

Medidas de Gestión de Casos de Protección de la Niñez en caso de cierre o reducción repentinos de programas

Agradecimientos: Un agradecimiento especial a las siguientes agencias que contribuyeron con su tiempo y experiencia: Área de Responsabilidad Global de Protección de la Niñez y Áreas de Responsabilidad de Protección de la Niñez en Palestina, Líbano y Afganistán; Comité Internacional de Rescate; Save the Children; Terre des Hommes Lausanne; ACNUR; y UNICEF.

Este documento se ha basado en los recursos globales y específicos de cada país utilizados durante su desarrollo, incluida la orientación descrita en el documento ["Whole of Syria: Guía actualizada para el cierre del Programa de Protección de la Niñez - junio de 2020"](#). Deseamos reconocer la importante contribución de este documento a la elaboración del producto final.

INTRODUCCIÓN

Dado el panorama humanitario actual, que incluye la reducción de los fondos destinados para los programas de protección de la niñez, el Grupo de Trabajo para la Gestión de Casos de Protección de la Niñez (CMTF, por sus siglas en inglés) de la Alianza para la Protección de la Niñez en acciones humanitarias (Alianza) ha desarrollado una guía sobre estrategias de salida para los servicios de gestión de casos de protección de la niñez¹. Estas orientaciones presentan situaciones en las que los servicios de gestión de casos de protección de la niñez deben **reducirse, transferirse a otro agente de protección de la infancia o interrumpirse**. En particular, aborda **las situaciones de salida que se producen de forma repentina o no planificada** y tiene por objeto garantizar una transición responsable que dé prioridad al interés superior del niño.²

Al integrar la planificación de la salida desde el principio, los programas pueden salvaguardar mejor el bienestar de los niños y apoyar los esfuerzos sostenibles de protección de la niñez en las comunidades³. Aunque lo ideal sería que las estrategias de salida se tuvieran en cuenta desde la fase de diseño del programa para facilitar una transición fluida, el cambio de circunstancias puede hacer que la estrategia de salida original deje de ser aplicable. Sin embargo, una planificación cuidadosa sigue siendo esencial para garantizar que **los principios de "El interés superior del niño" y "No causar daño"** eviten daños a los niños y las familias, mantengan el deber de cuidado del personal -en particular de los trabajadores sociales- y minimicen los impactos negativos sobre los niños, las

¹ En entornos de refugiados, la Gestión de casos y la protección de la infancia para niños refugiados y solicitantes de asilo suele denominarse Procedimiento del Interés Superior.

² Tenga en cuenta que esta guía complementa la 2ª edición de las Directrices Interinstitucionales para la Gestión de casos de Niñez (2024): <https://alliancecpha.org/en/technical-materials/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection>.

³ Véanse [las Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de protección de la Niñez \(2ª edición\)](#) sobre lo que debe incluir una estrategia de salida y sostenibilidad, sección 2.2.2.B, página 72.

familias y las comunidades (por ejemplo, los niños refugiados / sus familias que están siendo considerados para repatriación voluntaria, reasentamiento o vías complementarias).

El cierre de los programas de gestión de casos y la protección de la niñez debe priorizar:

- **Trabajar con los sistemas existentes:** Reforzar y aprovechar las redes y los sistemas de Protección de la Niñez existentes a nivel comunitario para hacer posible la sostenibilidad y la eficacia a largo plazo.
- **Dar prioridad a la continuidad del cuidado:** La interrupción brusca de los servicios puede afectar gravemente a los niños más vulnerables que dependen de ellos. Para minimizar los daños, las organizaciones deben hacer todo lo posible por garantizar la continuidad de los servicios, especialmente para los niños en situación de alto riesgo. Siempre que sea posible, las organizaciones deben complementar los fondos o explorar soluciones alternativas, como la transferencia de casos a otros actores de la gestión de casos, hasta que se completen los planes de casos individuales y/o se hayan mitigado los principales riesgos.
- **Comunicación transparente:** La comunicación oportuna y clara con todas las partes interesadas - incluidos otros actores de la gestión de casos, las comunidades y los niños y familias afectados- es esencial a la hora de aplicar cambios en el programa o estrategias de salida.
- **Protección de datos sensibles:** Cumplir los protocolos nacionales de protección de datos y los procedimientos organizativos establecidos para gestionar de forma segura la información sensible.
- **Transiciones coordinadas:** Minimizar las interrupciones mediante la coordinación con los actores locales y las partes interesadas. Si los servicios de gestión de casos deben interrumpirse, las organizaciones deben trabajar en colaboración bajo la dirección de los Grupos de Coordinación de Protección de la Niñez interinstitucionales para garantizar un cierre responsable y bien gestionado. Además, es crucial evaluar cómo los cambios en la financiación afectan a los servicios de apoyo y referencia multisectoriales relacionados, ya que estos también pueden sufrir reducciones, cambios de prioridades o cierres.

