42. Adaptado de: Manual para la gestión de casos para los trabajadores de protección de la infancia (2012) Terre des Hommes (no publicado) y Manual Inter-institucional de Formación para el Sistema de Gestión de la Información de Protección de la Infancia (2012) A. Brusanti y L. Haines para UNICEF, Save the Children y el Comité Internacional de Rescate, disponible en: <http://www.childprotectionims.org/>

■ **APÉNDICE 9: INFORME DE EJEMPLO DE CONFERENCIA DE CASOS**⁴³

Fecha (DD/MM/AA) ___/___/___ Nombre del presidente: _____
 NB: Acciones planificadas a ser actualizadas en planes de casos individuales por los trabajadores sociales.

MINUTAS DE CONFERENCIAS DE CASOS					
Código de referencia Fecha: (DD/MM/AAAA)	Cód. del trabajador social:	Fecha apertura del caso Ubicación:	Necesidades de protección y otros riesgos	Progreso/Acciones completadas Presidente de la reunión:	Acciones planificadas y recursos necesarios

■ APÉNDICE 10: FORMULARIO DE CIERRE DEL CASO⁴⁴

1. Motivo para el cierre del caso, escoja una opción	Sí	No
El niño/niña se mudó del área operativa de Tdh		
El niño/niña falleció		
El niño/niña y/o familia ya no desean participar		
Se cumplieron todos los objetivos acordados en el plan de cuidado		
No se cumplieron todos los objetivos acordados en el plan de cuidado.		
Comentarios:		
2. Verificación externa: responder todas	Sí	No
El niño/niña completó la lista de verificación de bienestar y la misma indica que él/ella se ha recuperado.		
La maestra del niño/niña/Animador de CFS/Vecinos confirman que el niño/niña se ha recuperado.		
Comentarios:		
3. Comunicación con el niño/niña y su familia: responder todas	Sí	No
El niño/niña y su familia saben a quién contactar en caso de mayores problemas y tienen los detalles de contacto relevantes.		
El niño/niña y su familia han sido informados de que se cerrará el caso.		
Comentarios:		
4. Mecanismos de rendición de cuentas de Tdh: responder todas	Sí	No
Cualquier preocupación existente ha sido analizada con el Trabajador social, Supervisor y/o Administrador.		
El Trabajador social, Supervisor y/o Administrador ha revisado el expediente del caso y firmado el cierre del caso.		
Se ha tomado cuenta de las cuestiones de defensa y promoción y se han abordado los actores correspondientes.		
Comentarios:		
Aprobado por: FIRMA	FECHA	

45. Form developed from Terre des Hommes' Pillango database.

■ APÉNDICE 11: FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DEL CASO⁴⁵

Motivos para la transferencia del caso		Código de referencia:	
El niño/niña se muda a otra ubicación <input type="checkbox"/>	Requiere de servicios especializados lo que implica que otra agencia está mejor posicionada para manejar el caso. <input type="checkbox"/>	Motivos organizacionales <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Brinde motivos para lo anterior:			
Si el niño/niña o la familia se mudan			
Dirección:			
Contactos:			
Detalles de la agencia			
Agencia que recibe el caso:		Agencia que transfiere el caso:	
Persona de contacto en la agencia:		Persona de contacto en la agencia:	
Dirección y Contactos de la agencia:		Dirección y Contactos de la agencia:	
Fecha de transferencia (DD/MM/AA):			
Detalles de los arreglos realizados en apoyo de la transferencia exitosa del caso			
Ej. Reuniones entre trabajadores sociales de la agencia y puntos clave entre ellos; reunión introductoria con los trabajadores sociales, el niño/niña y la familia, visita de seguimiento final de la agencia de transferencia, etc.			
Contenidos del expediente del caso transferido (Enumere los documentos y si son copias u originales. Continúe en el reverso de ser necesario).	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 		
Asegúrese de que el Formulario de cierre del caso sea completado en la reunión de seguimiento final con el niño/niña y la familia.			
Formulario completado por			
Cód. del trabajador social:	Firma:	Fecha (DD/MM/AA):	
Autorizado por:			
Código del supervisor:	Firma:	Fecha (DD/MM/AA):	

45. Adaptado de: Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines para UNICEF, Save the Children y el Comité Internacional de Rescate, disponible en: <http://www.childprotectionims.org/>

■ APÉNDICE 12: EJEMPLO DE PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS⁴⁶

PLANTILLA DE PROTOCOLOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

El siguiente documento refleja las mejores prácticas para la protección de datos y debe usarse como guía cuando se desarrollan protocolos de protección de datos para su programa. La información debajo deberá ser revisada y adaptada para cumplir con las especificidades del país y contexto en el que usted trabaja.

