



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



MacArthur  
Foundation



**Changing**  
THE WAY WE  
*care*

*Foto de Mark Metzger para CRS*

# Procedimientos para la gestión de casos sobre la reunificación y reintegración de niños, niñas y adolescentes al cuidado familiar y comunitario

Octubre 2020

Este documento ha sido orientado principalmente por la guía y caja de herramientas para el trabajador de casos utilizada en Kenia dentro de la iniciativa CTWWC y contextualizada para Guatemala.

Preparación y redacción (recolección de datos):

- ▷ Vanesa Guillermo, Coordinadora de Manejo de Casos, Reintegración y Alternativas de Cuidado, Catholic Relief Services, para la iniciativa Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.

Revisión técnica:

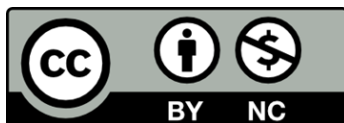
- ▷ Sully Santos de Uclés, Consultora de Maestral International y Asesora técnica en Guatemala para la iniciativa Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.
- ▷ Kelley Bunkers, Asesora Global, Maestral International para la iniciativa Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.

Revisión formato, estilo, diseño y diagramación

- ▷ Paulina Villacorta, Directora Creativa y de Proyectos, Two Minds, utilizando para la iniciativa Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.

El consorcio de la iniciativa *Changing the Way We Care*<sup>SM</sup> que ejecuta Catholic Relief Services y Maestral Internacional, quienes trabajan en colaboración con sus donantes, que incluyen: Fundación MacArthur, el Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Fundación GHR e individuales.

Este producto es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de Cambiando La Forma en Que Cuidamos (CTWWC) y no reflejan necesariamente los puntos de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Nota importante: las fotografías en esta publicación se utilizan únicamente con fines ilustrativos. Esto no implica ningún estado en particular de salud, orfandad o cuidado residencial por parte de ninguna persona que aparezca en las fotografías.

# CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
a. Antecedentes	1
<b>II. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN O MANEJO DE CASOS</b>	<b>4</b>
a. Principios rectores de la gestión o manejo de casos	4
b. Centrados en el NNA y enfocados en la familia	4
c. No ocasionar daño	5
d. Participación del NNA y autodeterminación de la familia	6
e. Valor, dignidad y fortaleza del NNA/familia	6
f. Basado en los derechos	7
g. No discriminación y respeto a la diversidad	7
<b>III. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN O MANEJO DE CASO</b>	<b>9</b>
a. Proceso de gestión o manejo del caso	9
1. Identificación del niño, niña o adolescente	10
2. Evaluación del niño, niña o adolescente	12
3. Investigación de recurso o alternativa familiar	13
4. Planificación del cuidado	15
5. Implementación del plan de cuidado - preparación del NNA y familia para la reunificación	17
6. Reunificación	20
7. Seguimiento del caso	21
8. Reintegración	26
9. Cierre del caso	28
ii. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS PSICOSOCIALES A CARGO DEL MANEJO DE CASOS	30
b. Calificaciones y competencias mínimas	32
c. Habilidades, cualidades y enfoques adicionales del personal de atención directa para apoyar una reintegración eficaz	33
d. Carga de trabajo, supervisión y aseguramiento de la calidad	34
e. Aseguramiento de la Calidad y Mecanismos de Supervisión en el Proceso de Manejo de Casos	35
f. Trabajando en colaboración con socios comunitarios	37
g. Manejo de la información y documentación	37
h. Protección, seguridad y confidencialidad de los datos	38
iii. ANEXOS	39

## i. AGRADECIMIENTOS

*Changing the Way We Care*<sup>SM</sup> – Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés programa Guatemala, agradece a las personas e instituciones que contribuyeron a la contextualización de los **“Procedimientos para la gestión de casos sobre la reunificación y reintegración de niños, niñas y adolescentes al cuidado familiar y comunitario”** a través de su participación en los talleres presenciales de “Construcción de criterios para la reintegración de niños, niñas y adolescentes a un entorno familiar” realizado los días 29 y 30 de enero de 2020, en el departamento de Zacapa y el 11 y 12 de febrero de 2020, en el departamento de Guatemala. También en la participación a los talleres virtuales de “Reforma del cuidado y manejo de casos en situaciones de emergencia” realizados el 24, 25 y 26 de junio del mismo año.

CTWWC agradecen a los actores claves del Sistema de Protección Integral de Guatemala, por su interés y disposición al participar en la realización de estos ejercicios de construcción y contextualización de procedimientos dentro de la gestión de casos. Un reconocimiento especial a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República de Guatemala (SBS), Procuraduría de Niñez y Adolescencia (PNA), Procuraduría General de la Nación (PGN), Organismo Judicial, Consejo Nacional de Adopciones (CNA), ASOCRIGUA y Hogar Aldeas de Esperanza, por apoyar la logística de la participación, compromiso y responsabilidad en los procesos.

Es el deseo de CTWWC Guatemala que toda esta información ayude a implementar una línea estratégica dirigida a fortalecer el proceso del manejo de los casos para que sean planificados y ordenados, y logren beneficiar la reintegración sostenible y exitosa de los niños, niñas y adolescentes a su entorno familiar.

Un agradecimiento especial a los miembros de las instituciones participantes por sus valiosos aportes, contribución al proceso de construcción de este ejercicio y su colaboración en las diferentes actividades durante la ejecución de los talleres tanto presenciales como virtuales. Sus experiencias ayudaron a dar forma a los resultados de la presente metodología, así como a construir conocimiento y aprendizaje. Este manual es el resultado y producto de su trabajo, considérenlo propio.

Finalmente, queremos dejar evidencia del reconocimiento a todos los participantes por el arduo trabajo que realizan día a día, en favor de la restitución de los derechos de la niñez y adolescencia guatemalteca, vulnerada en sus derechos humanos.

## ii. LISTA DE ACRÓNIMOS

<b>ACRÓNIMO</b>	<b>EN ESPAÑOL</b>	<b>EN INGLÉS</b>
<b>CTWWC</b>	Cambiando la Forma en que Cuidamos	Changing the Way We Care
<b>CNA</b>	Consejo Nacional de Adopciones	National Council of Adoptions
<b>GAC</b>	Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños	Guidelines for the Alternative Care of Children
<b>GDA</b>	Alianza Global para el Desarrollo	Global Development Alliance
<b>GDI</b>	Directrices sobre la reintegración de niños, niñas y adolescentes	Guidelines on Children's Reintegration
<b>GHR</b>	Fundación Gerald y Henrietta Rauenhorst (GHR)	Gerald y Henrietta Rauenhorst (GHR) Foundation
<b>NNA</b>	Niños, Niñas y Adolescentes	Child (boy and girl) and Adolescent
<b>OJ</b>	Organismo Judicial	Judicial Branch (Body)
<b>PGN</b>	Procuraduría General de la Nación	Guatemala Attorney General
<b>SBS</b>	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República	Secretary of Social Welfare
<b>USAID</b>	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional	United States Agency for International Development

### iii. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Asociación de jóvenes (*care leavers*):** proceso que tiene como objetivo identificar la viabilidad de crear una organización de jóvenes egresados de hogares de protección. Su propósito es que promuevan el acogimiento familiar, sensibilizando respecto al impacto negativo que el acogimiento residencial tiene en la vida de las personas y abogando ante los gobiernos por la transformación de servicios. También, pueden constituirse en un espacio de apoyo para jóvenes que han estado en situaciones similares de protección especial y han salido a vida independiente. Se busca que se apoyen mutuamente con base en su experiencia de vida.

**Búsqueda o investigación de recurso familiar:** es la investigación que realiza un profesional de trabajo social para encontrar o ubicar un familiar del niño, niña o adolescente institucionalizado o en riesgo, que cumple con los criterios para responsabilizarse del NNA. Esto quiere decir que ha cumplido con las evaluaciones pertinentes para poder abrigar y proteger al NNA para que la reconstrucción o construcción del vínculo afectivo o relación entre el NNA y familia es posible.

**Cierre del caso:** se produce cuando los profesionales (dupla) están convencidos mediante evidencia que la seguridad y el bienestar del NNA son efectivas. El cierre del caso sólo debe considerarse cuando se hayan cumplido los objetivos acordados en la versión más reciente del plan de cuidado. Es decir, cuando se ha producido un progreso adecuado con puntos de referencia claros y se puede argumentar a través de evaluaciones pertinentes que el NNA, se encuentra emocionalmente estable e integrado a la familia y comunidad.<sup>1</sup>

**Consejo Nacional de Adopciones:** el Consejo Nacional de Adopciones es la autoridad central que dentro de sus funciones tiene: autorizar, supervisar y monitorear a los hogares de protección que se dedican al cuidado de niños, niñas y adolescentes; a coordinar los procesos de adopciones y los programas relacionados a la adopción en Guatemala y la atención a madres en conflicto con su maternidad buscando la preservación familiar.<sup>2</sup>

**Dupla:** profesionales de trabajo social y psicología encargados de coordinar el proceso de reintegración en el área de demostración y de las evaluaciones, estudio de casos, vinculaciones con servicios sociales y procesos formativos que conlleva la reunificación de un niño, niña o adolescente. Son quienes coordinan con el hogar de abrigo y protección, PGN, OJ y SBS para la reunificación de los NNA.

**Estudio de casos:** herramienta de investigación y aprendizaje que tiene como objetivo conocer y comprender las particularidades de una situación específica. En el manejo de casos permite a los profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, abogados) indagar respecto al caso de un NNA y encontrar respuestas y opciones para mejorar su situación. Después de un análisis profundo de todos los aspectos, se selecciona la medida que protege de mejor manera el interés superior del NNA.

**Evaluación:** proceso para identificar las necesidades específicas y las fortalezas/recursos de un NNA y/o familia. Las evaluaciones (o perfiles) exploran cuestiones relacionadas con la situación socioeconómica, la salud, nutrición, bienestar psicosocial, estado emocional y educación. Es importante evaluar a los niños, niñas o adolescentes de forma individual, así como las condiciones que afectan a la familia. Este proceso

---

<sup>1</sup> Guidelines on Children's Reintegration, Inter-agency group on children's reintegration, Op Cit. page 37.

<sup>2</sup> Consejo Nacional de Adopciones, Informe Analítico y Jurídico de la Sistematización de expedientes en Hogares de Abrigo y Protección, pág. 4.

es realizado por profesionales de trabajo social y psicología, quienes evidencian y documentan que el NNA y la familia son candidatos para la reintegración, basándose en el interés superior del niño.

**Factores de protección:** son condiciones o atributos (habilidades, fortalezas, recursos, apoyos o estrategias para hacerle frente a situaciones adversas) en las personas, familias, comunidades y demás que ayudan a las personas a lidiar con más eficacia eventos estresantes y mitigar o eliminar los riesgos.<sup>3</sup>

**Factores de riesgo:** cualquier atributo, características o exposición de una persona incluyendo a un niño, niña o adolescente que incremente la probabilidad de desarrollar una enfermedad, lesión u otra forma de daño a su bienestar.<sup>4</sup>

**Familia:** incluye a los familiares de un niño, niña o adolescente incluyendo a la familia inmediata (madre, padre, suegros, hermanos, abuelos) y la familia ampliada, a quienes también se les refiere como parientes (tías, tíos, primos y primas).

**Familia adoptiva:** es la persona que por medio de los procedimientos legales adopta como hijo o hija propia a una persona hijo o hija de otra con la finalidad de otorgarle todos los derechos y beneficios que la Constitución otorga a los hijos biológicos.

**Familia ampliada:** como familia ampliada deberá comprenderse a todas las personas que no sean familia biológica, que tengan parentesco de consanguinidad, afinidad o que mantengan una relación equiparable a la relación familiar con el niño, niña y adolescente amenazada o violada en sus derechos humanos. Todo lo anterior de acuerdo con la práctica, usos y costumbres nacionales y comunitarias.

**Familia biológica:** la familia biológica comprende a los padres y hermanos del niño, niña o adolescente.<sup>5</sup>

**Familia sustituta/acogimiento temporal:** como familia sustituta se entenderá a la familia que, sin tener parentesco legal de consanguinidad o afinidad, acoge en forma temporal al niño, niña o adolescente, que está privado de su medio familiar biológico o ampliado que sea declarado amenazado o violado su derecho a la familia. Según las Directrices de Naciones Unidas, son los casos en los que una autoridad competente confía el NNA a efectos de acogimiento alternativo en el entorno doméstico de una familia distinta de la propia que ha sido seleccionada y declarada como idónea, aprobada y supervisada para ejercer ese acogimiento. En el caso de Guatemala, en la Secretaría de Bienestar Social quien tiene el rol y responsabilidad de seleccionar, evaluar y capacitar a las familias que entran al programa de familias de acogimiento temporal.<sup>6</sup>

**Garante:** cualquier persona o institución, incluyendo el Estado, con la responsabilidad del bienestar de un niño, niña o adolescente.

**Gobierno:** el gobierno nacional es responsable de proteger los derechos de la niñez y adolescencia y tiene el deber último de garantizar que la reintegración sea segura y efectiva a través de leyes, políticas, prestación de servicios, financiamiento adecuado y dotación de personal para los procesos de

---

<sup>3</sup> *Ibid.* Manteniendo a los Niños y Niñas en familias Saludables y Protectoras

<sup>4</sup> *Ibid.* Manteniendo a los Niños y Niñas en familias Saludables y Protectoras

<sup>5</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, "Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de juzgados que ejercen competencia en materia de Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos", artículo 6.

<sup>6</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, Op. Cit. Artículo 8.

reintegración. Los gobiernos proporcionan servicios como educación, salud y protección social que son vitales para el éxito de la reintegración.<sup>7</sup>

**Grupos de autoayuda:** grupo formado por personas que enfrentan o han enfrentado los retos relativos al acogimiento familiar y residencial con el objetivo de intercambiar experiencias y brindar apoyo moral. Paralelo a los procesos formativos con padres y madres, se establece un grupo de auto apoyo con cuidadores que estén en la disponibilidad de participar con el objetivo de incidir en un espacio de apoyo entre personas con situaciones similares de vida. Dicho grupo será orientado por psicología y trabajo social para que el apoyo sea efectivo y pertinente de conformidad a las alternativas de cuidado familiar y directrices de reintegración. Posteriormente quedará bajo la responsabilidad de las familias.

**Hogar de abrigo y protección:** cuidado prestado en cualquier ambiente de grupo no basados en la familia, tales como lugares seguros para la atención de emergencia, centros de tránsito en casos de emergencia y todos los demás centros de atención residencial a corto y largo plazo, incluidos los hogares.<sup>8</sup> En Guatemala, se refiere a las entidades públicas o privadas dedicadas al abrigo de los niños, niñas y adolescentes cuya función primordial es brindar la protección y abrigo.<sup>9</sup>

**Identificación:** es la primera fase del manejo de casos y consiste en identificar a los niños, niñas y adolescentes que serán remitidos para un proceso de evaluación y elegibilidad para la reintegración. La identificación se realiza con base en un perfil que el niño, niña o adolescente debe cumplir con criterios específicos de edad, motivo de ingreso al hogar de protección y situación familiar.<sup>10</sup>

**Interés superior del niño:** la determinación del interés superior del niño requiere una evaluación clara y a fondo de la identidad del NNA y, en particular, de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, así como las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección.<sup>11</sup> El concepto de interés superior del niño es flexible y adaptable. Debe ajustarse y definirse de forma individual, con arreglo a la situación y las necesidades personales. En lo que respecta a las decisiones particulares, se debe evaluar y determinar el interés superior del niño en función de las circunstancias específicas de cada NNA en concreto.<sup>12</sup>

**Juzgados de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal:** el Organismo Judicial es el encargado de ejercer el poder judicial en la República de Guatemala y en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo. Imparte justicia conforme la Constitución Política de la República de Guatemala, los valores y normas del ordenamiento jurídico del país.

---

<sup>7</sup> Guidelines on Children's Reintegration, Inter-agency group on children's reintegration, Op Cit. page 15.

<sup>8</sup> Asamblea General de Naciones Unidas, "Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños", Ámbito de las Directrices, año 2010, inciso IV, Pág. 7.

<sup>9</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010 "Reglamento para la Aplicación de Medidas de Protección a Niños Privados de su Medio Familiar por parte de juzgados que ejercen competencia en materia de Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos", artículo 11. Pág. 4

<sup>10</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Components of Case Management, February 2017, page 9.

<sup>11</sup> RELAF (2014). Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes, Buenos Aires, Pág. 24.

<sup>12</sup> Comité de los Derechos del Niño (2013). Observación General No. 14 "sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial", artículo 3, párrafo 1.



Encargado por medio de los Juzgados de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en conflicto con la ley penal de autorizar y otorgar la medida de protección garantizando el cumplimiento de derechos. Dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

- a. Conocer, tramitar y resolver aquellos hechos o casos remitidos, denunciados o conocidos de oficio, que constituyan una amenaza o violación a los derechos de la niñez y adolescencia y que, a través de una resolución judicial, se restituya el derecho violado o cese la amenaza o violación al mismo.
- b. Cuando sea necesario conocer, tramitar y resolver todas aquellas conductas que violen la ley penal, atribuibles a los niños o niñas menores de trece (13) años, dictando las medidas de protección adecuadas que, en ningún caso, podrán ser de privación de libertad.
- c. Realizar el control judicial de la medida o medidas decretadas en forma provisional.

**Medidas de protección para la niñez y adolescencia:** las medidas de protección son las acciones que realiza un juez competente para restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados. En la aplicación de las medidas se tendrán en cuenta las necesidades del afectado, prevaleciendo aquellas que tengan por objeto el fortalecimiento de los vínculos familiares y comunitarios observando el respeto a la identidad personal y cultural.<sup>13</sup>

La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia establece dos tipos de medidas según las funciones, fines y etapa procesal en que se encuentre el caso. Las medidas de protección cautelar y las medidas de protección definitiva son:

- a. Las medidas cautelares o provisionales tienen como objetivo evitar que continúe el daño físico o moral que el niño, niña o adolescente sufre como consecuencia de una amenaza o violación en sus derechos. Debe dictarse inmediatamente después de conocido el hecho y siempre debe orientarse a la protección del interés del NNA víctima sobre cualquier otro interés. Un ejemplo de medida cautelar es la colocación provisional en familia sustituta o de acogimiento temporal.
- b. Las medidas de protección definitivas son dictadas por el Juez de la Niñez y Adolescencia competente y tienen por objeto restituir el derecho violado y cesar la amenaza de la violación o vejamen a que está siendo sometido el NNA. El juez aplica una medida definitiva para garantizar que el hecho que provocó dicha situación no se repita, pero debe agotar la investigación del caso concreto, escuchar a los interesados, principalmente a los NNA afectados y a las instituciones llamadas por la ley a intervenir en este tipo de proceso. Un ejemplo de medida definitiva es la declaratoria de adoptabilidad.<sup>14</sup>

**Niño, Niña o Adolescente (NNA):** se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años. Se considera adolescente a toda aquella persona desde los trece años hasta que cumple dieciocho años.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Congreso de la República de Guatemala (2003). Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003, Capitulo II, artículo 111.

<sup>14</sup> Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (2008). "Análisis Jurídico De Los Aspectos Negativos Del Internamiento De Niños Y Adolescentes, En Un Centro Estatal De Protección Y Abrigo Cuando No Se Especifican Legalmente Las Circunstancias Particulares De Cada Caso Concreto" Alegría Hernández Jeammy Corina, pág. 45.

<sup>15</sup> Congreso de la República de Guatemala (2003). Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003, artículo 2.

**Niños privados del cuidado parental:** todos los NNA que durante la noche no estén al cuidado, de por lo menos, uno de sus padres sin importar cuales sean las razones y circunstancias.<sup>16</sup> Esto excluye a los niños, niñas o adolescentes en internados y hospitales.

**Opinión del NNA:** velar por que el NNA sea escuchado, de modo que sus opiniones se tomen en cuenta por las autoridades encargadas de la toma de decisiones y que sea informado y asesorado sobre sus derechos.<sup>17</sup> Los Estados Parte deben garantizar el derecho a ser escuchado a todo niño “que esté en condiciones de formarse un juicio propio”. Estos términos no deben verse como una limitación sino como una obligación para los Estados Parte de evaluar la capacidad del niño de formarse una opinión autónoma en la mayor medida posible. Eso significa que los Estados Parte no pueden partir de la premisa de que un NNA es incapaz de expresar sus propias opiniones. Al contrario, los Estados Parte deben dar por supuesto que el NNA tiene capacidad para formarse sus propias opiniones y reconocer que tiene derecho a expresarlas. No corresponde al NNA probar primero que tiene esa capacidad.<sup>18</sup>

**Participación del niño, niña o adolescente:** es el involucramiento informado y voluntarioso de las niñas, niños o adolescentes, incluyendo aquellos más marginados y aquellos con diferentes edades y habilidades en cualquier asunto o decisión que les compete. La participación comprende la oportunidad de expresar su opinión e influir en la toma de decisiones y alcanzar un cambio.<sup>19</sup>

A la niñez y adolescencia, se les debe proporcionar información relevante de forma adecuada a su edad y desarrollo para que participen de manera eficaz. Se les debe prestar la debida atención a sus opiniones, en función de su edad y madurez. La Observación General No. 12 del Comité de los Derechos del Niño, específicamente menciona la necesidad de introducir mecanismos para garantizar que los niños, niñas o adolescentes en cualquier forma de cuidado alternativo, incluyendo los que están en acogimiento institucional, puedan expresar sus opiniones y que se les dé la debida importancia a dichas opiniones con relación a cuestiones sobre su colocación, los reglamentos de cuidado en las familias sustitutas u hogares y en su vida diaria.

**Plan de cuidado:** proceso para desarrollar un plan escrito que detalla cómo mejorar el bienestar, la seguridad y aumentar la capacidad de recuperación del NNA y la familia ante los riesgos y vulnerabilidades. Está basado en el interés superior del NNA; su opinión, familia y otras personas cercanas al NNA y la familia con el objetivo de apoyar la reunificación. El plan debe definir metas y acciones para que el NNA sea reintegrado en una familia de forma segura y sostenible.

**Plan de vida independiente:** forma parte de la preparación del adolescente para la vida independiente e incluye todos los aspectos en los que el adolescente trabajará para vivir de forma independiente fuera del hogar de abrigo y protección. Se detallan metas y propósitos con objetivos claros y alcanzables.

**Planes de oportunidades económicas:** desarrollo de un plan para las familias seleccionadas dentro del manejo de casos para mejorar sus oportunidades económicas acorde al contexto en el que vive, identificando fortalezas y apoyando las posibilidades de contar con ingresos propios que mejoren sus condiciones de vida y aumente la posibilidad de éxito de la reintegración. Dicho plan es redactado por el

---

<sup>16</sup> Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de la ONU

<sup>17</sup> Asamblea General de Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños”, *Op. Cit.* Directriz 103, Inciso b, Pág. 17.

<sup>18</sup> Comité de los Derechos del Niño (2009). Observación General No. 12 “El derecho del niño a ser escuchado” Ginebra, pág. 9.

<sup>19</sup> Save the Children UK (2005), Practice Standards in Children’s Participation, London, Save the Children UK

área de trabajo social después de realizar las evaluaciones pertinentes para determinar la condición socioeconómica.

**Preparación del NNA para la reintegración:** procedimiento de preparación del niño, niña y adolescente para la reintegración en familia de origen, ampliada o sustituta. Dicha preparación incluye aspectos emocionales, físicos, sociales y afectivos en los que se debe trabajar junto al NNA para la posterior reunificación en familia y comunidad. Incluye las acciones para desvincular al NNA del hogar de protección y vincularlo al entorno familiar donde se integrará.

**Preparación de la familia para la reintegración:** procedimiento de orientación a las familias para recibir a un niño, niña o adolescente. Las familias pueden ser biológicas, ampliadas o sustitutas. La preparación incluye aspectos sociales, emocionales y de educación parental para la reunificación con el NNA, teniendo en cuenta las etapas de desarrollo del NNA y como meta la reintegración segura y sostenible. Incluye también las acciones tendientes a salvaguardar la integridad física y emocional del NNA.

**Preparación del adolescente para la transición:** son los esfuerzos realizados por las áreas de trabajo social y psicología para facilitar la transición del adolescente a la vida independiente. Incluye la preparación emocional, plan de vida independiente y transición económica.

**Procesos formativos para padres y madres:** capacitación para apoyar la reintegración segura y sostenible en las familias, fortaleciendo sus habilidades parentales. Dichos procesos están dirigidos a padres y madres de familia y es un procedimiento paralelo y posterior a la reunificación.

**Procuraduría General de la Nación:** la Procuraduría General de la Nación se creó mediante las reformas de la Constitución Política de la República en 1993, siendo el Decreto 512 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, la que rige el funcionamiento institucional. El Artículo 252 de la Constitución de la República de Guatemala, establece que la Procuraduría General de la Nación tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales. Su organización y funcionamiento se regirá por su propia Ley Orgánica.

**Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación:** la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia (denominada PNA) es la entidad encargada de la promoción y representación de la protección de los derechos e interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Propicia el ejercicio y disfrute de sus derechos conforme lo establecido en la Constitución Política de la República, los tratados, convenios, y pactos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.

La Procuraduría General de la Nación, a través de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia, tendrá las siguientes atribuciones:

- a. Representar legalmente a aquellos niños, niñas y adolescentes que carecieren de ella.
- b. Dirigir, de oficio o a requerimiento de parte o del Juez competente, la investigación de los casos de niños, niñas y adolescentes amenazados o violados en sus derechos interviniendo de forma activa en los procesos judiciales de protección. Para el efecto, deberá tener, como mínimo, un Procurador de la Niñez y Adolescencia en la jurisdicción de cada Juzgado de la Niñez y Adolescencia.

- c. Presentar la denuncia, ante el Ministerio Público, de los casos de niños, niñas o adolescentes que han sido víctimas de delito y que carezcan de representante legal apersonándose en el proceso penal para la defensa de los intereses de éstos.
- d. Evacuar audiencias y emitir opinión jurídica en todos los procesos judiciales, notariales y administrativos que la ley señala haciendo valer los derechos y garantías que la Constitución Política, tratados y convenios internacionales, aceptados y ratificados por Guatemala, y esta Ley, reconocen a la niñez y adolescencia.<sup>20</sup>

**Principio de idoneidad:** es otro de los principios centrales de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños. El principio es utilizado para ayudar a describir las condiciones en las que se considera el cuidado alternativo (formal e informal) para un niño, niña o adolescente. Incentivar a los Estados a revisar las opciones de cuidado con relación a las necesidades específicas e individuales de cada NNA, caso por caso.<sup>21</sup>

**Principio de necesidad:** este es un principio clave de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de las Naciones Unidas. El principio formula la pregunta si la colocación o la intervención es necesaria para el desarrollo pleno y saludable del NNA.<sup>22</sup>

**Protección infantil:** es el proceso de asegurar que los NNA estén protegidos de todas las formas de daño a través de estructuras y medidas para prevenir y responder al abuso, negligencia, explotación y violencia incluyendo poner en marcha los procedimientos necesarios para manejar situaciones o problemas que puedan surgir.<sup>23</sup>

**Registro:** tarjeta que contiene los datos de identificación de una persona, el nombre, contacto y otros detalles de una persona que evidencia que se cumple con criterios establecidos y permite dar certeza sobre la identidad de la persona.

**Reintegración:** proceso de transición y retorno permanente de un NNA a un entorno familiar (por lo general de origen) a fin de recibir protección, cuidados y encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de vida. Es el proceso posterior a la reunificación y que implica que se ha establecido un vínculo emocional entre el NNA y la familia, siendo la reintegración segura y sostenible.<sup>24</sup>

**Reunificación:** es la reunión física de un niño, niña o adolescente separado de su familia o cuidador anterior. La reunificación se refiere únicamente al retorno físico del NNA con una familia con el objetivo de que la familia sea permanente.<sup>25</sup>

**Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República:** institución gubernamental responsable de garantizar la protección, acogimiento, preservación, fortalecimiento y resocialización de la niñez y adolescencia que han sido vulnerados en sus derechos, velando como ente rector por el cumplimiento de

---

<sup>20</sup> Procuraduría General de la Nación y Procuraduría de Niñez y Adolescencia (2019) tomado de <http://www.pgn.gob.gt/procuraduria-de-la-ninez-y-adolescencia/> último acceso 18/03/2019

<sup>21</sup> Cantwell, N.; Davidson, J.; Elsley, S.; Milligan, I.; Quinn, N. (2012). Op Cit.

<sup>22</sup> Orientado por Cantwell, N.; Davidson, J.; Elsley, S.; Milligan, I.; Quinn, N. (2012). Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'. UK: Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland. [www.alternativecareguidelines.org](http://www.alternativecareguidelines.org)

<sup>23</sup> *ibid* Better Care Network.

<sup>24</sup> Inter-agency Group on Children's Reintegration (2015). Guidelines on Children's Reintegration, pág 7.

<sup>25</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, *Op Cit.*, Page 10.

los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos. Encargada del programa de familias sustitutas, de hogares de abrigo y protección del Estado.<sup>26</sup>

**Secretaría de Protección de Niñez y Adolescencia y Justicia Penal Juvenil del Organismo Judicial:** es la encargada de la coordinación y acompañamiento técnico a los juzgados especializados en el país. Así mismo, es la encargada de ejecutar la política de estandarización de la gestión por audiencias para los juzgados y tribunales con competencia en materia de niñez, adolescencia y de adolescentes en conflicto con la Ley Penal.<sup>27</sup>

**Seguimiento continuo:** se refiere al seguimiento del caso, el cual debe realizarse durante dos años consecutivos para determinar que la reintegración es segura y sostenible en concordancia al interés superior del niño.

**Seguimiento del caso:** son visitas regulares de acompañamiento al niño, niña o adolescente y a la familia para asegurar que el proceso de reintegración se encuentra en concordancia al interés superior del NNA. Se revisa el plan de cuidado en conjunto, así mismo se incluye la vinculación con proveedores de servicios o la referencia a servicios. En dichas visitas se identifica el avance de la reintegración del NNA en la familia y los retos que deben ser abordados. Se realizará durante dos años consecutivos.<sup>28</sup>

**Seguimiento terapéutico del NNA y familias:** parte del seguimiento y supervisión es la identificación de necesidades de apoyo emocional, por lo que durante las visitas de supervisión se determinará el apoyo psicológico que cada familia necesita y la frecuencia de las sesiones con los NNA y otros integrantes de la familia con el objetivo de apoyar la reintegración e identificar posibles fallas en la reunificación.

**Sistema de manejo de casos:** marco de trabajo que conlleva la organización, planificación e implementación de las diferentes etapas de los procesos de prevención, reintegración y adopción de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran privados del cuidado parental o en riesgo de separación. Comienza cuando se identifica un NNA que posee algún tipo de vulnerabilidad o se encuentra en una situación que requiere apoyo o asistencia. La gestión de casos implica que un profesional (trabajo social y psicología) o equipo de profesionales evalúen las necesidades del caso y organicen, coordinen supervisen y definan un paquete de servicios para satisfacer las necesidades del caso específico. Involucra la participación de todas las instituciones del sistema de protección a la niñez y la adolescencia en cada etapa del proceso de protección.

**Transferencias monetarias:** subsidio económico temporal otorgado a las familias seleccionadas para poder cubrir necesidades especiales relacionadas con el cuidado familiar de un NNA cuando por su condición de pobreza no pueden ser cubiertas por los medios de la familia.

**Vinculación con servicios sociales existentes en la comunidad:** proceso en el que profesionales de trabajo social identifican los servicios sociales accesibles para las familias y los conectan o vinculan a dichos servicios, con el objetivo de apoyar la reintegración segura y sostenible y mejorar las condiciones de vida para los NNA y familias.

---

<sup>26</sup> Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la Republica, Memoria de labores 2017-2018,. pág 6

<sup>27</sup> Corte Suprema de Justicia (2017). Instrumentos para la implementación de la gestión por audiencias en materia de niñez y adolescencia y adolescentes en conflicto con la ley penal, Acuerdo Número 74-2017, Guatemala octubre de 2017. pág 35.

<sup>28</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, *Op Cit.*, Page 9.

**Vida independiente:** se refiere al apoyo que se le brinda a un adolescente que se encuentra en un hogar de abrigo y protección que no podrá ser integrado a una familia para que realice la transición a la vida fuera de la institución por sus propios medios. La asistencia puede incluir indicación de la hora, el presupuesto, la cocina, la búsqueda de empleo, asesoramiento, formación profesional y la crianza. Este proceso es apoyado por psicología y trabajo social.<sup>29</sup>

**Vinculación con oportunidades de empleo:** se refiere a los esfuerzos realizados por el área de trabajo social para vincular al adolescente a oportunidades de empleo y/o emprendimiento para que pueda ser una persona económicamente independiente de acuerdo con sus habilidades e intereses.

**Vulnerabilidad:** es cuando una persona o NNA, estar fácilmente abierto o expuesto a los riesgos de su bienestar.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Changing the Way We Care (2018). Toolkit for a Rapid Situational Analysis of Charitable Children’s Institutions in Kenya, Pilot in Kisumu, Nyamira and Kiambu, Page 10.

<sup>30</sup> Ibid. Manteniendo a los Niños y Niñas en Familias Saludables y Protectoras

# I. INTRODUCCIÓN

## a. Antecedentes

**Un sistema de protección infantil:** está compuesto por ciertas estructuras, funciones y capacidades reunidas para prevenir y responder a la violencia, el abuso, la negligencia y la explotación de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA)<sup>31</sup> que incluyen sistemas para cuidar a los NNA que no cuentan con cuidado parental adecuado. En muchos países, el cuidado formal y las respuestas de protección dentro del sistema de protección de la niñez han dependido principalmente del cuidado residencial.<sup>32</sup> Sin embargo, en los últimos 30 años, ha habido una creciente comprensión del impacto negativo del cuidado residencial en el desarrollo y bienestar de los NNA y del reconocimiento de la vital importancia que la familia tiene para el desarrollo y bienestar psicosocial de los NNA.<sup>33</sup>

Estudios demuestran que la mayoría de los NNA bajo cuidado residencial no son ubicados allí por la ausencia de un padre, madre o cuidador, sino porque sus familias enfrentan una variedad de desafíos en su capacidad para cuidarlos. Muchas veces estos desafíos son el resultado de la pobreza, la falta de acceso a servicios sociales, la discriminación y exclusión social. También pueden ser el resultado de crisis personales y emergencias que afectan al hogar, incluyendo la violencia interpersonal y social.



