



# Aplicación de la metodología del proceso de manejo de casos

Informe en Guatemala

Marzo, 2020

**Changing**  
THE WAY WE  
*care*



**Presentado por:** Vanesa Guillermo, Coordinadora de Manejo de Casos, Reintegración y Alternativas de Cuidado. Changing the Way We Care, Cambiando la Forma en que Cuidamos – CTWWC, por sus siglas en inglés.

**Revisión técnica:** María José Ortiz Samayoa, Gerente de Proyecto, CTWWC, Sully Santos de Uclés y Kelley Bunkers, Asesoras Técnicas, CTWWC

**Diagramación:** Reggina Salatino, empresa “La Otra Mitad”, zona 4, ciudad de Guatemala.

El consorcio de la iniciativa Changing the Way We Care que ejecuta Catholic Relief Services, La Fundación Lumos 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. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de Changing the Way We Care Programa Guatemala y el mismo no necesariamente refleja las opiniones de sus Donantes.

©2020 Este material no podrá ser reproducido, exhibido, modificado o distribuido sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos de autor. Para obtener el permiso, escriba a:

[info@changingthewaywecare.org](mailto:info@changingthewaywecare.org).

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

LISTA DE ACRÓNIMOS .....	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	5
PRESENTACIÓN .....	11
ANTECEDENTES .....	13
<i>Situación general de los NNA en cuidado residencial en el programa de protección especial de Primera Infancia (Hogar Temporal Zacapa).....</i>	<i>13</i>
PROCESO DE MANEJO DE CASOS DE CTWWC GT .....	15
<i>Metodología .....</i>	<i>15</i>
<i>Paso 1: Identificación (Perfil, selección de casos, determinación de causas).....</i>	<i>17</i>
<i>Paso 2: Evaluación del niño, niña o adolescente.....</i>	<i>20</i>
<i>Paso 3: Búsqueda de recurso familiar-Investigación de familia.....</i>	<i>20</i>
<i>Paso 4: Elaboración de plan de cuidado.....</i>	<i>21</i>
<i>Paso 5: Implementación del plan de cuidado–Preparación del niño y la familia.....</i>	<i>22</i>
<i>Paso 6: Reunificación.....</i>	<i>23</i>
<i>Paso 7: Seguimiento.....</i>	<i>23</i>
<i>Paso 8: Reintegración.....</i>	<i>25</i>
<i>Paso 9: Cierre.....</i>	<i>26</i>
<i>Importancia del seguimiento y acompañamiento para reducir el riesgo y recuperación emocional. ....</i>	<i>27</i>
ESTABLECER O RESTABLECER VÍNCULOS EMOCIONALES ES FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR UNA REINTEGRACIÓN EXITOSA .....	27
CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS HASTA LA FECHA.....	28

## LISTA DE ACRÓNIMOS

<b>Acronimo</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)

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Búsqueda o investigación de recurso familiar:** Es el proceso de investigación o búsqueda planificada que realiza un profesional de trabajo social o investigador de la PGN para encontrar o ubicar familia biológica o ampliada de un niño, niña o adolescente que se encuentra abrigado en un centro de cuidado residencial. El recurso familiar debe cumplir con los criterios de idoneidad y cumplir con las evaluaciones pertinentes para poder abrigar y proteger al NNA, así mismo evidenciar capacidad para la reconstrucción o construcción del vínculo afectivo o relación entre el NNA y la alternativa familiar.

**Cierre del caso:** Se produce cuando los profesionales psicólogo y trabajador social (Dupla) posterior a la reunificación y mediante el seguimiento sistemático y planificado de un NNA en su entorno familiar están convencidos mediante evidencia que la seguridad y el bienestar del niño 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 niño se encuentra emocionalmente estable e integrado a la familia y comunidad.<sup>1</sup>

**Directrices de Naciones Unidas sobre el cuidado alternativo de niños, niñas y adolescentes:** Pautas adecuadas de la orientación política y practica con el propósito de promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño y de las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales relativos a la protección y al bienestar de los niños privados del cuidado parental o en riesgo de encontrarse en esa situación.<sup>2</sup>

**Dupla:** Profesionales de trabajo social y psicología encargados de coordinar en el área de demostración el proceso de reintegración de los NNA, así como realizar las evaluaciones, el análisis de casos, las vinculaciones con servicios sociales, y los procesos formativos que conllevan a la reunificación de un niño, niña o adolescente. Estos profesionales también están encargados de coordinar con el Centro residencial de abrigo y protección, con los socios de la reunificación de los NNA, como PGN, SBS y OJ, (Juzgado de primera instancia de niñez y adolescencia).

**Análisis de caso:** 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, pedagogos y abogados) indagar respecto a las necesidades de un NNA y encontrar respuestas y opciones para mejorar su situación. Después de un análisis profundo de todos los aspectos, se seleccionará la medida que responda de mejor manera al interés superior del NNA vulnerado en sus derechos.

**Evaluación:** Proceso para identificar las necesidades específicas y las fortalezas /recursos de un niño, niña o adolescente y/o familia. Las evaluaciones exploran cuestiones relacionadas con la situación socioeconómica, la salud, nutrición, bienestar psicosocial, estado emocional y educación. Es

---

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

<sup>2</sup> Asamblea General de la ONU (2010), "Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños", Resolución aprobada por la Asamblea General de 24 de febrero de 2010, A/RES/64/142, Pág. 1.

importante evaluar a los NNA de forma individual, así como las condiciones que afectan a la familia, este proceso es realizado por profesionales de trabajo social y psicología, quienes evidencian y documentan que el niño, niña o adolescente y la familia son candidatos para la reintegración, basándose en el interés superior del niño.