En contextos con refugiados y solicitantes de asilo, es importante informar al ACNUR sobre el estado de la capacidad operativa de su organización. Incluyendo el posible impacto en los niños, los plazos y los posibles pasos siguientes, entre ellos: la actualización de los criterios de priorización y admisión, la transferencia de casos urgentes o de casos de niños en situación de mayor riesgo, o la transferencia de expedientes relativos a la Evaluación del Interés Superior o la Determinación del Interés Superior llevadas a cabo como parte de los procesos de soluciones duraderas (por ejemplo, el Reasentamiento); reconociendo que la gestión de casos de protección de la niñez/PIB para los niños refugiados y solicitantes de asilo está vinculada a la gestión más amplia de casos de protección de los refugiados (por ejemplo, la Determinación del Estatuto de Refugiado, la Protección Jurídica, las Soluciones Duraderas).



ESTRATEGIAS DE SALIDA Y PASOS PARA EL CIERRE DEL PROGRAMA

¿Cuándo es necesaria una estrategia de salida?

Las estrategias de salida deben desarrollarse dentro de un marco temporal establecido y tener en cuenta diferentes escenarios en diversos contextos. Mientras que algunas salidas son planificadas, lo que permite a una organización reducir, transferir o cerrar gradualmente la programación, otras pueden ser inesperadas y producirse rápidamente.

Planificado	No planificado o rápido
Una salida planificada garantiza una transición gradual e intencional de las responsabilidades de los agentes de gestión de casos de protección de la niñez a los sistemas formales e informales de protección de la niñez . El objetivo es apoyar y fortalecer estos sistemas en lugar de reemplazarlos. A medida que el sistema de protección de la niñez se recupera y desarrolla, los agentes encargados de la gestión de casos deben facilitar un traspaso estructurado a las autoridades locales, las organizaciones o los mecanismos comunitarios.	Pueden producirse salidas imprevistas debido a la pérdida repentina de fondos cambios en la dinámica del conflicto, cambios en el control territorial o restricciones de acceso que impidan el funcionamiento de las organizaciones. En tales casos, las organizaciones deben contar con planes de contingencia para mitigar los daños, proteger los datos sensibles y garantizar una transición lo más segura posible para los niños y las familias afectados.

Ya sea de forma planificada o no, los programas de gestión de casos y la protección de la niñez pueden enfrentarse a diferentes escenarios de reducción de fondos:

Escenarios de reducción de fondos	Descripción
REDUCCIÓN de los servicios de gestión de casos y respuesta	Si el servicio no se detiene por completo, pero se reduce, se puede resultar en: • Centrarse en los casos de alto riesgo existentes (por ejemplo, niños no acompañados, niños con discapacidades adquiridas, niños que sufren o corren el alto riesgo de sufrir abuso y/o explotación). • Dar prioridad a los nuevos casos en función de criterios específicos y actualizados de elegibilidad/aceptación.
TRANSFERIR o CEDER CASOS a otra organización	Si el servicio se reduce o se cierra, se puede resultar en: • Puede ser necesario transferir algunos o todos los servicios de gestión de casos a otra entidad que pueda seguir prestando apoyo. • la prioridad es garantizar que los niños y las familias estén bien informados, sigan recibiendo cuidado y protección y no se vean perjudicados por la salida de la organización.
DESCONTINUAR la programación/los servicios de	Es necesario interrumpir los servicios sin posibilidad de reducción o transferencia. Para ello:

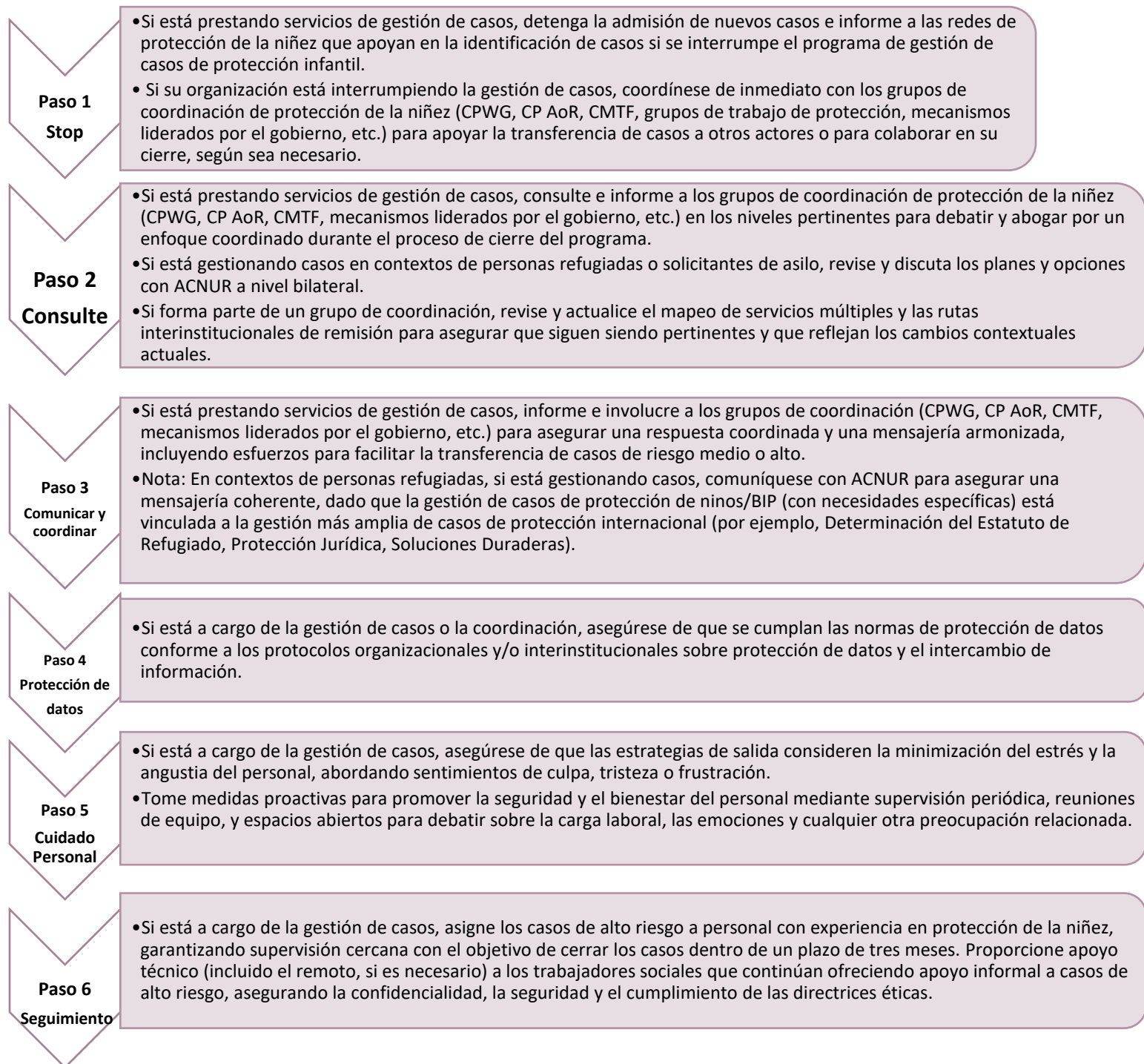
**gestión de casos y
protección de la
niñez**

- Las organizaciones deben prestar especial atención a la protección de datos y garantizar una estrategia de salida ética para salvaguardar el bienestar de los niños.
- Deben tomarse medidas para minimizar los daños y garantizar que, en la medida de lo posible, los niños y las familias tengan acceso a mecanismos de apoyo alternativos.



¿Qué se puede hacer en caso de cierre repentino?

A continuación, se presenta un resumen paso a paso en el que se describen las medidas inmediatas que deben tomarse, junto con recomendaciones sobre las consideraciones clave cuando los agentes de la gestión de casos y la protección de la niñez deben interrumpir los programas. La lista de comprobación del Anexo 1 ofrece más detalles sobre el proceso.



Continuidad del cuidado y los agentes existentes en la gestión de casos

A continuación, se ofrecen ejemplos de cómo las organizaciones que se enfrentan a la interrupción brusca de un programa de gestión de casos pueden garantizar la atención y protección continuas de los niños y sus familias. El proceso del “cómo se hace” se incluye en la lista de verificación. Estas funciones deben contextualizarse en función del contexto específico de la organización, el programa y el país.