Es importante recordar que la información sobre los niños y/o niñas pertenece a los niños y/o niñas. Aquellos que guardan la información lo hacen de parte de los niños y/o niñas y deberán usarla solamente en el interés superior de estos, y con su consentimiento informado. Los siguientes protocolos de protección de datos se basan en el concepto de confidencialidad que es un componente central de los principios de interés superior y participación para los niños y/o niñas⁴⁷.

La confidencialidad implica asegurarse que la información revelada a usted por un niño y/o niña no se usará sin su consentimiento o en contra de sus deseos y no se compartirá con otros sin su permiso, excepto en circunstancias excepcionales (es decir, cuando existan preocupaciones sobre la seguridad graves identificadas (consulte el punto 8) o cuando se requiera por ley que los proveedores del servicio informen el abuso (consulte el punto 9). La información puede guardarse o transmitirse verbalmente, en papel o por datos electrónicos.

La confidencialidad es en el interés superior del niño y/o la niña porque previene el uso inadecuado de esta información para propósitos fuera de su control, inclusive para propósitos que llevan a la explotación, estigmatización y abuso, ya sea intencional o no. También ayuda a asegurar que sus puntos de vista y opiniones sean escuchados y respetados en todo momento.

DEFINICIONES CLAVE:

Confidencialidad: el principio que requiere que los proveedores del servicio protejan la información recolectada acerca de sus clientes y se aseguren que esté accesible únicamente con el permiso explícito del cliente.

Consentimiento informado: el acuerdo voluntario de una persona que tiene la capacidad de comprender, y de ejercer el libre albedrío para recibir servicios (para niños/niñas y adultas de más quince años⁴⁸), requiere que los trabajadores sociales compartan información sobre servicios, y los riesgos potenciales de compartir dicha información.

Asentimiento informado: la voluntad expresa de participar de lo servicios, para los niños/niñas menores de 15 años⁴⁹, requiere que se comparta la misma información (en un formato que el niño/niña pueda entender) sobre los servicios y riesgos potenciales.

Presentación obligatoria de informes: el término es usado para describir los sistemas legales o estatutarios que requieren que los proveedores del servicio informen ciertas categorías de delitos o abuso (Ej. violencia sexual, abuso infantil, etc.); debería considerarse el interés superior del niño/niña cuando las agencias consideran cumplir o no con estas políticas.

Necesidad darla a conocer: la limitación de la información que se considera sensible, y compartirla solamente con aquellas personas para las cuales la información permitirá proteger al niño/niña.

46. Adaptado de IA CP IMS

47. Estos principios se describen en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, y la Organización de la Carta Africana de Unidad Africana sobre los Derechos y Bienestar del Niño.

48. La edad puede adaptarse en base a la madurez del niño/niña.

49. Ibid.

PROTECCIÓN DE DATOS GENERALES

1. Es importante tener un entendimiento claro del contexto en el cual trabaja. Antes de comenzar a usar la base de datos, se deberá llevar a cabo una evaluación que revise toda la legislación interna en materia de protección de datos de aplicación y las posibles implicancias para el personal y las organizaciones involucradas. Además, este proceso deberá tomar en cuenta el nivel de sensibilidad de los datos que serán recogidos relacionados con los riesgos a la seguridad específicos del contexto. En casos donde los datos precisan ser compartidos o transferidos entre fronteras, las agencias deberán considerar las limitaciones potenciales a la protección de datos (Ej. los oficiales de seguridad en la frontera pueden solicitar acceder a los datos).
2. Todo el personal involucrado en el trabajo deberá conocer los protocolos de protección de datos y las implicancias de seguridad de los datos sensibles.
3. Todas las agencias que tengan información sobre niños y/o niñas deberán contar con una política por escrito de protección de datos, en base al principio de confidencialidad, que deberá estar idealmente enmarcada dentro de la política de protección de la infancia más amplia de la agencia. Una obligación para proteger esta política deberá estar escrita en los contratos del personal.
4. Todos los niños y/o niñas sobre los cuales se recoja información deberán ser asignados un código basado en un formato de codificación estándar acordado. Este formato puede indicar áreas de identificación o áreas de origen pero deberán garantizar el anonimato del niño y/o la niña. El código deberá ser usado para referirse al caso del niño y/o niña, ya sea de modo verbal, en papel o electrónicamente en lugar de cualquier información identificable como su nombre o fecha de nacimiento. Todos los expedientes deberán guardarse de acuerdo con el código asignado.
5. El acceso a la información del niño y/o la niña deberá estar limitado únicamente a aquellos que precisan conocerla y a cualquiera que el niño y/o niña acuerde la sepa.
6. Aquellos que recolectan la información deben obtener un consentimiento informado del niño/niña (y/o del padre/cuidador), preferentemente en formato escrito. Cuando los niños/niñas son demasiado pequeños (usualmente menores de 15 años) para consentir, se buscará su asentimiento informado (es decir, su voluntad de participar en los servicios) mientras un padre o cuidador otorga consentimiento. El proceso de asentimiento/consentimiento informado deberá incluir una explicación al niño/niña (y a su padre/cuidador, de corresponder) de por qué se está recolectando esta información, y cómo será usada y por quién exactamente. La información debería ser compartida en un lenguaje y formato adecuado para la edad y capacidad de comprensión del niño/niña, y el niño/niña (y el padre/cuidador) deberán contar con la oportunidad de realizar preguntas. En situaciones cuando las leyes de presentación obligatoria de informes existan y estén en funcionamiento, los proveedores del servicio deberán explicar estos límites a la confidencialidad cuando obtengan el consentimiento. Inclusive con niños/niñas muy pequeños (es decir, menos de 5 años), se deberán realizar esfuerzos para compartir y explicar la información de modo adecuado.
7. Se le deberá dar a los niños y/o niñas la oportunidad de resaltar cualquier información que no quieran se revele a una persona en particular. Por ejemplo, puede que no quieran que su familia conozca detalles personales acerca de ellos que preferirían comunicar en privado.