**Familia ampliada:** Como familia ampliada deberá comprenderse a toda la estructura de parentesco de 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 amenazadas o violada en sus derechos humanos; de acuerdo con la práctica, usos y costumbres nacionales y comunitarias.<sup>3</sup>

**Familia biológica:** La familia biológica comprende a los padres y hermanos del niño, niña o adolescente.<sup>4</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 de los niños, niñas y adolescentes 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 niño 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 es la Secretaría de Bienestar Social (SBS) quien tiene el rol y responsabilidad de seleccionar, evaluar y capacitar a las familias que entran al programa de familias de acogimiento temporal.<sup>5</sup>

**Hogar de abrigo y protección:** dentro de las Directrices de ONU para el cuidado alternativo, este tipo de cuidado es reconocido como “residencial” y se refiere al que se presta 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>6</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>7</sup>

**Identificación:** Primera fase del manejo de casos y consiste en identificar a los niños, niñas y

---

<sup>3</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, Op. Cit. Artículo 8.

<sup>4</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>5</sup> Corte Suprema de Justicia, Acuerdo número 40-2010, Op. Cit. Artículo 8.

<sup>6</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>7</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.

adolescentes que serán remitidos para un proceso de evaluación y elegibilidad para la reintegración. La identificación se realiza en base a un perfil, el niño, niña o adolescente debe cumplir con criterios específicos de edad, motivo de ingreso al hogar de protección y situación familiar.<sup>8</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>9</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 niño en concreto.<sup>10</sup>

**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 sus derechos; 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>11</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. 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 superior del niño o niña víctima sobre cualquier otro interés, un ejemplo de medida cautelar es la colocación provisional en familia sustituta o de acogimiento temporal. 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 niño. 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 al niño o niña 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>12</sup>

---

<sup>8</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Components of Case Management, February 2017, page 9.

<sup>9</sup> RELAF (2014). Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes, Buenos Aires, Pág. 24.

<sup>10</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.

<sup>11</sup> Congreso de la República de Guatemala (2003). Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003, Capítulo II, artículo 111.

<sup>12</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.

**Niño, Niña o Adolescente (NNA):** Se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años, y adolescente a toda aquella desde los trece hasta que cumple dieciocho años.<sup>13</sup>

**Opinión del NNA:** Velar por que el niño sea oído, de modo que sus opiniones sean tenidas en cuenta por las autoridades encargadas de la toma de decisiones, y porque el niño sea informado y asesorado sobre sus derechos.<sup>14</sup> Los Estados partes 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 partes de evaluar la capacidad del niño de formarse una opinión autónoma en la mayor medida posible. Eso significa que los Estados partes no pueden partir de la premisa de que un niño es incapaz de expresar sus propias opiniones. Al contrario, los Estados partes deben dar por supuesto que el niño tiene capacidad para formarse sus propias opiniones y reconocer que tiene derecho a expresarlas; no corresponde al niño probar primero que tiene esa capacidad.<sup>15</sup>

**Plan de cuidado:** Es un 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, su familia y otras personas cercanas al NNA y la familia, con el objetivo de apoyar la reintegración exitosa. El plan debe definir metas y acciones para que el NNA sea reintegrado en una familia.

**Preparación del NNA para la reunificación y reintegración:** Procedimiento de preparación del niño, niña y adolescente para la reunificación y reintegración en familia de origen, ampliada o integración en el caso de familia sustituta o de acogimiento temporal, dicha preparación incluye aspectos emocionales, físicos, sociales, afectivos en los que se debe trabajar junto al NNA para la posterior reunificación en familia y comunidad. Incluye acciones para desvincular al NNA del hogar de protección para vincularlo a la familia donde se reunificará o integrará.

**Preparación de la familia para la reunificación y reintegración:** Procedimiento de orientación a las familias que recibirán a un niño, niña y adolescente, las familias pueden ser biológicas y ampliadas. En el caso de las familias sustitutas o de acogimiento temporal, se refiere a un proceso de preparación previo a la integración. La preparación incluye aspectos sociales, emocionales, acciones tendientes a salvaguardar la integridad física y emocional del NNA y de fortalecimiento de capacidades parentales necesarias para la reunificación con un NNA, teniendo en cuenta sus ciclos de vidas y las etapas de desarrollo del niño con la mirada a la reintegración sostenible y saludable.

---

<sup>13</sup> Congreso de la República de Guatemala (2003). Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003, artículo 2.

<sup>14</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>15</sup> Comité de los Derechos del Niño (2009). Observación General No. 12 “El derecho del niño a ser escuchado” Ginebra, pág. 9.



**Proceso 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 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 (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.

**Reforma de cuidado:** Se refiere a los cambios en los sistemas y mecanismos que promuevan y fortalezcan la capacidad de las familias y las comunidades para cuidar a sus hijos e hijas dentro de ambiente familiar, responden a las necesidades de cuidado y protección de niñez y adolescencia vulnerables o en situación de riesgo para evitar la separación de sus familias, disminuir la dependencia de atención residencial y promover la reintegración de los NNA, y asegurar las opciones de cuidado basados en la familia.<sup>16</sup>

**Reintegración:** Proceso de transición y retorno permanente de un niño, niña o adolescente con una familia (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 y la reintegración ha sido sostenible y saludable.<sup>17</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 niño con una familia, con el objetivo de que la familia sea permanente.<sup>18</sup>

**Seguimiento del caso:** Son visitas regulares al niño, niña o adolescente y a la familia para asegurar que el proceso de reintegración se encuentra en concordancia al interés superior del niño. Se revisa el plan de cuidado en conjunto con la familia y el NNA, se identifican servicios psicosociales que sean necesarios, así mismo la vinculación con proveedores de servicios. En dichas visitas se identifica el avance de la vinculación y reintegración del NNA en la familia y los retos con los que se debe trabajar.