Personal de los servicios sociales para la gestión de casos

Autoridades nacionales y locales (si procede):

- Explorar, cuando proceda y en el interés superior del niño, con las autoridades nacionales y locales opciones alternativas de apoyo a los niños y las familias.
- Supervisar la transición de los programas de protección de la niñez por las organizaciones a los ejecutados por el gobierno, asegurando la responsabilidad y efectividad continuas. En entornos con refugiados y solicitantes de asilo, esto debe hacerse en colaboración con el ACNUR. Incluyendo, cuando sea posible, la prestación de apoyo técnico continuo.
- **Trabajadores sociales del gobierno y sus supervisores**
 - Apoyar a los trabajadores de los servicios sociales para que continúen con la gestión de casos de protección de la niñez, cuando sea posible o apropiado/seguro.
 - Ser consciente del marco legal y político del país (ciertos riesgos pueden estar penalizados, y los propios niños pueden correr el riesgo de ser penalizados incluso si son víctimas/supervivientes) - por ejemplo, los niños LGBTIQ+. En contextos de refugiados y movimientos migratorios, los niños pueden correr el riesgo de ser detenidos, rechazados o penalizados.

Voluntarios comunitarios implicados en la gestión de casos

- Con los actores y líderes explorar opciones para seguir apoyando a los niños y las familias; esto incluye, entre otras cosas, disponer de un grupo de opciones de cuidado alternativo, como familias de acogida y mentores, para garantizar que los niños no acompañados sean atendidos tras el cierre del programa.

Proveedores de servicios multisectoriales (por ejemplo, servicios sanitarios o de salud mental y apoyo psicosocial)

- Evaluar el impacto sobre los servicios especializados en curso (como se indica en los planes individuales, ya que es probable que los servicios multisectoriales y especializados también se reduzcan o se cierren en cada contexto.
- Coordinarse con los proveedores de servicios para determinar cómo priorizar los servicios, identificar proveedores de servicios alternativos y establecer procesos de transferencia y comunicación.

Grupos de coordinación a varios niveles (incluido el gobierno y los agentes nacionales y locales)

- Coordinar los mensajes clave para los niños y las familias/beneficiarios, las comunidades, los proveedores de servicios multisectoriales y la comunidad humanitaria en general (por ejemplo, el Equipo Humanitario de País, la Agencia Líder de la AdR de PC, el CPWG, el Grupo de Trabajo de Protección) para promover mensajes estandarizados y coherentes.

- En entornos con múltiples actores, identificar organizaciones con capacidad para hacerse cargo de los casos en caso de que sea necesaria la transferencia de casos o de que se produzca la interrupción, pero no haya ningún organismo disponible para hacerse cargo. Facilitar la colaboración entre las partes interesadas para garantizar una transición fluida de las responsabilidades de gestión de casos.
- Abogar por que los niños reciban servicios críticos de gestión de casos y apoyo durante y después del cierre del programa.
- Actualizar los mapas de servicios, identificar las carencias de servicios y abogar por recursos suficientes para abordar las carencias identificadas.



ANEXO 1

Lista de verificación de las consideraciones clave para el cierre del programa de gestión de casos y la protección de la infancia

La siguiente lista de verificación ofrece consideraciones clave para los organismos de prestación de servicios de gestión de casos que se enfrentan a un cierre imprevisto de un programa. Esta lista no es exhaustiva y debe adaptarse y/o ampliarse para satisfacer las necesidades de la organización, el programa y el contexto.

**Ver las acciones cerca del final de esta lista de comprobación específicas para la coordinación interinstitucional relacionadas con la actualización de la priorización de casos, el mapeo de servicios y los mensajes clave a diversas audiencias.*

Priorización de Casos	✓
Los supervisores, junto con los trabajadores sociales, deben revisar los casos actuales, priorizando los casos de mayor a menor riesgo (consultando a nivel interinstitucional sobre las categorías de priorización de casos). Debe considerarse la planificación en aspectos de la Seguridad . ⁴	
Determinar si otras subvenciones y apoyadores de la Protección de la Niñez pueden proporcionar un apoyo continuado a los casos de riesgo alto y medio. Esto podría incluir la asignación de personal de protección de la infancia con experiencia en la gestión de casos en otros programas para apoyar la revisión de la carga de casos, el seguimiento de los niños y sus familias, y hacer remisiones de casos, transferencias y cierres de casos, según proceda.	
Si los programas pierden los fondos para transporte u otros gastos de apoyo, plantéese la gestión de casos a distancia a través del teléfono, WhatsApp o Signal . ⁵	
Los responsables de la Protección de la Niñez dentro de la organización deben involucrar al grupo o grupos de coordinación de la protección de la niñez, y/o al ACNUR en entornos con refugiados y solicitantes de asilo, (ya sea a nivel nacional o subnacional) para abogar por un apoyo coordinado.	
Se ha dado prioridad a los casos de riesgo alto y medio para que continúen recibiendo apoyo en la gestión de casos, siempre que sea posible, mediante la transferencia de casos. Cuando la transferencia de casos no es posible, las organizaciones deben considerar el enfoque	