8. En circunstancias excepcionales, la información revelada por los niños y/o niñas podrá compartirse contra sus deseos si se considera, luego de una cuidadosa evaluación, que es en su interés superior hacerlo, pero los motivos para hacerlo deberán ser claramente explicados al niño y/o niña. No existe una regla rápida o fija sobre la revelación de la información compartida por un niño y/o niña, pero generalmente, la información deberá ser compartida cuando el niño y/o niña, u otra persona, está en riesgo de sufrir daños. Dado que esto es subjetivo, cada caso deberá ser considerado de modo individual, y las decisiones para revelar la información deberán tomarse en el nivel más alto de la agencia o agencias involucradas.
9. En algunos entornos, existen **leyes de presentación obligatoria de informes** que requieren de proveedores de servicios para informar casos de abuso real o sospechado para una agencia central, limitando la confidencialidad entre las agencias y sus clientes. Donde existan estas leyes y estén en funcionamiento, deberían explicárselas al niño/niña y/o cuidador) durante el proceso del consentimiento informado. En algunos casos, los sistemas de presentación obligatoria de informes pueden tener fallas serias (Ej. dada la falta de procedimientos y directrices claras, falta de capacidad para dar respuestas, etc.) y pueden poner en riesgo a la seguridad de los niños/niñas y de las familias, en particular en entornos de emergencia. Los proveedores del servicio deberían entonces considerar la seguridad y el interés superior del niño/niña con las implicancias legales potenciales de no informar para determinar los próximos pasos adecuados. **Las decisiones con respecto al cumplimiento de las leyes de presentación obligatoria de informes deberían tomarse en el nivel más alto de la agencia involucrado, para la protección de los trabajadores.**
10. Una vez recolectada la información, debería transmitirse únicamente a una persona designada para recibirla, para propósitos claramente definidos, como un gerente de línea o agencia asociada. Las líneas para compartir información deberán ser claramente indicadas y comprendidas por todo el personal. El traspaso de información entre agencias diferentes requiere que todas las agencias involucradas cumplan con los protocolos estándar de protección de datos.
11. Los niños y/o niñas tienen el derecho de acceder y revisar la información sobre ellos. Las agencias que guarden la información deberán, por lo tanto, adoptar disposiciones para asegurarse que ellos accedan a su información cuando precisen hacerlo.
12. El personal que trabaje de modo directo con los niños y/o niñas deberá recibir sesiones informativas para su propio bienestar. Durante estas sesiones, se deberá conversar acerca de la información revelada por el personal sobre los niños y/o niñas de modo anónimo. Si existe necesidad de no respetar dicho anonimato, esto deberá hacerse con la persona designada para recibir la información y de acuerdo con el interés superior de los involucrados.
13. Es importante que los administradores se aseguren se sigan los protocolos de protección de datos y de que sean actualizados cuando sea necesario (Ej. si ocurren cambios en el contexto).

Seguridad de los expedientes en papel

14. Cada caso deberá almacenarse en su propio expediente individual, claramente etiquetado con el código del caso particular en la parte externa del expediente. **Es imperativo** que el nombre del niño y/o niña no aparezca en la parte exterior del expediente.