---

<sup>16</sup> Better Care Network and Global Social Service Workforce Alliance. (2014). Working paper on the role of social service workforce development in care reform. Washington, DC: Intrahealth. Retrieved from: [file:///C:/Users/kelley.bunkers/Dropbox/CTWWC%20Mapping/The%20Role%20of%20Social%20Service%20Workforce%20Development%20in%20Care%20Reform\\_0.pdf](file:///C:/Users/kelley.bunkers/Dropbox/CTWWC%20Mapping/The%20Role%20of%20Social%20Service%20Workforce%20Development%20in%20Care%20Reform_0.pdf) Retrieved from: [file:///C:/Users/kelley.bunkers/Dropbox/CTWWC%20Mapping/The%20Role%20of%20Social%20Service%20Workforce%20Development%20in%20Care%20Reform\\_0.pdf](file:///C:/Users/kelley.bunkers/Dropbox/CTWWC%20Mapping/The%20Role%20of%20Social%20Service%20Workforce%20Development%20in%20Care%20Reform_0.pdf)

<sup>17</sup> Inter-agency Group on Children's Reintegration (2015). Guidelines on Children's Reintegration, Pág 7.

<sup>18</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Op Cit, Page 10.

Se realizará durante dos años consecutivos.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Standard Operating Procedures for Reintegration of Children in Residential Care into Family Care – Pilot, Op Cit., Page 9.

## PRESENTACIÓN

[Changing The Way We Care](#) (CTWWC - Cambiando la Forma en Que Cuidamos) es una iniciativa global diseñada para promover el cuidado familiar seguro y la prevención de la separación innecesaria de los niños, niñas y adolescentes de su entorno familiar. Esto incluye el fortalecimiento de las familias y la reforma de los sistemas nacionales de protección y atención a los niños, niñas y adolescentes (NNA), incluida la reunificación, reintegración familiar y el desarrollo de una atención alternativa basada en la familia (de conformidad con las Directrices de las Naciones Unidas para la Atención Alternativa de la Infancia).<sup>20</sup>

CTWWC es un consorcio de tres instituciones (Catholic Relief Services, Lumos y Maestral International), que unidos, a través de Alianza Global para el Desarrollo (GDA), y con la cooperación de tres donantes (Fundación MacArthur, USAID y GHR Foundation), CTWWC se está iniciando en un contexto de creciente interés en la reforma de la atención residencial de protección y como resultado de un creciente entendimiento global que este tipo de atención de los NNA es un problema significativo que se abordará mejor mediante la colaboración entre las partes interesadas nacionales, regionales y mundiales, para desarrollar sistemas de protección alternativos que apoyen la atención familiar.

En octubre de 2018, CTWWC inicia con intervenciones de demostración en Kenia, Guatemala y con trabajo de influencia regional y global. A partir de 2019, la junta de dirección de CTWWC también renovó el compromiso de ser una iniciativa de demostración en siete países. En el año dos de las intervenciones de aplicación se expandirán a Haití y la India sobre la base del financiamiento de pequeñas semillas de SRI, una estrategia de recaudación de fondos que incluye una eventual intervención en El Líbano e Indonesia.

CTWWC cuenta con tres estrategias principales: 1) los gobiernos promueven la atención familiar mediante la mejora y la adopción de políticas; la inversión en trabajadores sociales, terapeutas y otro personal de servicios sociales y los sistemas nacionales y comunitarios que atienden a los niños y las familias vulnerables; (2) Los niños se alojan o regresan a las familias mediante el fortalecimiento familiar que incluye el derecho de opinión de los niños, la participación de la comunidad y las instituciones en transición a iniciativas de apoyo familiar; y (3) El cuidado familiar promovido a nivel internacional, a través del incentivo mundial, regional y nacional para favorecer políticas, mejores prácticas y reorientación de recursos por medio de organizaciones e individuos multilaterales, bilaterales, corporativos, filantrópicos, basados en la fe y seculares, aumentando el interés de otros países para apoyar el cuidado familiar. El esfuerzo mundial utilizará el aprendizaje y las pruebas de los países de demostración de CTWWC, así como de otros países que están llevando a cabo reformas similares para influir en las políticas y la práctica que conducen a la redirección de fondos para apoyar la atención basada en la familia, sobre las instituciones.

En enero del año 2019 se inicia un trabajo de incidencia con la Secretaría de Bienestar Social (SBS),

---

<sup>20</sup> UNGA (2010). Directrices sobre las modalidades del cuidado alternativo de los niños.

<https://bettercarenetwork.org/spanish-section/marco-internacional/directrices/directrices-sobre-las-modalidades-alternativas-de-cuidado-de-los-ni%C3%B1os>

para firma de un convenio con la iniciativa CTWWC. El cual fue firmado el 27 de marzo de 2019, a partir de ese día se acuerda trabajar con el Programa de Protección Especial de Primera Infancia (Hogar Temporal Zacapa). El cual fue elegido para implementar el proceso de manejo de casos orientado a la reunificación y reintegración planificada de los NNA. Así mismo se acuerda trabajar con NNA que sean originarios del Departamento de Zacapa, considerando que la iniciativa escogió el mencionado departamento como área de demostración y uno de los objetivos principales de esta focalización, es que la iniciativa instale buenas prácticas para la prevención de la separación familiar innecesaria y el fortalecimiento de las familias a través de las búsqueda y acercamiento de servicios sociales primarios y especializados.