El fortalecimiento del cuidado familiar para prevenir la separación innecesaria de los NNA de sus familias y el desarrollo de opciones familiares/comunitarias alternativas para los NNA con necesidad de protección especial, son puntos importantes para la reforma del sistema de cuidado infantil.<sup>34</sup> En los contextos donde ha habido una alta dependencia del **cuidado residencial**, la **desinstitucionalización** y la **reintegración** de los NNA al cuidado familiar son elementos primordiales para la reforma de cuidado infantil,<sup>35</sup> así como la inclusión de intervenciones que apoyen a las familias a prevenir la separación familiar innecesaria.

El marco político (Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia) en Guatemala reconoce la necesidad de la protección social y especial de la niñez y adolescencia. Actualmente, son muchos los esfuerzos que realizan las instituciones del sistema de protección (Procuraduría General de la Nación, Consejo Nacional de Adopciones, Organismo Judicial y Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República) por disminuir la dependencia del cuidado residencial y promover el cuidado familiar seguro para los niños, niñas y adolescentes del país. Sin embargo, es necesario continuar la discusión y el trabajo coordinado de las cuatro instituciones para promover cambios sostenibles para los NNA y familias en situación de vulnerabilidad.

---

<sup>31</sup> UNICEF, UNHCR, Save the Children y World Vision 2012

<sup>32</sup> Ibid. Rol del Fortalecimiento del Personal de Servicios Sociales en la Reforma del Cuidado Infantil

<sup>33</sup> Williamson and Greenberg 2010; Csaky 2009; Faith to Action 2014

<sup>34</sup> Ibid Williamson and Greenberg 2010

<sup>35</sup> Ibid Rol del Fortalecimiento del Personal de Servicios Sociales en la Reforma del Cuidado Infantil, BCN and GSSWA, septiembre 2014



En Guatemala existen al menos 3,800 NNA en cuidado residencial en Hogares de Abrigo y Protección. Muchos de ellos son elegibles para una reunificación y reintegración planificadas, ya que poseen las condiciones necesarias para reunificarse con familiares. Por esto, es necesario evaluar cada caso de forma particular y realizar un estudio a profundidad basado en el interés superior del NNA.<sup>36</sup>

Es necesario pensar y aplicar un proceso de reunificación de NNA a entornos familiares de forma planificada y responsable con el objetivo de que la reintegración sea posible y sostenible. El proceso de desinstitucionalización de niños, niñas y adolescentes ha demostrado que pueden tener más consecuencias negativas que positivas. Al realizar únicamente una desinstitucionalización sin un proceso organizado se corre el riesgo de que las vulneraciones continúen para los NNA. Así mismo, los NNA podrían regresar a cuidado residencial en un lapso corto de tiempo en donde podrían existir nuevas vulneraciones y ninguno de sus derechos estaría siendo restituido.

Un sistema de manejo de casos implica la organización, planificación e implementación de acciones en favor de la restitución del derecho de los niños, niñas y adolescentes a crecer dentro de una familia. Dicho sistema es ejecutado por un equipo de profesionales de trabajo social y psicología (en adelante dupla) que debe garantizar la realización exitosa del proceso hasta llegar al cierre del caso y por ende a una reintegración segura y sostenible en un entorno familiar.

Las familias son de vital importancia para el crecimiento y desarrollo saludable del NNA. Años de investigación a nivel mundial han demostrado que a los niños, niñas o adolescentes que crecen en familias, les va mejor que a los que están bajo acogimiento institucional en todas las áreas de desarrollo.<sup>37</sup> La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) de las Naciones Unidas destaca la importancia de la familia al indicar:

---

*“El niño o niña, para el desarrollo pleno y armonioso de su personalidad, debe crecer en un entorno familiar y en una atmósfera de felicidad, amor y comprensión, siendo la familia el grupo fundamental de la sociedad y el entorno natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros.”<sup>38</sup>*

---

Las directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños enfatizan aún más la importancia del cuidado familiar al priorizar la conservación o el restablecimiento de la unidad familiar a

---

<sup>36</sup> Organismo Judicial, “Censo de niños, niñas y adolescentes en Hogares de Abrigo y Protección Privados” año 2019 Pág.

<sup>37</sup> Berens, A.E. & Nelson, C.A. (2015). The science of early adversity: is there a role for large institutions in the care of vulnerable children? *The Lancet*, 386, 388-398; Nelson, C., Fox, N., Zeanah, C. & Johnson, D. (2007). Caring for orphaned, abandoned and maltreated children: Bucharest Early Intervention Project. Power Point Presentation. Washington, DC: Better Care Network; and Browne, K. (2009). The risk of harm to young children in institutional care.

<sup>38</sup> Naciones Unidas (1989) Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, Resolución 44/25



través del apoyo familiar y la reintegración como las opciones de primera elección para los niños separados.<sup>39</sup>

La selección del tipo de cuidado en el que debe vivir un NNA siempre debe ser guiado por dos principios de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de las Naciones Unidas: necesidad y pertinencia.



**Necesidad:** asegurar que los niños no sean separados innecesariamente de sus familias y desalentar el recurso injustificado a cuidados alternativos.



**Principio de idoneidad/pertinencia:** variedad de servicios de acogida que deben estar disponibles para satisfacer las necesidades únicas de cada niño o niña y todas las opciones de cuidado deben cumplir con las normas mínimas.

La opción de cuidado para cada NNA debe ser seleccionada en forma individual, caso por caso y debe promover soluciones a largo plazo. A continuación, se describe la metodología de manejo de casos para la reunificación y reintegración de NNA en entornos familiares quienes intervienen en el proceso y las herramientas necesarias para su implementación. Dicho proceso está vinculado a las leyes y procedimientos aplicables en temas de niñez y adolescencia en Guatemala.

---

<sup>39</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, Resolución 64/142. New York: Naciones Unidas.

## II. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN O MANEJO DE CASOS

Marco de trabajo que conlleva la organización, planificación e implementación de las diferentes etapas de los procesos de prevención, reunificación y reintegración de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran privados del cuidado parental o en riesgo de separación. Comienza cuando se identifica un niño, niña o adolescente que posee algún tipo de vulnerabilidad o se encuentra en una situación que requiere apoyo o asistencia. La gestión de casos implica que un profesional o equipo de profesionales evalúen las necesidades del caso y organicen, coordinen, supervisen y definan un paquete de servicios para satisfacer las necesidades del caso específico. Involucra la participación de todas las instituciones del sistema de protección a la niñez y la adolescencia en cada etapa del proceso de protección.

### a. Principios rectores de la gestión o manejo de casos

El manejo de casos está fundamentado en un conjunto de principios basados en las mejores prácticas, valores reconocidos del trabajo social y estándares éticos. Los siguientes principios orientan a los equipos de trabajo conformados por psicólogos y trabajadores sociales en conjunto con el equipo psicosocial sobre cómo abordar el proceso de manejo de casos y las interacciones con los niños, niñas y sus familias.

### b. Centrados en el NNA y enfocados en la familia

Todas las decisiones, intervenciones y planes deben realizarse de forma individual, colocando como prioridad la seguridad y el interés superior del niño. Es necesario invertir el tiempo adecuado para conocer y comprender al NNA, para asegurar una comprensión adecuada de sus necesidades y permitir que esta comprensión guíe las intervenciones y la planificación. Idealmente, el manejo de casos debe avanzar a un ritmo que sea cómodo para el NNA. Los niños, niñas o adolescentes también deben ser el centro de los esfuerzos de reintegración. Deben ser escuchados, sus opiniones deben ser solicitadas de manera regular e intencional y se les debe involucrar plenamente en todos los procesos del manejo de casos. Cuando se trabaja con los NNA se debe estar *informado sobre posibles traumas* (por ejemplo, abandono, abuso, separación) con el objetivo de no volver a victimizarlos.

Las familias también deben ser un enfoque clave del proceso de reintegración. Se les debe involucrar en la toma de decisiones. Se debe tomar el tiempo adecuado para conocer y comprender las fortalezas y debilidades de cada familia para permitir que esta comprensión oriente la planificación y las intervenciones seleccionadas.



## Implicaciones para el manejo de casos

*Es necesario invertir el tiempo adecuado para conocer y comprender al NNA. Debido al trauma por el que han pasado muchos de los NNA en cuidado residencial, abrirse para expresarse podrá ser más difícil para algunos NNA (como mínimo, todos los niños, niñas o adolescentes que residen en instituciones de abrigo y protección han sido separados de sus familias, lo cual puede causarles temor y tristeza). El equipo psicosocial debe moverse a un ritmo que sea cómodo para cada niño, centrándose primero en establecer una buena relación y confianza a través del juego y/o actividades apropiadas para su edad. El equipo de psicosocial debe prestar especial atención a las señales no verbales de los niños durante este proceso. El hecho que un NNA confíe en el equipo psicosocial es esencial para la reintegración, ya que esta confianza es la base para la plena participación del NNA en el proceso. Conocer muy bien al niño, niña o adolescente también es vital ya que el equipo psicosocial puede interpretar si el niño muestra signos de incomodidad durante todo el proceso de manejo de casos.*

### c. No ocasionar daño

Todos los procesos de reintegración deben apuntar a beneficiar/prevenir cualquier daño a los NNA, prestando atención en la prevención del maltrato y todas las formas de violencia abordando el estigma, asegurando la aprobación informada del NNA y respetando la confidencialidad. El proceso de evaluación debe trabajar para identificar y mitigar los riesgos asociados con la reintegración de cada NNA sin utilizar la existencia de algún riesgo como una excusa para no reintegrar a los NNA si es que el apoyo adecuado puede garantizar la seguridad y la posibilidad de permanencia. También, es crucial que todos los equipos psicosociales (duplas) que participaran en el proceso de manejo de caso sean capacitados y que hayan firmado su aceptación de adherirse a la política de protección infantil de su organización.



## Implicaciones para el manejo de casos

*No todo el daño se presenta en la forma de abuso o explotación del NNA. A veces el daño causado al NNA puede ser más sutil o intangible. Por ejemplo, al reconocer que muchos NNA en cuidado residencial anhelan y extrañan mucho a sus familias, un equipo psicosocial o dupla podría involuntariamente causarle daño al niño, niña o adolescente al asegurarle o prometerle que ellos van a encontrar a sus padres. Qué tal si los padres están desaparecidos, son imposibles de rastrear, han fallecido o no están dispuestos a recuperar a un NNA. La promesa incumplida de reunificación puede ser devastadora para los niños, niñas o adolescentes.*

*Otro ejemplo de un daño menos tangible causado a los NNA durante el proceso de reintegración es el del rompimiento de los apegos formados en las instituciones de abrigo y protección. Aun cuando el equipo psicosocial entiende que el cuidado familiar está conforme al interés superior del niño y cuando los niños demuestran su aceptación de regresar a su casa, los NNA todavía pueden experimentar sufrimiento emocional si no reciben el apoyo adecuado para la transición de sus relaciones en las instituciones de abrigo y protección. Se debe asignar el tiempo adecuado para preparar a los NNA para hacer la transición para regresar de dichas instituciones y para “cerrar” adecuadamente sus apegos allí evitando volverlos a victimizar.*

#### d. Participación del NNA y autodeterminación de la familia

Los equipos psicosociales respetarán y promoverán los derechos de las personas para hacer sus propias elecciones y tomar sus propias decisiones independientemente de sus propios valores. Existe la obligación de escuchar las opiniones de los NNA y facilitar su participación en todo el proceso de reintegración. Los niños, niñas o adolescentes deben recibir información relevante de forma adecuada a su edad y desarrollo. Se les debe alentar y apoyar para que participen en todos los asuntos que les conciernen, dándoles la oportunidad para expresar sus opiniones, esperanzas, temores y deseos. De igual importancia es que sus opiniones sean consideradas de acuerdo con su edad y nivel de madurez. Es importante tomar en cuenta que muchas veces los NNA son muy buenos para expresarse de manera no verbal (especialmente los que han experimentado traumas y quienes podrían no estar dispuestos a hablar sobre temas delicados). Los equipos psicosociales deben estar atentos a esas señales no verbales.

Las familias tienen el derecho a ser apoyadas para tomar sus propias decisiones, siempre y cuando esto no atente contra los derechos del NNA. El interés superior del niño siempre debe determinar las decisiones dentro del proceso de reintegración. Los equipos psicosociales actúan como socios iguales con los NNA y con la familia. Tomarán las medidas necesarias para eliminar las barreras que puedan hacer que la familia o el niño, niña o adolescente sienta que el equipo psicosocial es “superior” a ellos (es decir, equipos psicosociales o duplas trabajarán activa e intencionalmente para minimizar las dinámicas de poder).



#### Implicaciones para el manejo de casos

*El equipo psicosocial se toma el tiempo para crear un ambiente seguro, libre de juicios y con relaciones que conduzcan a los NNA o la familia a expresarse, incluso si dicha expresión no se alinea con la opinión o valores personales. Se debe considerar la evolución de las facultades del NNA y se deben utilizar metodologías de participación apropiadas para su desarrollo para alentar una participación más activa y libre. Por ejemplo: obra de teatro, cuentacuentos, etc.*

*Los equipos psicosociales deberán esforzarse por presentarse a sí mismos de una manera agradable y no intimidante para los NNA y las familias. Por ejemplo, utilizar el lenguaje de preferencia del NNA y la familia al hablar con ellos, evitar el exceso de prendas, bajar físicamente al nivel del niño, niña o adolescente. Esto puede incluir: hacer contacto visual, sentarse en el piso al momento de jugar, etc.*

#### e. Valor, dignidad y fortaleza del NNA/familia

El manejo de casos se basa en el respeto por el valor inherente y la dignidad de todas las personas. El equipo psicosocial debe mantener y defender la integridad física, psicológica, emocional, espiritual y el bienestar de cada NNA y de su familia. Esto debe reflejarse en todas las interacciones y decisiones con respecto a cada niño, niña, adolescente y miembro de la familia.<sup>40</sup> Los equipos psicosociales reconocen que cada persona (niño, niña, adolescente o adulto) tiene fortalezas, trabajan para identificarlas y construir a partir de ellas para promover el empoderamiento y la resiliencia.

<sup>40</sup> Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Enunciado de Principios Éticos. Extraído de: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>



## Implicaciones para el manejo de casos

*Los equipos psicosociales comprenden que, independientemente de su pertenencia étnica, nivel educativo o posición económica, cada ser humano tiene la necesidad de ser reconocido como un individuo único con atributos y personalidad especiales. Cada persona es respetada e incondicionalmente considerada como poseedora de un valor y dignidad inherentes. Esta actitud se muestra en cada interacción que los equipos psicosociales tienen con un niño, niña, adolescente o familia. Los equipos psicosociales también reconocen que cada persona tiene de donde extraer fortalezas, incluso si son pequeñas y que podrían necesitar apoyo significativo para identificarlas y movilizarlas. Los equipos psicosociales defienden el valor, la dignidad y el valor inherente del NNA. La familia asume estos retos y trabajan con todos los miembros y apoyan sistemas para utilizar o crear recursos para la unidad familiar para alcanzar su máximo potencial. Ellos saben que cada persona tiene un valor inherente y que puede contribuir al bienestar integral de la familia y la comunidad.*

### f. Basado en los derechos

Todos los niños, niñas y adolescentes independientemente de su edad, género, habilidad o cualquier otra condición tiene el derecho a la seguridad, protección y a la familia y a participar en todas las decisiones que les afectan. El interés superior del niño debe ser el principal motor de todas las intervenciones, decisiones y planes.



## Implicaciones para el manejo de casos

*Los equipos psicosociales tienen una excelente comprensión de las convenciones, leyes, políticas y marcos relevantes. Saben que estas sustituyen cualquier valor personal que pueda entrar en conflicto con los derechos de los niños, niñas o adolescentes. Ellos saben que están obligados a actuar conforme al interés superior del niño y esta norma debería orientarlos en la toma de todas las decisiones. Especialmente si la seguridad de un NNA está en riesgo, respetando la autoridad legal y cultural de los padres y cuidadores.*

### g. No discriminación y respeto a la diversidad

Todas las personas serán tratadas con el mismo respeto por los equipos psicosociales. No se harán distinciones entre niño, niña, adolescentes, adultos o comunidades por ningún motivo de su condición, incluyendo su edad, riqueza, género, raza, color, origen étnico, origen nacional o social, orientación sexual, condiciones médicas, idioma, religión, discapacidad, opinión política o de otro tipo. Los equipos psicosociales desafían todas las formas de discriminación y respetan la diversidad de las familias y comunidades. Los niños, las niñas, adolescentes y las familias deben tener igual acceso a los servicios de apoyo de conformidad con sus necesidades.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> *Ibid.* Federación Internacional de Trabajadores Sociales.



## Implicaciones para el manejo de casos

*Los equipos psicosociales deben evaluar de forma cuidadosa y honesta sus propios sesgos y prejuicios implícitos hacia los NNA y familias que poseen ciertas características para evitar que esto afecte inconscientemente sus interacciones con las familias. Entre las barreras de actitud más comunes para las buenas prácticas están los estereotipos étnicos negativos, el sesgo de las clases sociales, las actitudes prejuiciosas sobre el VIH/SIDA y las diferencias religiosas.*

*Adicionalmente, los trabajadores de casos deben ser sensibles a las experiencias de los NNA que han vivido en instituciones de abrigo y protección por un largo tiempo. A veces los niños, niñas o adolescentes pueden desarrollar comportamientos diferentes a los de los NNA que han estado viviendo en entornos familiares y comunitarios. Los niños, niñas o adolescentes pueden expresarse de manera diferente, tener diferentes patrones de comportamiento o hábitos y diferentes niveles de habilidades que los NNA en las comunidades (por ejemplo, podrán no haber experimentado hacer oficios “normales” que otros niños, niñas o adolescentes de la misma edad en la comunidad que sí han experimentado). Cuando los NNA regresan a casa, sus familias o llegan a una nueva familia y comunidad es importante que el equipo psicosocial ayude a la familia y a la comunidad a entender la experiencia vivida por el NNA para ayudar a prevenir el estigma y la discriminación.*












*Finalmente, los equipos psicosociales deben estar conscientes de cómo los niños, niñas o adolescentes que ya están en el entorno familiar observan su relación con el NNA reunificado. Si pareciera que este NNA reunificado está siendo “favorecido” por el equipo psicosocial, otros niños, niñas o adolescentes en la familia podrían aislar al NNA o responder de otra forma negativa.*

### III. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN O MANEJO DE CASO

El proceso de manejo de caso para Guatemala consta de nueve etapas: la identificación, evaluación del NNA, investigación y evaluación de la familia, desarrollo de plan de cuidado, preparación del NNA y familia para la reunificación, reunificación, seguimiento del caso, reintegración y cierre. Cada etapa constituye una serie de acciones que permitirán apoyar de forma integral la reunificación y posterior reintegración del niño, niña o adolescente en un entorno familiar seguro y saludable. El manejo de caso es realizado por un equipo psicosocial, también llamado dupla, compuesto por trabajo social y psicología. En conjunto realizan una serie de acciones desde la identificación del NNA hasta el seguimiento del caso para su posterior reunificación en un entorno familiar.



#### a. Proceso de gestión o manejo del caso

 <b>DINÁMICA:</b> Navega a través de los <b>enlaces</b>  ubicados en los <b>9 pasos</b> y regresa a esta tabla presionando el <b>título</b> del mismo paso.		
<b>Paso 1</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL NNA</b>	
<b>Paso 2</b>	<b>EVALUACIÓN DEL NNA</b>	
<b>Paso 3</b>	<b>INVESTIGACIÓN DE RECURSO O ALTERNATIVA FAMILIAR</b>	
<b>Paso 4</b>	<b>PLANIFICACIÓN DEL CUIDADO</b>	
<b>Paso 5</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CUIDADO PARA PREPARAR AL NNA Y FAMILIA.</b>	
<b>Paso 6</b>	<b>REUNIFICACIÓN</b>	
<b>Paso 7</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CASO</b>	
<b>Paso 8</b>	<b>REINTEGRACIÓN</b>	
<b>Paso 9</b>	<b>CIERRE</b>	

## 1. Identificación del niño, niña o adolescente

### ¿Qué es la identificación del NNA?

Es la recopilación de información básica de un niño, niña o adolescente que está en riesgo de ser separado de su familia o que se encuentra fuera del cuidado parental. Esto es para confirmar si se necesitan intervenciones para proteger al NNA. Es un proceso de no institucionalización para asegurar que los niños, las niñas y las familias sean referidos a los servicios apropiados, que prevengamos la separación y nos aseguremos que las reunificaciones son apropiadas.

En el caso de los niños, niñas o adolescentes que se encuentran en cuidado residencial, es necesario determinar las posibilidades que tienen de ser reunificados a un entorno familiar. Para esto es necesario realizar una revisión exhaustiva de los expedientes judiciales y de todos los documentos que puedan contener información valiosa para el análisis. Por ejemplo, archivos médicos, informes sociales y psicológicos previos o que tenga la institución de abrigo y protección.

Durante la identificación debemos obtener todos los datos biográficos del NNA y de ser posible alguna ubicación de recursos o alternativas familiares.



#### Recomendaciones en esta fase

*Los datos básicos iniciales sobre el niño, niña, adolescente y/o la familia deben recopilarse desde el primer punto de contacto con el NNA vulnerable (usualmente una autoridad legalmente autorizada para la protección infantil. Por ejemplo, el oficial de la Procuraduría General de la Nación o la Policía). Es importante recordar que la pobreza nunca debe ser el factor determinante o la justificación principal para separar a un NNA de su familia y colocarlo en acogimiento alternativo. Deben hacerse todos los esfuerzos para localizar a la familia y reinstalar al niño, niña o adolescente. Si el cuidado residencial temporal se considera necesario, el personal que vela por la no institucionalización debe priorizar las opciones de cuidado familiar y comunitario antes de considerar referir al NNA a cuidado residencial. Todas las ubicaciones en cuidado alternativo deben tomar en cuenta la importancia de colocar al NNA tan cerca de su lugar usual de residencia como sea posible. Otros principios importantes incluyen: entrevistas de niños, niñas o adolescentes apropiadas a su nivel de desarrollo y con base en las fortalezas y consideraciones para mantener a los hermanos y hermanas juntos.*

### ¿Cuándo debe ocurrir la identificación?

Debe ocurrir cuando se da una denuncia por vulneración de derechos o un NNA es enviado a cuidado residencial. Los profesionales de psicología y trabajo social deben determinar las posibilidades del NNA de ser reunificado y que sus derechos sean restituidos. También, determinarán si el NNA se encuentra fuera de riesgo dentro de la institución de abrigo y protección o es posible vincularlo a otros servicios de apoyo social para evitar la institucionalización.

De no ser posible ubicar una alternativa de cuidado de forma inmediata, se iniciará las evaluaciones pertinentes al NNA y la investigación de recurso o alternativa familiar.





## CASO FICTICIO

**Renata, de 11 años, se encuentra en un hogar de abrigo y protección desde hace un año. Con la intervención del equipo psicosocial, se identificó que Renata tiene posibilidades de ser reunificada en un entorno familiar.**

### ¿Cómo debe ocurrir la identificación?

La identificación puede ocurrir de dos formas. La primera sucede cuando tenemos conocimiento de una denuncia de vulneración de derechos y es posible entrevistar al NNA previo a la solicitud de una medida cautelar (en el caso particular de Procuraduría General de la Nación). En ese caso, los datos biográficos iniciales pueden recopilarse en el primer punto de contacto con el NNA en situación de vulnerabilidad y se deben obtener a través de la interacción directa con el NNA, así como con otros actores que puedan tener información sobre el caso. Los niños, niñas o adolescentes deben ser entrevistados en un espacio donde ellos se sientan cómodos, utilizando técnicas amigables para los NNA (como dibujos), enfocadas en sus fortalezas y sensibles a su género, edad y la evolución de sus facultades. Los hermanos y hermanas pueden ser entrevistados juntos si es que el NNA parece estar más cómodo en la compañía del otro. El entrevistador debe ser abierto y no hacer juicios de valor en su actitud hacia el niño, niña o adolescente y en lo que estos puedan revelar.

A continuación, algunas preguntas orientadoras:

- La ubicación física de la familia (la última conocida por el NNA).
- Los nombres de los cuidadores, otros parientes relevantes y cualquier posible información de contacto.
- ¿Quién era importante para el NNA? ¿Quién lo cuidaba?

La segunda forma en que puede ocurrir la identificación es cuando el NNA se encuentra en cuidado residencial y se debe iniciar el proceso de manejo de caso para la reunificación y reintegración a cuidado familiar. En este caso, se debe analizar a profundidad toda la información que se tenga del NNA en la institución de abrigo y protección, revisión de expedientes de origen y posteriormente evaluar al NNA para obtener más información que apoye en la ubicación de un recurso o alternativa familiar. Para ello la opinión del niño será fundamental.

### ¿Quién debe realizar la identificación?

Idealmente la identificación debe estar a cargo de un equipo psicosocial que tenga la capacidad de determinar el interés superior del niño y las posibilidades que este tenga de ser reunificado o integrado a cuidado familiar.

### ¿Por qué debe ocurrir la identificación?

La identificación constituye el primer paso del manejo de caso. Es una pieza fundamental que permitirá determinar la organización, planificación y desarrollo de rutas para cada caso de forma específica.

Además, de esto permite determinar si el NNA puede ser reunificado a un entorno familiar o integrado a cuidado familiar alternativo. La identificación será clave para determinar las acciones inmediatas a seguir en cada caso.

## 2. Evaluación del niño, niña o adolescente

### ¿Qué es la evaluación del NNA?

Proceso para determinar las necesidades específicas de un NNA para conocer el estado emocional del niño, niña o adolescente basada en el interés superior del niño y en la opinión de este.

Las evaluaciones del NNA son una oportunidad para establecer una buena relación y confianza con el niño, niña o adolescente conocerlo (la) mejor, comprender sus experiencias y establecer o confirmar sus derechos vulnerados lo que nos permite apoyarlo (la) durante todo el proceso de reintegración.

Permite determinar la idoneidad y la pertinencia de reunificar a un NNA con su familia biológica o colocarlo en cuidado familiar y comunitario. También ayuda a conseguir la información inicial del niño, niña o adolescente en cuanto a sus antecedentes, fortalezas, necesidades, la información sobre su familia, las percepciones sobre su familia y cualquier barrera percibida para la reintegración.



#### Recomendaciones en esta fase

*La evaluación del NNA es una oportunidad para asegurar que los NNA, participe plenamente al brindarles la oportunidad de expresar sus puntos de vista y opiniones sobre el proceso de evaluación. El objetivo de la evaluación es determinar cómo se encuentra el NNA emocionalmente además de encontrar un cuidado familiar alternativo sin crear expectativas en el NNA. Por ello, es importante que un niño, niña o adolescente esté bien informado de lo que el proceso pretende hacer y que no se “hagan promesas”. La evaluación del NNA **no** es una entrevista o actividades donde solo se “marca una casilla,” sino una conversación interactiva con el niño, niña, adolescente y los adultos alrededor de él/ella que lo apoyan. Los profesionales de psicología deben ser creativos en el diseño de actividades que permitan la participación plena de los NNA, de acuerdo con su edad y la evolución de sus facultades (por ejemplo, contar cuentos, dibujar, juegos, cantar, pintar, etc.).*

### ¿Cuándo debe ocurrir la evaluación del niño, niña o adolescente?

Las evaluaciones deben iniciar únicamente cuando se ha establecido una buena relación y confianza con la niña, niño o adolescente. Este debe mostrar señales clave de su disposición de participar (por ejemplo, los NNA reconocen al equipo psicosocial, parecen estar emocionados de participar y/o se le acercan sin avisar) y se debe respetar el derecho del NNA de dar por terminada su participación en cualquier momento.

La evaluación ocurre para determinar el estado emocional del NNA y las necesidades que este pueda tener de apoyo terapéutico previo a la reunificación. También evidencia acciones clave que deben ser integradas en el plan de cuidado y en la preparación del NNA.



## CASO FICTICIO

**Renata debe ser evaluada por el equipo psicosocial para determinar su estado emocional y su desarrollo integral. Para esto, el equipo utilizará diferentes herramientas del manejo de caso hasta determinar que la reunificación responde al interés superior de Renata.**

### ¿Cómo debe ocurrir la Evaluación del NNA?

Las evaluaciones psicológicas deben ocurrir en un momento y lugar donde el NNA se sienta más cómodo y donde sea conveniente (por ejemplo, quizás un área donde usualmente juega). Por ejemplo, no es apropiado entrevistar al NNA cerca de su pares o en un espacio con la familia, a menos que el NNA lo solicite. La programación debe hacerse de conformidad con lo que funcione mejor para el niño, niña o adolescente y no para el equipo psicosocial. La evaluación debe realizarse acorde a una entrevista psicológica. La utilización o no de instrumentos o pruebas psicológicas será determinado por el profesional de psicología a cargo de la evaluación.

### ¿Quién debe realizar la evaluación del NNA y quiénes más deben participar?

La evaluación debe estar a cargo de un profesional de psicología que está capacitado para el abordaje y manejo de casos. Idealmente, el profesional de psicología encargado de la evaluación debería continuar el proceso de manejo de casos hasta la reintegración. De no ser posible, es necesario que el profesional de psicología apoye al nuevo psicólogo o psicóloga que brindará el seguimiento del caso para que conozca a profundidad el proceso del NNA.

Durante la evaluación del NNA puede participar el profesional de trabajo social, quien observara otros detalles relevantes en la evaluación del NNA. Por ejemplo, la condición física acorde a etapa de desarrollo, situación social y comunitaria.

### ¿Por qué debe realizarse la evaluación del NNA?

Es el método idóneo para determinar el estado emocional de un NNA y sus posibilidades de ser reunificado o integrado a cuidado familiar. Refleja el derecho del niño, niña o adolescente de participar en el proceso. La información compartida por el NNA debe ser utilizada para orientar el Plan de Cuidado y el proceso. La evaluación ayudará al equipo psicosocial a identificar por qué razón el NNA fue separado de su familia (observar si hubo algún daño al NNA en la familia), identificar las fortalezas y necesidades del NNA y entender sus pensamientos y deseos hacia la reunificación y reintegración.

## 3. Investigación de recurso o alternativa familiar

### ¿Qué es la investigación de recurso familiar?

La investigación de recurso o alternativa familiar consta de dos fases:

**1** **La primera consiste en la búsqueda o localización de la familia del NNA.** Se debe realizar una investigación intensa para localizar a los padres del niño, niña o adolescente y a la familia ampliada para preliminarmente evaluar su capacidad y disposición de recibir al NNA. La localización de la familia implica múltiples visitas para localizar a tantos familiares como sea posible para determinar quién sería el más idóneo para cuidar del NNA. Así mismo, es necesaria la investigación colateral que implica entrevistar a personas que conocen al NNA y familia (y para que el equipo psicosocial esté consciente de la red de apoyo completa disponible para el NNA). Con relación al principio de no ocasionar daño, se debe tener cuidado de no hacer promesas con respecto a la reunificación del NNA.

**2** **La segunda fase es la evaluación de la familia.** La evaluación de la familia es parte del proceso de investigación y consisten en identificar las necesidades específicas, así como las fortalezas/recursos de una familia. Las evaluaciones de la familia exploran temas relacionados con la situación socioeconómica, estado de salud, nutrición, vivienda, bienestar psicosocial, educación y protección.

Durante la evaluación, se debe recopilar información exhaustiva sobre la estructura de la familia, las circunstancias actuales, las fortalezas, las necesidades, los antecedentes de salud y educación, el ingreso económico de la familia y sus habilidades para obtener ingresos, los factores de riesgo de protección (incluyendo las principales causas de la separación del NNA, si es que se está evaluando a la familia de origen) y las opiniones sobre la reunificación. La evaluación de la familia incluye no solo a los miembros del hogar, sino a la familia y comunidad en general.

El objetivo general de la evaluación de la familia es determinar la capacidad de la familia y su disposición de proveer cuidados y protección al NNA. La evaluación de la familia debe estar vinculada al desarrollo del plan de cuidado para determinar las fortalezas y necesidades que deben apoyarse.



### Recomendaciones en esta fase

*Se debe tomar en cuenta la capacidad y el deseo de la familia de brindar atención y protección al NNA. Al mismo tiempo, se garantiza que las familias tengan información sobre el niño, niña o adolescente y la oportunidad de participar en la toma de decisiones de acuerdo con su interés superior. La familia debe ser tratada con respeto sin importar la diversidad y las diferencias culturales. Esta información se utilizará para guiar la determinación de la forma más adecuada de cuidado familiar/comunitario.*

### ¿Cuándo se debe realizar la evaluación?

La evaluación de la familia debe ocurrir cuando se ha localizado/identificado a una familia potencial para el NNA. Se puede evaluar a más de un familiar para posteriormente determinar cuál de todos será idóneo para el NNA.



## CASO FICTICIO

**El equipo psicosocial realizará una investigación a profundidad para determinar que existe una alternativa familiar para Renata. Para esto realizaran estudios, investigación de campo y evaluaciones psicológicas a los posibles recursos familiares que en este caso es su tía materna.**

### ¿Quién debe realizar la Evaluación de la Familia y quién más debe participar?

El equipo psicosocial debe participar en conjunto para la localización de la familia. En este caso, el profesional de trabajo social debe realizar las evaluaciones sociales y económicas pertinentes a la familia. El profesional de psicología debe realizar las evaluaciones psicológicas correspondientes a los miembros de la familia para determinar la capacidad de estos de encargarse del cuidado y protección del NNA, como para determinar las posibilidades de construir o reconstruir el vínculo emocional.

La familia debe estar activamente involucrada en todo el proceso de evaluación. También lo deben de estar otras personas cercanas a la familia. Por ejemplo, parientes afuera del núcleo familiar. Esto es importante para ayudar a triangular la información cuando existan vacíos o inconsistencias.

### ¿Por qué debe hacerse una evaluación de la familia?

En Guatemala, constituye un requisito indispensable para la reunificación de los NNA en casos judicializados. Sin embargo, en los casos en los que no existe una carpeta judicial, también es importante evaluar a las familias para determinar las necesidades de apoyo o derivación a servicios sociales. Las evaluaciones deben identificar y trabajar a partir de las fortalezas de la familia y de las áreas a desarrollar para abordar las necesidades del NNA a corto y largo plazo. Se debe realizar una evaluación exhaustiva de la familia para asegurar la capacidad parental de los padres/cuidadores para asegurar que las necesidades de desarrollo y restitución de derechos del NNA están siendo atendidas adecuadamente.

## 4. Planificación del cuidado

### ¿Qué es la planificación del cuidado?

Desarrollar un plan de cuidado implica colaborar con el NNA y la familia para identificar las metas clave en las que se puede trabajar juntos para mejorar el bienestar del NNA y la familia o restituir los derechos si hubo vulneración. La planificación del cuidado se enfoca en preparar al NNA y a la familia para una transición inicial segura, saludable y bien planificada hacia una reintegración familiar. La planificación del cuidado **NO** es decirle a una familia qué hacer, sino ayudarlos a identificar cómo les gustaría mejorar sus vidas.