⁴ Para más orientación sobre la planificación de la seguridad, véase [Inter-agency Niñez Protección Case Management Guidelines \(2nd edition\)](#), página 91; para herramientas y recursos sobre planificación de la seguridad, véase 1) The Alliance for Niñez Protección in Humanitarian Action. (2023). *Gestión de casos y la protección de la infancia training package for caseworkers in humanitarian settings*, Level 1, Module 5 to both the presentation AND the workbook, within the level 1 folder. Extraído de: <https://alliancecpha.org/en/learning/child-protection-case-management-training-package-caseworkers-humanitarian-settings>; 2) [Caring for child survivors of sexual abuse](#), capítulo 6 (en versión inglesa , pg 135): <https://www.unicef.org/reports/caring-child-survivors-sexual-abuse-resource-package>

⁵ Para más información sobre cómo proporcionar apoyo a distancia para la Gestión de casos, consulte este enlace. También hay una guía relacionada sobre cómo proporcionar gestión de casos por teléfono desarrollada durante COVID19 que podría adaptarse según sea necesario vinculada [aquí](#). Un recurso adicional para ayudar a los trabajadores sociales a apoyar a los niños y adolescentes (12-18 años) que se enfrentan a la ansiedad, sentimientos de inseguridad o desconexión con los demás a través de soluciones a distancia está vinculado [aquí](#).

menos perjudicial, como la derivación a servicios multisectoriales, trabajadores sociales del gobierno o apoyo comunitario, en lugar del cierre abrupto.	
Mantener conversaciones con los niños y las familias afectados como parte del proceso de revisión del caso. Infórmeles con antelación, en particular a los que reciben ayuda a largo plazo, e involúcreles en la toma de decisiones sobre la estrategia de salida siempre que sea posible. Nota: considere qué acciones pueden llevar a cabo de forma independiente la familia y los cuidadores.	
Identificar los casos que reúnen los requisitos para el cierre y seguir trabajando para lograr el cierre o la transferencia del caso dentro del plazo especificado. Téngase en cuenta que, en los entornos de refugiados, la información sobre los casos cerrados puede seguir siendo esencial para las futuras soluciones duraderas de los niños en su interés superior, por lo que la conservación de los datos es vital.	
Los supervisores y trabajadores sociales deben plantearse las siguientes preguntas para determinar qué casos podrían cerrarse: • ¿Cuándo y qué Casos pueden continuar a través de otras fuentes de financiación? • ¿cuándo (no) transferir casos a los trabajadores sociales de la administración? • ¿cuándo (no) transferir casos a otra organización de gestión de casos? • ¿cuándo remitirse (o no) a los servicios multisectoriales existentes y a los apoyos comunitarios (basándose en el conocimiento contextual de qué servicios funcionan actualmente, con qué nivel de financiación y durante cuánto tiempo es probable que estén disponibles)? • ¿cuándo cerrar todos o parte de los casos?	
Reunirse individualmente con los niños y las familias (o por teléfono como último recurso) para revisar los casos, discutir las opciones disponibles (transferencia del caso, remisión o cierre) y garantizar el consentimiento informado para todas las medidas que se vayan a tomar.	
El cierre del caso debe ser aprobado por un supervisor (o gestor/líder de protección de la niñez) antes de finalizar.	
Comunicación y compromiso, incluyendo las autoridades locales y nacionales	
Informar inmediatamente al grupo de coordinación de Protección de la Niñez pertinente (y a UNICEF si se colabora con ellos) o a ACNUR en entornos con refugiados y solicitantes de asilo. Tras las aprobaciones y consultas internas del organismo, informe a las autoridades locales y nacionales sobre el cierre del programa e inicie un debate sobre las formas adecuadas de proceder, como la transferencia a trabajadores sociales nacionales y sobre opciones alternativas de apoyo a los niños y seguimiento, utilizando la modalidad de comunicación más adecuada (por ejemplo, considerando programas en entornos urbanos).	
Informar a los líderes comunitarios, a los mecanismos comunitarios de protección de la niñez y a los voluntarios sobre el cierre del programa, utilizando la modalidad de comunicación más adecuada (por ejemplo, considerando programas en entornos urbanos); Consultar con el grupo de coordinación pertinente antes de difundir los mensajes, ya que lo ideal sería que los mensajes de comunicación se elaboraran a nivel interinstitucional, con la adaptación de los organismos según sea necesario.	