En el marco del cumplimiento del convenio, se inician entrevistas y reuniones de trabajo con la directora y trabajadoras sociales del Hogar Temporal Zacapa; también con la directora, trabajadora social y psicóloga de Sedes Departamentales de SBS y abogados, trabajadores sociales, psicólogos y coordinadora de atención interinstitucional de Procuraduría General de la Nación (PGN), con el objetivo de definir acciones en conjunto y diseñar una ruta de trabajo interinstitucional que favorezca la reunificación y reintegración sostenible y saludable de NNA abrigados en Hogar Temporal Zacapa. Después de la socialización y validación de la ruta de trabajo, un equipo de profesionales integrado por una psicóloga y una trabajadora social de la iniciativa CTWWC, inician a trabajar en el Hogar Temporal Zacapa, realizando la revisión de expedientes y la identificación de casos.

En junio de 2019 se hizo la revisión de expedientes, identificando que para esa fecha se encontraban **ciento cinco (105) NNA** en cuidado residencial por diferentes circunstancias. La mayoría de los NNA que estaban abrigados en el hogar son naturales de otros departamentos, únicamente nueve expedientes eran de niños originarios de Zacapa, haciendo un total de 16 niños y niñas.



**Ilustración 1: ruta de coordinación para la reunificación de NNA en Zacapa**

De junio a noviembre de 2019, las profesionales de CTWWC, realizan la revisión, análisis, evaluación e investigación de 9 expedientes de NNA que se encuentran en cuidado residencial en el Hogar temporal

Zacapa y que también son originarios del departamento. A continuación, se explica el proceso, los resultados y las lecciones aprendidas durante esta etapa.

## ANTECEDENTES

### Situación general de los NNA en cuidado residencial en el programa de protección especial de Primera Infancia (Hogar Temporal Zacapa)

El Hogar Temporal Zacapa se encuentra ubicado en el centro del Municipio de Zacapa (ver ilustración 1, abajo).<sup>21</sup> En el mes de junio de 2019 el Hogar contaba con una población de ciento cinco (105) NNA. Sin embargo, es importante evidenciar que esta cifra no es estática, se mueve constantemente considerando que todas las semanas se celebran audiencias y algunos NNA son reunificados, así mismo cada día ingresan casos nuevos.

En el informe situacional del Hogar, actualizado al 16 de mayo de 2019, se encontraban ciento tres (103) NNA: **69 niños y 34 niñas**. El perfil del Hogar es el abrigo y protección de NNA en primera infancia (0 a 6 años), sin embargo, las edades de los NNA abrigados en el hogar de primera infancia que se encontraban en la fecha descrita, oscilaban desde **cero (0) meses hasta catorce años (14)**. Evidenciando esto que hay cuarenta (40) niños y niñas comprendidos en la primera infancia y 63 NNA fuera del perfil definido por la SBS para este programa.

16 NNA/ entre cero y dos años

24 NNA/ entre dos y siete años

54 NNA/ entre siete y doce años y  
nueve adolescentes entre 13 y 14 años.

Los números de NNA abrigados pueden variar de semana a semana, sin embargo, el número promedio de NNA dentro del Hogar Temporal Zacapa se mantiene entre 90 y 120 NNA.



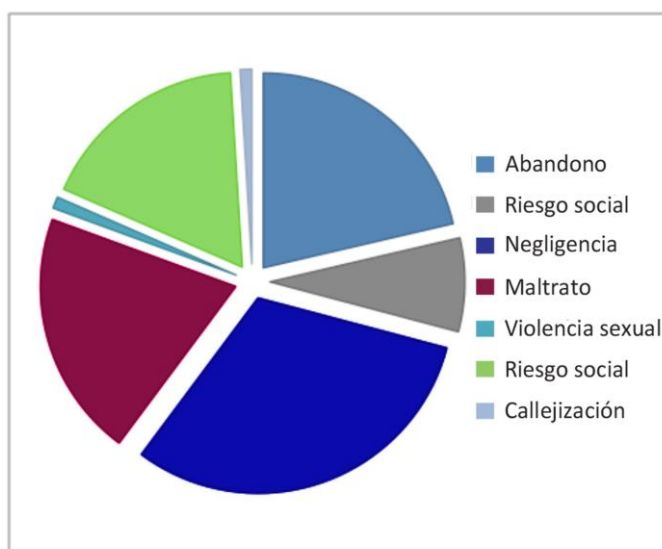
Ilustración 2: Mapa político de Guatemala

<sup>21</sup> Guatemala Map: <https://geology.com/world/guatemala-satellite-image.shtml>

La situación jurídica de los NNA del Hogar Temporal Zacapa es diversa. Por ejemplo, se encontró que **11 NNA cuentan con declaratoria firme de adoptabilidad** quienes se encuentran en dicha situación desde el año 2011 y no ha sido posible encontrarles familia adoptiva, generalmente estos casos se encuentran asociados a discapacidades en el desarrollo cognitivo, lo que los define como de difícil ubicación.

Otra de las situaciones complejas que se encontró en los casos de NNA en el Hogar Temporal Zacapa es la mora judicial. Hay 11 NNA que se encontraban en espera de audiencia. En algunos casos la audiencia se ha retrasado por más de un año, por lo que los NNA continúan en el Hogar sin seguimiento a su situación jurídica, prolongando en algunos casos la separación innecesaria de su ambiente familiar.

La causa de ingreso se muestra en la ilustración 3. La tipificación de la causa de ingreso es compleja, en vista que generalmente se encuentra asociada a causas estructurales de la pobreza y pobreza extrema, como el **riesgo y riesgo social** y la negligencia que puede asociarse en algunos casos a desnutrición. Dicho lo anterior es importante profundizar en cada caso de forma particular, en vista que los jueces suelen tipificar cada situación de manera diferente, por lo que es posible que existan otras condiciones sociales por las que el NNA se encuentra en el hogar de protección.