El Plan de Cuidado facilita el proceso de reunificación. Garantiza la seguridad y el interés superior del niño durante todo el proceso de reintegración. Este incluye detalles sobre quién hará qué y cuándo, con base en las necesidades y fortalezas del NNA y familia. Incluye metas a corto y largo plazo y consta de dos fases.

La primera contiene acciones previas a la reunificación. Es decir, cuando el NNA aún se encuentra en cuidado residencial. La segunda contiene acciones posteriores a la reunificación. Cuando el NNA ya se encuentra en cuidado familiar, el plan de cuidado es redactado en base a las evaluaciones realizadas a la familia y NNA. Se encuentra fuertemente vinculado a las visitas de seguimiento en las que se deberá determinar los avances y las necesidades de fortalecimiento de la familia y NNA.



### Recomendaciones en esta fase

*El Plan de Caso está basado en el interés superior del niño. Está orientado completamente por la evaluación del NNA, la evaluación de la familia, según sea necesario y por otras personas cercanas al niño, niña, adolescente y la familia. El Plan de Cuidado está desarrollado basado en el principio que cada familia tiene sus fortalezas y recursos, a partir de los cuales se puede trabajar a la vez que se abordan las necesidades inmediatas y a largo plazo.*

### ¿Cuándo debe ocurrir una planificación del cuidado?

Una vez que se ha identificado al recurso o alternativa familiar idóneo y este recurso está dispuesto a recibir al NNA para satisfacer las necesidades específicas del NNA, se debe iniciar el desarrollo de un plan de cuidado. Las primeras metas serán dirigidas a la pre reunificación. Estas metas están dirigidas a preparar al NNA y a la familia para una reunificación sin complicaciones. Las metas posteriores a la reunificación se enfocarán en lograr la reintegración y estarán planificadas acorde a criterios de reintegración de protección, seguridad, salud, desarrollo, vinculación afectiva, bienestar psicosocial, educación y economía familiar. El Plan de Cuidado será revisado, actualizado y desarrollado continuamente durante las visitas de seguimiento hasta la reintegración y cierre del caso.



### CASO FICTICIO

**El equipo psicosocial ha determinado a través de las evaluaciones que la tía materna de Renata, doña Azucena, es recurso familiar para la niña por lo que realizarán una planificación del cuidado de Renata. Esto incluye diferentes acciones encaminadas a la restitución de sus derechos. El primer paso será promover visitas de acercamiento entre Renata y su tía.**

## ¿Dónde debe ocurrir una planificación del cuidado?

El desarrollo del plan de cuidado debe realizarse en una ubicación que sea cómoda para el NNA y la familia. Generalmente, dentro de la residencia y comunidad principal de la familia. El proceso inicia desde que el NNA aún está viviendo en cuidado residencial. El plan de cuidado se desarrolla en conjunto con el NNA y familia.

## ¿Quién debe realizar la planificación del cuidado y quién más debe participar?

Este proceso está a cargo del equipo psicosocial encargado del caso. Este equipo debe estar capacitado en el manejo de casos. Idealmente el mismo equipo psicosocial que realiza el plan de cuidado debe realizar el seguimiento del caso. De esa forma podrá evidenciar los desafíos y avances durante todo el proceso. En caso no sea posible, se debe hacer un proceso para vincular al nuevo equipo psicosocial al plan de cuidado existente con el objetivo de que pueda apoyar exitosamente el seguimiento. Ambos equipos psicosociales podrían participar en los análisis del caso previo a la reunificación.

La familia debe estar involucrada activamente en la planificación del cuidado al igual que el NNA de acuerdo con su etapa de desarrollo. Las personas cercanas a la familia también pueden involucrarse (por ejemplo, miembros de la familia ampliada, vecinos, miembros de consejos comunitarios, iglesia).

## ¿Por qué debe realizarse la planificación del cuidado?

La planificación del cuidado está orientada a trabajar en mejorar la calidad de vida del NNA y familia, brindarle bienestar, seguridad, manejo de la resiliencia, cuidadores y otros miembros de la familia. El proceso ayuda a proveer acciones claras para las distintas personas involucradas en el proceso e identifica las metas para ayudar a la familia a trabajar hacia la permanencia del NNA en el entorno familiar que conlleve a su reintegración exitosa.

### 5. [Implementación del plan de cuidado - preparación del NNA y familia para la reunificación](#)

## ¿Qué es la preparación del NNA y la familia?

La preparación del NNA y la familia para la reunificación es el proceso de implementar las acciones preliminares del plan de cuidado. Específicamente aquellas acciones y metas que permitan la reunificación del NNA en un entorno familiar. Es por ello por lo que la implementación del plan de cuidado está fuertemente vinculada a la preparación del niño, niña, adolescente y su familia.

La implementación del plan de cuidado está conformada de la preparación del NNA para la reunificación y la preparación de la familia para recibir al NNA. El propósito principal de la preparación del NNA es apoyarlos y considerar los distintos aspectos de la transición a la vida familiar y comunitaria (las ventajas y las desventajas, sus esperanzas y sus temores) para ayudar a los NNA a prepararse para la reunificación y ayudarlos a establecer expectativas realistas sobre el proceso de retorno al cuidado familiar. En el caso de la preparación de la familia, el propósito principal es apoyar a la familia y a otros miembros de la familia a considerar los distintos aspectos que conlleva la transición del NNA en cuidado residencial al entorno familiar para estar preparados para la reunificación con expectativas realistas. La preparación de la familia

podrá incluir visitas domiciliarias, apoyarles con el acceso a los servicios necesarios y proveerles consejería en ciertos temas (por ejemplo, la necesidad de apego del NNA y de crear un lazo afectivo, posibles comportamientos relacionados con un trauma o con su estadía en la institución, crianza positiva, higiene del hogar, salud básica, etc.).



### Recomendaciones en esta fase

*Cada familia es única y necesitará distintos tipos de apoyo para poder estar preparada de la mejor forma para la reunificación. Se tomará en cuenta quiénes son las personas que viven en el hogar, las condiciones de la casa, la salud u otras necesidades de los miembros de la familia, cuánto tiempo ha estado separado el NNA, etc. La preparación debe basarse en el plan descrito en el Plan de Cuidado y al ser centrado en la familia. Se debe mantener el interés superior del niño como primordial. La dignidad de la familia debe ser respetada y la información compartida debe mantenerse confidencial.*

## ¿Cuándo debe ocurrir la preparación del NNA y familia?

La preparación del NNA y familia debe ocurrir inmediatamente después de las evaluaciones del NNA y familia. La ubicación de recurso familiar idóneo empieza paralelamente al desarrollo del plan de cuidado cuando el NNA aún se encuentra en cuidado residencial. Es por ello por lo que el plan de cuidado contempla acciones para apoyar al NNA en la transición al cuidado familiar y acciones tendientes a apoyar a las familias para recibir al niño, niña o adolescente. Se sugiere realizar visitas domiciliarias a las familias y propiciar las visitas al NNA en cuidado residencial.



### CASO FICTICIO

**El equipo psicosocial está promoviendo las visitas para la vinculación afectiva entre Renata y su tía. Ya se están investigando en donde podría Renata ser inscrita a un centro educativo, se está preparando con orientación en habilidades parentales a doña Azucena para que esta lista para recibir a Renata y se prepara a Renata para que pueda entender el cambio que sucederá.**

**El equipo está promoviendo técnicas para analizar todas las opciones de Renata previo a la reunificación. De esta forma existen mayores posibilidades de que la reunificación sea exitosa.**

## ¿Dónde debe ocurrir la preparación del NNA y familia?

En el caso del NNA, el profesional de psicología debe apoyar al NNA a resolver dudas respecto al proceso de reunificación. Así mismo, informarlo de lo que sucede con su familia de una forma responsable. El profesional de psicología deberá especificar en el plan de cuidado las acciones que son necesarias para propiciar la reunificación segura y saludable. Este proceso se realiza cuando el NNA aún se encuentra en cuidado residencial. Paralelo a este proceso, el profesional de psicología y trabajo social deberán realizar visitas domiciliarias a la familia para apoyarlos en cumplir las metas que son indispensables para lograr la



reunificación. Parte importante de este proceso es trabajar la vinculación afectiva con el NNA y familia. Siempre se debe tomar la opinión del NNA y el interés superior de este en todo el proceso.

### ¿Quién debe realizar el proceso de preparación del NNA y familia?

Este proceso debe realizarlo el equipo psicosocial a cargo del plan de cuidado. Ambos profesionales deben apoyar al NNA y familia facilitando acciones que propicien la reunificación. Por ejemplo, la vinculación de la familia a servicios sociales, seguimiento terapéutico en caso sea necesario y orientación sobre prácticas asertivas de crianza.

### ¿Por qué debe realizarse el proceso de preparación del NNA y familia?

Es necesario realizar una preparación del NNA y la familia para que el proceso de reunificación sea exitoso y, aún más importante, que el proceso de reintegración sea sostenible y seguro. Cuando los niños, niñas y adolescentes no son preparados para la reunificación a un entorno familiar, posiblemente se sientan inseguros, con miedos y temores. En ocasiones podrían incluso desconocer al recurso o alternativa familiar propuesto, los NNA deben poder expresar su opinión al respecto y ser escuchados, así mismo las familias podrían desvincularse rápidamente del cuidado de un NNA al no haber sido preparadas para apoyar el desarrollo y bienestar de un determinado NNA. Sin la preparación, todo el proceso podría ser ineficaz y poner en riesgo el interés superior del niño.

- **Análisis de caso en junta técnica:** parte importante de los procesos de protección es llevar a cabo juntas técnicas para analizar la situación de los niños, niñas y adolescentes. Los profesionales a cargo de los casos deben analizar y determinar las acciones prioritarias y necesarias para la restitución de los derechos de los NNA.

En el proceso se deben priorizar dos tipos de juntas técnicas: las internas y las externas:

- **Análisis de caso en junta técnica interna:** los análisis de caso en juntas técnicas deben ocurrir a lo interno de las instituciones para tener la opinión de un equipo multidisciplinario y ponderar el interés superior del niño. Esta es una práctica regular en las instituciones de protección de niñez y adolescencia.
- **Análisis de caso en junta técnica externa:** parte importante de la preparación del NNA y familia previa a la reunificación son los análisis de caso en junta técnica. Este espacio es un espacio de coordinación entre los equipos multidisciplinarios e interdisciplinarios que tienen conocimiento del caso y el objetivo principal es coordinar acciones en beneficio de la reunificación del NNA y familia, homologar conclusiones con todas las partes involucradas y encontrar soluciones a las problemáticas identificadas, además de dar a conocer los avances en el plan de cuidado.

En las juntas técnicas externas deben participar equipos de los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Procuraduría General de la Nación, Hogares de Abrigo y Protección (públicos y privados), Sede Departamental de Secretaría de Bienestar Social y, si el caso lo amerita, Consejo Nacional de Adopciones.

Este espacio debe ser liderado por el equipo psicosocial a cargo del caso. Este equipo debe orientar la reunión con base en los hallazgos evidenciados en el caso, en el plan de cuidado del NNA y familia y proponer soluciones coordinadas a las posibles problemáticas.

El objetivo principal del análisis de caso en junta técnica es la reunificación de los NNA en entornos familiares, pero también lo es el seguimiento del caso y la revisión de los planes de cuidado para asegurar una reintegración saludable del NNA.

Los análisis de caso en junta técnica externa deben ocurrir antes y después de la reunificación para determinar en conjunto con otras organizaciones la situación del caso y cómo puede ser apoyado durante el seguimiento con la derivación a otros servicios y que actores comunitarios o locales pueden apoyar en estas referencias.

## 6. Reunificación

### ¿Qué es la reunificación de NNA?

La reunificación es la reunión física de un niño, niña o adolescente separado de su familia o cuidador anterior. La reunificación se refiere únicamente al retorno físico del NNA, con una familia con el objetivo de que el cuidado en un entorno familiar sea permanente. Es el momento en el que el NNA, después de permanecer en cuidado residencial, finalmente va a una familia en la que se considera tendrá los cuidados necesarios para su desarrollo integral.



#### Recomendaciones en esta fase

*Se debe apoyar plenamente a los NNA y las familias antes y durante el traslado. Los NNA deben tener tiempo para cerrar ese capítulo de su vida, decirles adiós a los amigos (as), cuidadores dentro del hogar y deben tener oportunidades para hacer preguntas y participar. Dentro de los factores a considerar en cuanto a la individualidad del niño, niña o adolescente, está la edad, la capacidad de desarrollo, sexo, su historia de relación con la familia con la que se reunificarán, sus sentimientos actuales sobre el cambio y el período de tiempo que permaneció en la institución de cuidado residencial. Este proceso debe ser apoyado por el equipo psicosocial encargado del caso.*

### ¿Cuándo debe ocurrir la reunificación?

El proceso de reunificación es judicial por lo que un juez de niñez y adolescencia es el encargado de otorgar la medida de protección correspondiente.<sup>42</sup>

Es un juez de niñez y adolescencia o juez de turno o paz quien toma la decisión de enviar a un NNA a cuidado residencial basándose en el interés superior del niño, la vulneración de derechos y una vez se han agotado otras opciones para su cuidado<sup>43</sup>.

<sup>42</sup> Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-2003. “Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia”, artículo 109 “Aplicabilidad de las medidas” y artículo 111 “Aplicación de las medidas”

<sup>43</sup> Ibidem “Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia” Artículo 112 inciso h) “Abrigo temporal del NNA en entidad pública o privada conforme las circunstancias particulares del caso”.

Al ingresar el NNA a cuidado residencial, inicia una serie de procesos de protección para garantizar la restitución de los derechos del NNA. Así mismo, se realiza la investigación para ubicar un recurso o alternativa familiar idóneo por parte de Procuraduría General de la Nación con el objetivo de restituir el derecho del NNA a una familia<sup>44</sup>.

Una vez se han considerado las opciones familiares, la Procuraduría General de la Nación entrega informes de investigación al juzgado correspondiente y realiza las recomendaciones del caso, el juez de niñez podría cambiar la medida de protección de cuidado residencial a cuidado en familia biológica, ampliada o sustituta. Es en este punto que puede ocurrir la reunificación familiar o integración en familia sustituta.



### CASO FICTICIO

**Después de la junta técnica para analizar el caso de Renata en la que participó PGN, SBS, OJ y el hogar abrigante, se determinó que la investigación y recurso propuesto es congruente con el interés superior de Renata y que se solicitará el cambio de medida.**

**Es así como Renata es reunificada con su tía Azucena. El juez de niñez y adolescencia de la localidad determina el cambio de medida a familia ampliada.**

### ¿Dónde ocurre el proceso de reunificación?

El proceso ocurre en un Juzgado de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal. Ocurre en una audiencia en presencia del juez de niñez, Procuraduría General de la Nación, Hogar de Abrigo y Protección, recursos familiares y NNA.

### ¿Quién debe realizar la reunificación?

Un juez de niñez y adolescencia o PGN en caso resueltos administrativamente.

### ¿Por qué debe ocurrir la reunificación?

El mejor lugar para el desarrollo integral de un NNA es un entorno familiar ya que este favorece al NNA en todas las esferas de su vida. Se debe agotar la investigación necesaria para ubicar un entorno familiar al NNA y que la estancia en cuidado residencial sea de un tiempo mínimo con el objetivo de no afectar su desarrollo integral.

## 7. Seguimiento del caso

### ¿Qué es el seguimiento del caso?

Es un proceso que involucra reunirse con el NNA, la familia, la comunidad (incluyendo proveedores de servicios sociales a donde se refirió a la familia) y otras personas que regularmente interactúan con el

<sup>44</sup> Ibidem “Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia” Artículo 120 “Investigación”.

NNA y la familia para determinar si el plan de cuidado se está implementando y cómo se está implementando, cómo el caso está avanzando hacia la reintegración y si la reunificación sigue estando conforme al interés superior del niño. Por lo regular esto se hace mediante visitas domiciliarias constantes por parte del equipo psicosocial o dupla encargada del caso.



### Recomendaciones en esta fase

*Se debe reconocer que la reintegración es un proceso de ajuste para el NNA y la familia. Muchos NNA necesitan tiempo para adaptarse a vivir en una situación familiar nuevamente y deshacerse de comportamientos que aprendieron fuera de casa si es que estos no son acordes con la vida armoniosa en la familia. De igual forma, la familia tendrá que esforzarse y tomarse el tiempo para conocer al NNA o niña que estará ingresando a su familia. Durante las visitas de seguimiento puede evidenciarse que el niño, niña o adolescente no se encuentra bien o que se está vulnerando algún derecho. Si esto sucede, es fundamental trasladar la información a la instancia correspondiente.*

### ¿Cuándo se debe realizar el seguimiento del caso?

El seguimiento debe realizarse de forma constante. Se debe hacer por lo menos una vez cada dos semanas durante los primeros dos meses después de la reunificación. Posteriormente, con un mínimo de una vez al mes hasta por lo menos 12 meses después de la reunificación. La periodicidad de las visitas domiciliarias de seguimiento dependerá en gran parte de los avances evidenciados en el plan de cuidado, en el caso y tipo de vulneración que tuvo el NNA. Es posible que algunos casos puedan ser reintegrados en 12 meses, tomando en cuenta que el derecho vulnerado pudo restituirse muy pronto. En casos de violencia sexual, explotación sexual o comercial y maltrato se sugiere un seguimiento y acompañamiento regular.



### CASO FICTICIO

**Ha pasado una semana desde la reunificación de Renata con su tía. El equipo psicosocial realiza una visita de seguimiento para determinar cómo se encuentra Renata, se preparan para continuar la implementación del plan de cuidado, definir qué servicios requiere la familia y cómo pueden ser vinculados a esos servicios.**

### ¿Dónde debe ocurrir el seguimiento del caso?

Las visitas de seguimiento y acompañamiento deben concurrir dentro del ambiente familiar y comunitario en el que el NNA fue reunificado (por ejemplo, la escuela, iglesia).

### ¿Quién debe realizar las visitas de seguimiento?

El equipo psicosocial o dupla es el encargado de realizar las visitas de seguimiento. Son los encargados junto a la familia y NNA de revisar las metas del plan de cuidado y evidenciar los avances alcanzados.

Durante las visitas domiciliarias de seguimiento, es fundamental utilizar la herramienta de criterios de reintegración, así mismo visitar a los proveedores de servicios sociales como: escuelas, centros de salud, para vincular a la familia y NNA a otros servicios disponibles. En cada visita debe llenarse un formulario de seguimiento en el que se plasmará los principales hallazgos evidenciados durante la visita. El formulario de seguimiento incluye los criterios de reintegración que también son evidenciados en los planes de cuidado para cada familia y NNA. Previo a la visita, debe revisarse el plan de cuidado con el objetivo de orientar la visita de seguimiento.


Las visitas de seguimiento y acompañamiento son una oportunidad para el equipo psicosocial de fortalecer a la familia. Se sugiere redactar un plan de oportunidades económicas que permita a la familia tener metas claras para la sostenibilidad de los ingresos familiares.




Durante las visitas de seguimiento se puede modificar el plan de cuidado dependiendo de los hallazgos evidenciados. Es posible que se vincule a la familia a escuela para padres, grupos de mujeres, grupos de jóvenes, procesos terapéuticos etc.

### ¿Por qué debe ocurrir el seguimiento del caso?

El objetivo principal del seguimiento es verificar que los derechos vulnerados estén siendo restituidos y que el NNA permanezca en cuidado familiar hasta su completa reintegración. Sin un proceso planificado de seguimiento, no es posible saber si el NNA se encuentra desarrollándose de forma integral en un ambiente familiar seguro. El seguimiento brinda la oportunidad de fortalecer a la familia y de verificar que el NNA se encuentra seguro y saludable.


A continuación, se presenta un cronograma sugerido de visitas y acciones durante el seguimiento del caso recordando que la periodicidad de visitas dependerá de cada caso.

Primera visita posterior a la reunificación	Identificar y abordar cualquier desafío inmediato de los NNA y familia	2 semanas posteriores a la reunificación
 <p><b>Visitas regulares posterior a la reunificación</b></p>	<p>Después de la primera visita, cada 2 semanas hasta el final del segundo mes (es decir, 4 visitas en 2 meses). El equipo psicosocial visita al NNA y a la familia para garantizar que el NNA se está adaptando bien. Verificar el bienestar general del NNA y la familia. Continuar el seguimiento de los avances en cuanto al plan de cuidado.</p>	<p>Mes 1 y 2</p>
	<p>Al finalizar el segundo mes, las visitas domiciliarias se reducen a visitas mensuales para verificar el bienestar general del NNA y la familia y seguimiento al avance respecto al plan de cuidado.</p>	<p>Del 3er mes al 12º. mes</p>

 <p><b>Revisiones formales del caso</b></p>	<p>Revisiones exhaustivas del caso en forma trimestral para determinar si el caso está avanzando apropiadamente hacia la reintegración (incluyendo para las reunificaciones o integraciones temporales y para la revisión de planes de cuidado).</p>	<p>Cada tres meses desde la fecha de reunificación (puede hacerse en análisis de caso en junta técnica externa o interna).</p>
 <p><b>Visita para la preparación del cierre del caso/transferencia</b></p>	<p>Revisión final del plan de cuidado, metas, objetivos y acciones necesarias para el cierre del caso.</p>	<p>El tiempo exacto dependerá de cada caso, pero después de un mínimo de 12 meses de seguimiento se puede evaluar el cierre.</p>
 <p><b>Visitas en conjunto con instituciones que apoyan derivación de servicios o seguimiento de los casos</b></p>	<p>Es importante el involucramiento de otras organizaciones que puedan apoyar el seguimiento y la derivación de servicios para apoyar en el fortalecimiento familiar y del NNA.</p>	<p>Desde la primera visita posterior a la reunificación o antes de la reunificación cuando esta es viable.</p>

El seguimiento y acompañamiento que se brinda a las familias y NNA consiste en una serie de acciones encaminadas a la reintegración saludable y exitosa de los NNA a un entorno familiar. Las acciones sugeridas son las siguientes:

- **Seguimiento terapéutico:** en los casos que se necesite apoyo psicológico, el profesional de psicología encargado del caso debe proporcionar un proceso terapéutico con las familias y NNA. Dicho proceso puede ser llevado a cabo en el entorno al cual fue reunificado el NNA. El tipo de proceso terapéutico es determinado por los profesionales de psicología.
- **Grupos de autoayuda:** grupo formado por personas que enfrentan o han enfrentado los retos relativos a problemáticas como la separación de sus hijos, sobrinos o nietos de su entorno familiar y se han convertido en familias que han facilitado el retorno del NNA mediante el acogimiento familiar biológico o ampliado. Este grupo tiene el objetivo de intercambiar experiencias y brindar apoyo moral.
- **Orientación personalizada en crianza afectiva:** durante la fase de seguimiento se debe brindar orientación a las familias respecto a crianza asertiva y afectiva. Muchos casos son institucionalizados por malas prácticas de crianza, por lo que es importante sensibilizar a las familias respecto a este tema de forma específica y dependiendo de cada caso.

- **Planes de oportunidades económicas:** desarrollo de un plan para las familias seleccionadas dentro del manejo de casos para mejorar sus oportunidades económicas acorde al contexto en el que viven identificando fortalezas y apoyando las posibilidades de contar con ingresos propios que mejoren sus condiciones de vida y aumenten la posibilidad de éxito en la reintegración.
- 
- **Proyectos productivos:** son proyectos que buscan generar rentabilidad económica y obtener ganancias en dinero. Los promotores de estos proyectos serán las familias que estén interesados en alcanzar mejores condiciones de vida. El proyecto productivo surge del plan de oportunidades económicas y se construye en conjunto con las familias con el fin de alcanzar sostenibilidad financiera.
  - **Subsidio económico:** se refiere a el otorgamiento de un aporte económico como apoyo a la restitución de los derechos de los NNA amenazados o vulnerados que se encuentren en riesgo de ser institucionalizados por falta de recursos económicos. Así como a los NNA reunificados con familias biológicas, ampliadas o sustitutas, como una asistencia que promueva el cuidado en un entorno familiar. Este es un apoyo sugerido para los casos que lo ameriten y para las instituciones que puedan otorgarlo.
  - **Identificación y derivación a servicios de apoyo social:** los profesionales de psicología y trabajo social previo a la reunificación realizan un mapeo de los servicios disponibles en las comunidades en las cuales serán reunificados los NNA. Posterior a ello, se realiza un acercamiento a las instituciones que los brindan para poder vincular a las familias.
  - **Los servicios sociales de fortalecimiento familiar:** deben ser congruentes con las problemáticas específicas evidenciadas en el plan de cuidado y plan de oportunidades económicas elaborados por profesionales de psicología y trabajo social posterior a las evaluaciones e investigaciones realizadas dentro del manejo de casos.
  - **Apoyo en reinserción o inserción educativa:** se refiere a los esfuerzos para que un NNA que se encuentra rezagado en el sistema escolar tenga la oportunidad de volver a integrarse al mismo. Muchos de los NNA que han estado en cuidado residencial se desvinculan del sistema educativo por la separación de sus cuidadores y de su entorno inmediato, por lo que al ser reunificados a un entorno familiar se les debe restituir su derecho a la educación. Los trabajadores sociales se encargan de identificar centros escolares accesibles a los NNA y de realizar las gestiones para la inscripción de estos al sistema educativo o buscar alternativas de educación extraescolar.
  - **Derivación a servicios de salud:** los equipos psicosociales deben apoyar la promoción y referencia a servicios de salud primarios y especializados para las familias que lo requieran. Estos se ven apoyados por la ubicación y coordinación con las instancias de salud competentes. Se realiza lo anterior con el objetivo de restituir el derecho de NNA a salud primaria y programas de asistencia médica en sus comunidades y/o mapear los servicios más accesibles para las familias acorde a su lugar de residencia.
  - **Orientación en salud nutricional:** las psicólogas y trabajadoras sociales deben identificar a las familias que necesiten apoyo nutricional con base en antecedentes médicos que consten en expedientes del caso y referirlas a servicios de salud especializados en recuperación de dicho campo.

- **Coordinación para apoyo interinstitucional:** el equipo psicosocial se encarga de la coordinación con instituciones del sistema de protección (Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, Consejo Nacional de Adopciones) o la institución que corresponda. También se realizan las coordinaciones necesarias con centros educativos, Registro Nacional de las Personas, Hogares de Abrigo y Protección (públicos y privados), gobierno local e iglesia católica con el objetivo de vincular y acercar servicios a las familias.



## 8. [Reintegración](#)

### ¿Qué es la reintegración?

Es el proceso de transición y retorno permanente de un NNA con una familia (por lo general de origen) con el objetivo de recibir protección, cuidados, encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de vida. Es el proceso posterior a la reunificación e implica haber brindado acompañamiento y seguimiento para fortalecer el cuidado y relación entre la familia y el NNA hasta establecer una vinculación afectiva saludable y el desarrollo integral del NNA en un entorno familiar.

### ¿Cuándo debe ocurrir la reintegración?

La reintegración ocurre cuando se han restituido todos los derechos del NNA que fueron posiblemente vulnerados. Se han cumplido las metas evidenciadas en el plan de cuidado acorde a los criterios de reintegración y el NNA ha permanecido en familia de forma segura y saludable.



#### CASO FICTICIO

**Después de 1 año de seguimiento, se ha determinado que se han restituido los derechos de Renata y que su desarrollo es integral por lo que el equipo psicosocial ha decidido que la niña esta reintegrada a su entorno familiar.**

### ¿Dónde debe ocurrir la reintegración?

La reintegración es un proceso que tiene lugar en el entorno familiar del niño, niña o adolescente una vez el equipo psicosocial ha determinado a través de la revisión del caso que el NNA y familia han cumplido las metas contenidas en el plan de cuidado. Además, el seguimiento ha demostrado que el NNA se desarrolla de forma integral en el entorno familiar acorde a criterios de reintegración.



## ¿Quién se encuentra involucrado en el proceso de reintegración?

El equipo psicosocial encargado del acompañamiento y seguimiento del caso determina a través de la revisión del caso que el NNA y familia han sido reintegrados. Ahora es posible pasar al siguiente paso, es decir el cierre o transferencia del caso.<sup>45</sup>

## ¿Por qué es importante la reintegración?

Es el proceso que nos permite definir que un NNA no se encuentra en riesgo de separación o de ser víctima de otras vulneraciones a sus derechos, que el ambiente o entorno familiar es seguro y le provee lo necesario para su desarrollo integral. Este proceso permite al equipo psicosocial cerrar o transferir el caso a otras instituciones. Por ejemplo, cuando las familias se mudan a otras áreas en las que el seguimiento no puede llevarlo a cabo el mismo equipo psicosocial, la transferencia del caso puede ocurrir en cualquier momento del seguimiento.

Durante el seguimiento, el equipo de trabajo realiza las acciones necesarias para lograr una reintegración sostenible y saludable con base al plan de cuidado y los seis criterios de reintegración (**protección y seguridad, salud y desarrollo, vinculación afectiva, pertenencia comunitaria, educación, economía familiar**). Como se describió anteriormente, las acciones tendientes a la reintegración dependerán del análisis de caso en forma específica por lo que los servicios necesarios y la duración del seguimiento será determinada por las necesidades particulares de cada caso.

Los criterios que son revisados a lo largo del seguimiento tendientes a una reintegración exitosa son los siguientes:

- 1 Factores de protección y seguridad:** comprende el nivel de seguridad y protección de los NNA y sus cuidadores ante la violencia, explotación y negligencia (incluyendo si presenciaron o experimentaron la violencia y explotación en su familia, la escuela, la comunidad y en línea).
- 2 Salud y desarrollo:** comprende la salud física del NNA con relación a la desnutrición, acceso a servicios de salud, ingesta de alimentos y los cambios cognitivos que caracteriza al desarrollo normativo y social.
- 3 Vínculos afectivos saludables con cuidador primario:** abarca la relación y el apego de los NNA con su cuidador o mentor, recurso o alternativa familiar con quien se encuentre abrigado. Incluye pasar tiempo especial entre ellos, que el NNA se sienta aceptado y amado, establecer conexiones y comunicación entre el cuidador y el NNA.
- 4 Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria:** abarca la salud psicológica y el bienestar de los NNA y recurso o alternativa familiar, el funcionamiento socioemocional, incluyendo la autoestima, la resiliencia y la pertenencia. Además, mide los sentimientos de aceptación, bienvenida, inclusión, apoyo del NNA y recurso o alternativa familiar dentro de su comunidad.

---

<sup>45</sup> Revisión del caso: revisión integral de los avances a la fecha en el caso hacia la reintegración que respondan al interés superior del NNA y a la restitución de derechos vulnerados por los cuales el NNA fue separado de su ambiente familiar.

- 5 Educación y formación:** incluye el acceso del NNA a la escuela, incluyendo la inscripción, asistencia, transición y la educación inclusiva para NNA con capacidades diferentes, procesos formativos y/o técnicos.
- 6 Economía familiar:** abarca la capacidad del recurso o alternativa familiar de satisfacer las necesidades básicas y cualquier otra necesidad inesperada de los miembros de la familia. Mide la capacidad de manejar su presupuesto de forma eficiente y productiva, ahorro y conocimientos financieros necesarios para el manejo de sus ingresos económicos o materiales.

## 9. Cierre del caso

### ¿Qué significa el cierre del caso?

El cierre del caso es un proceso de reflexión con el NNA y la familia sobre la experiencia de trabajar en conjunto con el equipo psicosocial identificando los logros y fortalezas del NNA y la familia. Finalizar la relación y establecer herramientas para la resolución de posibles problemas futuros en caso de que se susciten algunos problemas una vez que el apoyo para el manejo de casos haya cesado. Incluye brindar a las familias los contactos de organizaciones que pueden apoyar. Por ejemplo, organizaciones de base comunitaria, programas de asistencia social gubernamentales, etc. El cierre es el punto donde se considera seguro dejar de apoyar con el manejo de casos, la reintegración es sostenible y la familia es capaz de continuar cuidando y proveyendo para el NNA reintegrado de forma independiente sin el apoyo del equipo psicosocial en el manejo de caso.

### ¿Cuándo debe ocurrir el cierre del caso?

Cuando las metas y las acciones del plan de cuidado están cerca de ser alcanzadas, se deben realizar discusiones sobre las metas del cierre del caso con la familia (incluyendo las metas para los meses finales del apoyo del manejo de casos). El cierre del caso se llevará a cabo una vez que los NNA y la familia esté protegidos y se sientan seguros de continuar sin el acompañamiento del equipo psicosocial. Es la última fase del proceso de manejo de casos.



#### CASO FICTICIO

**Después de tres meses posteriores a la reintegración de Renata y de visitas domiciliarias para preparar a la familia para el cierre, finalmente el equipo psicosocial realiza el cierre del caso.**

### ¿Dónde debe ocurrir el cierre del caso?

Debe realizarse durante una visita domiciliar en reunión con el NNA y familia. Esto permite que haya discusión, interacción y observación. Además, es una oportunidad para celebrar los logros del NNA y de

la familia, expresar lo que representa el cierre del caso y abordar cualquier inquietud o pregunta que la familia podría tener y así identificar los próximos pasos.

### ¿Quién participa en el cierre del caso?

Participa la familia, el NNA, el equipo psicosocial y otras instituciones gubernamentales que han apoyado el seguimiento.

### ¿Por qué debe ocurrir el cierre del caso?



El cierre del caso reconoce la resiliencia e independencia del NNA y la familia. El cierre del caso representa la capacidad de la familia de continuar proporcionando los cuidados necesarios para el NNA sin recibir apoyo constante de otras personas en el manejo de caso. Es el momento en el que se determina que el NNA ha sido reintegrado y que el caso no requiere más apoyo del equipo psicosocial.

## ii. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS PSICOSOCIALES A CARGO DEL MANEJO DE CASOS

El manejo de casos es un proceso individualizado y dinámico con cronogramas que varían para cada paso de este. Depende de (e influenciado por) las fortalezas, necesidades y contexto de cada niño, niña o adolescente y la familia, incluyendo el interés superior del niño. Requiere de personal bien capacitado. En este caso, el equipo psicosocial conformado por profesionales de psicología y trabajos social obtienen la responsabilidad del manejo de los casos de los NNA, desde la identificación hasta el cierre/transferencia del caso. Incluso cuando muchas otras personas ayudarán al éxito de la reintegración del NNA. Por ejemplo, familia ampliada o miembros de la comunidad, trabajadores de salud, maestros de la escuela, trabajadores sociales auxiliares, etc.