15. Los expedientes en papel deberán guardarse en un lugar seguro, únicamente accesible a la persona responsable de la información. Esto usualmente implica que se guarden en un gabinete para expedientes cerrado con llave, y que las llaves las guarde la persona responsable de la información. No deberá proveerse acceso independiente sin permiso a otra persona.
16. Los expedientes en papel deberán ser transferidos entre personas responsables de la información. Durante la transferencia, los expedientes deberán guardarse en una caja sellada o sobre sellado. En circunstancias excepcionales, el Administrador de Protección de la Infancia podría precisar identificar un miembro del personal que no sea de Protección de la Infancia designado a la tarea. Ante esta circunstancia, el miembro del personal deberá ser informado sobre los Protocolos de Protección de Datos y firmarlos.
17. Los documentos originales (como los certificados de nacimiento) deberán ser escaneados y devueltos al niño y/o niña. Los documentos originales no deberán guardarse en los expedientes en papel para que la destrucción de los expedientes en papel se pueda llevar a cabo sin dudas en el caso de una evacuación/reubicación de emergencia.
18. Los expedientes en papel y/o gabinetes de expediente deberán marcarse con un sistema de códigos de color de acuerdo con la sensibilidad de los datos que contienen y en el orden de prioridad en la que serán removidos/destruidos en el caso de una evacuación/reubicación de emergencia.
19. Las habitaciones que contengan información en papel o electrónica deberán mantenerse cerradas con llave cuando la persona responsable de la información abandone la habitación.

Seguridad de datos electrónicos

20. Las computadoras deberán tener un software antivirus actualizado para evitar la corrupción y pérdida de información.
21. Toda la información electrónica sobre los niños y/o niñas deberá estar protegida por una contraseña, y la contraseña deberá cambiarse de forma regular. La información deberá ser transferida en expedientes cifrados o protegidos con una contraseña ya sea por Internet o en un lápiz de memoria. Los lápices de memoria (USB) deberán ser entregados en mano entre las personas responsables de la información y protegidos con una contraseña, y el expediente deberá guardarse inmediatamente después de la transferencia. Asegúrese que el expediente también sea borrado de modo permanente del expediente de la papelera de reciclaje de su computadora.
22. Se deberán realizar al menos dos respaldos de información semanalmente; uno se guardará en la ubicación de la base de datos y el segundo se enviará a un almacenamiento seguro en una ubicación centralizada pre-definida. El motivo para realizar un respaldo de la información fuera del sitio consiste en que los datos podrán ser recuperados si la base de datos principal es dañada (por una inundación, por ejemplo). También significa que la base de datos principal puede ser destruida en una evacuación/reubicación sin que esto implique la pérdida de todos los datos electrónicos. Normalmente, el respaldo en el sitio es un dispositivo de disco duro externo que se mantiene bajo llave en el gabinete de expedientes y el respaldo fuera del sitio se lleva a cabo por correo electrónico a la administración de la base de datos para un receptor designado como un expediente zipeado, cifrado y protegido por contraseña.

Plan de Evacuación/Reubicación de Emergencia

23. En el caso de una evacuación, la gerencia debe asegurarse que la(s) computadora(s) donde se implemento la base de datos, sus sistemas de respaldo y expedientes en papel sean movidos a una ubicación segura. Cuando no sea posible mover los activos de la base de datos y los expedientes en papel, la gerencia deberá asegurarse que los activos sean destruidos, y que los expedientes en papel sean triturados o quemados. La información guardada en los sistemas de respaldo será entonces la única fuente de información sobre los niños y/o niñas. Deberá tomarse en cuenta que en ciertas circunstancias, podría no ser necesario destruir los expedientes y, por lo tanto, es más importante garantizarse que estén seguros y protegidos durante el periodo de evacuación/reubicación. Esto quedará a criterio de la gerencia.
24. Deberá desarrollarse un plan de evacuación/reubicación claro que delimite un “esquema de delegación” que dicte quién será responsable de tomar las decisiones con respecto a la remoción o destrucción de datos (tanto en papel como electrónicos). Este plan deberá ser incorporado al plan estándar de evacuación/reubicación para toda la agencia por parte de los gerentes de seguridad/personal de nivel superior.
25. El director del país, el gerente de seguridad, el gerente de logística, el gerente de TI, el equipo de gerencia de nivel superior y el personal de protección de la infancia deberán conocer las responsabilidades individuales detalladas en el plan de evacuación /reubicación y saber la naturaleza sensible de los datos que se recolectan. Una reunión informativa sobre el plan de evacuación/reubicación se ha añadido a la lista de verificación de la inducción estándar para el personal correspondiente.
26. Los gerentes deberán llevar a cabo ensayos de evacuación/reubicación para asegurarse que cada persona conozca sus responsabilidades y pueda actuar rápidamente en una evacuación de emergencia. En el caso de una situación de seguridad deteriorada, los planes de evacuación/reubicación deberán revisarse, y de ser necesario, deberán ser re-evaluados por la gerencia de nivel superior y el personal de seguridad.