*Ilustración 3: Motivo para el ingreso al Hogar Temporal Zacapa*

Profundizar en la historia clínica y familiar del NNA permite definir con mayor exactitud cuál fue la vulneración a sus derechos fundamentales y esta causa no siempre se refleja con exactitud en los expedientes judiciales.

Al revisar el informe situacional del Hogar Temporal Zacapa, se evidencia que la mayoría de los NNA abrigados a dentro, han recibido visitas por lo menos de un familiar, por lo que se presume que cuentan con un posible recurso familiar que esté interesado en su bienestar y pueda acogerlos. Sin embargo, la investigación no siempre es tan efectiva y no permite ubicar ágilmente a los familiares, esto se debe, en la mayoría de los casos, a que existe poco personal en las instituciones de gobierno garantes de la investigación. Otra de las dificultades es la situación social y económica de las familias, considerando que muchas poseen el deseo y la voluntad de encargarse de los NNA, pero carecen de las posibilidades económicas o materiales para hacerlo. Los casos más complejos son los asociados a maltrato infantil y abuso sexual, en vista que la ubicación de familiares se reduce por diferentes causas, por ejemplo, en muchos casos el agresor se encuentra dentro de la familia biológica o ampliada, o existen estigmas y algunos son casos son penales, lo cual si el agresor permanece en la familia y no hay definición penal sobre este. Las condiciones de abrigo de los NNA se traducen en mayor tiempo de permanencia en las instituciones residenciales.

El promedio de permanencia de los NNA en el Hogar Temporal Zacapa es de **uno a dos años**, siendo los casos más complejos los de más de cuatro años de internamiento. Los NNA que más tiempo tienen de estar en el hogar son los que cuentan con declaratoria de adoptabilidad y los que poseen algún tipo de discapacidad. De los ciento cinco (105) NNA que están en el Hogar Temporal Zacapa (junio 2019), dieciséis (16) fueron diagnosticados con algún tipo de discapacidad cognitiva, del lenguaje y motriz.

El tiempo que los NNA se queda dentro del Hogar Temporal Zacapa repercute directamente en el desarrollo físico, cognoscitivo, emocional y social de los NNA, por lo que es fundamental conocer el impacto que tiene en cada etapa de desarrollo, así mismo conocer la mejor forma de preparar al NNA y a la familia para una reunificación adecuada y segura y asegurar el seguimiento para lograr una reintegración sostenible y saludable.<sup>22</sup>

Del 2013 al 2015 en el Hogar Temporal Zacapa, se brindó una experiencia de colaboración entre la SBS y otra agencia de cooperación en Guatemala, con el objeto de desinstitucionalizar niños y niñas entre 0 y 3 años que se encontraran en abrigo y protección en el mencionado hogar, no importando la procedencia geográfica de donde fueran referidos por los juzgados de niñez y adolescencia del país, el proyecto de esta agencia de cooperación logro desinstitucionalizar a más del 50% de los NNA. El objetivo de la organización consistía en realizar investigación, ubicación de recurso familiar y promover la reunificación de los NNA que se encontraran en el rango de edad de cobertura del proyecto. Sin embargo, no se realizó seguimiento a la reintegración y no se tiene sistematizado el proceso por lo que es difícil agregar más información de la colaboración realizada con el Hogar Temporal Zacapa. Actualmente la iniciativa “Cambiando la Forma en que Cuidamos” trabaja a nivel de territorio, únicamente con casos de NNA, originarios del departamento de Zacapa, sin límite de edad, así mismo realiza un seguimiento cercano a los casos reunificados con el objetivo de acompañar la reintegración y buscar la sostenibilidad de esta.

A continuación, se describe la aplicación de la metodología de manejo de casos, diseñada por CTWWC en el área de demostración durante el año 2019, con el objetivo de profundizar en cada etapa del proceso y en la importancia que estas tienen para la reunificación y reintegración de NNA en el departamento de Zacapa, Guatemala.

## PROCESO DE MANEJO DE CASOS DE CTWWC GUATEMALA

### *Metodología*

---

<sup>22</sup> **Reintegración:** Proceso de transición y retorno permanente de un niño con una familia (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 niño y la familia y la reintegración ha sido exitosa.

**Reunificación:** Es la reunión física de un niño, niña o adolescente separado y su familia o cuidador anterior, la reunificación se refiere únicamente al retorno físico del niño con una familia, con el objetivo de que la familia sea permanente.

La metodología utilizada es el “proceso de manejo de casos”, que consiste en la planificación, organización y definición de un paquete de herramientas específicas para cada caso concreto. El proceso incluye como principio básico, el interés superior del niño y su bienestar emocional. Es un procedimiento que involucra al NNA y la familia en cada etapa, inicia con la identificación, evaluación, investigación, desarrollo de plan de cuidado, preparación del niño y la familia, reunificación, seguimiento, reintegración y cierre. Ver ilustración 4.

**El primer paso** para la aplicación del proceso de manejo de casos en el Hogar Temporal Zacapa fue la contextualización de términos y herramientas utilizadas globalmente, para que fueran congruentes con el Sistema de Protección de Guatemala, por lo que se redactó las principales definiciones para describir cada uno de los términos o conceptos utilizados. **El segundo paso** consistió en la revisión de herramientas globales y la redacción de instrumentos aplicables a Guatemala con el objetivo de organizar y planificar adecuadamente la intervención específica para cada caso, siendo los siguientes: esquemas de evaluaciones psicológicas, evaluaciones sociales, económicas, fichas de seguimiento, planes de cuidado, esquemas de plan de vida independiente, esquemas de informes. **El tercer paso** consistió en una ruta específica de coordinación interinstitucional para la reunificación de NNA en el área de demostración (Zacapa). Dentro de la ruta se enmarca cada paso del proceso de manejo de casos y las responsabilidades de cada institución que interviene en el proceso.