Los equipos psicosociales o duplas deben recibir apoyo frecuente de los supervisores (preferiblemente el mismo supervisor). Para la implementación en Guatemala, estas personas son los coordinadores de área, directores de sedes, delegados departamentales y coordinadores de equipos multidisciplinarios.

Los roles y responsabilidades de los equipos psicosociales y de los supervisores se detallan en la siguiente tabla:<sup>46</sup>




 <b>Responsabilidades de los equipos psicosociales en el manejo de casos</b>	 <b>Responsabilidades de los supervisores en el manejo de casos</b>
<p>Realizar evaluaciones del niño, niña o adolescente. Localización de la familia y evaluaciones de la familia para determinar qué familia o alternativa familiar podría ser la más apropiada o idónea para el NNA.</p>	<p>Revisar las evaluaciones, supervisar y apoyar la toma de decisiones en cuanto a la idoneidad de la familia. Cuando sea necesario, convocar y facilitar reuniones de revisión de riesgos para garantizar una planificación e implementación de casos receptiva.</p>
<p>Desarrollar planes de cuidado que respondan a las fortalezas y necesidades identificadas en las evaluaciones. Facilitar la participación de los NNA y las familias en las actualizaciones de los planes.</p>	<p>Llevar a cabo reuniones regulares de supervisión, brindando asesoría técnica y apoyo en casos individuales y apoyo psicosocial a los equipos en campo.</p>
<p>Preparar resúmenes de casos y presentarlas en juntas técnicas de análisis de caso para apoyar la derivación de servicios sociales con las oficinas de niñez y adolescencia de los municipios.</p>	<p>Revisar los resúmenes de caso y coordinar reuniones con Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia y asegurar que los trabajadores de casos reciben apoyo para presentar los casos.</p>

<sup>46</sup> Adaptado del Global Child Protection Working Group. (2014). Directrices Inter-Agenciales para el Manejo de Casos y Protección Infantil.

Trabajar para preparar a los NNA y a las familias para la reunificación, incluyendo referencias a otros servicios según sea necesario.	Apoyar los casos individuales cuando sea requerido y proporcionar un seguimiento regular para todos los aspectos de los servicios del manejo de casos.
Identificar y contactar actores comunitarios que podrían tener un rol en la protección de los niños, niñas o adolescentes y en la provisión de servicios a los NNA con los miembros de la familia.	Identificar y contactar actores comunitarios que podrían tener un rol en la protección de los NNA y en la provisión de servicios hacia ellos y ellas y con los miembros de la familia.
Monitorear regularmente y apoyar a los niños, las niñas, adolescentes y las familias a través de visitas domiciliarias. Además, brindar orientación, consejería y apoyo emocional, mediación comunitaria y referencias a servicios.	Proporcionar supervisión de apoyo constante y apoyar las necesidades continuas de capacitación en el servicio de los equipos psicosociales a cargo del caso.
Trabajar con los supervisores y otros equipos psicosociales para organizar reuniones-conferencias de casos para casos complejos. Se debe asegurar que los NNA reciban apoyo multidisciplinario.	Revisar la carga de trabajo del personal para asegurar que los casos son manejables y compartir los retos con las instituciones de niñez y adolescencia presentes en el municipio, como las Oficinas Municipales de Niñez y Adolescencia.
Manejar los casos de conformidad con los procedimientos operativos estándar, cumplir con los procesos de documentación estándar y seguir la guía e instrumentos proporcionados.	Monitorear la puntualidad en la respuesta, toma de decisiones, reunificaciones, seguimiento y revisión. Llevar a cabo el análisis de casos para verificar que los procedimientos operativos estándar y las normas para la documentación se están siguiendo.
Documentar casos en forma regular utilizando los formularios correspondientes. Actualizar las bases de datos para asegurar un registro completo del caso.	Asegurar el acceso a apoyo material, logístico y técnico.
Asegurarse que la recopilación y almacenamiento de datos respeta los protocolos para la protección de datos y el principio de confidencialidad.	Hacer verificaciones de forma aleatoria y sin previo aviso para garantizar el almacenamiento seguro de los datos y el cumplimiento del principio de confidencialidad.
Reportar y responder a inquietudes sobre la protección infantil.	Reportar y responder a inquietudes sobre la protección infantil.

## b. Calificaciones y competencias mínimas

El equipo psicosocial responsable de la reintegración de los NNA será, preferiblemente, personas con formación universitaria, trabajadores sociales, psicólogos, pedagogos calificados o que estén dentro de un campo relacionado. Los factores más importantes para determinar si alguien tiene las habilidades y el conocimiento para ser un trabajador de casos exitoso son si cumple con las competencias mínimas. Dentro de las competencias requeridas para un puesto de trabajador de casos (apoyado por los procedimientos operativos estándar y la capacitación) están las siguientes:<sup>47</sup>

 <b>Personales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoconocimiento</li><li>• Capacidad de reflexión y hacer preguntas</li><li>• Manejo del estrés y regulación de emociones</li><li>• Flexibilidad</li><li>• Apertura al cambio y a las diferencias</li><li>• Pensamiento crítico, creatividad y toma de decisiones</li><li>• Responsabilidad e integridad</li></ul>
 <b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad para negociar</li><li>• Manejar problemas y mediar conflictos</li><li>• Trabajar y coordinar dentro de un equipo</li><li>• Habilidad para trabajar de forma independiente cuando sea necesario</li><li>• Mostrar empatía, calidez y autenticidad</li><li>• Apoyar y motivar a una persona/grupo</li><li>• Buena comunicación y habilidades para relacionarse con otros</li></ul>
 <b>Metodológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover la participación y cooperación en el manejo de casos</li><li>• Planificar, implementar y revisar las intervenciones</li><li>• Documentar la información relevante de forma oportuna y almacenarla de forma que refleje la confidencialidad</li></ul>

<sup>47</sup> Adaptado del: Cluster de Protección Global, Comisión Europea y USAID. (2014). Child Protection Case Management Training Manual for Caseworkers, Supervisors and Workers.



### Técnicas

- Conocimiento del marco teórico necesario para la reunificación y reintegración
- Conocimiento del marco legal para trabajar con niños, niñas y familias según contexto
- Conocimiento básico sobre el desarrollo infantil y las dinámicas familiares en el contexto cultural
- Acceso y capacidad para utilizar herramientas específicas para el manejo de casos para la reintegración

## c. Habilidades, cualidades y enfoques adicionales del personal de atención directa para apoyar una reintegración eficaz<sup>48</sup>

Para apoyar una eficaz reintegración, el personal debe tener una variedad de habilidades técnicas y adoptar enfoques apropiados para la reintegración. Por ejemplo, el personal tendrá que poder hacer lo siguiente:

- **Reconocer la diversidad:** las experiencias de separación y reintegración de los niños, niñas y adolescentes variarán enormemente dependiendo de factores como la edad, género, las razones de la separación, las experiencias durante la separación y la situación actual de la familia.
- **Desarrollar una relación de calidad, aunque profesional con el NNA:** saber que pueden confiar en un adulto que se preocupa por ellos, que claramente los valora y les brinda un sentido de pertenencia permite a los NNA asumir plenamente su rol en el proceso y plantear cualquier inquietud. La confianza y la continuidad del acompañamiento son vitales para formar esta relación de apoyo.
- **Reconocer los retos que enfrentan los niños, las niñas, los adolescentes y las familias en el proceso de reintegración:** por ejemplo, los NNA podrían estar preocupados de trasladarse de un programa de cuidado residencial donde los cuidan y que está dotado de recursos a una casa con apoyo precario, lo cual también implica dejar a sus compañeros. Las familias podrán tener temor de cambiar las dinámicas familiares debido al reingreso o ingreso del NNA a la familia o los retos que conlleva alimentar a una persona más.
- **Ayudar a los NNA a expresarse:** motive a los niños, niñas y adolescentes a expresar cualquier inquietud y bríndeles seguridad en cuanto a su habilidad de tomar decisiones y desarrollar una mayor sensación de poder y control sobre sus vidas. Especialmente en contextos donde podría ser peligroso expresarse públicamente. El personal tiene la responsabilidad de crear un espacio seguro y confidencial para hacerlo. Incluso los niños y niñas en la primera infancia o aquellos con discapacidad pueden participar en las decisiones. Los supervisores de casos, directores o coordinadores de equipos deberán proporcionar al personal más tiempo y habilidades para apoyarlos.
- **Identificar y trabajar sobre sus fortalezas:** ayudar a los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades a identificar sus propios recursos humanos y financieros, ayudando a desarrollar una

<sup>48</sup> Ibid Directrices Interinstitucional para la Reintegración de Niños y Niñas

estrategia para trabajar a partir de ellos. Los profesionales pueden apoyarse en este aspecto de un plan de oportunidades económicas y del plan de cuidado.

- **Crear apropiación local:** es esencial estimular la responsabilidad de la comunidad con el NNA que está regresando o integrándose. Esto puede ocurrir de varias formas. Por ejemplo, que líderes comunitarios hablen sobre la reintegración, apoyo entre pares para algunas familias y NNA en particular con roles específicos para los líderes comunitarios y religiosos.
- **Actuar de forma culturalmente pertinente:** es importante identificar soluciones que aprovechen los métodos locales de cuidado y protección y que estén en línea con los valores y creencias de los NNA, las familias y las comunidades. El equipo psicosocial a cargo del caso deberá poder negociar soluciones cuidadosamente cuando el interés superior del NNA esté en conflicto con los valores o las prácticas culturales. Además, el personal necesitará ciertas cualidades para trabajar correctamente en la reintegración de los niños, niñas o adolescentes, incluyendo empatía, respeto, paciencia, perseverancia y flexibilidad.



#### d. Carga de trabajo, supervisión y aseguramiento de la calidad

La “carga” de trabajo puede variar dependiendo de la complejidad y nivel de esfuerzo necesario para cada caso (es decir, la “carga” que representa el caso y el tiempo requerido para manejarlo apropiadamente). La “carga” de un caso se puede determinar al considerar los factores incluidos a continuación:

- Se requiere viajar largas distancias para llegar a la casa que van a visitar.
- El número de miembros de la familia que viven en la casa es grande.
- Existen vulnerabilidades complejas dentro de la familia.
- Un grupo de hermanos o hermanas ha sido reunificado/colocado.
- Hay una historia o presencia de violencia, abuso de sustancias, enfermedad mental, enfermedad crónica, discapacidad o asuntos relacionados con la protección del niño, niña o adolescente.

El supervisor del caso o del equipo psicosocial a cargo debe monitorear de cerca la carga de trabajo de los equipos psicosociales. Si es necesario, se deberá reducir para asegurar que se le está dando el tiempo/esfuerzo requerido a cada caso. El supervisor debe apoyar directamente a los casos complejos.

El manejo de casos es un proceso colaborativo y la responsabilidad del bienestar del NNA recae en muchos actores (incluyendo la familia, el equipo psicosocial, el supervisor, la organización y las autoridades correspondientes). El supervisor es responsable de brindar dirección y apoyo a los equipos psicosociales a cargo del caso quien aplica la teoría, los conocimientos, las herramientas, la competencia y el contenido ético en la práctica.<sup>49</sup>

Se debe prestar atención especial a la supervisión reflexiva en forma regular para mejorar las prácticas de reflexión y garantizar que los equipos psicosociales son capacitados, orientados, asesorados y apoyados

---

<sup>49</sup> Asociación Nacional de Trabajadores Sociales. (2013). Normas de Buenas Prácticas en la Supervisión del Trabajo Social



administrativa y técnicamente en el autocuidado. Todos deben dar cuenta y son responsables de su trabajo con los NNA y las familias por lo que el trabajo debe ser de la mejor calidad.

La práctica reflexiva es un enfoque donde se plantean preguntas que examinan los pensamientos, las experiencias y acciones del practicante; y, como resultado, busca mejorar las habilidades.<sup>50</sup> La práctica reflexiva puede mejorarse a través de la supervisión al revisar las experiencias de los equipos psicosociales y los ayuda a ser profesionales, responsables ante ellos mismos y ante los demás y estar comprometidos a mejorar y aprender.

Los mecanismos de supervisión actúan como controles y contrapesos. Por ejemplo, los casos difíciles se pueden discutir en reuniones de supervisión individuales/grupales o en reuniones reflexivas de todo el equipo (reunión-conferencia del caso). Estas reuniones deben conllevar a sugerencias de apoyo y toma de decisiones grupales para mejorar la calidad de los servicios. La supervisión también juega un papel en asegurar que los equipos psicosociales tengan las habilidades para proveer servicios competentes de calidad, de conformidad con las directrices y los procedimientos operativos estándar. La supervisión, tanto individual como grupal, puede ser una forma de capacitación y asesoramiento relacionado con situaciones de casos reales. La supervisión brinda la oportunidad de verificar cómo les está yendo a los equipos psicosociales, reflejar sobre la práctica, lidiar con el manejo del tiempo, identificar donde se necesita apoyo y verificar las respuestas del personal y los mecanismos para enfrentar situaciones adversas.



#### e. Aseguramiento de la Calidad y Mecanismos de Supervisión en el Proceso de Manejo de Casos

METODOLOGÍA DE SUPERVISIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Práctica reflexiva	Constante	Revisión de las experiencias del equipo psicosocial, los procesos de pensamiento, aumentar su profesionalismo, rendición de cuentas ante ellos mismos y ante otros, así como la calidad y el aprendizaje.
Reuniones-conferencias de casos (juntas técnicas)	En ciertos momentos clave en el proceso y según sea necesario	Reunión multidisciplinaria de profesionales conocidos por el NNA o trabajando con ellos para discutir los factores de riesgo, las necesidades de cuidado y protección del niños, niña o adolescente, la supervisión y las intervenciones de apoyo necesarias para el NNA, la familia y los cuidadores alternativos y los roles de los profesionales involucrados. <sup>51</sup> Puede incluir a equipos psicosociales, supervisores, personal de las instituciones de protección y cuidado infantil, maestros/escuela, trabajadores de salud, líderes comunitarios, y personal de las Oficinas Municipales de Niñez y Adolescencia. Se realiza en varios momentos durante el proceso de

<sup>50</sup> Knott, C., & Scragg, T. (Eds.). (2016, p. 10). *Reflective practice in social work*. Learning Matters.

<sup>51</sup> *Ibid.* Better Care Network.

		manejo de casos. El equipo psicosocial a cargo del caso tiene un rol clave en apoyar ambos procesos de las reuniones-conferencias.
Revisiones de casos o supervisión grupal	Mensualmente	Revisión de los planes de cuidado de cada niño, niña o adolescente manejados por cada supervisor con su equipo de manejo de casos (cuándo, cómo, los avances logrados y los obstáculos encontrados).
Apoyo entre pares	Según sea necesario	Apoyo entre colegas en forma individual para favorecer el aprendizaje y retroalimentación.
Asesoramiento y observación	Constante	Apoyo y aprendizaje individual a través de conversaciones telefónicas, contacto directo y oportunidades de asesoramiento entre colegas entre las sesiones de supervisión.  Los supervisores podrán brindar apoyo durante las visitas al NNA/familia “según sea necesario” y basado en las habilidades del trabajador de casos y los objetivos de aprendizaje.
Reunión con todo el equipo	1 vez a la semana	Reúne al equipo para revisar los desafíos, cuestiones organizativas, discutir estudios de caso, puntos de contacto para la comunicación y lecciones aprendidas. Es decir, a los trabajadores del proyecto, personal administrativo, supervisores y en algunos casos, equipos psicosociales y Oficina de Niñez.
Supervisión Individual	Mensualmente	La/el supervisor y el equipo psicosocial revisa la carga de trabajo en cuanto a los casos, identifican los avances, las nuevas acciones, los desafíos, etc.  La/el supervisor debe poner mucha atención a la carga de trabajo relacionada con los casos. Cuando se le asignan demasiados casos a un solo equipo psicosocial a la vez, la calidad de su trabajo probablemente disminuirá y los NNA y las familias no recibirán todo el tiempo que necesitan de su equipo.
Comité de salvaguardias	Según sea necesario	Grupo conformado para la discusión de casos altamente complejos para compartir la responsabilidad y permitir la toma de decisiones grupales. Los casos son identificados durante la supervisión grupal o individual. Como la autoridad, también se puede involucrar a los integrantes de la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia.
Capacitación regular	Según sea necesario	Durante la supervisión individual, los supervisores podrán notar tendencias de asuntos/temas donde los equipos psicosociales necesitan apoyo adicional. Estos deben ser abordados en capacitaciones formales. Por lo general, los equipos psicosociales

que realizan la reintegración necesitan apoyo adicional en temas como la teoría del apego, técnicas amigables para trabajar con niños, niñas o adolescentes que han sufrido traumas o con capacidades diferentes, protección infantil, cómo hacer visitas domiciliarias y referencias.

## f. Trabajando en colaboración con socios comunitarios

Las personas y los grupos en la comunidad donde viven los NNA y la familia también tienen un rol importante que desempeñar en el proceso de reintegración. Estos actores pueden incluir organizaciones, oficinas o trabajadores de gobierno, ONG, organizaciones de base comunitaria, escuelas, organizaciones basadas en la fe, iglesias, así como instituciones de salud y educación.

Para poder asegurar la reintegración segura y de largo plazo de los NNA a las familias, los equipos psicosociales necesitarán trabajar de cerca con tantos individuos y grupos como sea posible que desempeñan un rol en el apoyo de familias y en la protección infantil. Los equipos trabajarán en conjunto con los NNA y las familias para identificar qué actores están mejor posicionados para apoyarlos y en qué momento.

**Integrantes de las Oficinas Municipales de Niñez y Adolescencia:** son oficinas gubernamentales a nivel municipal con responsabilidades para garantizar el cuidado y protección adecuado de la niñez y adolescencia. La Oficina Municipal de Protección de la Niñez y Adolescencia -OMPNA- es un espacio municipal dirigido a la prevención y orientación sobre los derechos de la niñez y adolescencia. Además, brinda atención, detección, derivación, y seguimiento de casos de niños, niñas y adolescentes a quienes les han vulnerado sus derechos. Dentro del municipio ejerce el liderazgo de articulación de las instituciones garantes de los derechos de los NNA. Con esto se facilita la comunicación entre la municipalidad, instituciones del estado, organizaciones sociales, lideresas, líderes comunitarios y población en general que estén vinculados al sistema de protección de niñez y adolescencia del municipio con la finalidad de contribuir a la restitución de derechos en forma oportuna y eficaz.<sup>52</sup>

## g. Manejo de la información y documentación

Todo el trabajo de manejo de casos para la reintegración será documentado en el expediente del NNA utilizando los formularios incluidos como sugerencia en esta guía. Cada niña, niño o adolescente que será reunificado debe tener un expediente de caso individual. Sin embargo, los hermanos y hermanas que sean reunificados juntos deben tener un expediente combinado. Conforme avance el caso, los formularios y las observaciones deben ser llenados y almacenados de forma precisa y completa en el expediente.

A cada expediente de caso se le debe asignar un número de expediente, este número será asignado por la institución de protección a cargo del manejo de caso. Se sugiere tener una matriz de datos que permita analizar la información de forma mensual.

---

<sup>52</sup> Manual de Funciones, Oficinas Municipales de Protección de Niñez y Adolescencia, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, año 2013.

## h. Protección, seguridad y confidencialidad de los datos

Los equipos psicosociales a cargo de los casos deben entender que toda la información conocida, recopilada y registrada sobre el niño, la niña, adolescente y la familia solo le pertenece a los NNA y a la familia. A este respecto, esta información podrá ser compartida con otros actores únicamente con su consentimiento y aprobación explícita (a menos que sea ordenado por una autoridad legal competente como lo es el juez o jueza de niñez y adolescencia) incluyendo para los servicios de referencia. Nunca se debe asumir que está bien para un NNA o familia que un equipo psicosocial comparta su información. Siempre se debe buscar obtener su permiso o consentimiento con anticipación. Sin embargo, el equipo psicosocial debe explicar al niño, niña o adolescente directamente que la confidencialidad no se aplicará para la información cuando esta afectará la protección/seguridad del propio NNA y la protección/seguridad de la familia receptora. Por último, cuando se les pida a los familiares firmar una autorización para divulgar su información se les debe explicar plenamente el objetivo y las implicaciones de sacar a la luz tal información.



Los equipos psicosociales y supervisores también deben tener en mente que los NNA tienen el derecho de acceder a sus expedientes, a un nivel apropiado a su edad y a la evolución de sus facultades, incluso después de la reunificación. Es necesario que los trabajadores de casos envíen una copia de todos los expedientes al Oficial de la Oficina Municipal de la Niñez y Adolescencia, pero también deben almacenar de forma segura el expediente por un mínimo de siete años después de que la niña o el niño haya sido reunificado/colocado (y después se archiva).<sup>53</sup> Los expedientes de casos también deben guardarse de forma segura y confidencial con acceso restringido. Por ejemplo, un mueble de archivo que se mantenga con llave y los datos electrónicos deben mantenerse protegidos por una contraseña.

---

<sup>53</sup> Ibid

### iii. ANEXOS



#### **DINÁMICA:**

Navega a través de los siguientes **enlaces** para ingresar a los archivos deseados.

1. [Criterios de reintegración final](#)
2. [Herramienta de monitoreo virtual](#)
3. [Pautas para el Monitoreo Virtual de Niños, Niñas y Adolescentes, sus familias y para el personal de hogares de protección durante la pandemia de COVID- 19](#)
4. [Anexo 1. Ficha de identificación del caso](#)
5. [Anexo 2. Entrevista preliminar NNA](#)
6. [Anexo 3. Anamnesis](#)
7. [Anexo 4. Informe psicológico de NNA](#)
8. [Anexo 5. Ficha de investigación preliminar](#)
9. [Anexo 6. Entrevista alternativa o recurso familiar](#)
10. [Anexo 7. Examen mental](#)
11. [Anexo 8. Ficha socioeconómica](#)
12. [Anexo 9. Informe social de familia](#)
13. [Anexo 10. Informe psicológico de recurso o alternativa familiar](#)
14. [Anexo 11. Plan de cuidado o caso](#)
15. [Anexo 12. Formulario de seguimiento del caso](#)
16. [Anexo 13. Plan de oportunidades económicas](#)
17. [Anexo 14. Esquema de plan de vida independiente](#)

# ANEXOS

**ANEXO**

**A**



## Criterios para verificar la reunificación y reintegración sostenible y saludable de un NNA a un entorno familiar “Cambiando la forma en que cuidamos” -CTWWC-

### Criterios para verificar la reunificación y reintegración saludable de NNA a un entorno familiar.

La herramienta para verificar el proceso de la reunificación y reintegración sostenible del NNA a un entorno familiar no debe utilizarse para juzgar a la familia, sino como un instrumento de apoyo para que el equipo multidisciplinario (integrado por trabajador social y psicólogo) evalúe el estado del proceso y progreso de la reintegración. Conozca las metas que ha alcanzado la familia y en qué áreas el equipo multidisciplinario puede ayudar a mejorar la adaptación del NNA a la familia y viceversa. Así también a mejorar las condiciones de la familia basado en el bienestar e interés superior de NNA.

Los siguientes parámetros de calidad reflejan lo que se considera como resultados satisfactorios para la reunificación y reintegración sostenible. Estos representan los diferentes aspectos que pueden utilizarse para medir los logros hacia metas específicas y los resultados relacionados con el Plan de Protección o cuidado del NNA y la familia.

Los parámetros de calidad ayudan a medir una reintegración satisfactoria, sostenible y saludable que deben estar alineados con seis criterios que comprenden las áreas: factores de protección y seguridad, salud y desarrollo, vínculos afectivos saludables con la familia y/o cuidador primario, bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria, educación y formación y económica familiar.



## Cada criterio incluye lo siguiente:

- Nombre del parámetro de calidad: esta columna resalta aspectos relevantes a considerarse en cada criterio de reintegración.
- Sub-Población: esta columna se refiere a la persona o personas a las que el parámetro de calidad está dirigido y quién será parte de compartir la información para validar si el parámetro de calidad fue alcanzado. Este puede incluir al cuidador(a), la niña(s), el niño(s), las/los adolescentes y las/los jóvenes adultos.
- Elementos del parámetro de calidad: esto incluye una clara articulación sobre lo que se refiere el parámetro de calidad y directamente hace la relación con las áreas que determinan el éxito de la reintegración. Es decir, define lo que debería alcanzarse en cada aspecto y criterio.
- Aspectos para verificar el logro del parámetro de calidad: esta columna incluye sugerencias de cómo el equipo multidisciplinario podrá verificar si se alcanzó o no el parámetro. Es importante resaltar que para medir cada parámetro de calidad, se determinó que el enfoque debería ser en la fortaleza de los NNA y sus familias y que la pobreza no sería un elemento aislado que sesgaría la medición de la reintegración sostenible. gyPor lo tanto, existen varias formas de hacerlo y los enfoques o acciones difieren dependiendo de cada parámetro. Cada uno están conformado por una guía de sugerencias que identifican acciones previas y posteriores a la reunificación y que permitirán medir el progreso de la reintegración exitosa y sostenible.

## CRITERIOS DE REINTEGRACIÓN

Los criterios han sido ordenados, revisados y contextualizados de forma participativa por profesionales que trabajan para la protección y restitución de derechos de los NNA, tales como: psicólogos, trabajadores sociales, pedagogos, abogados, nutricionistas e internacionalistas que trabajan dentro de las instituciones que conforman el sistema de protección de Guatemala, como Procuraduría General de la Nación, Secretaría de Bienestar Social, Consejo Nacional de Adopciones y Organismo Judicial. Así como otras instancias municipales y de sociedad civil, entre ellas la Oficina Municipal de Protección de Niñez y Adolescencia de Zacapa, Hogares de Protección de carácter privado y CTWWC (Cambiando la forma que cuidamos).

- 1. Factores de protección y seguridad:** comprende el nivel de seguridad y protección de los NNA y sus cuidadores ante la violencia, explotación y negligencia (incluyendo si presenciaron o experimentaron la violencia y explotación en su familia, la escuela, la comunidad y en línea).
- 2. Salud y desarrollo:** comprende la salud física del NNA, con relación a la desnutrición, acceso a servicios de salud, ingesta de alimentos y los cambios cognitivos que caracteriza al desarrollo normativo y social.
- 3. Vínculos afectivos saludables con cuidador primario:** abarca la relación y el apego de los NNA con su cuidador o mentor, recurso o alternativa familiar con quien se encuentre abrigado. Incluye pasar tiempo especial entre ellos, que el NNA se sienta aceptado y amado, establecer conexiones y comunicación entre el cuidador y el NNA.
- 4. Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria:** abarca la salud psicológica y el bienestar de los NNA y recurso o alternativa familiar, el funcionamiento socioemocional, incluyendo la autoestima, la resiliencia y la pertenencia. Además, mide los sentimientos de aceptación, bienvenida, inclusión, apoyo del NNA y recurso o alternativa familiar dentro de su comunidad.
- 5. Educación y formación:** incluye el acceso del NNA a la escuela, incluyendo la inscripción, asistencia y transición, así como la educación inclusiva para NNA con capacidades diferentes, procesos formativos y /o técnicos.
- 6. Economía familiar:** abarca la capacidad del recurso o alternativa familiar de satisfacer las necesidades básicas y cualquier otra necesidad inesperada de los miembros de la familia. Mide la capacidad de manejar su presupuesto de forma eficiente y productiva, ahorro y conocimientos financieros necesarios para el manejo de sus ingresos económicos o materiales.

### Criterio 1. Factores de protección y seguridad del NNA

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1	<b>Protección</b>	Niños, niñas, adolescentes, recursos familiares o alternativas de cuidado en modelo familiar. Incluye a todos los que conviven en el ambiente familiar y estén en situación de discapacidad.	Los niños, niñas y las/los adolescentes. Las/los recursos o alternativas familiares no se encuentran en peligro inminente de violencia, explotación o exposición a la violencia en la casa, la escuela, la comunidad e internet. El hogar está libre del abuso de sustancias. Los niños, niñas, las/los adolescentes y los recursos o alternativas familiares que han sido víctimas de violencia han continuado recibiendo servicios de apoyo apropiados y beneficiosos (salud, protección, psicosocial, y/o legal).	<p><b>Niños, niñas y adolescentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la rapidez de los procesos de investigación familiar y reunificación a un entorno familiar saludable.</li> <li>Verificar que el sistema de protección amplíe el plazo de las medidas de seguridad hasta que se provea un entorno seguro a los NNA vulnerados en sus derechos o que se encuentran en riesgo de vulneración.</li> <li>Verificar y, de ser necesario, reorientar para que los NNA y recurso o alternativa familiar conozcan sus derechos y obligaciones con relación al proceso de protección (acorde a la edad del NNA).</li> <li>Promover sistemas de contingencia (ejemplo, Oficinas de Niñez y Adolescencia, Sistemas Municipales de Protección) en puntos de riesgo para los NNA y verificar su implementación.</li> <li>Asegurar y fortalecer a los profesionales involucrados en la investigación, evaluación y diagnóstico de los casos de protección para que cuenten con las habilidades y competencias necesarias para brindar un diagnóstico certero de los casos.</li> <li>Verificar y de ser necesario reorientar si el NNA conoce que significa estar en riesgo y evaluar si el NNA conoce el peligro al que puede estar expuesto.</li> </ul> <p><b>Familia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar al recurso o alternativa familiar con relación a los procedimientos legales, rutas y tipos de medida de protección que se otorgan.</li> <li>Verificar que el recurso o alternativa familiar estén sensibilizados para implementar las recomendaciones establecidas en la resolución judicial, a pesar de haberse archivado el caso.</li> <li>Verificar que el recurso o alternativa familiar este sensibilizado respecto al derecho del NNA a no ser revictimizado mediante la institucionalización y reincidencia.</li> </ul> <p><b>Comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar y promover con líderes comunitarios acciones para la prevención de vulneración de derechos de los NNA.</li> </ul>

Criterio 2. Salud y desarrollo				
No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1	<b>Nutrición</b>	Niñas, niños, adolescentes y recurso o alternativa familiar.	La familia provee a todos los miembros del hogar alimentación que cubra las necesidades nutricionales.	<p><b>Niños, niñas y adolescentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la situación socioeconómica del recurso o alternativa familiar para que de acuerdo con sus posibilidades se cubran las necesidades nutricionales básicas, así como la dieta comunitaria a la que tienen acceso, apoyándoles y orientándolos en la utilización óptima de sus recursos y verificando su implementación.</li> <li>• Sensibilizar al recurso o alternativa familiar sobre la importancia de una alimentación sana y balanceada para favorecer el desarrollo saludable de los NNA y verificar su implementación a través de visitas de seguimiento previas y posteriores a la reunificación.</li> <li>• Vincular al recurso o alternativa familiar a instituciones estatales como SESAN o MIDES para proveerles herramientas para la elaboración de menús saludables para los NNA y verificar su implementación a través de visitas de seguimiento previas y posteriores a la reunificación.</li> <li>• Vincular al recurso o alternativa familiar a instancias estatales que proporcionan servicios y ayuda social para que las familias que se les ha reunificado a un NNA puedan formar parte de sus programas y verificar su integración a dichos programas</li> <li>• Vincular al recurso o alternativa familiar y NNA a centros de salud para la orientación nutricional de los NNA, verificando las acciones en el seguimiento del proceso de reintegración.</li> </ul>
2	<b>Desarrollo físico y cognitivo</b>	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes adultos	<p>El niño, niña adolescente o joven adulto está alcanzando los parámetros de calidad del desarrollo físico y cognitivo.</p> <p>O, está accediendo a los servicios adecuados para apoyar su desarrollo, con base en una guía</p>	<p><b>Niños, niñas, adolescentes y familias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y promover que se aborden temas de educación sexual con los NNA acorde a su edad dentro de las familias, escuelas y hogares temporales.</li> <li>• Verificar y sensibilizar al recurso o alternativa familiar y NNA sobre la importancia de la higiene personal y de un entorno limpio para un desarrollo sano.</li> <li>• Verificar y promover en el recurso o alternativa familiar la crianza afectiva libre de violencia.</li> <li>• Promover en el recurso o alternativa familiar y comunidad que se propicien espacios de recreación y desarrollo de habilidades e intereses para el NNA.</li> </ul>

Criterio 2. Salud y desarrollo				
No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
3	Acceso a servicios de salud	Niñas, niños y adolescentes y recurso o alternativa familiar, incluyendo aquellos con discapacidad.	<p>básica otorgada por el Centro de Salud.</p> <p>Las niñas, los niños, las/los adolescentes y el recurso o alternativa familiar tienen acceso a información y servicios de salud y pueden utilizar los servicios solicitados sin demora para garantizar el mantenimiento de una buena salud física en general.</p> <p>Las/los NNA y los cuidadores tienen acceso a los servicios mínimos de salud.</p> <p>Los niños y las niñas menores de cinco años tienen su esquema completo de vacunación y de conformidad con el Programa Ampliado de Inmunizaciones de Guatemala.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar con escalas de desarrollo y otras herramientas la evolución de las áreas de desarrollo en el NNA de acuerdo con su edad.</li> </ul> <p><b>Niños, niñas y adolescentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y coordinar con los sistemas de salud para proveer talleres y charlas informativas a líderes comunitarios sobre temas de prevención de enfermedades y que estas sean replicadas a las familias de su contexto y verificar su implementación.</li> </ul> <p><b>Familia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar redes de contingencia (líderes comunitarios, promotores de salud, comadronas) como respuesta inmediata ante situaciones de emergencia a nivel comunitario y verificar su implementación.</li> <li>Promover y sensibilizar a las familias, recursos o alternativas familiares sobre la importancia de contar con un control estricto de los esquemas de vacunación e inmunización de los NNA. Particularmente en la primera infancia y verificar la asistencia a los centros asistenciales de salud para llevar a cabo la prevención de enfermedades.</li> </ul>