Agencias principales

27. Las agencias principales en una red interinstitucional son responsables de controlar que todos los organismos hayan implementado los Protocolos de Protección de Datos, inclusive los Planes de Evacuación/Reubicación.
28. Si ocurre una evacuación/reubicación, las agencias principales deberán coordinar con otras agencias en la red asegurarse que todos los organismos puedan evacuar sin comprometer la seguridad y confiabilidad de los datos.
29. Las agencias principales deberán contactar al Comité Directivo y/o a la Coordinación del proyecto ni bien sea posible para alertarlos para que procedan a la evacuación/reubicación y busquen apoyo de ser necesario.

5 CASE MANAGEMENT FOR CHILD SURVIVORS



GUIÓN de ejemplo: Consentimiento/Asentimiento informado y Enunciado de los derechos del cliente



Herramienta: Ejemplo de Consentimiento/Asentimiento informado y Enunciado de los derechos del cliente

El guión debajo debería acompañar un formulario de consentimiento/asentimiento informado usado en su entorno de práctica.

Hola [nombre del cliente].

Mi nombre es [nombre del personal] y estoy aquí para ayudarte. Soy un trabajador social de [nombre de la agencia] y mi función consiste en ayudar a los niños/niñas y a las familias que han experimentado dificultades. Muchos niños/niñas se benefician de recibir nuestros servicios. Lo primero que haremos será conversar acerca de lo que te ha sucedido. Esto es para que yo conozca tu situación para poder brindarte información acerca de los servicios disponibles y ayudarte a conectarte con estos proveedores de servicios. Los beneficios de recibir los servicios de la gestión de casos incluyen ayudarte con el acceso a [inserte una descripción de los servicios disponibles como oportunidades de atención médica, psico-social, legal/justicia, y de seguridad en su comunidad]. Existen riesgos limitados a la recepción de los servicios de la gestión de casos [inserte los riesgos con base en su entorno/programa local].

Es importante que sepas que mantendré lo que me cuentes confidencial, inclusive cualquier nota que tome durante la gestión del caso. Esto significa que no le contaré a nadie lo que me digas u otra información sobre el caso, a menos que me pidas hacerlo, o sea información que precise compartir porque estás en peligro. Puede que no pueda guardar toda la información, y te explicaré por qué. Precisaré compartir la información que me has dado si:

- » Descubro que estás en un riesgo muy grave, y debiera informarle a [inserte la agencia adecuada aquí] acerca de eso.
- » O si me dices que has realizado planes para lastimarse, tendré que contarle a tus padres o a otro adulto confiable. Si me dices que has hecho un plan para herir a alguien seriamente, tendré que informarlo. No podré mantener estos asuntos entre nosotros.
- » [Explique los requisitos de presentación obligatoria de informes según aplican en su entorno local].
- » [Añada cualquier otra excepción a la confidencialidad. Por ejemplo, en los casos de los trabajadores de las NU u ONG que perpetren abusos sexuales y explotación].

50. Directrices de implementación. Cuidando a los niños sobrevivientes del abuso sexual en entornos de ayuda humanitaria. IRC. 2011

CARING FOR CHILD SURVIVORS OF SEXUAL ABUSE GUIDELINES



- » Si existe otra persona o agencia que pueda brindarte el apoyo que precisas, y tengo tu permiso para compartir tu caso con ellos. Conversaremos sobre esto más tarde.

Por lo tanto, no tomaremos acción alguna en relación con tu problema sin tu consentimiento, a menos que necesitemos hacerlo para proteger tu seguridad y cumplir con la ley.

Antes de comenzar, también me gustaría compartir contigo tus derechos para poder trabajar juntos. Comparto esta información con todos los que hablo:

- » Tienes el derecho de rehusarse a que toda tu historia, o partes de tu historia, sean documentada en los formularios del caso. Está bien si quieres contarme algo, pero prefiero no escribir mientras conversamos.
- » Tienes derecho a no responder a alguna pregunta que te realice. Tienes derecho a preguntarme o detenerme si te sientes mal o sientes miedo.
- » Tienes derecho a ser entrevistado solo o con un cuidador/persona que sea de tu confianza. Esta es tu decisión.
- » Tienes derecho a realizarme las preguntas que quieras, o a dejarme saber si no entiendes algo que digo.
- » Tienes derecho a rechazar los servicios de gestión del caso, en cuyo caso compartiré contigo otras opciones de servicios en la comunidad.