Un paso importante dentro de la ruta de coordinación interinstitucional es el análisis del caso. Este proceso es una nueva práctica en Zacapa y consiste en la conformación de una junta técnica multidisciplinaria e interdisciplinaria de la PGN, SBS, Organismo Judicial (Juzgado de primera instancia de niñez y adolescencia) y equipo de profesionales de psicología y trabajo social de CTWWC. El objetivo es presentar los casos de los NNA, abrigados en el Hogar Temporal Zacapa, ante la junta técnica que han sido investigados, evaluados y homologar las conclusiones y recomendaciones entre las instituciones mencionadas, en busca de soluciones y propuestas de trabajo en conjunto que beneficien la reunificación del NNA en

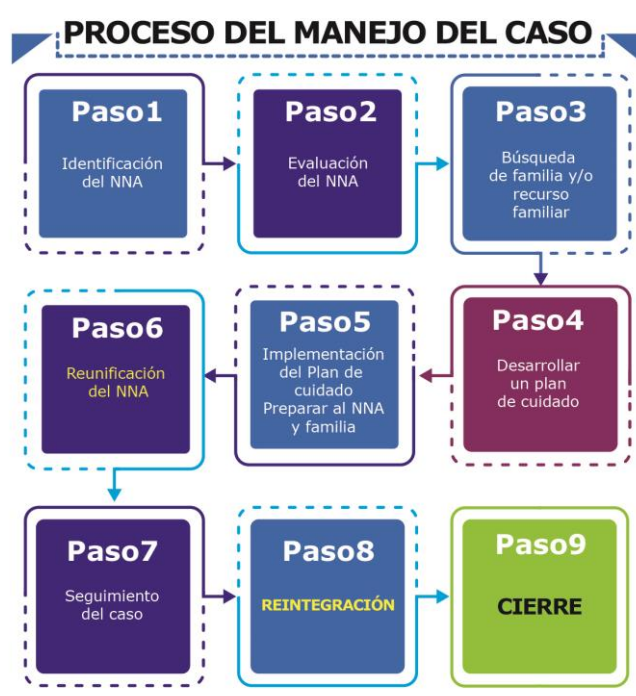


Ilustración 4: Pasos del Proceso de Manejo de Casos.

un ambiente seguro y saludable y con altas probabilidades de una reintegración sostenible, respondiendo al Interés Superior de los NNA. Actualmente este proceso es liderado por CTWWC con el fin de instalar la buena práctica y que se convierta en un proceso sostenible. También se tiene planificado que se integre a la junta técnica mencionada, las profesionales de la Sede Departamental de Zacapa de la SBS, considerando que, en la estructura de la institución, son quienes están designadas



para el seguimiento de la reintegración de los NNA que han sido reunificados.

CTWWC conforma un equipo de trabajo liderado por la coordinadora de manejo de casos quien tiene la responsabilidad de la coordinación y supervisión del equipo encargado de la aplicación del proceso de manejo de casos en las áreas de demostración, este equipo llamado para el caso de Guatemala “Dupla”, es conformado por una psicóloga y trabajadora social quienes trabajan en equipo, analizando los casos y buscando soluciones para los NNA y sus familias que estén en proceso de reunificación.

A partir de junio de 2019, se procede a la implementación del proceso de manejo de casos y de la ruta de trabajo interinstitucional. El equipo de profesionales de CTWWC (dupla) analizó los expedientes de NNA que se encontraban abrigados en el Hogar Temporal Zacapa y que son originarios del mismo departamento.

A continuación, se desglosa y describe cada una de las etapas del proceso de manejo de casos y las acciones realizadas durante el año 2019.



#### **PASO 1: Identificación (perfil, selección de casos, determinación de causas)**

Dentro del manejo de casos, se seleccionó únicamente aquellos NNA entre 0 y 18 años menos un día, que previamente a su estado en el Hogar Temporal Zacapa residían en Zacapa y/o que fueran originarios del mismo departamento, que idealmente tuvieran recurso familiar en el área de Zacapa. La coordinadora de manejo de casos de la iniciativa CTWWC, realizó una revisión de los expedientes de manera conjunta con la trabajadora social de la iniciativa, se identificaron **cinco casos** de forma preliminar y en los próximos meses surgieron otros 11 casos que fueron ingresados al proceso de manejo de casos.

Al identificar un caso, se inicia el abordaje implementando la metodología del proceso de planificación y organización respecto a la forma específica en que se abordará y apoyará cada caso de forma particular.

Las causas de los diecisiete (16) NNA identificados en el cuadro abajo, fueron conocidas por la PGN y el Juzgado de Niñez y Adolescencia de Zacapa y tipificadas como negligencia y abuso físico, así mismo, determinaron que los derechos vulnerados son: derecho a la identidad y a la educación.

Al analizar a profundidad cada caso se evidencia que ninguno de los NNA identificados debió ingresar al Sistema de Protección Especial a través del cuidado residencial, es evidente al hacer el análisis el equipo de CTWWC que estos NNA nunca debieron ser incorporados al hogar, oportunamente se les pudo derivar a otro tipo de servicios, como guarderías, inscripción en registro de nacimiento, inscripción al sistema educativo, o en el caso de los padres, a escuela para padres con el objetivo de mejorar sus habilidades y capacidades parentales, así como la disciplina asertiva. Es recomendable y de suma importancia evaluar con detenimiento cada caso para evitar el acogimiento residencial innecesario y sobre todo conocer los servicios disponibles y acercarlos a las familias.