Garantizar que los líderes comunitarios, los mecanismos comunitarios de protección de la niñez y cualquier otro voluntario tengan acceso a recursos clave actualizados, como las vías de referencias y el mapeo de proveedores de servicios, para orientar a los niños y las familias hacia servicios alternativos.	
Explorar y comprometerse con los voluntarios y líderes de la comunidad en opciones alternativas de apoyo a los niños y seguimientos posibles.	
Garantizar la existencia de un grupo de opciones alternativas de cuidado, como familias de acogida y mentores, para atender a los niños no acompañados y evitar que se queden sin apoyo si el programa cierra . ⁶	
En contextos en los que los agentes y voluntarios de la comunidad ya participan en la gestión de casos, remitirles los casos para que realicen un seguimiento continuado y en los que los niños podrían recibir servicios continuados de apoyo.	
En caso de transferencia a una organización asociada, celebrar reuniones conjuntas de sensibilización de la comunidad como parte de la transferencia	
Transferencia de casos	
Transferir casos al gobierno, cuando se considere seguro y factible y en el interés superior de la niñez, considerando riesgos específicos como CAFAAG, niños LGBTIQ+/niños en familias LGBTIQ+, violencia sexual, etc. en línea con los Protocolos Interinstitucionales de Protección de Datos e Intercambio de Información.	
Garantizar que la transferencia es posible y apoyar al gobierno, o a otra organización si es necesario, durante el periodo transitorio.	
Garantizar que los agentes de gestión de casos receptores tengan capacidad suficiente para hacerse cargo de los casos, apoyándoles mediante la formación del personal y la revisión/elaboración de procedimientos operativos normalizados, protocolos de protección de datos y recursos.	
Antes de transferir casos a otra organización, trabajar con el niño y, si procede, con sus padres/cuidadores para obtener el consentimiento para la transferencia a la organización, así como los datos personales que se van a transferir, de acuerdo con los Protocolos Interinstitucionales de Protección de Datos e Intercambio de Información.	
Facilitar una reunión de transferencia entre el trabajador social actual y los trabajadores sociales receptores (incluidos los supervisores cuando sea posible), en la que se compartan conocimientos, documentación, observaciones y sugerencias.	
Realizar una visita conjunta al domicilio o una llamada telefónica, con el asistente social actual y el asistente social receptor, junto con el niño, la niña y los adultos responsables para garantizar una transición fluida.	

⁶ Esto sólo es aplicable en contextos en los que la programación de la Gestión de casos y la protección de la infancia ya implica trabajar con un grupo de familias de acogida y mentores y aprovechar lo que ya existe.

Asegúrese de que los niños y el cuidador tienen el nombre y la información de contacto del nuevo trabajador social y un plazo estimado para el seguimiento.	
Documentar la transferencia de expedientes mediante formularios de transferencia de casos y certificados de recepción de expedientes. Esto incluye una transferencia formal/recepción de documentos/cartas firmadas por los funcionarios designados de ambas organizaciones para la transferencia de la totalidad/parte de los expedientes.	
Protección de datos⁷	
Cumplir todas las leyes y normativas pertinentes sobre protección de datos, incluidos los Protocolos de Protección de Datos e Intercambio de Información (DPISP) organizativos e interinstitucionales.	
Si los datos personales se almacenan en un sistema basado en la nube digital, asegúrese de que se transfieren correctamente y se archivan con arreglo a la legislación nacional sobre protección de datos (en el caso de que se interrumpan programas y no haya posibilidad de transferirlos a otro agente de gestión de casos).	
Si existen expedientes físicos de los casos, si es posible, transfíralos. Si se van a cerrar casos, almacénelos de forma segura y con acceso restringido (por ejemplo, armarios cerrados con llave, archivos protegidos con contraseña). Para más información sobre medidas de Seguridad, el Anexo del DPISP.	
Si los casos no se transfieren a otra organización, transfiera los archivos a la oficina nacional o a la oficina principal de su propia organización, de acuerdo con las políticas y procedimientos internos. Si se cierra toda la programación, póngase en contacto con el grupo de coordinación para saber dónde pueden almacenarse los datos.	
Deben tomarse medidas para asignar un custodio o trasladar los datos/archivos a un lugar seguro (la oficina de la organización en el país, o la sede central en el caso de una agencia internacional). Los socios locales y nacionales deben coordinarse directamente con el grupo de coordinación de Protección de la Niñez del país.	
Si se van a transferir datos a ministerios y autoridades locales/nacionales, proporcione el apoyo necesario con sistemas de gestión de la información y protocolos de protección de datos garantizando que se dispone de un mínimo.	
Si utiliza PRIMERO (CPIMS+), informe al equipo técnico mundial y regional de PRIMERO para tratar la transferencia o el archivo de casos, póngase en contacto con Janani Panchalingam: jpanchalingam@unicef.org y copie también los puntos focales regionales pertinentes: Simon Nehme: snehme@unicef.org en caso de estar en Oriente Medio y Norte de África y Ali Albabawat: aalbabawat@unicef.org . Para las instancias humanitarias interinstitucionales, copia también de Marta Passerini: mpasserini@unicef.org .	