¿Tienes alguna pregunta acerca de mi función y los servicios que podemos ofrecerte?

[Provea tiempo para responder a cualquier pregunta que tenga el niño/niña y el cuidador antes de continuar para obtener el consentimiento/asentimiento informado].

¿Quieres darme tu permiso para proceder con los servicios de la gestión del caso ahora?

- » Si la respuesta es SÍ, pídale al niño/niña y al cuidador que firmen el formulario de consentimiento/asentimiento informado para participar de la gestión del caso y proceder con los servicios de gestión del caso.
- » Si la respuesta es NO, proporcione información sobre otros servicios de gestión de casos, seguridad, salud y legales/justicia en la comunidad.

En la mayoría de los casos, los niños/niñas y sus cuidadores estarán deseosos de dar su consentimiento y/o asentimiento informado para participar de los servicios de gestión de casos. El trabajador social deberá tener la capacidad de presentar la información incluida en este ejemplo de enunciado arriba de forma que no implique amenaza alguna y brindando apoyo. Los niños/niñas y cuidadores deberían sentirse más seguros de conversar con un trabajador social y proceder con la gestión del caso una vez que hayan completado la información en su totalidad. En cada contexto local, los trabajadores sociales adaptarán sus palabras y enfoque para que encaje dentro del contexto. El autor de estas directrices alienta este estilo de adaptación local.

■ APÉNDICE 14: EJEMPLO DE NOTA ORIENTATIVA PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO⁵¹

Al comienzo de la reunión con el niño/niña y sus cuidadores, los trabajadores sociales son responsables de involucrar a los clientes en los servicios explicándoles su función y el(os) servicio(s) disponible(s) para ayudar al niño/niña y la familia. A menudo, los niños/niñas, y los posibles cuidadores, no comprenderán por completo cuál es la función del trabajador social y lo que va a suceder. Esto puede causar que los niños/niñas (y los cuidadores) tengan miedo o no estén seguros acerca de involucrarse en los servicios. Una parte importante de la gestión del caso, por lo tanto, es ser claro desde el comienzo acerca de los servicios que se ofrecen, y de las reglamentaciones que rigen dichos servicios (Ej. protocolos de confidencialidad), y obtener permiso del cuidador y los niños/niñas clientes para proceder. Los niños/niñas y cuidadores solo pueden acordar participar cuando hayan comprendido por completo los servicios y los beneficios y riesgos relacionados. En la gestión de casos, existen típicamente tres áreas donde se precisa el permiso del cliente, también conocidas como “consentimiento informado” y/o “asentimiento informado”. Estas son:

- Al comienzo de los servicios de gestión de casos (es decir, antes de conducir la entrevista de ingreso y la evaluación inicial).
- Como parte de la gestión del caso, los niños/niñas y cuidadores además precisan brindar su permiso para que los trabajadores sociales recojan y almacenen información acerca de su caso durante todo el proceso de gestión del caso.
- Durante las referencias del caso, cuando el trabajador social comparte la información con otros proveedores del servicio que pueden ayudar a que el niño/niña y la familia cumplan con sus necesidades específicas.

Para que los niños/niñas y cuidadores puedan dar su permiso para participar en la gestión del caso, los trabajadores sociales precisan explicar:

- la función y las responsabilidades del trabajador social en la gestión de casos;
- lo que incluye la gestión de casos (Ej. escuchar los problemas, identificar necesidades, ayudar a suplir necesidades), incluyendo los beneficios y limitaciones del servicio;
- lo que significa la confidencialidad y como a veces la confidencialidad no puede mantenerse y por qué, inclusive las condiciones en las cuales se requiere la presentación obligatoria de informes.
- cómo la información del cliente se almacenará de forma protegida y segura (esto incluye cualquier formulario del caso y las bases de datos que se usan)
- cómo la información del cliente será usada (si se usa para la recolección de datos, compartir información o para otros propósitos)
- Los trabajadores sociales deberán siempre ofrecer a los niños/niñas y cuidadores la oportunidad de realizar preguntas o compartir preocupaciones durante la conversación.

CÓMO OBTENER EL PERMISO DEL NIÑO/NIÑA Y DEL CUIDADOR

Explicar los servicios de la gestión de casos, incluyendo la necesidad de recoger, almacenar y posiblemente compartir su información, y obtener permiso para esto no tiene que ser algo necesariamente complicado. Sin embargo, se requiere que los trabajadores sociales sepan cómo obtener el permiso en base a las leyes locales, la edad del niño/niña y su nivel de madurez, y la presencia de cuidadores honestos.