---




## RESUMEN DE ACCIONES PRINCIPALES DURANTE ESTA ETAPA



---

- ✓ Verificación de los casos identificados dentro del hogar de protección
  - ✓ Revisión de los perfiles, expedientes del origen y situación legal actual del NNA.
  - ✓ Confirmación de la estadía y temporalidad dentro del hogar con base a informes previos del hogar de abrigo.
  - ✓ Revisión informe de resolución de juez o con los datos generales que se tengan del niño.
  - ✓ *Revisión de informes previos realizados por Trabajo Social para identificar a posibles recursos familiares.*
- 

A continuación, una línea de tiempo de los casos identificados en 2019.

La línea del tiempo ([https://1drv.ms/x/s!AobDCWHRzWWXjUk1EL5cJ1pnv\\_b?e=Vo9Mgr](https://1drv.ms/x/s!AobDCWHRzWWXjUk1EL5cJ1pnv_b?e=Vo9Mgr)) describe la situación de los NNA desde el ingreso al Hogar de Primera Infancia Zacapa de la SBS, el inicio del abordaje por parte de CTWWC utilizando la metodología del proceso de manejo de casos, promoviendo la reunificación planificada y segura, así como el posterior seguimiento que asegurara una reintegración sostenible y saludable.

DESCRIPCIÓN DE COLORES Y SIMBOLOS DE LA GRÁFICA	
	Marcado con color rojo. Período de tiempo que el niño o niña ha estado institucionalizado en el Hogar Temporal Zacapa
	Marcado con color naranja. Período en que el niño o niña fue abordado por el equipo multidisciplinario de la iniciativa CTWWC, iniciando con la metodología del proceso de manejo de casos para preparar y planificar la reintegración a un entorno familiar seguro y estable
	Marcado con color verde. Período en que el niño o niña, se encuentra reunificado y el equipo multidisciplinario de la iniciativa CTWWC, le brinda seguimiento con la metodología del proceso de manejo de casos para asegurar una reintegración sostenible y segura.

Reunificado en Familia Biológica		Reunificado en Familia Ampliada		Seguimiento del NNA y su Familia para asegurar la reintegración sostenible y segura	
----------------------------------	---	---------------------------------	---	---	---



## PASO 2: Evaluación del niño, niña o adolescente

Después de identificar los posibles casos y determinar que es posible una reunificación a un entorno familiar, se procedió a las evaluaciones psicológicas de los NNA con el objetivo de determinar su estado y salud emocional, así mismo determinar el tiempo que podría requerir la preparación previa a la reunificación.

Durante los meses de junio a octubre de 2019, se realizó evaluación psicológica a dieciséis (16) NNA que fueron identificados dentro del proceso de manejo de casos. Con las evaluaciones se determinó que existía carencias afectivas, dificultad para establecer apego e inseguridad, esto principalmente en los casos que han permanecido en el hogar durante mucho tiempo.



*Ilustración 5: Trabajadora social de CTWWC en entrevista con familias*

---

### RESUMEN DE ACCIONES PRINCIPALES DURANTE ESTA ETAPA

---

- ✓ Entrevista
  - ✓ Observación
  - ✓ Examen mental
  - ✓ Establecimiento de empatía
  - ✓ Aplicación de pruebas proyectivas y evaluación de CI
  - ✓ Identificación de fortalezas
  - ✓ Fortalecimiento de áreas afectivas por el posible desapego con la familia
  - ✓ *Revisión del expediente para determinar su salud, nutrición, bienestar psicosocial, estado emocional y educación*
- 



## PASO 3: Búsqueda de recurso familiar-Investigación de familia

Se llevó a cabo la investigación de recurso familiar idóneo para los NNA en cuidado residencial dentro del Hogar Temporal Zacapa, se realizó evaluación psicológica y social a las personas que podrían ser recurso familiar para que los NNA egresaran del Hogar y regresaran a un entorno familiar. El proceso consistió en efectuar visitas domiciliarias para determinar la idoneidad del recurso, se evaluó principalmente la vinculación afectiva con el NNA condiciones sociales y económicas. Se evaluó a nueve familiares de los NNA para determinar quién podría encargarse del cuidado y protección de estos.

La mayoría de las familias padecen de carencias económicas y debido a esta situación han tenido dificultades con el cuidado de sus hijos/as, considerando que las prioridades se reducen a cubrir la alimentación diaria y el

pago de servicios que puedan sostener como vivienda, por ejemplo. A raíz de lo anterior surge la necesidad de gestión de servicios sociales de apoyo como tarjetas de alimentos durante un periodo prudencial para que las familias puedan apoyarse y favorecer la permanencia de los NNA en su entorno familiar.

En el área psicológica se identificó que las familias presentaban un alto grado de inseguridad y frustración, sin duda, la separación física de sus hijos e hijas desencadena este tipo de sentimientos.

---

### RESUMEN DE ACCIONES PRINCIPALES DURANTE ESTA ETAPA

---

- ✓ Visitas a los posibles recursos de los NNA que cumplen con los criterios para reunificación familiar, fortaleciendo vínculos y desapegos por la institucionalización tanto con la familia y los NNA.
  - ✓ Evaluación de las familias para determinar estabilidad emocional y la capacidad de educar de forma asertiva en valores y con objetivos claros hacia el bienestar de los NNA.
  - ✓ Evaluación de la inteligencia emocional del posible recurso que apoyara al NNA en todas las áreas de crecimiento espiritual, emocional, social, educativo y familiar.
  - ✓ Realización del estudio socioeconómico para identificar características sociales del ambiente familiar, situación económica, salud, nutrición, bienestar emocional, educación y la idoneidad del recurso para hacerse cargo del NNA.
  - ✓ *Identificación del interés y compromiso del recurso para recibir y hacerse cargo del niño/niña o adolescente.*
- 