⁷ Para más información, consulte el [protocolo interinstitucional de gestión de casos de Niñez Protección de datos e intercambio de información](#), (anexo 1).

<i>Nota: Para los casos de niños refugiados y solicitantes de asilo que requieran la intervención del ACNUR, incluidos el BIP (en inglés), y las soluciones duraderas, discutir las opciones y los próximos pasos con la contraparte del ACNUR a nivel operativo/de país. Se recibirán más orientaciones del ACNUR.</i>	
Cierre del caso mientras se considera una posible referencia	
Cuando no haya una organización para que se transfiera (parte de) los casos, se debe considerar la posibilidad de cerrarlos. En los entornos con refugiados y solicitantes de asilo, discutir las opciones y los pasos siguientes con el ACNUR.	
Antes de cerrar los casos, los gestores de casos deben reunirse con los niños y su familia siempre que sea posible (o realizar una llamada telefónica) para reflexionar sobre sus necesidades de apoyo continuas y debatir la posible derivación a los servicios multisectoriales existentes y/o al apoyo comunitario. Considerar qué acciones pueden llevar a cabo de forma independiente la familia y los cuidadores. Obtener siempre el consentimiento del niño y su familia (si procede) para la referencia. Acompañar siempre al niño y a su familia durante la referencia, si es posible.	
Garantizar que los voluntarios / líderes comunitarios sepan cómo ponerse en contacto con las autoridades si un niño tiene necesidades urgentes de protección.	
Discutir el cierre de los casos más delicados junto con los voluntarios de la comunidad <i>que han participado</i> en la programación de la gestión de casos o con los líderes de la comunidad/los mecanismos de PC existentes e implicados en el programa que se va a cerrar, para explorar juntos las alternativas y opciones disponibles.	
Cuando refieras casos, acompaña al niño y a la familia a lo largo del proceso de referenciasiempre que sea posible.	
Garantizar que los voluntarios y líderes comunitarios sepan quién y cómo ponerse en contacto con las autoridades en caso de problemas urgentes relacionados con la Protección de la Niñez.	
Asignar a un miembro del personal designado para que conserve los registros de cierre del caso y la orientación para un futuro seguimiento urgente si fuera necesario.	
Seguridad y Bienestar del Personal	
Garantizar una comunicación clara y periódica sobre los cambios del programa y su justificación, para ayudar al personal a comprenderlos mejor y adaptarse a ellos.	
Garantizar que se aplican las medidas de seguridad del personal y revisar los planes de seguridad, teniendo en cuenta los riesgos potenciales de cierres imprevistos de casos que puedan dar lugar a represalias o problemas de seguridad para el personal de gde casos.	
Si procede dentro de la organización, los supervisores o directores pueden considerar los siguientes pasos profesionales para el personal nacional que ha sido despedido, como cartas de recomendación o información de contacto como referencias.	
Nota para los Grupos de Coordinación	
Garantizar que el mapeo de servicios multisectoriales y las vías de referencia interinstitucionales se actualicen y compartan con los actores pertinentes.	
Determinar las carencias de servicios en las distintas zonas geográficas, abogando en el seno del grupo de coordinación y externamente por la obtención de recursos suficientes para colmar las lagunas prioritarias identificadas.	