### Criterio 3. Vínculos afectivos saludables con la familia y el cuidador primario

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1	<b>Vínculos afectivos saludables con el recurso o alternativa familiar.</b>	Niñas, niños, adolescentes, recurso o alternativa familiar.	El NNA pasa tiempo de calidad con el recurso o alternativa familiar en un entorno saludable. La comunicación entre el NNA y el recurso o alternativa familiar es frecuente y positiva. Se atienden sus necesidades básicas y se procuran vínculos afectivos positivos.	<p><b>Niños, niñas y adolescentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si la alternativa familiar cuenta con herramientas para el proceso de crianza positiva. De no ser así, orientar al recurso o alternativa familiar respecto a habilidades parentales durante las visitas de seguimiento.</li> <li>• Verificar con el NNA los vínculos afectivos de forma verbal y no verbal en donde aplique y según su edad cronológica y mental.</li> <li>• Verificar mediante la observación si el recurso o alternativa familiar utilizan herramientas brindadas para el proceso de crianza positiva y libre de violencia.</li> <li>• Observar/verificar la forma en que el recurso o alternativa familiar garantiza el cumplimiento de los derechos del NNA.</li> <li>• Promover y verificar que los padres conozcan y sepan cómo controlar sus emociones de manera asertiva y libre de violencia, brindándoles los apoyos necesarios que requieran para superar sus propios problemas y estar listos para poder apoyar a los NNA.</li> <li>• Dar a conocer las redes de apoyo y sus competencias dentro de la comunidad a los NNA y verificar si las utilizan o se acercan.</li> <li>• Promover que el NNA y recurso o alternativa familiar identifique a una persona de confianza con quien tenga una conexión que pueda ayudarlo en momentos de crisis (promover el cuidado del cuidador).</li> <li>• Para verificar los vínculos afectivos y saludables con el recurso o alternativa familiar hacer uso de la investigación colateral y observar el lenguaje corporal de los cuidadores hacia el NNA.</li> <li>• Acercarse contar con un espacio privado para entrevistar tanto a la familia como al NNA.</li> <li>• Verificar si la familia o cuidadores primarios facilitan el espacio privado para entrevistar al NNA fuera de la presencia de ellos para obtener una información más objetiva.</li> <li>• Verificar si el NNA ha desarrollado las habilidades necesarias para fortalecer su autoestima, resiliencia y inteligencia emocional. Sino, fortalecer su capacidad para realizarlo a través del seguimiento terapéutico.</li> <li>• Promover el fortalecimiento de las competencias parentales con relación a las necesidades del NNA y verificar la incorporación en las relaciones familiares.</li> </ul>

### Criterio 3. Vínculos afectivos saludables con la familia y el cuidador primario

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
2	<b>Protección y restitución del derecho vulnerado</b>	Niñas, niños, adolescentes y el recurso o alternativa familiar	Asegurar la protección del NNA y garantizar que los derechos que fueron vulnerados hayan sido restituidos, así como garantizar la no repetición de vulneraciones.	<p><b>Niños, niñas o adolescentes:</b></p> <p>Trabajar con el NNA la identificación de emociones para fortalecer los vínculos afectivos con sus recursos o alternativa familiar y verificar mediante las relaciones positivas del NNA y su familia.</p> <p><b>Familia o cuidadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer previo a la reunificación la dinámica y la convivencia familiar para incorporar elementos que fortalezcan y mejoren la relación interna en el plan de protección o cuidado.</li> <li>• Orientar a los cuidadores sobre la no revictimización y vulneración de derechos. Verificar durante el proceso de reintegración las acciones tendientes a evitarla.</li> <li>• Conocer previo a la reunificación los patrones de crianza en la familia (patrones patriarcales) para incorporar en el plan de protección o cuidado los elementos necesarios tendientes a modificar patrones que puedan vulnerar los derechos de los NNA.</li> <li>• Verificar el patrón de afectividad que los padres mantienen dentro de su relación y con el NNA.</li> <li>• Verificar si existen indicios de que el recurso o alternativa familiar están o continúan vulnerando los derechos del NNA. Agilizar la búsqueda de un nuevo recurso evitando que la institucionalización sea la primera opción.</li> </ul> <p><b>Comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la dinámica de relacionamiento familiar y el nivel de protección del NNA, acercándose a las fuentes colaterales para que confirmen e informen de la dinámica.</li> <li>• Evaluar y verificar las redes que el NNA identifica como confiables a través de fuentes colaterales para asegurar que no se encuentra expuesto o en peligro.</li> </ul>

## Criterio 4. Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1	<b>Autoestima y resiliencia</b>	Niños, niñas y a recurso	<p>Los niños, las niñas y las/los adolescentes presentan una autoestima saludable, valía personal y un sentido general de identidad positiva.</p> <p>Los niños, las niñas y las/los adolescentes y las alternativas familiares desarrollen habilidades para la solución de problemas en el uso de estrategias positivas para hacerle frente a situaciones adversas. Además, expresan esperanza hacia el futuro, asegurándolo dentro del proceso de institucionalización a padres y NNA dentro de los hogares donde se encuentran los NNA institucionalizados.</p>	<p><b>Niños, niñas y adolescentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si el NNA presenta características de una persona emocionalmente estable que puede interactuar de forma positiva dentro y fuera de su comunidad.</li> <li>• Verificar si el NNA y sus alternativas familiares son capaces de conocer, identificar y apoyar el manejo de sus habilidades y debilidades emocionales afrontándolas de manera asertiva.</li> <li>• Verificar el seguimiento del proceso psicoterapéutico del NNA e incluir en la intervención a la familia.</li> </ul> <p><b>Comunidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidir en las comunidades mediante la sensibilización y conocimiento de las funciones de las instituciones en los sistemas de protección para no estigmatizar a los NNA que son rescatados y movilizados en patrullas de PNC, apoyando el acompañamiento seguro y no revictimizarte.</li> </ul> <p><b>Familia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar e Identificar a las personas con las que el NNA se siente identificado.</li> <li>• Previo a la reunificación, evaluar a todos los miembros de la familia con quien el niño convivirá con el fin de incluir las estrategias adecuadas en el proceso de reintegración que le ayude a reincorporarse de forma positiva en la comunidad. Posterior a la reunificación, apoyar las áreas que sea necesario fortalecer a través de visitas de seguimiento.</li> </ul> <p><b>Escuela:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar y orientar a los maestros para identificar y potenciar las habilidades de los NNA que complementen el plan de protección o cuidado, resguardando la confidencialidad del menor.</li> </ul>



### Criterio 4. Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
2	<b>Acceso a servicios de apoyo social</b>	Niños, niñas, adolescentes y recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los niños, niñas, adolescentes y sus alternativas familiares tienen acceso a servicios sociales de apoyo.</li> <li>Todos los NNA han sido registrados en el Registro Nacional de Personas.</li> </ul>	<p><b>NNA y familia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y sensibilizar al recurso sobre la importancia de una educación con enfoque de género para los NNA, verificando su implementación y orientación durante las visitas de seguimiento previas y posteriores a la reunificación.</li> <li>Verificar que los NNA y familia conocen los servicios sociales disponibles en su comunidad y fortalecer sus capacidades para la autogestión a través del acompañamiento durante el seguimiento.</li> </ul> <p><b>Comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidir y promover una comunicación asertiva entre instituciones de gobierno vinculados para garantizar el derecho a la identidad de los NNA.</li> <li>Promover y verificar que líderes comunitarios e instituciones de gobiernos, implementen la coordinación interinstitucional para restituir el derecho a la identidad de las personas.</li> </ul>

### Criterio 4. Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
3	<b>Pertenencia</b>	Niños, niñas, jóvenes adultos y recursos	<p>Los niños, las niñas, las/los adolescentes y los recursos participan y son incluidos en las actividades diarias.</p> <p>Los NNA regularmente interactúan con recursos, mentores, sus pares y otros adultos dentro de la comunidad.</p> <p>Los NNA cuentan con un sentido de identidad compartida con su comunidad, un sentido de pertenencia con la comunidad y pueden identificar personas o grupos reconocidos como proveedores de apoyo social y emocional.</p> <p>El estigma no es una barrera para la participación en la vida familiar y comunitaria.</p>	<p><b>Niños, niñas y adolescentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los NNA cuenten con su documento de identidad.</li> <li>• Concientizar a los jóvenes y familias sobre la importancia de tramitar el documento de identificación personal al momento de cumplir la mayoría de edad para ejercer los derechos y las responsabilidades de un ciudadano y verificar su obtención.</li> </ul> <p><b>Iglesia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si el NNA y familia participan en actividades recreativas y de cooperación, involucramiento y asistencia a actividades religiosas (Motivar a su asistencia como parte de las cinco áreas del autocuidado que se propone en el área psicológica).</li> <li>• Verificar si la familia asiste unida a actividades religiosas o únicamente asiste el NNA.</li> <li>• Cómo manejan los conflictos y la espiritualidad (sanación, manejo de perdón).</li> <li>• Orientar sobre posibles conflictos y cómo afrontarlos como familia a nivel interno y en la comunidad.</li> </ul>

## Criterio: 5: Educación y formación

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1	<b>Acceso, Asistencia, permanencia y progreso</b>	Niños, niñas y adolescentes reunificados	<p>El NNA tiene acceso constante a una institución educativa apropiada (primera infancia, primaria, secundaria, diversificado o técnico vocacional).</p> <p>Asiste regularmente a un programa educativo y están progresando adecuadamente comparado con su rendimiento antes de la reunificación.</p> <p>El NNA pertenece a un programa educativo y se encuentra adaptado.</p> <p>El NNA puede trasladarse de la forma más segura posible hacia y desde la institución educativa.</p> <p>Cuenta con los recursos para completar las tareas</p>	<p><b>Niños, niñas y adolescentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y mapear que existan centros educativos cercanos al área de reunificación del NNA.</li> <li>• Verificar si el NNA no es aceptado en el sistema educativo formal por encontrarse fuera del rango de edad establecida por la currícula educativa. Buscar los mecanismos para incorporarlo a otro programa ejemplo: programa de primaria acelerada.</li> <li>• Conversar con los NNA y recurso o alternativa familiar sobre sus derechos y obligaciones y verificar que se implementen en las actividades diarias. Ejemplo: participan en actividades escolares juntos cuando es necesario, los padres están pendientes del rendimiento escolar o la adaptación, el NNA se siente cómodo con las actividades escolares y su inclusión, etc.</li> <li>• Relacionamento del NNA en su entorno escolar: verificar la relación del NNA con sus compañeros y maestros resguardando la confidencialidad correspondiente.</li> </ul> <p><b>Familia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar con maestros la participación de los padres y madres de familia en las reuniones escolares.</li> <li>• Durante las entrevistas previas a la reunificación verificar el historial educativo de los padres (paradigmas de la familia). Establecer lineamientos de sensibilización respecto a la importancia de restituir el derecho a la educación aunque ellos no hayan tenido esa oportunidad.</li> </ul> <p><b>Escuela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar previo a la reunificación y posterior a la misma si el centro educativo cuenta con programas extraescolares o con programas dirigidos a fortalecer la parentalidad, sino promoverlos y alentarlos.</li> <li>• Posterior a la reunificación apoyar la integración del NNA a un entorno educativo formal o no formal.</li> <li>• Conocer previo a la reunificación las modalidades del sistema educativo para poder apoyar la vinculación del NNA a su entorno familiar.</li> </ul>

### Criterio: 5: Educación y formación

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
			educativas fuera de las horas regulares de clase.	<p><b>Comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar previo a la reunificación si existen redes de protección, cursos libres, espacios de formación, grupos de mujeres para involucrar al NNA y recurso o alternativa familiar.</li> <li>• Vincular a los recursos o alternativas familiares a programas educativos formales y no formales.</li> <li>• Verificar previo a la reunificación si existen redes de apoyo vinculadas al tema de discapacidad y si no promoverlas</li> </ul>
2	<b>Sensibilización del recurso</b>	Recursos	Los recursos deben estar conscientes del derecho de los niños, niñas y adolescentes de educación.	<p><b>Familia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previo a la reunificación coordinar con las instancias que proveen subsidios, transferencias condicionadas o programas de ayuda social en la comunidad, el apoyo al NNA y su familia para fortalecer el proceso de reintegración y verificar mediante el seguimiento que el recurso o alternativa familiar presenten las constancias de participación a Escuela para Padres, de los controles médicos, certificados de salud y educativos de los NNA.</li> <li>• Verificar la asistencia de padres y madres de familia a reuniones escolares y de fortalecimiento de capacidades parentales que le sean requeridas para el otorgamiento de las ayudas y servicios.</li> </ul>
3	<b>Convenio educativo como mecanismo de institucionalización</b>	Hogares de protección privados	Los hogares de protección no deberán fomentar la separación innecesaria de los NNA de su entorno familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar los servicios y evitar que los sistemas de protección validen prácticas de desvinculación familiar que se convierten en motivo de institucionalización de los NNA.</li> </ul>

## Criterio 6. Economía familiar

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
1		Niños, niñas, adolescentes, recursos o alternativas familiares.	<p>Los adolescentes y adultos jóvenes han podido cubrir estos costos por sí mismos con apoyo de su plan de vida independiente.</p> <p>Los recursos han podido cubrir las necesidades básicas de los NNA y de sus posibilidades según los recursos gestionados.</p>	<p><b>Niños, niñas y o adolescentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y verificar si los adolescentes cuentan con las habilidades para la vida. De no ser así, apoyar su preparación a la inmersión a la vida independiente.</li> <li>Promover, sensibilizar y verificar que las municipalidades, Direcciones Municipales de la Mujer, así como las Oficinas Municipales de Protección de la Niñez y Adolescencia incluyan programas de desarrollo económico y emprendimiento para fortalecer las capacidades de los adolescentes entre 14 a 18 años permitiéndoles tener acceso a la vida independiente.</li> <li>Promover y empoderar a los adolescentes que gestionen con las municipalidades programas de desarrollo económico para su incorporación a la vida independiente.</li> <li>Promover programas de emprendimiento para adolescentes y recurso o alternativa familiar a través de redes de apoyo (cámara de comercio, ferias artesanales, etc.) verificando su incorporación</li> <li>Favorecer y fomentar la cultura de ahorro en los NNA a través del grupo familiar y verificar mediante el acompañamiento su implementación</li> </ul> <p><b>Comunitario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Previo a la reunificación, identificar que redes de apoyo con relación a servicios sociales existen en el contexto inmediato del recurso o alternativa familiar. Promover y coordinar para que tengan acceso a las mismas.</li> <li>Asegurarse de contar con un mapeo de servicios en el contexto actual del NNA y familia previo a la reunificación.</li> </ul> <p><b>Familia o cuidadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar al recurso o alternativa familiar en la elaboración de un presupuesto económico con el objetivo de conocer el manejo adecuado de los ingresos y egresos para priorización de gastos de acuerdo con sus necesidades básicas y verificar su implementación.</li> </ul>

### Criterio 6. Economía familiar

No.	Nombre del parámetro de calidad	Subpoblación	Elementos del parámetro de calidad	Aspectos para verificar el parámetro de calidad (previo y posterior a la reunificación)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoría técnica sobre finanzas y economía básica familiar. Verificar mediante el seguimiento el manejo adecuado de los recursos, de identificar un manejo no adecuado, reorientar a la familia.</li> <li>• Orientación al recurso o alternativa familiar sobre la asignación de tareas dentro de la casa.</li> <li>• Verificar que las tareas destinadas a los NNA sean de acuerdo con su edad y verificar mediante el proceso de seguimiento la implementación de la estructura.</li> <li>• Identificación de grupos de mujeres existentes en la localidad para la referencia de cuidadoras, madres de familia o mujeres como posibles recursos familiares para empoderarlas y apoyarlas en su independencia económica.</li> <li>• Detectar capacidades y habilidades de los NNA y sus familias que pueden apoyar a incrementar los ingresos con un proyecto productivo. Identificar gastos más frecuentes (asociados a enfermedades).</li> <li>• Impulsar programas de desarrollo económico en los recursos o alternativas familiares a través de huertos familiares para hacerlos partícipes y fomentar las habilidades de independencia económica, verificando en el proceso de seguimiento la implementación.</li> <li>• Promover la coordinación con SESAN en la asesoría técnica a las familias para proporcionar la alimentación adecuada a los NNA, de acuerdo con los recursos locales. Verificando en el proceso de seguimiento la implementación de las buenas prácticas.</li> <li>• Previo a la reunificación identificar la presencia de asociaciones comunitarias, grupos u organizaciones que trabajan por el desarrollo económico local, o proyectos productivos, sensibilizándolos que apoyen a los recursos o alternativas familiares para que el proceso de reintegración sea exitoso.</li> <li>• Desarrollar capacidades y enseñar estrategias para buscar apoyo para suplir las necesidades materiales de la familia, verificando durante el proceso la implementación.</li> </ul>

# ANEXO B



## NOTA DEL USUARIO

**Esta guía se desarrolló para:** ayudar al equipo psicosocial a realizar un seguimiento virtual de los NNA y las familias durante la pandemia de COVID-19. Esta guía incluye guiones telefónicos para ayudar a orientar las conversaciones telefónicas con los recursos familiares y los NNA. Dependiendo de la respuesta y la situación actual de la familia y NNA, se sugieren mensajes o acciones. Esta guía también comprende una plantilla para ayudar al equipo psicosocial a planificar las intervenciones que incluye la programación de las siguientes llamadas.

**Quién debe usar esta guía:** los responsables de realizar el trabajo psicosocial con los NNA y familias. Esta se dirige específicamente a las familias en situación de vulnerabilidad, en riesgo de pérdida del cuidado parental o de violencias contra los niños y niñas, así como para las familias a quienes fueron reunificados los niños y niñas, incluso como consecuencia de COVID-19. Se incluyen el equipo psicosocial de los socios locales, trabajadores sociales y psicólogos de CTWWC, equipo psicosocial o personal de centros de abrigo y protección, los actores de instituciones gubernamentales y las oficinas municipales de niñez y adolescencia. Los supervisores también deben familiarizarse con la guía para garantizar que puedan apoyar eficazmente al equipo psicosocial.

**Cómo se debe utilizar esta guía:** puede considerarse como una herramienta complementaria y, por lo tanto, debe usarse junto con los protocolos y las herramientas de manejo de casos regulares de una institución u organización. Es decir, esta herramienta reemplaza provisionalmente a otras de seguimiento presencial, pero se debe seguir utilizando otras herramientas de manejo de casos (como formularios de evaluación y de planificación de cuidado, etc.). Sin embargo, si no es posible realizar evaluaciones, esta herramienta debe usarse, como mínimo, para el seguimiento de casos durante e inmediatamente después de la pandemia o mientras no se puedan realizar visitas domiciliarias. Todos los casos deben tener una clasificación, ya sea alto, mediano y bajo riesgo de acuerdo con las definiciones que se indican abajo. El equipo psicosocial deben usar los guiones telefónicos y, dependiendo de la información proporcionada por el recurso familiar y el NNA, los mensajes clave y las acciones que brinde dicho equipo psicosocial están disponibles en las pestañas desplegadas (verde, naranja o rojo). También hay acciones sugeridas a seguir para cada nivel de riesgo después de la llamada. El nivel de riesgo general se calcula automáticamente en función de los niveles de riesgo que se han informado para cada campo. Se prioriza la seguridad/protección, la salud, el desarrollo y la salud mental durante este período.

**Cuándo se debe utilizar este documento:** esta guía debe usarse cada vez que el equipo psicosocial se pone en contacto con una familia o recurso familiar y con los NNA para brindar seguimiento a su bienestar, seguridad y salud. Tenga en cuenta que los campos aparecen clasificados por el nivel de importancia en el contexto de la pandemia y sus efectos. Por lo tanto, al equipo psicosocial debe comenzar desde el primer campo e ir descendiendo en la lista. Si la llamada con la familia es de corta duración, se debe dar seguimiento posteriormente a los campos no revisados. Es importante que el equipo psicosocial converse respecto a todos los campos con la familia en algún momento. Sin embargo, dadas las circunstancias, en este momento se debe dar prioridad a la salud, la protección y el bienestar psicosocial de los miembros de la familia.

Los casos de **alto riesgo** deben monitorearse dos veces por semana, los de **mediano riesgo** una vez por semana y los de **bajo riesgo** cada dos semanas.

### ALTO RIESGO - ACCIÓN INMEDIATA REQUERIDA:

El NNA está experimentando actualmente una o más de las siguientes situaciones:

a) Violencia, abuso, negligencia o explotación b) Desnutrición, enfermedad crónica o discapacidad, falta de atención médica adecuada c) Carencia de recursos económicos que crean barreras para acceder a la alimentación y el agua.

Requiere acciones inmediatas y llamadas de seguimiento dos veces por semana.

### MEDIANO RIESGO:

- Se necesita que se les refiera o requieren una llamada de seguimiento dentro de la siguiente semana. El NNA está **en riesgo** de violencia, abuso, negligencia, explotación, desnutrición u otro problema de salud física o mental.
- Puede requerir acción y llamadas de seguimiento una vez por semana.

### BAJO RIESGO

- El NNA actualmente no sufre de vulneraciones a sus derechos y sus necesidades están siendo satisfechas.
- Se requiere una llamada cada dos semanas.

## PUNTOS DE REFERENCIA

### Protección y seguridad

#### 1. Seguridad

Los NNA y familias actualmente no están experimentando situaciones de maltrato, explotación o exposición a la violencia en el hogar en la comunidad o en línea. El núcleo familiar está libre de abuso de sustancias psicoactivas. En los casos en que los miembros de la familia que han sufrido algún tipo de violencia han recibido los servicios de apoyo adecuados (salud, protección, psicosocial o legal).

### Salud y desarrollo

#### 2. Bienestar

Familia capaz de satisfacer las necesidades nutricionales de todos los miembros del hogar y de incorporar los hábitos saludables en su rutina diaria.

#### 3. Acceso a los servicios de salud

Los NNA y familias tienen acceso a la información sanitaria (especialmente la información de prevención de COVID-19) e implementan las medidas de prevención y acceden a la atención en salud según necesidades.

### Bienestar psicosocial

#### 4. Resiliencia

Los miembros de la familia muestran el uso de estrategias positivas para enfrentar la pandemia, incorporan hábitos saludables en su rutina diaria, tiene en cuenta los aspectos psicosociales y expresan esperanza en el futuro.

#### 5. Acceso a los servicios de apoyo social

Los NNA y familias tienen acceso a los servicios de apoyo.

### Economía familiar

#### 6. Capacidad de satisfacer necesidades básicas

Actualmente, la familia puede satisfacer el costo de las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, tales como alimentos, agua potable, higiene (jabón y detergente en polvo), medicamentos, materiales escolares y pago de servicios esenciales o alquiler de la vivienda.

#### 7. Acceso a la educación

Se están haciendo los esfuerzos para involucrar a los NNA en actividades educativas y proveerles materiales educativos apropiados a su edad. Esto incluye clases que se imparten por medio de la radio o en línea en aquellos lugares donde esto es posible.

### Vinculación afectiva con cuidador primario

#### 8. Comunicación positiva

La comunicación entre los miembros de la familia es constante y abierta, ya que tanto los NNA como los familiares se sienten comprendidos y amados.

#### 9. Consistencia

Hay consistencia en la relación entre el NNA y la familia, hay confianza mutua, capacidad de respuesta oportuna y son claras las reglas de supervisión, establecimiento de límites y disciplina.



## PREPARACIÓN PARA REALIZAR LLAMADAS VIRTUALES PARA EL SISTEMA DE MANEJO DE CASOS

*De: OVC TaskForce (2020) BORRADOR Consejos y consideraciones para PEPFAR OVC monitoreo remoto del sistema de manejo de casos en contexto de COVID-19*

Dadas las limitaciones de monitorear remotamente el sistema de manejo de casos, una adecuada preparación es esencial. Lo siguientes consejos para la preparación del equipo psicosocial previo a las llamadas será muy útil. Tenga en cuenta que en los casos que las familias no tengan acceso a un teléfono, el equipo psicosocial deberá consultar con su supervisor, buscar recursos con las personas en la comunidad u otros para verificar de manera segura y confidencial a los niños, niñas, adolescentes y familias de alto riesgo.

<p>✓ <b>Verificaciones con tiempo limitado</b></p>	<p>Debido al tiempo de aire limitado, privacidad y otras limitaciones, las discusiones telefónicas deberán ser dirigidas y de tiempo limitado priorizando los problemas más urgentes.</p>
<p>✓ <b>Consentimiento</b></p>	<p>El equipo psicosocial deberá informar y asegurar que tiene el consentimiento verbal para recibir monitoreo remoto del sistema de manejo de casos y está debidamente documentado en el expediente.</p>
<p>✓ <b>Confidencialidad</b></p>	<p>Las llamadas pueden incluir información confidencial relacionada a VIH, VBG y/o VAC. El equipo psicosocial deberán asegurar que el familiar o el niño, niña o adolescente esta en un lugar seguro y confidencial para hablar. Verifique la identidad de la persona antes de discutir información personal de salud y adhiérase a los procedimientos de confidencialidad.</p>
<p>✓ <b>Directorios actualizados de recursos/servicios</b></p>	<p>Existe un incremento en la demanda de las necesidades básicas, como alimentos, agua, jabón y otros suministros urgentes. El equipo psicosocial deberá contar con información actualizada sobre el gobierno, la comunidad o los recursos y puntos de servicios disponibles para facilitar la vinculación, incluyendo los servicios de cuidado de VIH y post-violencia.</p>
<p>✓ <b>Política y recursos nacionales de respuesta COVID 19 actualizados</b></p>	<p>El equipo psicosocial deberán tener fácil acceso a las directrices, recursos, ayudas laborales (job aids) nacionales relacionadas con COVID-19 y la prevención.</p>
<p>✓ <b>Protocolos VBG/VAC</b></p>	<p>La Violencia en contra de la niñez (VAC), violencia doméstica y comunitaria puede incrementar en momentos de estrés elevado, aislamiento social y falta de empleo (las condiciones presentes durante la pandemia de COVID-19). El equipo psicosocial deberá estar familiarizado con estas condiciones y aplicar protocolos de referencia actualizados para CBG/VAC para niños, niñas, adolescentes y los miembros de las familias.</p>

**El equipo psicosocial debe confiar en sus instintos. Si sienten que algo anda mal debe buscar ayuda.**

Campo	Guión	Siguiente paso	Nivel de riesgo	Acción en la llamada telefónica	Acción después de la llamada telefónica	
Paso 1: Introducción	Buenos días/buenas tardes. "Mi nombre es..." y quería llamar para consultarle cómo se encuentra usted y su familia. ¿Es un buen momento para hablar? Estos son tiempos de enormes desafíos. ¿Tiene un momento? Me gustaría escucharla cómo están haciendo usted y su familia con todos los problemas que nos ha traído el COVID-19. Realmente me gustaría escuchar sus experiencias, y especialmente, escuchar cómo están usted y [NOMBRE DEL NIÑO O NIÑA/NIÑOS O NIÑAS]. ¿Qué le parece si hablamos un rato? Tendríamos unos 20 minutos máximo y podemos terminar en cualquier momento de ese tiempo. ¿Como le parece?	Si responden <b>no</b> , diga: Muy bien, ¿hay otro día y hora que prefiera para hablar? Sólo toma unos 20 minutos, pues realmente me gustaría saber cómo están. Si responden <b>sí</b> , entonces siga con el paso 2.				
Paso 2: Noticias positivas	Genial, gracias. Tal vez podamos empezar con algo agradable. Qué le parece, la (le) escucho. ¿Hay algo que usted o alguien de su familia haya hecho recientemente que le haya causado especial felicidad u orgullo?	Felicite y disfrute la historia con la persona reforzando que incluso en tiempos difíciles hay momentos positivos en los que podemos enfocarnos. Ahora prosiga al paso 3.				
Paso 3: Introducción para preguntar sobre el niño	Ahora, me gustaría hacerle algunas preguntas sobre usted y NOMBRE DEL NIÑO O NIÑA. ¿Cómo lo ve?	Si responden <b>no</b> , diga: Muy bien, ¿hay otro día y hora que prefiera para hablar? Realmente me gustaría saber más sobre [EL NIÑO, LA NIÑA o ADOLESCENTE]. Si responden <b>sí</b> , entonces siga con el paso 4.				
Paso 4: Protección y seguridad	Nuestra situación actual ha dado lugar a que algunos adultos se queden en casa para trabajar o tengan que trabajar en situaciones estresantes y los NNA han estado recibiendo clases en casa. ¿Cómo ha sido para usted? <i>Otras indicaciones podrían incluir:</i> ¿Cómo está lidiando con estos cambios? ¿Podría decirme cómo se las arregla con todos en la casa al mismo tiempo? A veces esto puede ser muy estresante y la gente puede perder el control o enojarse. ¿Hay alguien en tu casa actuando así? ¿Podría hablar más sobre eso? Esto debe ser difícil. ¿Ha sentido miedo por tu propia seguridad o la de tus hijos o hijas?	Si escucha que: - Hay o ha habido experiencias de violencia, abuso, negligencia, seleccione ROJO en la siguiente celda y siga las indicaciones del paso siguiente. - Existen riesgos de violencia, abuso, negligencia o explotación debido a la situación de la familia, seleccione NARANJA en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso. - No existen signos de violencia, abuso, negligencia o explotación seleccione VERDE en la siguiente celda y siga las indicaciones de paso siguiente.	Seleccionar el nivel de riesgo para <b>seguro</b> punto de referencia	Verde	Anime a los miembros de la familia, cuando están enfrentando un conflicto, que es importante tomar distancia y practicar la relajación. (Por ejemplo, ir a dar un paseo, contar hacia atrás de 20 a 1 mientras respira profundamente). Explíqueles la importancia del diálogo constructivo y positivo.	Realice un seguimiento mediante una llamada en unas dos semanas para verificar si ha habido algún incidente. Comparta, por teléfono o por WhatsApp, los consejos para la crianza emitidos por la OMS. Véase aquí la versión en español <a href="https://www.covid19parenting.com/spanish">https://www.covid19parenting.com/spanish</a>
Paso 5: Salud y desarrollo	Es importante durante este tiempo que hagamos esfuerzos para mantener nuestra salud. ¿Cómo está la salud y la higiene de su familia en este momento? <i>Otras indicaciones podrían incluir:</i> ¿Como les va con la comida? ¿Están comiendo todos bien o han tenido que limitar los alimentos? ¿Puede contarme lo que sabe sobre el aislamiento físico ordenado por el gobierno y las indicaciones de lavado de manos? ¿Han podido seguir esas indicaciones en su hogar? ¿Ha explicado las indicaciones de gobierno a sus hijos e hijas? ¿Cree usted que ellos han entendido bien las indicaciones? ¿Como les va con el sueño? ¿Logran dormir todos bien o hay algunos que les cuesta mas que a otros? Cuénteme, ¿hacen algo de ejercicio diario? ¿Hay alguien en su hogar que tenga síntomas de gripe o dolor de cuerpo?	Si escucha que: - <b>Hay o ha habido</b> desnutrición, enfermedad crónica o capacidades diferentes y que no hay acceso a la atención médica adecuada, seleccione <b>ROJO</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso. - Existen <b>riesgos</b> de desnutrición, enfermedad crónica o capacidad diferente y que no hay acceso apropiado a la atención médica, seleccione <b>NARANJA</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso. - No hay <b>signos</b> de desnutrición, enfermedad crónica o capacidades diferentes y que no hay acceso apropiado a la atención médica, seleccione <b>VERDE</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.	Seleccionar el nivel de riesgo para <b>nutrido</b> punto de referencia	NARANJA	Anime al familiar a tomar medidas para abordar los riesgos a los que se enfrentan. Si un miembro de la familia se ha enfermado, asegúrese de que el familiar comprenda la importancia de los alimentos nutritivos para apoyar la recuperación.	Proporcione suministros de higiene (jabón, desinfectante, detergente en polvo) o refiéralo al proveedor de servicios de higiene.
			Seleccionar el nivel de riesgo para <b>acceder a los servicios de salud</b> punto de referencia	NARANJA	Proporcione mensajes básicos de prevención de COVID-19.	Por ejemplo, lavarse las manos continuamente, uso de mascarillas, jabón antibacterial.