51. Directrices de implementación. Cuidando a los niños sobrevivientes del abuso sexual en entornos de ayuda humanitaria. IRC. 2011

Como principio general, el permiso para proceder con la gestión del caso (y otras acciones del caso) se busca de parte del niño/niña y del padre o cuidador, a menos que se considere inadecuado involucrar al cuidador del niño/niña. El permiso para proceder con la gestión del caso y con otras acciones de cuidado y tratamiento (Ej. referencias) se busca mediante el “consentimiento informado” de los cuidadores o niños/niñas mayores y/o el “asentimiento informado” de los niños/niñas más pequeños. El consentimiento informado y el asentimiento informado son similares, pero no exactamente lo mismo.

- **El “consentimiento informado” es un acuerdo voluntario de una persona que tiene la capacidad legal de dar consentimiento.** Para proporcionar “consentimiento informado” la persona debe tener la capacidad y madurez de saber y comprender los servicios que se le ofrecen y ser legalmente capaz de dar consentimiento. Normalmente son los padres los responsables de proporcionar el consentimiento para que sus hijos reciban los servicios. En algunos contextos, los adolescentes mayores están también legalmente autorizados a proporcionar consentimiento en vez de, o en conjunto con, sus padres.
- **El “asentimiento informado” es la voluntad expresa para participar en los servicios.** Para los niños más jóvenes que son por definición demasiado jóvenes para proporcionar consentimiento informado, pero lo suficientemente grandes para comprender y acordar participar en los servicios, se busca el “asentimiento informado” del niño/niña. El “asentimiento informado” es la voluntad expresa del niño/niña para participar en los servicios.

DIRECTRICES PARA OBTENER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO/ASENTIMIENTO INFORMADO DE LOS NIÑOS/NIÑAS/CUIDADORES

La edad a la cual se requiere del consentimiento parental depende de las leyes del país. Esto significa que si la edad del niño/niña está por debajo de la edad para brindar consentimiento legal (que usualmente establece la ley del país), se requiere el consentimiento del cuidador. Ante la ausencia de cualquier ley clara o de ley a respetar, como regla general, los niños/niñas menores de 15 años requieren del consentimiento del cuidador.

Niños/niñas pequeños (de 0 a 5 años)

El consentimiento informado para los niños/niñas dentro de este rango de edad deberá ser dado por el cuidador del niño/niña u otro adulto confiable en la vida del niño/niña, y no por el niño/niña. Si no estuviese dicha persona presente, el proveedor del servicio (trabajador social, trabajador de protección de la infancia, trabajador de la salud, etc.) puede necesitar dar el consentimiento para el niño/niña, en línea con acciones que apoyen su salud y bienestar.

Los niños muy pequeños no son lo suficientemente capaces de tomar decisiones sobre su cuidado y tratamiento, por lo que los niños/niñas de esta edad no deberán dar el asentimiento informado. Sin embargo, el proveedor del servicio debería aún así explicar al niño/niña lo que sucede, de una forma básica y adecuada.

Niños/niñas más jóvenes (de 6 a 11 años)

Normalmente, los niños/niñas de este rango de edad no son legalmente capaces ni suficientemente maduros para proporcionar su consentimiento informado para participar en los servicios. Sin embargo, pueden proporcionar su asentimiento informado o expresar su “voluntad” de participar. Se le debería pedir permiso a los niños/niñas dentro de este rango de edad para proceder con los servicios y acciones que los afectan directamente. Este permiso puede ser provisto de modo oral por el niño/niña, y documentado al igual que el formulario de consentimiento informado. Para los niños/niñas en este rango de edad, se requiere el consentimiento informado parental/del cuidador en conjunto con el asentimiento informado del niño/niña. Si no es posible obtener el consentimiento informado de un padre o cuidador, otro adulto confiable (identificado por el niño/niña) que pueda involucrarse de modo seguro en el cuidado y las decisiones de tratamiento debería ser abordado para que otorgue el consentimiento para el niño/niña.

Niños/niñas más grandes (de 12 a 14 años)

Los niños/niñas en este rango de edad tienen capacidades evolutivas y un desarrollo cognitivo más avanzado, y por lo tanto pueden ser lo suficientemente maduros para tomar decisiones y brindar asentimiento y/o consentimiento informado para continuar con los servicios. La práctica estándar debería ser que el trabajador social busque el asentimiento informado por escrito del niño/niña para participar en los servicios, al igual que el consentimiento informado por escrito del padre/cuidador. Sin embargo, si se considerase inseguro y/o no fuese en el interés superior del niño/niña involucrar al cuidador, el trabajador social debería intentar identificar a otro adulto confiable en la vida del niño/niña que pueda proporcionar el consentimiento informado en conjunto con el asentimiento informado del niño/niña. Si esto no fuese posible, un asentimiento informado del niño/niña puede tener el debido peso si el trabajador social evalúa al niño/niña como lo suficientemente maduro y el trabajador social puede proceder con el cuidado y tratamiento bajo la orientación y apoyo de su supervisor.