Facilitar una revisión y actualización interinstitucional de la matriz de priorización de vulnerabilidad y riesgo considerando cierres o reducciones de escala.	
Apoyar las transferencias y remisiones de agencias para garantizar procesos fluidos y sistemáticos. Si un actor de protección de la niñez ya ha cerrado y ya no hay personal disponible, el Grupo de Coordinación de Protección de la Niñez (o su CMTF si está presente y activo) debe establecer un proceso en línea con los POE y los DPISP para comunicarse con la comunidad afectada y gestionar ese número de casos.	
Desarrollar mensajes clave y temas de conversación a nivel interinstitucional para los siguientes públicos: 1) Niños y sus Familias/Beneficiarios de Gestión de Casos; 2) Comunidades más amplias; 3) Otros sectores y grupos, como Salud, Coordinación y Gestión de Campamentos, Educación o Grupos de Trabajo para el Desarrollo (GTPD); 4) Equipo Humanitario de País; y 5) Su propia agencia en relación con consideraciones, consecuencias y acciones clave.	
Apoyar el mapeo de los recursos comunitarios y nacionales (tanto informales como formales) para apoyar la continuidad del cuidado. Esto puede llevarse a cabo mediante la convocatoria de reuniones de las partes interesadas de la comunidad o el conocimiento de los puntos fuertes existentes en la comunidad y de los defensores de la niñez. Los recursos pueden incluir: • Grupos y centros de mujeres • Reserva de opciones de cuidado alternativo, como familias de acogida y tutores preparados para garantizar que niños y niñas no acompañados o separados de su familia, o con graves riesgos de protección, sean atendidos tras el cierre. • Centros de salud operativos • "Espacios Seguros o Espacios Adaptados a la Niñez " o similares • Voluntarios para cuidados alternativos, mentores voluntarios para adolescentes u otros niños en situación de riesgo • Sociedad civil y mecanismos comunitarios que han asumido un papel en la protección de la Niñez. • Líneas de ayuda a la Niñez.⁸	
Confirme si en su localidad existe una línea directa o de ayuda a la Niñez. Si existe una y está proporcionando apoyo de calidad, entonces se puede dar el número a los niños y a las familias cuyos casos se están cerrando. Si la línea de ayuda no funciona o no se recomienda en general, UNICEF y el Representante Especial del País o el Grupo de Trabajo de Protección de la Infancia deben hacer un seguimiento con Niñez Helpline International a través del Personal de UNICEF en el País, el Grupo de Trabajo de Protección de la Infancia, el Coordinador del Representante Especial del País, o poniéndose en contacto con cp-aor@unicef.org. <i>Nota: Para obtener más ayuda sobre la coordinación con un servicio de ayuda a la infancia en su país, envíe un correo electrónico a cp-aor@unicef.org o al servicio de ayuda en idiomasu.</i>	

⁸ <https://childhelplineinternational.org/>

ANEXO 2

Principios clave para una estrategia de salida

Ya sea de forma planificada o inesperada, el cierre de los programas de gestión de casos de Niñez debe producirse de forma segura, ética y conforme a los siguientes principios clave, a pesar de los casos de cierre repentino.

Principio clave	Significado	Relevancia
El interés superior del niño/niña	El interés superior del niño/niña debe ser la consideración primordial en todas las decisiones y medidas que se adopten. Al cerrar los programas de gestión de casos de protección de la niñez, existe la obligación de evaluar sistemáticamente las consecuencias positivas y negativas de la salida.	Las estrategias de salida deben dar prioridad al interés superior de los niños atendidos y tratar de seguir reforzando los factores de protección y minimizar los riesgos para los niños que participan en el programa. Debe adoptarse la medida menos perjudicial.
Continuidad de la atención	La continuidad de la atención se refiere a la importancia de que los niños y las familias tengan una relación continua de atención y apoyo por parte de un trabajador de protección de la niñez identificado para recibir servicios constantes y de calidad a lo largo del tiempo.	Las estrategias de salida perturban la coherencia de la atención prestada a los niños y sus familias, por lo que deben tomarse todas las medidas necesarias para minimizar las perturbaciones. En relación con la gestión de casos, si no hay más remedio que poner fin a la relación de un niño con su actual asistente social, debe gestionarse cuidadosamente un traspaso gradual a un nuevo asistente social, o a una estructura comunitaria o individuos alternativos disponibles, dando prioridad a los niños que estarán más inestables.
No causar daño	Las actividades diseñadas para apoyar al niño y a su familia no deben exponerlos a más daños. Hay que tomar precauciones para garantizar que ni los niños ni sus familias sufran daño alguno por recopilar, almacenar o compartir su información.	Los niños que dependen del apoyo de la gestión de casos para su seguridad y bienestar (por ejemplo, los niños en acogida provisional) deben recibir una consideración especial. Del mismo modo, las estrategias de salida que transfieren la programación a una organización que no puede cumplir las normas mínimas pueden constituir una violación del principio de no hacer daño.
Confidencialidad	Confidencialidad es la obligación de que los Datos Personales no se revelen ni se pongan a disposición de personas no autorizadas a menos que se haya dado el consentimiento para compartirlos con terceros y a menos que compartir la información sea necesario.	Las estrategias de salida deben incluir planes sobre cómo transferir o destruir los datos personales, tanto si están en formato electrónico como en papel. Debe prestarse especial atención a los datos sensibles.
Salvaguardia	Salvaguardia infantil es la responsabilidad específica de las organizaciones de asegurarse de que su personal, programas y operaciones no dañan a los niños ni los exponen a abusos y explotación.	Las estrategias de salida deben tratar de maximizar el bienestar, minimizar los trastornos y evitar daños a los niños. Especialmente cuando se transfieren casos de protección de la niñez a otra organización, existe la obligación de mantener un registro escrito (por ejemplo, un intercambio de correos electrónicos) de haber comprobado que la organización receptora cuenta con políticas, procedimientos y prácticas eficaces de protección de la niñez.