Campo	Guión	Siguiente paso	Nivel de riesgo	Acción en la llamada telefónica	Acción después de la llamada telefónica
Paso 6: Bienestar psicosocial	<p>Nuestra situación actual nos exige que mantengamos la distancia física de nuestros amigos y familiares fuera de nuestros hogares. Es importante recordar que estas son medidas temporales para mantenernos a salvo, pero aún así puede ser difícil. ¿Usted y su familia están logrando mantenerse en contacto con sus familiares y amigos mientras guardan la distancia física?</p> <p><i>Otras indicaciones podrían incluir:</i></p> <p>Hablemos de algunas ideas. Es muy importante que los hogares mantengan ciertas reglas y una rutina en nuestra situación actual, ¿puede comentarme como se han organizado, qué diferencia ve con su rutina anterior al COVID-19 en su hogar y lo que ha intentado hacer para adaptarse a nuevas rutinas?</p> <p>¿Alguien en su hogar le esta costando mas que a los otros? ¿Usted lo ve triste o deprimido o le resulta difícil adaptarse a la situación actual? Cuénteme sobre eso.</p> <p>¿Qué están haciendo diariamente usted y otros miembros de su hogar que hace que cada uno de ustedes se sienta feliz?</p>	<p>Si escucha que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hay o han habido</b> signos de depresión o tristeza extrema, privación notable y/o negativa para hablar por parte del familiar o del niño o niña, seleccione <b>ROJO</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- Hay <b>riesgos</b> de depresión, privación ocasional o algunos cambios en la interacción o conversación con otros por parte del familiar o del niño o niña, seleccione <b>NARANJA</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- No hay <b>signos</b> de depresión, tristeza, privación y tanto el familiar como el niño o la niña están interactuando y hablando con los demás entonces, seleccione <b>VERDE</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> </ul>	<p>Seleccionar el nivel de riesgo para <b>resiliencia</b> punto de referencia</p>	<p><b>ROJO</b></p> <p>Refiéralos a la línea directa para obtener apoyo psicosocial si la salud mental es o ha sido denunciada como un problema o el equipo psicosocial tiene inquietudes a este respecto.</p>	<p>Refiéralos a atención psicológica al centro de salud más cercano.</p>
			<p>Seleccione el nivel de riesgo para <b>acceder a los servicios de apoyo social</b> punto de referencia</p>	<p><b>NARANJA</b></p> <p>0</p>	<p>0</p>
Paso 7: Estabilidad económica	<p>En nuestra situación actual se ha visto a muchos hogares experimentar cambios en su economía. ¿Ha experimentado algún tipo de cambio económico? ¿Qué ha hecho para adaptarse a estos cambios y para asegurarse de poder pagar lo que necesita en su hogar?</p>	<p>Si escucha que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay <b>incapacidad</b> para proporcionar alimentos, agua, refugio o cubrir las necesidades de salud adecuadamente, seleccione <b>ROJO</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- Hay <b>riesgos</b> respecto a que la situación económica provoque desafíos para proporcionar alimentos, agua, refugio o atención médica, seleccione <b>NARANJA</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- No hay <b>signos</b> de incapacidad para proporcionar alimentos, agua, refugio y de cubrir las necesidades de atención médica, seleccione <b>VERDE</b> en la celda siguiente y siga las instrucciones del siguiente paso.</li> </ul>	<p>Seleccionar el nivel de riesgo para <b>estabilidad</b> punto de referencia</p>	<p><b>VERDE</b></p> <p>Adopte un enfoque con base en las fortalezas para conversar sobre los activos y los recursos que pueden ser útiles en un contexto en evolución.</p>	<p>Redacte un plan de oportunidades económicas.</p>

Campo	Guión	Siguiente paso	Nivel de riesgo	Acción en la llamada telefónica	Acción después de la llamada telefónica
Paso 8: Educación	<p>Ha habido un gran cambio con el cierre de las escuelas y esto puede ser difícil para las familias. Pero es muy importante que tratemos de continuar con las actividades educativas de nuestros hijos o hijas; esto mantiene sus cerebros activos, les da una buena rutina y una sensación de normalidad y será importante para cuando la pandemia haya terminado. ¿Puede contarme cómo ha podido adaptarte a que sus hijos o hijas estén estudiando en casa? <i>Otras indicaciones podrían incluir:</i> ¿Conoce las actividades de radio / televisión / educación en línea que están disponibles?</p>	<p>Si escucha que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>No hay</b> ningún tipo de juego de estimulación para los niños pequeños, ni hay acceso a la educación en línea o en el hogar o juego organizado seleccione <b>ROJO</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- Hay <b>riesgos</b> que podrían impedir el acceso a los juegos de estimulación y a actividades educativas en línea o en casa o a juegos organizados seleccione <b>NARANJA</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- No hay <b>signos</b> de falta de juegos estimulantes u organizados ni de actividades educativas, en línea o en casa, seleccione <b>VERDE</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones de paso siguiente.</li> </ul>	<p>Seleccione el nivel de riesgo para <b>acceder a la educación</b> punto de referencia</p>	<p><b>VERDE</b></p> <p>Proporcione información sobre el contenido educativo apropiado para su edad disponible en línea/radio/TV. Verifique que se haya accedido exitosamente al contenido educativo apropiado para las edades que están disponibles en línea/radio/TV. Anime a la familia a guiar y apoyar las actividades educativas del NNA. Apoye a la familia para que desarrolle un horario de actividades educativas del NNA enfatizando la importancia de la rutina.</p>	0
Paso 9: Relación y apego	<p>Las familias ahora pasan mucho más tiempo juntos en casa con un contacto mínimo con personas fuera del hogar. ¡Esto es un gran cambio! ¡Puede ser estresante! ¿Puede decirme cómo se está adaptando a este cambio? <i>Otras indicaciones podrían incluir:</i> -¿Cómo se comunica la familia entre sí? -¿Hay malentendidos o conflictos? ¿Cómo ha manejado la familia con esto? -¿Hay algo que a los miembros de la familia le guste hacer todos juntos? Cuénteme sobre eso. -Para los niños, las niñas o los adolescentes que viven en casa puede ser difícil ajustarse al cambio de rutina. Además, puede requerir que adaptemos nuestra forma de criarlos. Hablemos de algunas ideas sobre cómo podemos apoyar a los niños, las niñas o a los adolescentes para que manejen cualquier cambio en sus comportamientos.</p>	<p>Si escucha que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hay o han habido</b> discusiones, falta de comunicación o violencia, seleccione <b>ROJO</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- Hay <b>riesgo</b> de discusiones, cambios en la comunicación o violencia, seleccione <b>NARANJA</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> <li>- No hay <b>signo</b> de discusiones, cambios en la comunicación o violencia, seleccione <b>VERDE</b> en la siguiente celda y siga las indicaciones del siguiente paso.</li> </ul>	<p>Seleccionar el nivel de riesgo para la <b>comunicación positiva</b> punto de referencia</p>	<p><b>VERDE</b></p> <p>Converse sobre la satisfacción respecto a la comunicación y el apego individual con los miembros del hogar. Anime a los NNA y familiares a que utilicen la comunicación asertiva, a que proporcionen ejemplos y oportunidades para practicar. Apoye a los NNA y familiares para que desarrollen "reglas de comunicación familiar" a seguir (pídales que las escriban y las firmen si es posible).</p>	0
			<p>Seleccionar el nivel de riesgo para <b>consistencia</b> punto de referencia</p>	<p><b>ROJO</b></p> <p>Se percibe desconfianza entre los miembros de la familia y comportamientos disruptivos (rompimiento de pautas de conductas). Explique la importancia de establecer acuerdos que puedan ser cumplidos por todos para una mejor convivencia. Explique que todos deben respetarse y compartir responsabilidades. Explique la importancia de respetar los acuerdos para mantener la confianza. Ser claro en la información que se brinda y no generar pánico.</p>	0
Paso 10: Cierre	<p>Muchas gracias por tomarse el tiempo para hablar conmigo hoy. De verdad lo aprecio. Como hemos conversado, voy a hacer un seguimiento con (NOMBRE LAS ACCIONES IDENTIFICADAS). También volveré a llamarle por teléfono para saber cómo les va. ¿Podemos programar nuestra próxima llamada ahora? También quiero recordarle que puede llamarme si necesita hablar o si tiene alguna inquietud. ¿Tiene mi número escrito o en su teléfono? (REPITA SU NÚMERO).</p>	<p><b>Recuerde programar la siguiente llamada:</b>                      Los casos de alto riesgo deben monitorearse dos veces por semana.                      Los casos de mediano riesgo deben monitorearse una vez por semana.                      Los casos de bajo riesgo deben monitorearse cada dos semanas.</p>	<p>El nivel de riesgo general para su caso actual es:</p>	<p><b>ROJO</b></p> <p>Riesgo Alto = Deberá ser monitoreada 2 veces por semana</p>	Ahora complete el rastreador de casos con los detalles de esta llamada telefónica, puede copiar las calificaciones de riesgo a la derecha.
			<p>Su próxima llamada debe hacerse alrededor de:</p>	<p>jueves, 25 de marzo de 2021</p>	

Copie estas celdas en el rastreador>

VERDE	NARANJA	NARANJA	ROJO	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	ROJO
1. Seguro	2. Nutrido	3. Acceso a los servicios de salud	4. Resiliencia	5. Acceso a los servicios de apoyo social	6. Estable	7. Acceso a la educación	8. Comunicación positiva	9. Consistencia

Campo	Calificación de riesgo	Durante la llamada	Después de llamar
<b>PROTECCIÓN Y SEGURIDAD</b> <b>1. Seguridad</b> Los NNA y familias actualmente no están experimentando situaciones de maltrato, explotación o exposición a la violencia en el hogar, en la comunidad o en línea. El núcleo familiar está libre de abuso de sustancias psicoactivas. En los casos en que los miembros de la familia que han sufrido algún tipo de violencia han recibido los servicios de apoyo adecuados (salud, protección, psicosocial o legal).	ROJO	Asegúrele al familiar que está aquí para ayudar y que le gustaría ayudar refiriéndolos para obtener algún apoyo.	Llame inmediatamente a la Procuraduría General de la Nación para denunciar cualquier tipo de vulneración a la niñez y adolescencia. Teléfono: 24148787 o al Departamento Especializado de Niñez y Adolescencia de la Policía Nacional Civil. teléfono 110 o al MP al 1572.
	NARANJA	Anime al familiar a tomar medidas para abordar los riesgos a los que se enfrenta. Según corresponda, usted podría: -Fomentar el no consumo de alcohol (enlace a mensajes relacionados con la importancia de la salud general en el tiempo de recuperación de COVID-19, en caso de infección). -Animar a los familiares para que supervisen la actividad que los NNA realizan en línea. -Si se aísla físicamente a alguno de los miembros de la familia dentro del hogar debido a problemas del COVID-19, apoye al familiares para que explique esta situación a todos los miembros de la familia.	Realice un seguimiento mediante una llamada en unos 3 a 5 días para verificar si ha habido algún incidente. Comparta, por teléfono o por WhatsApp, los consejos para la crianza emitidos por la OMS. Véase aquí la versión en español <a href="https://www.covid19parenting.com/spanish">https://www.covid19parenting.com/spanish</a>
	VERDE	Anime a los miembros de la familia, cuando están enfrentando un conflicto, que es importante tomar distancia y practicar la relajación. (Por ejemplo, ir a dar un paseo, contar hacia atrás de 20 a 1 mientras respira profundamente). Explíqueles la importancia del diálogo constructivo y positivo.	Realice un seguimiento mediante una llamada en unas dos semanas para verificar si ha habido algún incidente. Comparta, por teléfono o por WhatsApp, los consejos para la crianza emitidos por la OMS. Véase aquí la versión en español <a href="https://www.covid19parenting.com/spanish">https://www.covid19parenting.com/spanish</a>
<b>SALUD Y DESAROLLO</b> <b>2. Bienestar</b> Familia capaz de satisfacer las necesidades nutricionales de todos los miembros del hogar y de incorporar los hábitos saludables en su rutina diaria.	ROJO	Asegúrele al familiar que está aquí para ayudar y que le gustaría ayudar refiriéndolos para obtener algún apoyo. Si un miembro de la familia se ha enfermado, asegúrese de que el familiar comprenda la importancia del aislamiento físico y cómo continuar brindando cuidados a la persona enferma.	Dependiendo de la necesidad, proporcione o refiera para: - Apoyo alimentario que incluye alimentos especializados para niños con desnutrición. - Servicios, pruebas de salud y suministros médicos.
	NARANJA	Anime al familiar a tomar medidas para abordar los riesgos a los que se enfrentan. Si un miembro de la familia se ha enfermado, asegúrese de que el familiar comprenda la importancia de los alimentos nutritivos para apoyar la recuperación.	Proporcione suministros de higiene (jabón, desinfectante, detergente en polvo) o refiéralo al proveedor de servicios de higiene.
	VERDE	Converse con el familiar sobre la importancia de una nutrición saludable y sobre cómo acceder a alimentos suficientes para la familia, mientras se lleva a cabo el distanciamiento social. Fomente la completa utilización de cualquier espacio en el área del patio de su casa donde pueda sembrar algunos vegetales o frutas y le ayuden a la seguridad alimentaria.	Proporcione ejemplos sobre como puede sustituir alimentos que nos son nutritivos. Por ejemplo, la compra de frutas en lugar de gaseosas.
<b>3. Acceso a los servicios de salud</b> Los NNA y familias tienen acceso a la información sanitaria (especialmente la información de prevención de COVID-19), implementan las medidas de prevención y acceden a la atención en salud según necesidades.	ROJO	Proporcionar mensajes básicos de prevención de COVID-19. Explique a la familia que las personas con problemas crónicos de salud, como la diabetes y la discapacidad, son más vulnerables al COVID-19 y deben asegurarse de tomar sus medicamentos, comer bien y descansar.	Comuníquese con el centro de salud de la comunidad o con el hospital departamental más cercano para asegurarse de que la familia tenga acceso o reciba seguimiento para alguna acción inmediata, lo cual incluye medicamentos necesarios. Proporcione o trabaje con otro proveedor local para garantizar el acceso a agua potable, jabón y desinfectante.
	NARANJA	Proporcione mensajes básicos de prevención de COVID-19.	Por ejemplo, lavarse las manos continuamente, uso de mascarillas, jabón antibacterial.
	VERDE	Proporcione mensajes básicos de prevención de COVID-19.	Continúe monitoreando la implementación de medidas preventivas dentro del hogar.
<b>BIENESTAR PSICOSOCIAL</b> <b>4. Resiliencia</b> Los miembros de la familia muestran el uso de estrategias positivas para enfrentar la pandemia, incorporan hábitos saludables en su	ROJO	Refiéralos a la línea directa para obtener apoyo psicosocial si la salud mental es o ha sido denunciada como un problema o el equipo psicosocial tiene inquietudes a este respecto.	Refiéralos a atención psicológica al centro de salud más cercano.

Campo	Calificación de riesgo	Durante la llamada	Después de llamar
rutina diaria, tiene en cuenta los aspectos psicosociales y expresan esperanza en el futuro.	NARANJA	<p>Aliente a los familiares para que tengan un "compañero de crianza" fuera de su hogar a quien puedan llamar para pedirle consejo y apoyo (tal vez un pariente).</p> <p>Anime a la familia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una práctica diaria de gratitud y a mantener sus prácticas religiosas / espirituales.</li> <li>- Manténgase en contacto con la familia ampliada y con los amigos por vía telefónica si es posible.</li> <li>- Jueguen juntos y mantengan patrones saludables de sueño.</li> <li>- Permanezca afuera para tomar una dosis de sol y aire fresco, al menos diariamente (mientras se observa el distanciamiento físico).</li> <li>- Distribuya equitativamente las tareas domésticas entre todos los miembros de la familia.</li> </ul>	Proporcione un enlace web sobre sugerencias positivas para la crianza desarrolladas por la OMS (o materiales mediados para las familias que los padres no saben leer y escribir o tengan dificultad para leer publicaciones científicas).
	VERDE	<p>Anime a los familiares para que brinden explicaciones sobre COVID-19 y respecto a las medidas de prevención en un lenguaje adecuado para la niñez. Proporcione mensajes para hacerlo.</p> <p>Anime a la familia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una práctica diaria de gratitud y mantener sus prácticas religiosas/espirituales.</li> <li>- Mantenerse en contacto con la familia ampliada y con los amigos por vía telefónica si es posible.</li> <li>- Jueguen juntos y mantengan patrones saludables de sueño.</li> <li>- Permanezca afuera para tomar una dosis de sol y aire fresco al menos diariamente (mientras se observa el distanciamiento físico).</li> <li>- Distribuya equitativamente las tareas domésticas entre todos los miembros de la familia.</li> </ul>	Proporcione un enlace web sobre sugerencias positivas para la crianza desarrolladas por la OMS (asegúrese de encontrar material mediado para las familias, particularmente las de las áreas rurales donde la oportunidad de internet o comprensión de documentos científicos sea limitada).
	ROJO		
5. Acceso a los servicios de apoyo social Los NNA y los familiares tienen acceso a los servicios de apoyo.	NARANJA		
	VERDE		
<b>ECONOMÍA FAMILIAR</b>			
6. Capacidad para satisfacer necesidades básicas Actualmente, la familia puede satisfacer el costo de las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes. Tales como alimentos, agua potable, higiene (jabón, detergente en polvo), medicamentos, materiales escolares y pago de servicios esenciales o alquiler de la vivienda.	ROJO	La familia no tiene ingresos económicos de ningún tipo.	Refiéralos para que obtengan apoyo inmediato a través de los programas de asistencia gubernamentales y no gubernamentales.
	NARANJA	Apoye al familiar para que desarrolle un plan de presupuesto a considerar en el "peor de los casos".	Proporcione o vincúlelos a los programas de transferencias de efectivo y a otras iniciativas de asistencia económicas (gobierno/ONG).
	VERDE	Adopte un enfoque con base en las fortalezas para conversar sobre los activos y los recursos que pueden ser útiles en un contexto en evolución.	Redacte un plan de oportunidades económicas.
<b>EDUCACIÓN</b>			
7. Acceso a la educación Se están haciendo los esfuerzos para proveerle a la niñez actividades educativas apropiadas a su edad. Incluye clases que se imparten por medio de la radio o en línea en aquellos lugares donde esto es posible.	ROJO	Proporcione información sobre cómo denunciar los sitios web inapropiados o depredadores en línea.	Proporcione información sobre cómo denunciar los sitios web inapropiados o depredadores en línea.
	NARANJA	Pregunte cómo ha resuelto el tema del internet o las clases virtuales y en gestión se le puede apoyar.	Conecte al familiar (virtualmente) con otros familiares que apoyan la educación de su(s) hijo(s) e hija(s) en el hogar.
	VERDE	<p>Proporcione información sobre el contenido educativo apropiado para su edad disponible en línea/radio/TV.</p> <p>Verifique que se haya accedido exitosamente al contenido educativo apropiado para las edades que están disponibles en línea/radio/TV.</p> <p>Anime a la familia a guiar y apoyar las actividades educativas del NNA.</p> <p>Apoye a la familia para que desarrolle un horario de actividades educativas del NNA enfatizando la importancia de la rutina.</p>	
<b>VINCULACIÓN AFECTIVA CON CUIDADOR PRIMARIO</b>			
8. Comunicación positiva La comunicación entre los miembros de la familia es abierta, tanto para que los NNA como los familiares se sientan comprendidos y amados.	ROJO	No hay comunicación y la que se presenta es muy agresiva. Explique la importancia de una comunicación positiva y amable. Los gritos e insultos no ayudan a resolver los problemas y, por el contrario, los agravan. Es importante que todos se sientan comprendidos y amados.	
	NARANJA	Realice un grupo de discusión en el que los miembros del hogar puedan conversar sobre cómo se comunican, qué es lo que funciona y qué podría mejorarse.	Lleve a cabo una discusión grupal donde los miembros de la familia puedan conversar sobre cómo se comunican, qué funciona bien y qué podría mejorarse.

Campo	Calificación de riesgo	Durante la llamada	Después de llamar
<p><b>9. Consistencia</b> Hay consistencia en la relación entre el NNA y la familia, hay confianza mutua, capacidad de respuesta oportuna y son claras las reglas de supervisión, establecimiento de límites y disciplina.</p>	<p><b>VERDE</b></p>	<p>Converse sobre la satisfacción respecto a la comunicación y el apego individual con los miembros del hogar. Anime a los NNA y familiares a que utilicen la comunicación asertiva, a que proporcionen ejemplos y oportunidades para practicar. Apoye a los NNA y familiares para que desarrollen "reglas de comunicación familiar" a seguir (pídales que las escriban y las firmen si es posible).</p>	
	<p><b>ROJO</b></p>	<p>Se percibe desconfianza entre los miembros de la familia y comportamientos disruptivos (rompimiento de pautas de conductas). Explique la importancia de establecer acuerdos que puedan ser cumplidos por todos para una mejor convivencia. Explique que todos deben respetarse y compartir responsabilidades. Explique la importancia de respetar los acuerdos para mantener la confianza. Ser claro en la información que se brinda y no generar pánico.</p>	
	<p><b>NARANJA</b></p>	<p>Brinde información sobre cómo hablar con el NNA respecto al COVID-19 y a los sentimientos que podrían estar experimentando. Proporcione información apropiada para la edad del niño, la niña o el adolescente respecto a cómo pueden hablar con el familiar sobre sus sentimientos.</p>	
	<p><b>VERDE</b></p>	<p>Converse respecto a cualquier interrupción a las reglas normales del hogar y a la importancia de desarrollar las reglas de la casa adaptadas al nuevo contexto. Apoye a los NNA y familiares para que desarrollen y acepten las nuevas reglas del hogar. Pídales que las escriban y firmen si es posible. Apoye a los familiares con información sobre prácticas positivas de crianza a través de la guía de crianza de la OMS. Converse con el NNA y familiares individualmente sobre los tipos de disciplina que se utilizan. Converse sobre las técnicas de disciplina positiva con el familiares. Provéale ejemplos y oportunidades para practicar.</p>	





# ANEXO C



# Pautas

## MONITOREO VIRTUAL DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, SUS FAMILIAS Y PARA EL PERSONAL DE HOGARES DE PROTECCIÓN DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

La pandemia de COVID-19 requiere la adaptación y/o el desarrollo de servicios y programas para continuar atendiendo de mejor forma a los NNA y las familias durante este periodo de tiempo de cambio constante. Eventos que alteran la estructura en las familias, las amistades, las rutinas diarias y la comunidad en general pueden tener consecuencias negativas para el bienestar, aprendizaje, desarrollo y la protección de los NNA. Además, las medidas utilizadas para prevenir y controlar la propagación del virus pueden exponer a los NNA a riesgos de protección. Las medidas de aislamiento y cuarentena basadas en el hogar, las instalaciones, la comunidad y la zona, si bien son necesarias para retrasar la propagación del virus, pueden afectar negativamente a los NNA y sus familias. Es importante que aquellos que trabajan con NNA y familias vulnerables se mantengan informados sobre los mayores riesgos de protección de niñez y adolescencia que pueden y ocurren durante una emergencia. Consulte esta [Guía Técnica](#) interinstitucional sobre protección de niñez y adolescencia durante la pandemia de COVID-19.<sup>1</sup> Los

procedimientos de protección y seguridad deben revisarse para determinar las responsabilidades, la información y las vías de derivación a protección de un caso que se sospeche que sufra de violencia o vulneración de sus derechos. Al mismo tiempo, los NNA, las familias y las comunidades son resilientes y se les puede ayudar a aprovechar sus puntos fuertes en estos momentos de estrés. Mientras que las visitas domiciliarias de monitoreo presenciales a los hogares de las familias, a los NNA que se encuentren en cuidado alternativo y/o a los hogares de protección no sean posibles durante los tiempos de cuarentena, por el

### PAUTAS PARA EL MONITOREO VIRTUAL ANTE EL COVID-19

#### Llamadas telefónicas a PADRES / CUIDADORES

- Actualización constante sobre el estado de salud de todos los miembros de la familia.
- Seguimiento a las acciones de los planes de caso
- Proporcionar una guía simple sobre prevención, signos, síntomas, prevención y números de emergencia.
- Evaluar y hacer las referencias necesarias

#### Llamadas telefónicas con NNA (con el objeto de)

- Actualizar sobre el estado de su salud y bienestar
- Seguimiento a las acciones de los planes de caso
- Proporcionar orientación amigable para los NNA sobre medidas preventivas, manteniendo el aprendizaje.
- Brindar apoyo psicosocial básico.

#### Llamadas telefónicas a Hogares de Protección

- Obtener actualizaciones sobre ingresos y egresos de los NNA.
- Consultar sobre la existencia de suministros regulares, especialmente de salud e Higiene, y suministros educativos / recreativos
- Evaluar los problemas de protección de NNA.
- **Comunicación semanal con socios gubernamentales locales y nacionales, protección de NNA y otros mecanismos de coordinación humanitaria relevantes (salud, Higiene, educación, protección, vivienda), redes de la sociedad civil y líderes comunitarios**

**Los registros de archivo del caso deben completarse con todas las reuniones telefónicas o virtuales con familias o NNA**

Versión 14 mayo 2020

<sup>1</sup> Alianza para la protección de la niñez y adolescencia en la acción humanitaria, Versión 1, marzo 2020. <https://alliancecpha.org/en/COVID19>.

movimiento restringido y distanciamiento social, es fundamental que los programas y trabajadores de casos mantengan un contacto telefónico regular o virtual con los NNA y las familias de quienes son responsables.<sup>2</sup>

- **Lleve a cabo la concientización de COVID-19** por teléfono o internet con mensajes básicos sobre signos y síntomas, medidas de higiene y distanciamiento social, vías de referencia de salud y números de línea directa.
- **Apoye a los cuidadores** en torno al bienestar emocional de los NNA y de ellos mismos, oriéntelos para que hablen con los NNA sobre COVID-19, aprendan a mitigar el estrés de los NNA, reflexionen sobre la crianza de los hijos, la importancia de continuar con las tareas escolares en el Hogar, estar anuentes a las actividades en el hogar y la planificación de escenarios para el núcleo familiar en caso que un cuidador se enferme.
- Asegúrese de que los NNA reciban **mensajes claros, amigables sensibles, con pertinencia étnica y de género** sobre COVID-19, incluido el adecuado lavado de manos y el distanciamiento social. Se pueden encontrar ejemplos [aquí](#) y [aquí](#).
- **Diseñe y entregue mensajes simples** para tranquilizar a los NNA y ayudar a los cuidadores a responder adecuadamente a las necesidades de información y emocionales de los NNA.
- **Identifique estrategias para proporcionar apoyo psicosocial** a los NNA, especialmente a los que están en cuarentena. Vea [aquí](#) algunos ejemplos de apoyo psicosocial para NNA resaltados en la Intervención 3 y [aquí](#) sugerencias para adolescentes.
- Antes que los cuidadores se enfermen, trabaje con ellos para delinear e identificar **soluciones de cuidado alternativas** que puedan ser necesarias si se enferman, sean puestos en cuarentena, hospitalizadas o situaciones peores.

<sup>2</sup> Más sobre el manejo de casos en: <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Child-Protection-Case-Management-Guidance-Covid19.pdf>.

**ANEXO**

**I**



## Anexo 1. Ficha de identificación del caso

IDENTIFICACIÓN DEL NNA
<b>H.001-TS</b>
<b>No. Exp. CTWWC.</b> _____
<b>Fecha de identificación del NNA.</b> _____

*Esta herramienta es utilizada para la identificación del NNA que se encuentra en el cuidado residencial. La información contenida en este apartado puede obtenerse a través de la revisión de expedientes, proporcionada por personal del Hogar, juzgados de niñez y adolescencia, Procuraduría General de la Nación y algunas preguntas realizadas al NNA que entrará al proceso de reunificación-reintegración. Es una investigación preliminar para dar inicio al expediente del NNA dentro de la iniciativa CTWWC.*

**Nombres completos del NNA:** \_\_\_\_\_

**Lugar de nacimiento:** \_\_\_\_\_

**Fecha de nacimiento:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

**Fecha de identificación del caso:** \_\_\_\_\_

**Partida de nacimiento:**

**SÍ** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_ *De ser negativa la respuesta indique el motivo:* \_\_\_\_\_

**Número de CUI:** \_\_\_\_\_

**Caso judicializado:** **SÍ** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_ *De ser negativo explique el motivo:* \_\_\_\_\_

**No. de proceso:** \_\_\_\_\_

**Juzgado que conoce el caso:** \_\_\_\_\_

**Fecha de la última audiencia del NNA:** \_\_\_\_\_

**Fecha de audiencia próxima:** \_\_\_\_\_



Causa de ingreso a cuidado residencial o seguimiento en el manejo de caso: \_\_\_\_\_

Derechos vulnerados: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso a la institución de cuidado residencial: \_\_\_\_\_

INGRESO: \_\_\_\_\_ REINGRESO: \_\_\_\_\_

No. de reingresos a la institución: \_\_\_\_\_

Instituciones de cuidado residencial en los que el NNA ha estado acogido: \_\_\_\_\_

Estudia actualmente: SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ LUGAR DE ESTUDIO: \_\_\_\_\_

Grado que cursa: \_\_\_\_\_

De encontrarse fuera del sistema escolar indique el motivo: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PADRE** *(toda información posible)*

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_

El NNA ha compartido el hogar con el padre: \_\_\_\_\_

Actualmente mantiene comunicación con el NNA: \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA MADRE** *(toda información posible)*

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_

El NNA ha compartido el hogar con la madre: \_\_\_\_\_

Actualmente mantiene comunicación con el NNA: \_\_\_\_\_



**ANEXO**

**II**





## Anexo 2. Entrevista preliminar NNA

**Objetivo de la herramienta:** tener un primer acercamiento con el NNA para determinar las posibilidades que tiene de una reunificación planificada y conocer su estado emocional actual.

Se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos al momento de realizar la entrevista inicial:

- **Establecer el Rapport:** es necesario crear un clima de confianza con el NNA previo a iniciar la fase de preguntas.
- **Confidencialidad:** es importante hacerle saber al NNA que está en un ambiente confiable y que la información que brinde será tomada con confidencialidad. Se debe aclarar que este factor sólo se rompe si su vida o la vida de alguien que él quiere o demuestra vinculación afectiva está en peligro.
- **Contextualización:** esta entrevista está diseñada de manera contextualizada para que un NNA pueda sentirse cómodo al momento de conversar y no debe realizarse a manera de interrogatorio, sino cómo una conversación amigable.
- **Empatía:** es importante comprender que a veces los NNA no querrán conversar en una primera entrevista debido a su situación de institucionalización, o bien pueden mostrarse evasivos o indiferentes durante la conversación.
- **Técnica de juego:** si se considera oportuno y dependiendo la edad del NNA, se pueden realizar juegos con el niño y en la dinámica del mismo promover la conversación en torno a lo que queremos profundizar, o bien el mismo niño a través del juego nos comunicará aquello que queremos indagar.

### Referencias Bibliográficas

Di Iorio, J; Bruno, P. (2017) "Instituciones y prácticas: la intervención del psicólogo con la infancia institucionalizada". Argentina.

Di Iorio, J. (2010). "¿Por qué encerrados?: Saberes y prácticas de niños y niñas institucionalizados", VI Jornadas de Sociología de la UNLP. La Plata, Argentina.



## PRIMERA ENTREVISTA - NNA

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Nombre del Hogar de Abrigo y Protección: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso al Hogar de Abrigo y Protección: \_\_\_\_\_

Fecha de egreso del Hogar de Abrigo y Protección: \_\_\_\_\_

Apodo o como le gusta que le digan: \_\_\_\_\_

Características físicas distintivas (por ejemplo, cicatriz o marca de nacimiento): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### MOTIVO DE CONSULTA

*Indagar sobre el conocimiento del NNA de su situación.*

¿Desde cuándo estás acá? \_\_\_\_\_

¿Sabes por qué te trajeron aquí? \_\_\_\_\_

¿Sabes si el juez te verá pronto? \_\_\_\_\_

**DINÁMICA FAMILIAR**

*Indagar con el niño (a) la dinámica familiar y con quien tiene más vínculo afectivo.*

**Un dibujo de mi familia:**

*Evaluar la reacción del niño cuando dibuja, referentes de quién dibuja primero y de último, a quién omite, observar si el niño se dedica en dibujar a su familia o si lo hace sin dedicación o por compromiso.*



**¿Puedes indicar con quiénes en tu familia te llevas bien y con quiénes no tanto?**

**¿Qué piensas de tu familia?**



¿Te gustaría estar con tu familia? ¿Por qué?

¿Con quién te gustaría vivir? ¿Por qué?

## ANTECEDENTES ACADÉMICOS

*Indagar sobre la dinámica escolar del niño: si conoce cómo se llama su escuela, si tiene amigos, si le gusta estudiar, cómo se lleva con su maestro. Si el niño está en edad escolar y no ha estudiado, indagar las causas.*

¿En dónde estudias? \_\_\_\_\_

¿En qué grado estás? \_\_\_\_\_

¿Cómo se llama tu maestra(o)? \_\_\_\_\_

¿Consideras que tu maestro es enojado cuando enseña? \_\_\_\_\_

¿Cómo vas en las clases o materias? \_\_\_\_\_

¿Qué clase o materia te gusta más? \_\_\_\_\_

¿Qué clase o materia no te gusta? \_\_\_\_\_

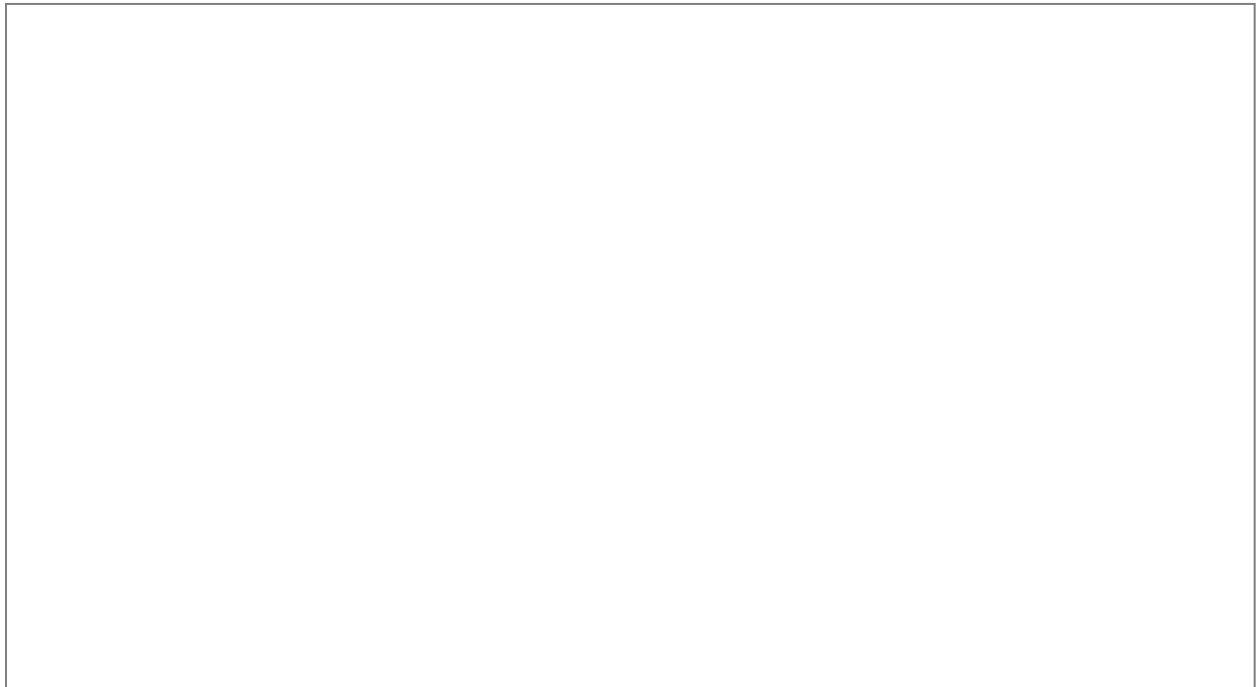
¿Tienes amigos en clase o fuera de ella? \_\_\_\_\_

**DINÁMICA SOCIAL**

*Indagar la sociabilidad del niño y si tiene vínculos o redes de apoyo en quienes confiar. Indagar sobre la facilidad o dificultad del niño (a) para socializar.*

**Un dibujo de mi mejor amigo/a:**

*Observar actitud del niño al momento de realizar el dibujo, preguntar quién es la persona que dibujó y qué cosas hacen juntos con su mejor amigo o amiga.*



¿Es difícil o fácil hacer nuevos amigos? \_\_\_\_\_

¿Qué te gusta hacer? \_\_\_\_\_

¿Qué no te gusta hacer? \_\_\_\_\_

## TRASTORNOS DEL SUEÑO O ALIMENTICIOS

Indagar sobre algún trastorno que el niño presente.

### Rutina diaria:

Preguntarle al niño (a) sobre sus actividades diarias.



---

---

---

---

---

---

Quando duermes, ¿te despiertas durante la noche o duermes de corrido? \_\_\_\_\_

---

¿Tienes pesadillas? ¿Cuán seguido? ¿Con qué sueñas? \_\_\_\_\_

---

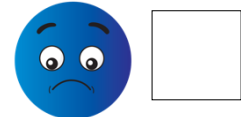
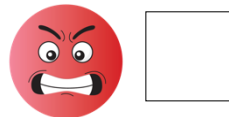
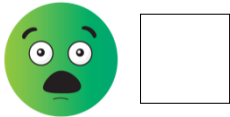
¿Tienes tu propia cama para dormir? ¿Con quienes compartes tu dormitorio? \_\_\_\_\_

---

**Estado de ánimo:**

*Evaluar si el niño expresa con facilidad o dificultad sus emociones.*

¿Entre 0-10, cuando 0 es que nunca me siento así y 10 es que me siento así todos los días, qué tan seguido te sientes como estas caras?



¿Qué haces cuando te sientes así?