Adolescentes mayores (de 15 a 18 años)

Los niños/niñas de 15 años y mayores son generalmente considerados como suficientemente maduros para tomar decisiones. Además, a los niños/niñas de 15 años se les permite legalmente tomar decisiones acerca de su propio cuidado y tratamiento, especialmente en el caso de servicios sociales y de cuidado de salud reproductiva. Esto significa que los adolescentes mayores pueden dar su consentimiento o asentimiento informado (en línea con las leyes locales). Idealmente, cuidadores que brinden apoyo y no sean infractores también se incluyen en la toma de decisiones sobre el cuidado y el tratamiento desde el comienzo y también proporcionan su consentimiento informado. Sin embargo, las decisiones de involucrar a los cuidadores deberían ser tomadas por el niño/niña directamente y de acuerdo con las leyes y políticas locales.

Si el adolescente (y cuidador) acuerda proceder, el trabajador social documenta su consentimiento informado usando un formulario de consentimiento del cliente o documentando en el registro del caso que ha obtenido consentimiento verbal para proceder con los servicios de la gestión del caso. Nota: Se requiere que los trabajadores sociales sigan los procedimientos de consentimiento/asentimiento informados y las directrices durante el paso de planificación de la acción del caso cuando se lleven a cabo las referencias para servicios adicionales.

Situaciones especiales

Si no es en el interés superior del niño/niña incluir un cuidador en el proceso de consentimiento informado, el trabajador social precisa identificar si existe un adulto confiable en la vida del niño/niña que pueda proporcionar el consentimiento. Si no existe un adulto confiable que puede proporcionar el consentimiento, el trabajador social precisa determinar la capacidad del niño/niña para la toma de decisiones en base a su edad y nivel de madurez.

Si un niño/niña menor de 15 años no asiente pero el cuidador lo hace O si tanto el niño/niña como el cuidador no consienten O si el niño/niña mayor de 15 años no consiente, el trabajador social precisa decidir caso por caso y en base a la edad, nivel de madurez, factores culturales y tradicionales, presencia de cuidadores (que brinden apoyo), y la urgencia de las necesidades de cuidado del niño/niña, si es adecuado no respetar los deseos del niño/niña y/o del cuidador para proceder con la gestión del caso y asistir al niño/niña para que reciba el cuidado y los servicios de tratamiento necesarios.

En situaciones en las que los niños/niñas y/o cuidadores tengan dudas de proceder, los trabajadores sociales deberán realizar preguntas adicionales para determinar cuál es la duda de recibir los servicios. Tal vez, el niño/niña y/o el cuidador tengan miedo de perder su confiabilidad dada una ley de presentación obligatoria de informes. En estos casos, el trabajador social puede analizar en más detalle su derecho de participar, sobre cómo se

compartirá la información de ser necesario (Ej. en la situación de la presentación obligatoria de un informe) y/o analizar en más detalles los riesgos de presentar informes. Si se identifican riesgos graves, entonces puede no ser en el interés superior del niño/niña presentar el informe y el trabajador social puede explicar y analizar esto con el cliente y luego, con su supervisor. Los trabajadores sociales deberían tomarse el tiempo necesario para analizar los miedos del niño/niña y de los cuidadores de proceder con la gestión del caso y proporcionar respuestas claras y precisas para ayudar a abordar miedos y preocupaciones específicas.

INSTANTÁNEA DE LAS DIRECTRICES DE CONSENTIMIENTO/ASENTIMIENTO INFORMADO

Grupo de edad	Niño/Niña	Cuidador	Si no es el cuidador o no es en el interés superior del niño/niña	Significa
0-5	-	Consentimiento informado	Otros adultos en los que se confía o consentimiento informado del trabajador social	Consentimiento escrito
6-11	Asentimiento informado	Consentimiento informado	Otros adultos en los que se confía o consentimiento informado del trabajador social	Asentimiento oral Consentimiento escrito
12-14	Asentimiento informado	Consentimiento informado	Otro adulto en el que se confíe o asentimiento informado del niño/niña y un nivel suficiente de madurez pueden tener el peso debido.	Asentimiento escrito
15-18	Consentimiento informado	Con el permiso del niño/niña de obtener el consentimiento informado	El consentimiento informado del niño/niña y el nivel de madurez suficiente tiene el peso debido	Consentimiento escrito