¿Qué cosas te dan miedo?



MacArthur  
Foundation

Changing  
THE WAY WE  
care™

¿Qué habilidades tienes?

¿Cuáles son tus fortalezas?

## ANTECEDENTES DE SALUD

*Indagar sobre historial de salud que el niño (a) recuerde.*

¿Has estado hospitalizado? \_\_\_\_\_

¿Últimamente, te has enfermado? ¿De qué? \_\_\_\_\_

¿Has tenido fracturas? \_\_\_\_\_



**PARA USO EXCLUSIVO DEL EVALUADOR**

**¿El niño o niña exhibe alguna de las siguientes situaciones?**

- Autolesión
- Conducta sexual inapropiada
- Muestra síntomas de posible abuso
- Exhibe riesgos en la conducta
- Cualquier cambio inexplicable reciente en comportamiento
- Abuso de drogas y/o sustancias
- Muestra señales de estrés emocional
- Historia de abuso conocida

*En caso aplique alguno de los ítems, indagar sobre las sospechas o elementos observados (esto se puede indagar al momento de evaluar al posible recurso).*

**Durante la entrevista el niño mostró las siguientes actitudes:**

- Indiferente
- Timidez
- Evasión
- Fluidez verbal
- Búsqueda de contacto físico excesivo
- Iniciativa
- Establece contacto visual

**Psicóloga encargada:** \_\_\_\_\_

**ANEXO**

**III**



### Anexo 3. Anamnesis

#### Implicaciones de la herramienta:

Este instrumento es un apoyo no un determinante y por sí mismo no debe brindar un diagnóstico clínico. La evaluación del desarrollo puede complementarse con evaluaciones específicas y, si se considera oportuno o se detecta alguna alteración evidente en el desarrollo de los NNA, se recomienda hacer las referencias respectivas para un diagnóstico más completo con personal especializado. Por ejemplo, terapeutas de lenguaje, neurólogos, médicos, pedagogos, etc.

Otro factor que se considera importante para la aplicación de una anamnesis en la fase de evaluación del NNA en el manejo de casos es que permite al equipo técnico indagar sobre el interés y conocimiento que los progenitores tienen en el desarrollo de los NNA, así como la forma en que ellos han contribuido en las diferentes etapas de desarrollo de los NNA. Se debe considerar que “la estimulación [...] debe ofrecerse bajo la premisa de respetar al niño, su madurez, su ritmo y su etapa”. (Ruano, 2018)

Se debe aclarar que la información solicitada no tiene el fin de juzgar los patrones de crianza, sino más bien fortalecer a los cuidadores para apoyar en el desarrollo de los NNA una vez sean reunificados en su hogar.

#### Referencias Bibliográficas:

Aragon Laura & Silva, Arturo (2002) “Evaluación psicológica en el área educativa”, México. Edit. Pax México.

Clarizo, Harvey & McCoy George (1981) “Trastornos de la conducta en el niño”. México. Ed. El Manual Moderno.

Ruano, Beatriz (2018) “Sistema Estimulación Oportuna”. Guatemala.

## ANAMNESIS

### DATOS GENERALES DEL NIÑO

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Hogar de Protección: \_\_\_\_\_

Fecha ingreso al HAP: \_\_\_\_\_ Fecha egreso al HAP: \_\_\_\_\_



## NOMBRE DE LOS PROGENITORES

*Sólo en caso de que el recurso entrevistado no sea unos de los progenitores.*

Mamá: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Relación con el recurso: \_\_\_\_\_

Papá: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Relación con el recurso: \_\_\_\_\_

## HISTORIA CLÍNICA

**Antecedentes prenatales y de la infancia:** *(indagar sobre el interés y conocimiento del posible recurso sobre el niño(a) o adolescente, historia prenatal, nacimiento, infancia, chuparse el dedo, temores, enuresis, onicofagia, tricotilomanía, factor emocional temores, etc.)*

---

---

---

---

---

**Personales patológicos:** *(indagar sobre conductas que el NNA haya presentado previo a la institucionalización o a su retorno: autoagresiones, pandillas, consumo de sustancias, períodos de abstinencia, alucinaciones visuales o auditivas, ideas suicidas, etc.)*

---

---

---

---



## HISTORIA MÉDICA

*Indagar sobre el interés y conocimiento que el posible recurso tenga de la salud del NNA: enumerar enfermedades, intervenciones quirúrgicas, último examen médico, accidentes, peso, talla y problemas físicos visibles.*

---

---

---

---

---

## HISTORIA EDUCATIVA

*Indagar sobre educación del NNA, factores que han limitado o permitido su acceso, repitencia, rendimiento, etc.*

---

---

---

---

## DESARROLLO INTEGRAL DEL NNA

*Indagar sobre algún aspecto que pueda ser fortalecido para el plan de cuidado.*

**Desarrollo psicomotor:** *(identificar algún antecedente sobre dificultades en el desarrollo motor del NNA para evaluaciones específicas)*

**Desarrollo cognoscitivo:** *(identificar si el NNA ha presentado dificultad en sus procesos cognitivos)*



**Desarrollo del lenguaje:** *(identificar algún antecedente sobre dificultades en el desarrollo de lenguaje para evaluaciones específicas)*

**Trastornos de sueño:** *(identificar antecedentes de trastornos del sueño del NNA antes o después de su institucionalización)*

## HISTORIA FAMILIAR

**Miembros de la familia del NNA:** *(esto en caso de que el niño sea reunificado a un hogar diferente al de su familia biológica)*

Nombre	Edad	Parentesco	Tienen comunicación con el NNA

**Antecedentes familiares:** *(indagar sobre patrones de crianza, antecedentes de violencia, adicciones y otros factores de riesgo para el NNA, personas con quien el niño muestra vínculo afectivo)*

---



---



---



---



---

¿Qué actividades disfrutan hacer en familia?

---

---

---

## ANTECEDENTES SOCIALES

*Indagar sobre el entorno, desarrollo e interacción social del NNA.*

**El niño frente a otras personas se muestra:**

**Subraye:** tímido, alegre, aislado, rebelde, obediente, amistoso, indiferente, le gusta jugar con otros niños, cariñoso, frío, distante, enojado, llora mucho, callado, habla poco, habla mucho, dice lo que piensa, agresivo.

**¿Actividades que el NNA le gustan realizar?** *(Indagar sobre actividades, habilidades y fortalezas que el niño tenga. Ejemplo: sembrar, deportes, música, que le permitan al niño una interacción social sana)*

---

---

---

**¿Actividades que al NNA NO le gustan realizar?**

---

---

---



¿Actividades que el NNA realiza sin ayuda? *(Indagar sobre el grado de independencia del NNA)*

---

---

---

¿Actividades que el NNA realiza con ayuda?

---

---

---

Describe un día normal en la vida del NNA:

---

---

---

---

---

¿Conoce quiénes son los amigos del niño? Mencione sus nombres y qué actividades realizan juntos:

---

---

Psicóloga encargada: \_\_\_\_\_



# ANEXO IV



## Anexo 4. Informe psicológico del NNA

### INFORME PSICOLÓGICO: *para determinar estado emocional y vínculo afectivo*

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Expediente No.: \_\_\_\_\_ Correspondiente al juzgado: \_\_\_\_\_

Número de informe psicológico \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_ Fecha de egreso: \_\_\_\_\_

Nombre del hogar de abrigo y protección: \_\_\_\_\_

Perfil de ingreso según carpeta judicial: \_\_\_\_\_

Descripción del perfil a partir de investigación: \_\_\_\_\_

### I. DATOS GENERALES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

<b>Ubicación actual:</b>	
<b>Primer nombre:</b>	<b>Segundo nombre:</b>
<b>Apellido:</b>	<b>Cómo le gusta que le digan:</b>
<b>Fecha de nacimiento (FDN):</b>  DD _____ MM _____ AÑO _____  <b>Edad aproximada si no se conoce la FDN:</b>  _____	<b>¿Su nacimiento fue registrado?</b> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>  <b>Si la respuesta es sí, cuál es el número del registro de nacimiento:</b>  _____  <i>(Si fuera posible adjunte una copia).</i>

Lugar de nacimiento: Departamento: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Comunidad: \_\_\_\_\_ No se conoce

**Presenta problemas de salud:**

Características físicas distintivas (por ejemplo, cicatriz o marca de nacimiento)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Tiene alguna discapacidad? Si la respuesta es sí, especifique el tipo.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Escolaridad:**

Idiomas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Grupo étnico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EXAMEN MENTAL:**

1. **Apariencia general** (*como se encuentra físicamente, limpieza personal, vestuario, etc.*)
2. **Conducta y actividad motora**
3. **Lenguaje** (*tono, velocidad, alteraciones del lenguaje ejemplo ecolalia, etc.*)
4. **Alteraciones perceptivas** (*alucinaciones, despersonalización, etc.*)
5. **Autocognición y juicio** (*percepción de la situación utilizando ejemplos*)
6. **Contenido del pensamiento** (*productividad: abundancia o escasez de ideas, coherencia, fantasías, etc.*)
7. **Continuidad del pensamiento** (*bloqueos, perseveraciones, repeticiones, etc.*)
8. **Orientación** (*tiempo, lugar, persona, etc.*)
9. **Memoria remota** (*años*), memoria reciente (*días*), memoria inmediata (*minutos y segundos*)
10. **Control de impulsos** (*impulsos agresivos, hostiles, afectuosos, de temor, culpa y sexuales*)
11. **Estado de ánimo** (*evidencia tristeza, miedos, angustia, ansiedad, felicidad, alegría, etc.*)

*En caso evidencie desorientación, alteraciones del lenguaje o alteraciones perceptivas inducidas por algún medicamento o psicotrópico busque la estabilización del NNA para continuar con la evaluación.*

## II. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

*Defina los motivos que sugieren la realización de la presente evaluación.*

## III. METODOLOGÍA

*Ejemplo: observación, aplicación de pruebas proyectivas, etc.*



#### IV. ANTECEDENTES DEL CASO

*Descripción, referencias, datos e información relacionada al caso.*

#### V. DESARROLLO DEL NNA

*A continuación, algunos ítems que puede evaluar para definir aspectos del desarrollo físico y emocional del NNA. Explore cada uno de ellos.*

**5.1 Desarrollo psicomotor:** \_\_\_\_\_

---

---

**5.2 Desarrollo cognoscitivo:** \_\_\_\_\_

---

---

**5.3 Desarrollo del lenguaje:** \_\_\_\_\_

---

---

**5.4 Trastornos de sueño:** \_\_\_\_\_

---

---

*Se sugiere explorar en los ítems anteriores si existe algún trastorno del lenguaje, cognitivo o motor.*

**VI. DESARROLLO SOCIAL**

*Explorar el presente ítem para tener una valoración de la forma en que el NNA se relaciona con su contexto inmediato.*

	Sí/No	Especifique/Amplíe
<b>Timidez</b>		
<b>Toma la iniciativa</b>		
<b>Establece contacto visual</b>		
<b>Se muestra indiferente</b>		
<b>Respuesta de contacto físico excesivo</b>		
<b>Entiende la diferencia entre lo correcto y lo incorrecto</b>		
<b>Expresa sus deseos y sentimientos</b>		

**VII. BIENESTAR PSICOSOCIAL Y EMOCIONAL ACTUAL:**

*Evidenciar relación del niño con persona significativas en caso el niño se encuentre en edad de responder y con el objetivo de determinar vínculo emocional con referente afectivo.*

**NIVEL DE VÍNCULO EMOCIONAL CON REFERENTES AFECTIVOS**

Describe la relación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿El niño o niña exhibe alguna de las siguientes situaciones? Por favor marque todas las que aplican. *Sugerencia: observe – describa ejemplos de las reacciones del niño o niña a las situaciones.*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Autolesión                        | <input type="radio"/> Historia de abuso conocida                                  |
| <input type="radio"/> Conducta sexual inapropiada       | <input type="radio"/> Abuso de drogas y/o sustancias                              |
| <input type="radio"/> Muestra síntomas de posible abuso | <input type="radio"/> Muestra señales de estrés emocional                         |
| <input type="radio"/> Exhibe riesgos en la conducta     | <input type="radio"/> Cualquier cambio inexplicable reciente en el comportamiento |

*En caso aplique alguno de los ítems por favor amplíe la información.*

Rutina diaria: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Grado de independencia: *Es decir, ¿qué puede hacer el niño o niña por sí mismo y qué ayuda necesita?* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué le gusta?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué no le gusta?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Miedos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Habilidades/fortalezas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## VIII. EDUCACIÓN

*Identifique avances en cuanto a la inserción en un entorno educativo, dificultades de aprendizaje, avances, etc.*



## IX. SALUD

*Identifique aspectos relevantes y evidentes en el estado de salud actual del NNA, trastornos alimenticios, control de esfínteres, historial de enfermedades, asistencia a centros de salud, etc.*

## X. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

*Aspectos en el entorno del NNA que puedan afectar su seguridad. Por ejemplo, pandillas, violencia, condiciones precarias de vivienda, estilo de vida insalubre de la familia, etc.*

**10.1 Factores de riesgo:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10.2 Factores protectores:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## XI. APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS

*Describir las pruebas utilizadas, el objetivo de cada una, resultados e impresión diagnóstica si aplica.*

## XII. OPINIÓN DEL NNA CON RELACIÓN AL POSIBLE RECURSO FAMILIAR



### XIII. OPINIÓN DE PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

*Concluya y recomiende con base en los hallazgos en el presente informe. Con claridad determinar el estado emocional y vinculación de referente afectivo del NNA. Vincule el presente informe al plan de cuidado.*

### CONCLUSIONES

### RECOMENDACIONES

Firma Psicólogo (a) Colegiado: \_\_\_\_\_

**ANEXO**

**V**



## Anexo 5. Ficha de investigación preliminar

### LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN SUGERIDA EN CASOS DE NNA EN LOS QUE SE PRESUME HA EXISTIDO UNA VULNERACIÓN DE DERECHOS

#### Acciones en la investigación preliminar

- ¿Se ha analizado la denuncia?
- ¿Se ha identificado que puede existir una vulneración de derechos?

**Posible causa:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Describa la posible causa:** \_\_\_\_\_

**Determine si existen otras acciones que pueden llevarse a cabo previo a judicialización del caso:**

- Escuela para padres
- Remitir a servicios de apoyo psicológico
- Remitir a servicios de salud y nutrición
- Inscripción y registro de nacimiento
- Negligencia por deprivación sociocultural que puede resolverse con orientación y capacitación
- Remitir a servicios de apoyo social y económico

**De considerar lo anterior, emita su recomendación profesional:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si considera que el riesgo social es una amenaza al interés superior del niño por estar asociado a violencia dentro de la familia, violencia urbana, adicciones, entre otros, por favor continúe la investigación.

*Si se analizó la causa con la denuncia y el caso debe ser judicializado o debe ampliar la investigación previa a una solución administrativa; considere la siguiente lista de verificación.*

### Recomendado para investigadores o personal de turno

#### Visita domiciliar

- Explique a la familia porque está realizando la visita
- Durante la visita domiciliar identifique si existen riesgos para el NNA asociados con la denuncia u otras causas
- Durante la visita domiciliar asegúrese de ver al NNA
- Determine la identidad del NNA
- Debe llevar a cabo la entrevista del NNA
- Trate de determinar la identidad de los encargados del NNA (revisión de DPI y partidas de nacimiento)
- Entreviste a otros miembros de la familia si lo considera necesario
- Dependiendo el caso, debe entrevistar al posible agresor
- Realice una investigación colateral (vecinos o potenciales fuentes colaterales)

### Revisión de expedientes

- Revisión de denuncias anteriores y si el proceso fue cerrado administrativamente o fue judicializado
- Revisión de registros del NNA en PGN o en el Juzgado de Niñez y Adolescencia del lugar
- En caso de existir registros previos, verifique la causa de ingreso y si la causa es nuevamente la misma
- Revisión específica de informes previos realizados por trabajo social y psicología

### Si el caso es judicializado considere los siguientes aspectos

#### Entrevista al NNA (psicólogo/a)

- ¿Encuentre un lugar adecuado para entrevistar al NNA? Un lugar privado lejos de su posible agresor
- Explique al NNA el motivo de entrevista acorde a su etapa de desarrollo
- Establezca confianza con el NNA
- Dependiendo de la etapa de desarrollo utilice materiales lúdicos para la entrevista
- Aplicación de examen mental
- Aplicación de pruebas proyectivas o de otro tipo
- Redacte informe psicológico con conclusiones y recomendaciones con base al interés superior del niño y la opinión de este

### Entrevista al posible recurso o alternativa familiar (psicólogo/a)

- Establezca una cita con el posible recurso para llevar a cabo la entrevista
- Explique a la persona el motivo de la entrevista
- Realice un examen mental
- Aplique pruebas proyectivas o de otro tipo
- Resuelva las dudas que puedan surgir
- Identifique si existe motivación en el posible recurso para encargarse del NNA
- Identifique si existe vinculación afectiva entre el NNA y posible recurso
- Redacte informe psicológico con conclusiones y recomendaciones

### Entrevista al posible recurso o alternativa familiar (trabajo social)

- Visita domiciliar al posible recurso o alternativa familiar
- Explique los motivos de la visita y el objetivo de la entrevista
- Dentro de la entrevista social y evaluación socioeconómica identifique lo siguiente: características sociales del ambiente familiar, situación económica, de salud, de nutrición, vivienda, bienestar emocional, educación de las personas que viven en el lugar y la idoneidad del recurso para hacerse cargo del NNA
- Identifique el interés y compromiso del recurso para recibir y hacerse cargo del NNA
- Identifique redes de apoyo del posible recurso o alternativa familiar
- Identifique fortalezas familiares y con qué servicios sociales cuentan

- Identifique servicios sociales accesibles a la familia (escuelas, puestos o centros de salud, iglesias, centros de recreación entre otros)
- Identifique la distancia que existe entre la casa, la escuela y servicios de salud
- Indague la situación emocional actual del posible recurso (autoconcepto, autovaloración)
- Indagar en dinámica familiar en la que el recurso se desarrolló (elaboración de genograma)
- Redacte informes sociales

### Entrevista al posible agresor (trabajo social y psicología)

- Entreviste a la posible persona que vulneró los derechos del NNA (aplica dependiendo el caso)
- Explique a la persona los motivos de la evaluación
- Examen mental
- Determine la causa del tipo de vulneración
- Analice a profundidad el discurso del posible agresor con relación a la vulneración del NNA
- Realice evaluación social y psicológica con los criterios previos
- Amplíe su opinión profesional respecto al riesgo de que la vulneración del NNA vuelva a ocurrir.



# ANEXO VI



## Anexo 6. Entrevista alternativa o recurso familiar

### ENTREVISTA PSICOLÓGICA PARA DETERMINAR RECURSO O ALTERNATIVA FAMILIAR

#### Instrucciones de la herramienta:

En la exploración de la investigación al recurso o alternativa familiar se indagará sobre los aspectos de riesgo y protección que puedan afectar o apoyar al NNA al momento de una reunificación. Hay que tomar en cuenta que quizá muchas familias en el momento de la visita aún no cuenten con todos los recursos psicosociales para garantizar las necesidades físicas del NNA. Sin embargo, debe tomarse en cuenta la voluntad y el interés para satisfacer las necesidades afectivas y emocionales. La siguiente herramienta explora los principales aspectos psicológicos para determinar el estado emocional y vinculación afectiva de una persona en relación al NNA que se busca reunificar.

Algunas recomendaciones para poder realizar la entrevista a posibles recursos son los siguientes:

- **Establecer el Rapport:** es necesario crear un clima de confianza con las personas previo a iniciar la fase de preguntas.
- **Confidencialidad:** es importante hacerle saber al recurso que está en un ambiente confiable y que la información que brinde será tomada con confidencialidad, aclarando que este factor sólo se rompe si la integridad de algún miembro de la familia está en peligro y es necesario acudir a otros órganos de protección como PNC.
- **Contextualización:** esta entrevista está diseñada de manera dirigida para conversar con el posible recurso o alternativa familiar de manera amistosa y se complementa con la entrevista social por lo que algunos datos serán recopilados durante la entrevista socioeconómica.
- **Empatía:** es importante comprender el contexto sociocultural de los posibles recursos o alternativas familiares, y entender que muchas veces muestran temor o actitud defensiva debido a las intervenciones anteriores que ha tenido el sistema de protección.

#### Referencias Bibliográficas

Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, Naciones Unidas, 2010

La Paradoja del acogimiento por familiares, Child Frontiers, Kenya, 2019

Mardomingo, María (2020) "Tratado de psiquiatría del niño y el adolescente". Edición Díaz Santos. "Psicología del Desarrollo". México, 1999, Editorial Ultra



## ENTREVISTA, RECURSO O ALTERNATIVA FAMILIAR

### DATOS GENERALES

*Datos generales del recurso y de sus progenitores.*

Nombre del recurso \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Relación con el niño(s): \_\_\_\_\_

Nombre del padre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Relación con el recurso: \_\_\_\_\_

Nombre e de la madre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Relación con el recurso: \_\_\_\_\_



### MOTIVO DE INGRESO AL HOGAR SEGÚN EL RECURSO

*Indagar si se tiene claridad sobre la vulneración de derechos considerada para la institucionalización e interés del posible recurso en corregir o fortalecer sus habilidades para el retorno del NNA.*

---

---

---

---

---

---

---

### HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL DEL RECURSO

*Describir brevemente la situación actual del posible recurso en relación con el NNA.*

---

---

---

---

### ANTECEDENTES DEL ESTADO EMOCIONAL DEL RECURSO

*Indagar antecedentes de trastornos del estado del ánimo.*

**¿Cómo podría describir su infancia? Mencione los aspectos más importantes que recuerda:**

---

---

---

---

---

---



Considera que su infancia fue: Feliz: \_\_\_\_\_ Infeliz: \_\_\_\_\_

¿Qué aspectos recuerda de su adolescencia y juventud? Mencione los aspectos más importantes que recuerda:

---



---



---



---

¿Qué es lo que más le hace enojar? ¿Cómo demuestra su enojo?

---



---



---



---

Actualmente, ¿hay alguna situación que lo haga sentir triste, preocupado o con miedo? Explique.

*(Indagar situación emocional actual del posible recurso)*

---



---



---



---

**Personales patológicos** (autoagresiones, pandillas, consumo de sustancias, períodos de abstinencia, alucinaciones visuales, auditivas, ideas suicidas, trastornos del sueño o alimenticios)

*Indagar si el posible recurso evidencia conductas de riesgo para el NNA.*

---



---



---



---



## ANTECEDENTES DE DESÓRDENES EMOCIONALES O MENTALES ANTERIORES

### Subrayar:

Dolores de cabeza, mareos, desmayos, palpitaciones, problemas estomacales, falta de apetito, pesadillas, fatiga, insomnio, tensión, toma medicinas, alcoholismo, depresión, pánico, drogas, incapaz de relajarse, ambición, timidez, no disfruta la vida diaria, sentimiento de inferioridad, incapaz para decidir, incapaz para hacer amistades, problemas de memoria, difícil de concentrarse, malas condiciones en el hogar, negativismo, egocentrismo.

Detallar: \_\_\_\_\_

### Percepción de sí misma:

Inservible, inútil, no soy nadie, la vida no vale la pena, inadecuado, estúpida, incompetente, ingenua, no hago nada bien, culpable, malvada, pensamientos horribles, hostil, lleno de odio, ansioso, agitado, cobarde, con tendencia al pánico, agresiva, feo, deforme, poco atractivo, apatía, indiferencia, celos, deprimido, solo, no querido, incomprendido, aburrido, confundido, inseguro, conflictivo, arrepentido, valioso, comprensivo, inteligente, atractivo, seguro, considerado.

Detallar: \_\_\_\_\_

## HISTORIA MÉDICA DEL RECURSO

*Enumerar enfermedades, intervenciones quirúrgicas, último examen médico, accidentes, peso, talla y problemas físicos visibles.*

---

---

---





**DINÁMICA DEL HOGAR**

---

---

---

---

---

**OPINIÓN DEL RECURSO SOBRE LA INSTITUCIONALIZACIÓN DEL NNA Y SU DESEO DE QUE REGRESE A CASA:**

*Indagar si el posible recurso expresa y evidencia interés por encargarse del cuidado del NNA y la vinculación afectiva evidenciada por el posible recurso.*

**¿Considera que su(s) hijo(s) están mejor en el Hogar o aquí con usted? ¿Porqué?**

---

---

---

---

---

**¿Qué es lo que más extraña de su hijo(s)?:**

---

---

---

**¿Qué acciones considera que usted puede hacer para que su hijo(s) regrese?:**

---

---

**Psicóloga encargada:** \_\_\_\_\_



# ANEXO VII



## Anexo 7. Examen mental

**Objetivo de la herramienta:** indagar sobre los aspectos de conciencia, orientación, pensamiento y estado de ánimo para determinar si la persona se encuentra habilitada emocional y cognitivamente para el cuidado del NNA (en el caso de evaluar al recurso), para ser reunificado con expectativas de una reunificación y posterior reintegración exitosa (en el caso de los NNA). Es importante tomar en cuenta para esta evaluación el contexto sociocultural y el nivel de escolaridad de las personas.

**Dentro de los aspectos básicos a evaluar para los NNA y recursos se han considerado los siguientes:**

- 1 Aspecto físico-Conducta:** poner atención a la postura, aseo personal, forma de vestir y constitución corporal y conducta durante la evaluación. La condición física y la conducta va relacionado a la condición emocional de las personas en relación. Se puede observar, por ejemplo, su arreglo, su higiene, su actividad motora y su disposición durante la entrevista.
- 2 Atención, concentración y memoria:** procesos cognitivos que se pueden evaluar sin necesidad de preguntas específicas, sino sólo analizando conductas y respuestas durante la sesión. Es importante tener en cuenta el nivel cultural y educativo de la persona evaluada. La atención es la “capacidad de recibir, seleccionar y atender a los estímulos” (Ruano, 2018, pág. 38) y la memoria es la capacidad de recordar (acontecimientos recientes o más antiguos) y de retener nueva información para lo que es indispensable la atención.
- 3 Orientación:** este parámetro se refiere al compromiso cuantitativo de conciencia o nivel de alerta, la capacidad de ubicarse y orientarse en relación con sí mismo, otras personas, lugar y tiempo.
- 4 Habla y lenguaje:** se aprecia si la persona es capaz de comprender lo que se le dicen, responde adecuadamente a las preguntas, entiende y explica una idea y si tiene alguna dificultad. Evaluar la velocidad del habla, volumen de la voz, articulación de las palabras, coherencia y espontaneidad.
- 5 Actividad motora:** énfasis en la postura, gesticulación facial, tics, movimientos anómalos (temblores o automatismos) y movimiento general del cuerpo. Observar si son movimientos exagerados, lentos o estereotipados.
- 6 Estado de ánimo:** es el estado emocional expresado por el paciente a lo largo de la entrevista. **Se hace una comparación entre lo que observa y lo que el paciente dice.** El lenguaje corporal es importante tomarlo en cuenta, ya que describe el estado de ánimo actual y de los últimos días o semanas. Se captan aspectos de su personalidad, su estado anímico, sus emociones, sentimientos y su forma de reaccionar.

- 7 **Pensamiento:** valorar la forma de expresión, velocidad de pensamiento y calidad de flujo ideacional. Las alteraciones en este elemento pueden representar trastornos de pensamiento que llevan a distintas alteraciones de tipo cualitativo de la conciencia, como son los estados confusionales, los delirios y las psicosis.
- 8 **Contenido del pensamiento:** si hay presencia de pensamiento delirante y obsesivo. También pueden aparecer pensamientos recurrentes o bloqueos del pensamiento.
- 9 **Alteraciones perceptivas:** alteraciones que el paciente percibe fuera de la realidad, como olores, sensaciones y voces que los demás no perciben. Algunas alucinaciones pueden estar asociadas al consumo de sustancias psicotrópicas.
- 10 **Ideas suicidas y/u homicida:** si en la entrevista surge que planea suicidarse o matar a alguien se debe cambiar el foco inmediatamente. Se convierte en urgencia este elemento.
- 11 **Capacidad de juicio:** indagar si la persona tiene conciencia de su situación. Se puede **formular preguntas sobre cómo reacciona ante situaciones específicas** que tengan alta probabilidad de ocurrir y que estén relacionadas con la vida cotidiana del paciente.

#### Fuentes Bibliográficas

Ruano, Beatriz (2020) "Sistema Estimulación Oportuna". Guatemala.

[empendium.com/Evaluación del examen mental](http://empendium.com/Evaluación-del-examen-mental)

<https://psicologiymente.com/clinica/examen-mental-ter>

[www.medfinis.cl](http://www.medfinis.cl) > img > manuales > examen-mental-uft

## EXAMEN MENTAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

## 1. CONDUCTA Y ASPECTO GENERAL

### 1.1 Aspecto:

\_\_\_\_\_ Peso  
\_\_\_\_\_ Altura  
\_\_\_\_\_ Arreglo  
\_\_\_\_\_ Higiene  
\_\_\_\_\_ Contacto Visual  
\_\_\_\_\_ Postura

### 1.2 Conducta hacia el evaluador:

\_\_\_\_\_ Cooperador (a)  
\_\_\_\_\_ Abierto  
\_\_\_\_\_ Distraído  
\_\_\_\_\_ Evasivo  
\_\_\_\_\_ Concentrado  
\_\_\_\_\_ Atento  
\_\_\_\_\_ Relajado  
\_\_\_\_\_ Inseguro  
\_\_\_\_\_ Retador  
\_\_\_\_\_ Ansioso

### 1.3 Conducta motora:

\_\_\_\_\_ Movimiento estereotipado  
\_\_\_\_\_ Movimiento lento  
\_\_\_\_\_ Movimiento rápido  
\_\_\_\_\_ Aumento act. motora  
\_\_\_\_\_ Disminución act. Motora

## 2. ESTADO DE LA COGNICIÓN Y DEL SENSORIO

\_\_\_\_\_ Orientación en persona  
\_\_\_\_\_ Orientación en lugar  
\_\_\_\_\_ Orientación en tiempo

\_\_\_\_\_ Atención  
\_\_\_\_\_ Concentración

\_\_\_\_\_ Mem. Corto plazo  
\_\_\_\_\_ Mem. mediano plazo  
\_\_\_\_\_ Mem. Largo plazo

## 3. EXPRESIÓN/DISCURSO

\_\_\_\_\_ Habla escasa  
\_\_\_\_\_ Habla espontánea  
\_\_\_\_\_ Habla Fluida  
\_\_\_\_\_ Habla escueta  
\_\_\_\_\_ Discurso rápido  
\_\_\_\_\_ Discurso lento

\_\_\_\_\_ Usa palabras sin sentido  
\_\_\_\_\_ Concreto  
\_\_\_\_\_ Bloqueos  
\_\_\_\_\_ Disociaciones  
\_\_\_\_\_ Incoherencias  
\_\_\_\_\_ Incongruencias



\_\_\_\_\_ Discurso vacilante

\_\_\_\_\_ Tartamudeo

\_\_\_\_\_ Discurso explosivo

\_\_\_\_\_ Se pierde en interrupciones

\_\_\_\_\_ Expresión precisa

\_\_\_\_\_ Usa palabras apropiadas

\_\_\_\_\_ Impulsivo

\_\_\_\_\_ Vago

#### 4. CONTENIDO DEL PENSAMIENTO (contenido neurótico-no fuera de realidad)

\_\_\_\_\_ Ansiedad

\_\_\_\_\_ Temores

\_\_\_\_\_ Pensamiento morboso

Ideas obsesivas: \_\_\_\_\_

Ideas suicidas: \_\_\_\_\_

Planes a futuro: \_\_\_\_\_

¿Qué es lo que más le preocupa en este momento? \_\_\_\_\_

¿Las preocupaciones interfieren con la atención, concentración, sueño y/o apetito?: \_\_\_\_SÍ \_\_\_\_NO

##### 1. Creencias y experiencias anormales

\_\_\_\_\_ Ilusiones

\_\_\_\_\_ Delirios

\_\_\_\_\_ Ideas de referencia

\_\_\_\_\_ Interpretaciones inadecuadas

\_\_\_\_\_ Dolores

\_\_\_\_\_ Somatizaciones

\_\_\_\_\_ Creencias de enfermedad

\_\_\_\_\_ Disociación

\_\_\_\_\_ Despersonalización

\_\_\_\_\_ Bloqueos

\_\_\_\_\_ Pensamiento forzado

\_\_\_\_\_ Alucinaciones

##### 2. Estado Emocional

Feliz \_\_\_\_ Triste \_\_\_\_ Preocupado \_\_\_\_ Ansioso \_\_\_\_ Afecto Plano \_\_\_\_ Temor \_\_\_\_

¿Cómo expreso mis emociones?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# ANEXO VIII

## Anexo 8. Ficha socioeconómica

### ENTREVISTA SOCIAL DE CAMPO O FICHA SOCIOECONÓMICA-RECURSO FAMILIAR

**INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presentan una serie de catorce apartados con sus respectivas preguntas. El objetivo es tener una aproximación a la situación socioeconómica del recurso o alternativa familiar identificado para el NNA que se encuentra en proceso de reunificación con el objetivo de lograr su reintegración en un contexto familiar y/o social saludable y sostenible.

Lugar y fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECURSO FAMILIAR/RELACIÓN CON NNA

Nombre y apellido						Estado civil	Soltera (o)		Unida (o)		
Edad							Casada (o)		Divorciada (o)		
Fecha de nacimiento	/ /						Separada (o)		Viuda (o)		
Sexo	H		M		LGBTIQ	Lugar de residencia	Calle, avenida y número de casa o lote				
Tiene DPI	Sí						No	Municipio			
# de Documento de Identificación							Departamento				
Número de celular				Tel. referente		Según su origen o historia cómo se considera:	Maya		Mestizo		
							Garífuna		Otro		
							Xinca				

DIRECCIÓN EXACTA Y ACTUAL					
Lugar de nacimiento Creencia religiosa	Calle, avenida y número de casa o lote		Categoría del poblado de residencia	Ciudad	Caserío
	Aldea / Caserío / Finca			Villa	Paraje
	Municipio			Pueblo	Finca
	Departamento			Colonia	Parcelamiento
Creencia religiosa	Religión			Condominio	Cantón
	Parroquia o iglesia en la que participa			Asentamiento	¿Otro?
Nivel y grado de estudios más alto que aprobó	Ninguno			Aldea	Especifique
	Preprimaria			Nombre del poblado seleccionado	
	Primaria		Tipo de establecimiento educativo al que asiste o asistió	Público	
	Básicos			Privado	
	Diversificado			Municipal	
	Licenciatura			Cooperativa	
	Maestría				
	Doctorado				



### CONDICIÓN LABORAL U OCUPACIÓN

Desempleado		Empleada (o) público		Empleada (o) privado		Empleada (o) doméstica (o)	
Independiente formal		Independiente informal		Obrero		Ambulante	
Comerciante informal o ambulante		Comerciante formal (con local)		Jubilado o pensionado		Otros:	
Trabajo eventual		Agricultor		Observaciones y/o comentarios:			
Ingresos mensuales	Q.						

### APOYO ECONÓMICO O SUBSIDIO

Económico	Sí		No		Indique el monto, frecuencia y quién lo otorga:	
En especie	Sí		No		Indique el monto, frecuencia y quién lo otorga:	
Observaciones y/o comentarios:						

## 2. DATOS DEL PROGENITOR / PROGENITORA

Nombre y apellido						Estado civil	Soltera (o)	Unida (o)		
Edad							Casada (o)	Divorciada (o)		
Fecha de nacimiento	/ /						Separada (o)	Viuda (o)		
Sexo	H		M		LGB TIQ	Lugar de residencia	Calle, avenida y número de casa o lote			
Tiene DPI	Sí				No		Municipio			
# de Documento de Identificación							Departamento			
Número de celular			Tel. referente			Según su origen o historia cómo se considera:	Maya	Mestizo		
							Garífuna	Otro		
							Xinca			

## DIRECCIÓN EXACTA Y ACTUAL

Lugar de nacimiento	Calle, avenida y número de casa o lote		Categoría del poblado de residencia	Ciudad	Caserío
	Aldea / Caserío / Finca			Villa	Paraje
	Municipio			Pueblo	Finca
	Departamento			Colonia	Parcelamiento
	o			Condominio	Cantón

Creencia religiosa	Religión			Asentamiento	¿Otro?
	Parroquia o iglesia en la que participa			Aldea	Especifique
Nivel y grado de estudios más alto que aprobó	Ninguno		Nombre del poblado seleccionado		
	Preprimaria		Tipo de establecimiento educativo al que asiste o asistió	Público	
	Primaria			Privado	
	Básicos			Municipal	
	Diversificado			Cooperativa	
	Licenciatura				
	Maestría				
	Doctorado				

CONDICIÓN LABORAL U OCUPACIÓN						
Desempleado		Empleada (o) público		Empleada (o) privado		Empleada (o) doméstica (o)
Independiente formal		Independiente informal		Obrero		Ambulante
Comerciante informal o ambulante		Comerciante formal (con local)		Jubilado o pensionado		Otros:
Trabajo eventual		Agricultor		Observaciones y/o comentarios:		
Ingresos mensuales	Q.					



### 3. DATOS DEL O LOS NNA QUE ESTÁN EN PROCESO DE ABRIGO Y PROTECCIÓN

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO	PARENTESCO CON EL RECURSO VISITADO	CUI	ESCOLARIDAD	ESCUELA	ESTADO DE SALUD	EL NNA YA HA ESTADO EN PROCESO DE AyP	DIRECCIÓN ACTUAL DEL NNA
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										

**OPINIÓN DEL NNA CON RELACIÓN AL RECURSO FAMILIAR PROPUESTO:**



#### 4. DATOS DE PERSONAS QUE HABITAN EN LA CASA Y PARENTESCON CON EL RECURSO VISITADO O PROPUESTO

##### COMPOSICIÓN FAMILIAR

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR	PARENTESCO	EST. CIVIL	ESCOLARIDAD	Presenta discapacidad	OCUPACIÓN	INS. DONDE TRABAJA O ESTUDIA	INGRESOS	SALUD	TELÉFONO
1												
2												
3												
4												
5												
6												
FAMILIA NUCLEAR:				FAMILIA EXTENDIDA:				OTRA ( ) ¿CUÁL?:				
INGRESO FAMILIAR PROMEDIO:												

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA							
Comunidad o zona				Material predominante en las paredes exteriores			
Rural		Urbana		Ladrillo		Block	
El tipo de la vivienda es:				Adobe		Concreto	
Casa formal		Apartamento		Madera		Lámina Metálica	
Cuarto en casa de vecindad		Rancho		Bajareque		Lepa, palo o caña	
Vivienda improvisada		Otro:		Material de desechos		Otro:	
La vivienda que ocupa este hogar es:				Material predominante en el piso			
Propia (pagada)		Propia (pagándola)		Ladrillo cerámico		Ladrillo de cemento	
Alquilada		Cedida o prestada		Ladrillo de barro		Torta de cemento	
Familiar		Propiedad comunal		Parqué / vinil		Madera	
Otro:				Tierra		Otro:	
Material predominante en el techo				Tipo de servicio sanitario que tiene la vivienda			
Concreto		Lámina metálica		Inodoro con drenaje		Excusado lavable	
Asbesto cemento		Teja		Letrina o pozo ciego		No tiene	
Paja, palma o similar		Material de desechos		Fuente principal que utiliza para cocinar			
Otro:				Gas propano		Leña	
De qué alumbrado dispone el hogar				Electricidad		Carbón	
Red de energía eléctrica		Panel solar/eólico		Gas corriente		No cocina	
Gas corriente		Candela		Poyo o plancha con chimenea		Otro:	
Otro:				Cómo obtienen el agua para el hogar			
Observación:				Acarrean de pozo		Acarrean de río, arroyo	
				Chorro comunitario		Chorro dentro del hogar	
				Chorro fuera del hogar		Otro:	

Características internas del hogar											
Cantidad de cuartos disponibles en el hogar (sin contar los de uso para cocina, baño, pasillos, garaje y de uso para negocio)											
Del total de los cuartos, ¿cuántos se utilizan como dormitorio?											
Dispone el hogar de un cuarto exclusivo para cocinar (seleccionar una casilla)										Si	No
Dispone el hogar de un cuarto exclusivo para el NNA										Si	No
Dispone el hogar de una cama exclusiva para el NNA										Si	No
El hogar cuenta con los siguientes bienes						Servicios básicos					
Descripción	Si	No	Descripción	Si	No	Descripción	Si	No	Descripción	Si	No
Radio			Estufa			Servicio de agua potable			Sistema agua caliente		
Televisor			Refrigeradora				Tanque de agua			Servicio de internet	
Lavadora			Computadora			Servicio de cable				Servicio de telefonía fija	
Microondas			Licuadaora				Recolección de basura			Pozo	
Plancha			Dvd								
Carro			Moto								

## 6. SITUACIÓN DE LA SALUD

En caso de enfermedad a dónde asisten:

- Hospital   
  Centro de salud   
  Puesto de salud   
  No recibe atención

Porqué: \_\_\_\_\_

- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Nombre y ubicación del centro o puesto de salud para el control de vacunas:

\_\_\_\_\_

Podría mencionar si alguien de la familia tiene alguna enfermedad como:

Respiratorias, gastrointestinales, dermatológicas, neurológicas, cáncer, hipertensión, obesidad, diabetes u otras.

- Sí   
  No

En caso de sí, ¿qué enfermedad o enfermedades?

\_\_\_\_\_

¿Alguno de la familia presenta algún tipo de discapacidad?

Sí  No

En caso de sí, ¿qué tipo?

\_\_\_\_\_

**Parcial:** \_\_\_\_\_

**Total:** \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 7. ALIMENTACIÓN

¿Qué tipo de carnes y verduras consumen y cada cuánto?:

Pollo  Carne de res  Cerdo  Pescado  Otros: \_\_\_\_\_

Cada cuánto: \_\_\_\_\_

Leche  Verduras  Huevos  Frutas  Cereales  Otros \_\_\_\_\_

Cada cuánto: \_\_\_\_\_

**Desayuno:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Almuerzo:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Cena:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 8. INGRESOS Y EGRESOS DE LA FAMILIA

INGRESOS		EGRESOS			
Salarios	Q.	Alimentación	Q.	Gastos médicos	Q.
Rentas	Q.	Gas/leña	Q.	Gastos educativos	Q.
Pensiones	Q.	Renta	Q.	Vestuario	Q.
Remesas	Q.	Servicios (agua y luz)	Q.	Recreación	Q.
Otros	Q.	Telefono, cable e internet	Q.	Transporte	Q.
				Pago de pensión o deuda o algún otro gasto	Q.
<b>Total ingresos</b>					<b>Q.</b>
<b>Total egresos</b>					<b>Q.</b>
<b>Diferencia (ingresos menos egresos)</b>					<b>Q.</b>
<b>Observaciones:</b>					

## 9. PROBLEMAS PSICOSOCIALES:

- Violencia intrafamiliar     Delincuencia     Callejización     Mendicidad  
 Alcoholismo     Discriminación     Adicción     Analfabetismo  
 Corrupción     Injusticia     Pobreza     Desempleo  
 Ninguno

Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tienen de vivir en el domicilio actual? \_\_\_\_\_

¿Cómo se siente de vivir en su domicilio actual? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 10. RIESGOS SOCIALES EN EL GRUPO FAMILIAR

Factores de protección y seguridad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Salud y desarrollo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vinculación afectiva con cuidador primario: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Educación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Economía familiar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Riesgo que corre el NNA en caso de ser reunificado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Instituciones que pueden apoyar a la familia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 11. RED RELACIONAL/RECREACIÓN Y USO DEL TIEMPO LIBRE FAMILIAR

¿Qué hacen los fines de semana?

Miran TV.     Salen al río     Asisten a la iglesia     Van al parque

Otro, especifique: \_\_\_\_\_

¿Con quiénes se relacionan?

Amigos     Familiares     Vecinos

Otros, ¿Quiénes? \_\_\_\_\_

¿Quiénes los visitan? \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de actividades le gustan?

Físicas     Turísticas     Manualidades     Lúdicas

Otras, ¿cuál? \_\_\_\_\_

¿Alguna actividad que desea realizar, pero no puede?     si     no

En caso de si, ¿cuál? \_\_\_\_\_



¿y por qué no puede o no ha podido hacerlo? \_\_\_\_\_

Servicios cercanos a la familia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. ANTECEDENTES DEL CASO (historia)**

¿Puede indicar cómo inició este proceso con el NNA?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**13. FUENTES COLATERALES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**14. FORTALEZAS IDENTIFICADAS EN LA FAM. O POSIBLE RECURSO FAM.**

*Puede determinarlo el profesional con la información obtenida en la entrevista y si fuera posible que la persona lo indique.*

**FORTALEZA**

---

---

---

**OPORTUNIDADES**

---

---

---

**DEBILIDADES**

---

---

---

Nombre persona entrevistada. Firma o huella.

Nombre del profesional que entrevista:

F. \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

# ANEXO IX



## Anexo 9. Informe Social de Familia

### INFORME SOCIOECONÓMICO: *para determinar situación socioeconómica de recurso familiar y vinculación afectiva con NNA*

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Expediente No.: \_\_\_\_\_ Correspondiente al juzgado: \_\_\_\_\_

Número de informe social vinculado a CTWWC/SBS: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de nac.: \_\_\_\_\_ Inscripción de nacimiento:  Sí  No

CUI: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Idioma: \_\_\_\_\_

Etnia: \_\_\_\_\_ Pertenece a la comunidad LGTBI+: \_\_\_\_\_

Presenta algún tipo de discapacidad:  Sí  No De qué tipo: \_\_\_\_\_

Condiciones de salud: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso al HAP: \_\_\_\_\_ Fecha de última audiencia: \_\_\_\_\_

Fecha de próxima audiencia: \_\_\_\_\_



## DATOS GENERALES (recurso familiar)

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Fecha de Nac.: \_\_\_\_\_ No. De DPI: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Parentesco o relación con el niño: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección actual: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Presenta algún tipo de discapacidad o condición medica: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

## MOTIVO DEL ESTUDIO

*Argumente por qué se está realizando la presente evaluación.*

## ANTECEDENTES DEL CASO

*Explique ampliamente los datos, referencias e información que sea relevante en el caso y vinculados a la presente evaluación.*



## ESTRUCTURA DEL GRUPO FAMILIAR

Composición del grupo familiar del recurso, describir en cuadro siguiente.

Nombre	Parentesco con el recurso	Edad	Escolaridad	Ocupación	Lugar de trabajo o estudios	Ingresos económicos	Aporte al hogar	Padece alguna enfermedad crónica	Presenta Discapacidad ¿Cuál ?





**INFORMACIÓN RELEVANTE DE FAMILIA BIOLÓGICA (Llenar la siguiente tabla en casos el recurso familiar propuesto NO sea familia biológica, para conocer el paradero de los padres o hermanos)**

Nombre del los padres	Dirección actual exacta	Última ubicación conocida	Número de teléfono	¿Está vivo? (Sí/No/se desconoce)	
<b>MADRE</b> (solo si hay datos)					
<b>PADRE</b> (solo si hay datos)					
Nombre(s) hermanos (si hay datos)	Dirección actual exacta	Última ubicación conocida	Educación / empleo	Grado	Edad
1.					
2.					
3.					



Nombre(s) de otros parientes en el núcleo familiar	Relación con el NNA	Última ubicación conocida/dirección exacta	Número de teléfono
1.			
2.			
3.			



## OBSERVACIONES FAMILIARES NECESARIAS

*Describe brevemente la historia familiar de cuidadores, prácticas de crianza, creencias y costumbres de acuerdo con el medio social de donde provienen, uso y abuso de sustancias, antecedentes de violencia de ser posible incluir genograma e incluya los miembros de la familia.*

## EDUCACIÓN

*Nivel de escolaridad, actividades educativas o vocacionales.*

---

---

---



## SALUD

*Estado de salud actual, asistencia a servicios de salud en la comunidad, acceso a servicios, etc.*

---

---

---

**Centro de Salud al que asiste:** \_\_\_\_\_

## RELACIÓN CON EL CONTEXTO COMUNITARIO Y SOCIAL

*Asistencia a actividades comunitarias, iglesias, grupos de deportes, factores de riesgo en la comunidad, descontextualización del NNA, etc.*

---

---

---

## ACTIVIDADES RECREATIVAS

*Actividades en las que participa la familia con el objetivo de fomentar la integración, salud emocional y física de sus miembros.*

---

---

---



## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

*Se evidencian castigos físicos severos, abuso, negligencia, violencia, se sugiere preguntar las formas de establecer acciones disciplinarias, así mismos antecedentes de agresiones o violencia dentro del núcleo familiar.*

---

---

---

## RELIGIÓN *(prácticas y creencias)*

---

---

---

## INFORMACIÓN DE FUENTES COLATERALES

*Durante la investigación, tomar en consideración la opinión de otras personas ajenas a la familia u otros familiares cercanos a la familia.*

---

---

---

## ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

Basándose en la ficha económica, describa los principales hallazgos y amplíe sus argumentos de ser necesario.

INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES			
Ingresos fijos		Gastos Fijos		Otros Gastos	
Salario		Alimentación		Gastos médicos	
Emprendimiento/ Oficios domésticos		Gas		Gastos Educativos	
Rentas		Renta		Vestuario	
Remesas		Agua		Recreación	
Pensión		Energía Eléctrica		Deudas	
Apoyo económico /familiar		Teléfono, cable e internet		Préstamos Bancarios	
Subsidio, beca o bono		Transporte o combustible		Otros:	
<b>Total, Ingresos</b>		<b>Total, Egresos</b>			
<b>Diferencia (Ingresos – Egresos) =</b>			<b>(Excedente)</b>		

---



---



---



---



### CONDICIONES DE VIVIENDA

*Según ficha económica, argumente la situación evidenciada en la vivienda.*

### OBSERVACIONES EN RELACIÓN CON LA SITUACIÓN DE VIVIENDA

*Identifica riesgos, seguridad, etc.*

---

---

---

---

### FORTALEZAS IDENTIFICADAS EN LA FAMILIA O POSIBLE RECURSO

*Observe y enliste las condiciones que podrían ser favorables para el desarrollo del niño, niña o adolescente dentro de la familia y aquellas fortalezas que puedan incluirse en un plan de oportunidades económicas.*

## RIESGOS SOCIALES IDENTIFICADOS

Identifique durante la investigación, los posibles riesgos para el desarrollo saludable del NNA. Estos riesgos pueden estar relacionados a la estructura familiar, salud, educación, prácticas de crianza, etc.

Criterios de reintegración saludable	Riesgo identificado	Descripción
Protección y seguridad		
Salud y desarrollo		
Vínculos afectivos con cuidador primario		
Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria		
Educación		
Economía familiar		

## ACCIONES DE CONTINGENCIA A PARTIR DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

Identifique las acciones inmediatas a realizar después de determinar los posibles riesgos para la reintegración y desarrollo saludable del NNA. Por favor evidéncielos en el plan de cuidado.

## INSTITUCIONES QUE PUEDEN APOYAR A LA FAMILIA





MacArthur  
Foundation

Changing  
THE WAY WE  
care™

*Describir las instituciones cercanas y determinar qué tipo de apoyo pueden prestar a partir de los riesgos y acciones de contingencia.*

### CRITERIO PROFESIONAL Y OBSERVACIONES

*Anote las principales observaciones con respecto a la información obtenida y argumentada en este informe.*

### CONCLUSIONES

*Concluya de forma puntal en base al informe presenta.*



## RECOMENDACIONES

*Con base en sus conclusiones, tome en consideración si es oportuno brindar el subsidio económico, si la persona es recurso familiar o no, el seguimiento y plan de cuidado para el NNA.*

**Profesional de Trabajo Social Colegiado** \_\_\_\_\_

**ANEXO**

**X**



## Anexo 10. Informe psicológico de recurso o alternativa familiar

### INFORME PSICOLÓGICO: *para determinar recurso familiar y vínculo afectivo*

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Expediente No.: \_\_\_\_\_ Correspondiente al juzgado: \_\_\_\_\_

Número de informe psicológico: \_\_\_\_\_

#### I. DATOS GENERALES DE LA FAMILIA Y POSIBLES RECURSOS

Nombre del recurso familiar identificado	Relación con el NNA	Dirección	Educación/empleo	Edad	Teléfono
Nombre(s) de otros parientes/ posibles recursos	Relación con el NNA	Última ubicación conocida/dirección exacta	Número de teléfono		

*Previo a determinar posibles recursos familiares tomar en consideración la opinión del NNA evidenciada en la evaluación preliminar.*

#### OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

*Describir el motivo de la evaluación psicológica. Especificar.*

## METODOLOGÍA

*Ejemplo: observación, aplicación de pruebas proyectivas, etc.*

## ANTECEDENTES DEL CASO

*Descripción de la situación, referencias, información, datos del presente caso, específicos al motivo de evaluación, etc.*

## PROBLEMÁTICA ACTUAL

*Describir brevemente la situación actual del posible recurso en relación con el NNA.*

## DINÁMICA SOCIAL Y FAMILIAR

*A partir de los antecedentes del caso, identifique la dinámica familiar, relaciones, dificultades, conflictos e intereses en referencia al niño o niña evaluado incluir genograma e incluya los miembros de la familia)*

## EXPLORACIÓN

*Explorar los siguientes ítems.*

- Antecedentes de trastornos del estado del ánimo
- Situación emocional actual del posible recurso
- El posible recurso expresa y evidencia interés por encargarse del cuidado del NNA
- Vinculación afectiva evidenciada por el posible recurso
- El posible recurso evidencia conductas de riesgo para el NNA

*Argumente los ítems arriba indicados a través de la exploración.*

## APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS

*Enliste las pruebas psicológicas que utilizó y que fueron colocadas en la metodología y coloque el objetivo de cada una.*

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## OPINIÓN DE PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

*Se sugiere determinar si durante la evaluación se evidencia vinculación afectiva del posible recurso con el NNA.*

*Amplíe según los siguientes ítems*

- ***Identificación de vínculos positivos, negativos o desvinculación.***
- ***Estado emocional actual del posible recurso***
- ***Acciones para fortalecer los vínculos afectivos***

## CONCLUSIONES

## RECOMENDACIONES

**Firma Psicólogo (a) Colegiado** \_\_\_\_\_

**ANEXO**

**XI**





## Anexo 11. Plan de cuidado o caso

**Objetivo:** definir un plan de cuidado que abarque las metas en la pre-reunificación y las metas de la reintegración acorde a los criterios de reintegración.

**Fechas de redacción y periodicidad:** establezca la fecha de redacción del plan y la periodicidad de las revisiones o modificaciones de este.

**Nombre del NNA:** Nombre del niño, niña o adolescente involucrado en el presente plan de cuidado.

### PLAN DE CUIDADO

**Instrucciones:** Utilice la información recopilada en la investigación y evaluaciones sociales y psicológicas. El plan debe construirse utilizando criterios de trabajo social y psicología y socializado y validado en conjunto con el NNA y familia.

Las metas de pre-reunificación deben enfocarse en acciones clave para garantizar una transición segura del NNA a la familia sin complicaciones. Estas metas deben enfocarse en preparar al NNA a trasladarse a la familia y a prepararlos para garantizar que las necesidades esenciales del NNA serán satisfechas basadas en su interés superior. Cuando se hayan alcanzado las metas de pre-reunificación, es un indicador que el NNA y la familia están listos para la reunificación/ colocación. Tome en consideración que existirán casos en los que no será posible cumplir con las metas de pre-reunificación debido a audiencias programadas, por lo que estas pueden convertirse en parte de las metas de reintegración.

Las metas de reintegración se deben enfocar en acciones clave para garantizar que el NNA está plenamente reintegrado a la familia y comunidad. Cuando se han alcanzado las metas de reintegración y se restituyeron los derechos vulnerados de los NNA por los cuales fue separado de su ambiente familiar, entonces es un indicador que el caso podría estar listo para el cierre.



Meta para la Educación formal o no formal:	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
Necesidad identificada	Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)	Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)	Persona (s) responsable (s) & contacto	Acciones completadas S/N	Si no se completó, por favor explique	Nueva acción identificada



Meta para la Protección y garantía que se respeten sus derechos humanos	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
Necesidad identificada	Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)	Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)	Persona responsable y contacto	Acciones completadas S/N	Si no se completó, por favor explique	Nueva acción identificada



Meta para el bienestar psicosocial y pertenencia cultural y de género:	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
Necesidad identificada	Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)	Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)	Persona responsable y contacto	Acciones completadas S/N	Si no se completó, por favor explique	Nueva acción identificada



<b>Meta para la salud y desarrollo</b> (necesidades básicas. Ej. alimentos y nutrición, higiene y saneamiento):	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
<b>Necesidad identificada</b>	<b>Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)</b>	<b>Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)</b>	<b>Persona responsable y contacto</b>	<b>Acciones completadas S/N</b>	<b>Si no se completó, por favor explique</b>	<b>Nueva acción identificada</b>



Meta para la relación y vinculación afectiva del NNA con el Cuidador/Mentor	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
Necesidad Identificada	Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)	Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)	Persona responsable y contacto	Acciones completadas S/N	Si no se completó, por favor explique	Nueva acción identificada



Meta para la economía familiar:	1. (Pre-reunificación)					
	2. (Reintegración)					
Necesidad identificada	Acciones propuestas (para abordar las necesidades identificadas y priorizadas por la familia, incluyendo referencias a los servicios)	Fecha límite (proyección del cronograma de las intervenciones)	Persona responsable y contacto	Acciones completadas S/N	Si no se completó, por favor explique	Nueva acción identificada

Nombre del profesional a cargo: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del supervisor: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

# ANEXO XII





## Anexo 12. Formulario de seguimiento del caso

**Instrucciones:** para ser utilizado para las visitas domiciliarias posteriores a la reunificación. El equipo de trabajo debe registrar en este formulario todas las observaciones y discusiones sobre el bienestar del niño o niña, la familia y los avances alcanzados. Revisar el Plan de Cuidado y los Formularios de Seguimiento anteriores antes de la visita para orientar los temas de la evaluación. Los avances con relación al Plan de Cuidado deben ser revisados durante todas las visitas de seguimiento y las actualizaciones deben ser ingresadas al Formulario de Plan de cuidado (incluyendo cualquier necesidad, metas y acciones recientemente identificadas).

Fecha de la visita de monitoreo: \_\_\_\_\_

Número del expediente del caso CTWWC: \_\_\_\_\_

Número de carpeta judicial: \_\_\_\_\_

Nombre del NNA: \_\_\_\_\_

### A. BIENESTAR Y ACANCES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

Esta información debe obtenerse a través de medios amigables para los niños; por ejemplo, historias, juegos, música, cantar, dibujar, escribir una historia o un poema o conversaciones individuales (utilizando preguntas abiertas) y mediante la observación. Primero pase tiempo haciendo que el niño o niña se sienta cómodo. Interactuar con el niño se puede hacer de forma individual, con otros niños presentes, en presencia del cuidador, ya sea en la casa, en la escuela u otra ubicación en la comunidad, dependiendo de la información que se está buscando. (esta información será evidenciada por el profesional de psicología encargado del proceso terapéutico).





- **Observaciones generales del equipo de trabajo en cuanto a criterios de reintegración (psicóloga):**

- **Protección y seguridad:**

---

---

---

- **Salud y desarrollo:**

---

---

---

- **Vínculos afectivos saludables con familia y el cuidador primario:**

---

---

---

- **Bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria:**

---

---

---



- **Educación:**

---

---

---

- **Economía familiar:**

---

---

---

- **Observaciones:**

---

---

---

## B. BIENESTAR Y AVANCES DE LA FAMILIA

Esta información debe obtenerse a través de la observación y discusiones con la familia y la comunidad. Primero, pase tiempo haciendo que la familia se sienta cómoda. (Esta parte será diligenciada por la profesional de trabajo social y el seguimiento terapéutico será parte del profesional de psicología a cargo).





- **Observaciones generales del equipo de trabajo sobre las condiciones de la familia, su bienestar general y sus avances (trabajadora social):**

- **Protección y seguridad:**

---

---

---

- **Salud y desarrollo:**

---

---

---

- **Vínculos afectivos saludables con familia y el cuidador primario:**

---

---

---

- **Bienestar Psicosocial y Pertenencia Comunitaria:**

---

---

---



• **Educación:**

---



---



---

• **Economía familiar:**

---



---



---

Fecha propuesta para la próxima visita de seguimiento: \_\_\_\_\_

Nombre de la trabajadora social (o) \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la psicóloga (o) \_\_\_\_\_

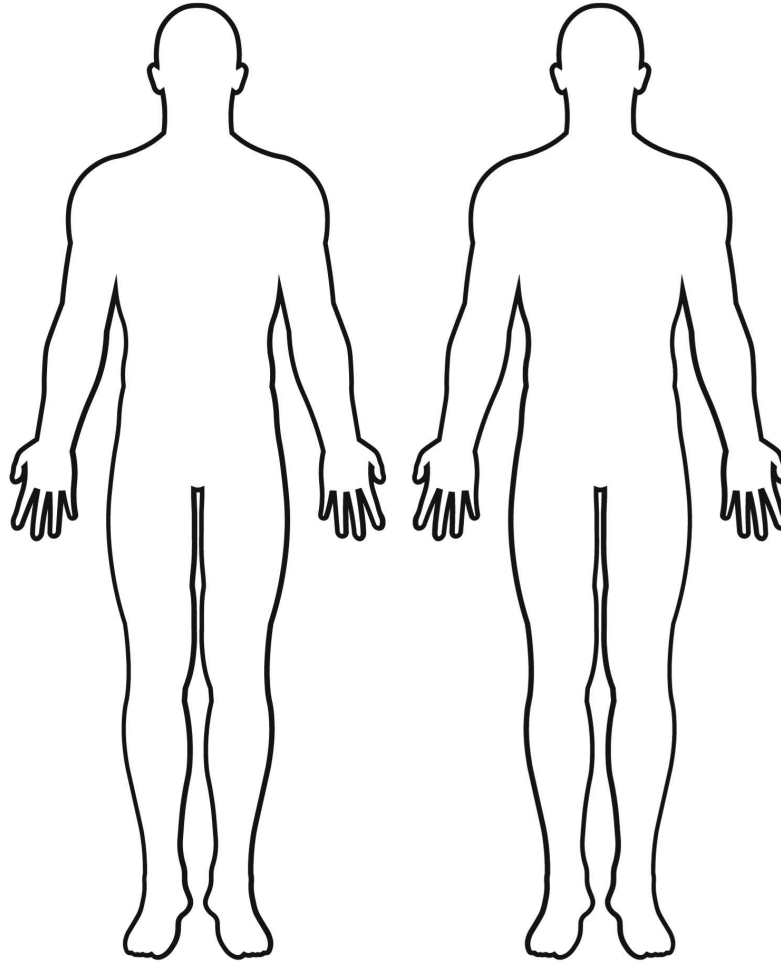
Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del supervisor de equipo psicosocial de casos \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIÓN:** *Cualquier acción que sea necesaria debe ser incorporada al Plan de Cuidado.*

## MAPA CORPORAL



PARTE FRONTAL

PARTE TRASERA

### HALLAZGOS

#	Hematoma o morete
X	Tatuajes
=	Laceración o herida cortante
*	Cicatrices
/	Sugilación o chupones.



**ANEXO**

**XIII**



### Anexo 13. Plan de oportunidades económicas

## PLAN DE OPORTUNIDADES ECONÓMICAS

Profesional a cargo: \_\_\_\_\_

Fecha de redacción: \_\_\_\_\_

Fecha de actualización: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL GRUPO FAMILIAR

Nombre del recurso con quien actualmente se encuentra el NNA	Dirección actual exacta	Educación/ empleo	Número de teléfono	DPI	
Madre:					
Padre:					
Otro Recurso: y parentesco					
Nombre de los NNA		Educación / empleo		Grado	Edad

Nombre de otras personas que residen en la vivienda	Relación con el NNA	Relación con recurso familiar ( en el caso no sea familia biológica)	Educación/empleo	Edad	Teléfono

### IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL

*Identifique y describa la problemática actual asociada a la familia en cuanto a la situación económica. Vincule los hallazgos de la evaluación socioeconómica.*

### ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE LA FAMILIA

*Identificar fortalezas, oportunidades económicas, educativas, barreras y soluciones. Vincule los hallazgos de la evaluación socioeconómica.*



## DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS SOCIALES

*Identificar y analizar los servicios presentes en la comunidad y accesibles a la familia, que pueden constituir un apoyo al presente plan.*

## DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

*Caracterizar la propuesta de solución a la problemática identificada.*

## JUSTIFICACIÓN/FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

*Por qué es necesario un plan de oportunidades económicas para la familia y la propuesta.*

## OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

*Enlistar los objetivos principales de la propuesta.*

## BENEFICIARIOS DIRECTOS

*Identificar al o los beneficiarios directos. Pese a ser la familia un beneficiario, recordar que el beneficiario principal es el NNA.*

## COSTOS/PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

*Determinación de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para alcanzar la propuesta.*

Humanos		Material		Costo total
Descripción	Costo	Descripción	Costo	

## ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

*Identificar las actividades que se realizarán, la forma de llevarlas a cabo, fechas, lugares y responsables de cada actividad.*

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Quién?
<i>Actividades o acciones necesarias</i>	<i>Determinación de la forma de llevar a cabo las acciones</i>	<i>Fecha o posibles fechas en que se ejecutaran las acciones</i>	<i>Lugar de ejecución</i>	<i>Persona responsable</i>

## ANEXOS

**Medios de verificación:** *(ejemplo: fotografías, listados, recibos, facturas etc.)*

# ANEXO XIV



## Anexo 14. Esquema de plan de vida independiente

### DATOS DE ADOLESCENTE

Nombre	Dirección actual exacta	Educación/empleo	Número de teléfono	Edad/Grado/DPI
<b>Adolescente:</b>				<b>Edad/Grado:</b>
<b>Madre:</b>				<b>DPI:</b>
<b>Padre:</b>				<b>DPI:</b>

Otro familiar o persona responsable actualmente	Dirección actual exacta	Educación/empleo	Número de teléfono	DPI

Nombre de otras personas cercanas o redes de apoyo	Relación con el adolescente	Dirección	Educación/empleo	Parentesco y Edad	DPI y Teléfono

## HISTORIA DEL CASO

*Describir cómo fue que él o la adolescente ingresó al Hogar, récord de hogares, tiempo de permanencia en el Hogar, situación legal del proceso. Vincular elementos del por qué se hace la propuesta de vida independiente) de ser posible agregue línea de tiempo.*





MacArthur  
Foundation

Changing  
THE WAY WE  
care™

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

*Describir elementos de la situación actual con la posibilidad de vida independiente, qué piensa y siente el o la adolescente referente a ese panorama.*

## ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DEL ADOLESCENTE

*Identificar fortalezas, oportunidades educativas, oportunidades económicas, redes de apoyo en la comunidad, barreras y soluciones para el adolescente. Vincular los hallazgos con el análisis de la situación actual del adolescente.*

## JUSTIFICACIÓN / FUNDAMENTAL DEL PLAN

*Describir porque es necesario un plan de vida independiente para el adolescente y la propuesta.*

## OBJETIVOS Y METAS DE ACUERDO CON ÁREAS PRIORITARIAS

Enlistar los objetivos principales y las metas de cada área.

## ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Identificar las actividades que se realizarán, la forma de llevarlas a cabo, fechas, lugares y responsables de cada actividad.

ÁREAS	VISIÓN	MISIÓN	OBJETIVOS
<b>Educación</b>			
<b>Financiera y/o empleo</b>			
<b>Familiar</b>			
<b>Espiritual</b>			

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Quién?
<i>Actividades o acciones necesarias</i>	<i>Determinación de la forma de llevar a cabo las acciones</i>	<i>Fecha o posibles fechas en que se ejecutaran las acciones</i>	<i>Lugar de ejecución</i>	<i>Persona responsable</i>



## DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE VIDA

Formular la visión, misión y los objetivos que se necesitan para lograr las competencias en las áreas prioritarias como educación, financiera o empleo, familiar y espiritual.

## COSTOS/PRESUPUESTO APROXIMADO

Determinación de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para alcanzar los objetivos y metas de las áreas prioritarias).

Humanos		Material		Costo total
Descripción	Costo	Descripción	Costo	

## OTRAS FUENTES DE POSIBLE APOYO

Humanos		Material		Costo total
Descripción	Costo	Descripción	Costo	

## MONITOREO DE OBJETIVOS Y METAS

Identificar el logro de objetivos y metas de acuerdo a tiempos establecidos, replantear acciones si fuera necesario, acciones relacionadas al seguimiento del caso.

Principales acciones implementadas	Metas a corto plazo	Metas a corto mediano plazo	Metas a largo plazo	Estrategia para lograrlas

## ANEXOS

### Medios de verificación:

*Ejemplo: certificados de grados ganados, título, contratos de empleos, fotos, .*

---

Para más información sobre *Changing the Way We Care*, contáctenos: [info@ctwwc.org](mailto:info@ctwwc.org)

**Changing**  
THE WAY WE  
*care*<sup>SM</sup>