#### PASO 4: Elaboración de plan de cuidado

Se elaboraron dieciséis planes de cuidado, posterior a la ubicación de recurso familiar para cada uno de los NNA, redactándose los planes de cuidado con base a las fortalezas y necesidades identificadas en cada caso, el plan contiene acciones previas a la reunificación y posteriores a la misma, el objetivo es el cumplimiento de metas que favorezcan el desarrollo saludable del NNA, su reunificación y reintegración sostenible y saludable a un entorno familiar. A partir de la reunificación se trabajó en conjunto con el recurso o alternativa familiar del NNA, con el objetivo de involucrarlo y responsabilizarlo en el proceso de reintegración o integración al entorno familiar, social, educativo y comunitario. Se elaboró un plan de cuidado para fortalecer las áreas en las que se han evidenciado carencias y que con apoyo y derivación de servicios pueden ser cubiertas en el entorno familiar. Las áreas en las que se enfoca el plan son: protección y seguridad, salud y



Ilustración 6: Contenido del plan de cuidado

desarrollo, vínculos afectivos saludables con cuidador primario, bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria, educación y formación y economía familiar. En base a dichas áreas y criterios se les brinda seguimiento a los NNA cuando se realizan visitas a las familias, siendo este momento el indicado para evaluar los avances para determinar si la reintegración está siendo exitosa.



#### **PASO 5: Implementación del plan de Cuidado–Preparación del niño, niña o adolescente y la familia**

La preparación del NNA se realiza previo a la reunificación y consiste en restablecer o crear el vínculo o apego con el posible recurso familiar y fortalecer las áreas afectivas del NNA para que pueda integrarse o reintegrarse a un entorno familiar. Dentro de esta etapa se busca que existan acercamientos entre el NNA y el posible recurso o alternativa familiar, estos encuentros son previos a la reunificación. Paralelamente a la preparación del NNA se trabaja con el recurso que posiblemente recibirá al NNA, para que asista a las visitas de acercamiento e identificar las áreas que puedan fortalecerse en el ambiente familiar, con el fin de que la adaptación del NNA tenga mayores posibilidades de éxito. Por ejemplo, se identificaron centros educativos cercanos a la vivienda de la familia, actividades comunitarias a las que el NNA y familia pudieran vincularse para facilitar la transición, trabajando con la familia para que el NNA tenga un lugar adecuado para pernoctar, así mismo se brinda un seguimiento terapéutico para apoyar la vinculación afectiva y se identificaron oportunidades económicas para establecer un plan que permita apoyar a la familia en este criterio.

---

#### **RESUMEN DE ACCIONES PRINCIPALES DURANTE ESTA ETAPA**

---

- ✓ Orientación a la familia o recurso para recibir al NNA. Conocer los elementos del plan de cuidado para atender al NNA de una manera más efectiva.
  - ✓ Orientación para el cuidado afectivo tratando de evitar una posible vulneración a los derechos.
  - ✓ De acuerdo con evaluación socioeconómica se identifica las fuentes de ingreso y si este es mayor o inferior al salario mínimo establecido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para así iniciar un plan de oportunidades económicas.
  - ✓ Fortalecer al NNA para la reunificación (preguntar cuándo será su audiencia, preguntar quien lo ha visitado o llamado).
  - ✓ Orientar sobre el cambio de vivir en una casa.
  - ✓ Preparación del NNA en el área afectiva fortaleciendo sus emociones.
  - ✓ Acercamientos con los posibles recursos de los NNA que se encuentran referidos en el centro de acogimiento residencial para fortalecer vínculos afectivos.
  - ✓ Orientación a la familia sobre los cambios solicitados por los juzgados para la reunificación del NNA.
  - ✓ Orientación a las familias en educación asertiva, enseñanza con amor límites y normas para una mejor convivencia familiar.
-



## PASO 6: Reunificación

Según el marco que rige en Guatemala, el proceso de protección en el país es parte de la norma, por lo que, cuando ingresa una denuncia a la entidad garante del bienestar de un NNA, realiza una constatación e investigación y si este ente determina que existe algún tipo de vulneración a los derechos de los NNA, solicita una medida cautelar de protección a un juzgado de Paz o de Niñez y Adolescencia según corresponda, lo cual genera la judicialización del caso, por lo tanto, se convierte en un proceso legal.

## LA REUNIFICACIÓN

Es la reunión física de un niño, niña o adolescente separado de su familia o cuidador anterior en algunos casos de manera innecesaria, la reunificación se refiere únicamente al retorno físico del niño con una familia, con el objetivo de que la familia pueda convertirse en permanente.



## PASO 7: Seguimiento

El seguimiento es un proceso que se realiza posterior a la reunificación y consiste en visitas de acompañamiento a los NNA y sus familias, con el objetivo de verificar que el proceso de reintegración se esté llevando a cabo con éxito, verificar que al NNA se le estén restituyendo sus derechos, que no existan otras vulneraciones y que el regreso al entorno familiar sea satisfactorio para el desarrollo saludable y sostenible del NNA.

El proceso de seguimiento se realiza con base al plan de protección o cuidado, en dicho plan se encuentran reflejadas las acciones previas y posteriores a la reunificación que debían ser fortalecidas, se utiliza una ficha de seguimiento en la que se determinan hallazgos y avances con base a los seis criterios para medir la reintegración (protección y seguridad, salud y desarrollo, vínculos afectivos saludables con cuidador primario, bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria, educación y formación y economía familiar) a un entorno familiar contenidos en el plan de protección o cuidado.

El proceso de seguimiento se realiza con base al plan de protección o cuidado, en dicho plan se encuentran reflejadas las acciones previas y posteriores a la reunificación que debían ser fortalecidas, se utiliza una ficha de seguimiento en la que se determinan hallazgos y avances con base a los seis criterios para medir la reintegración (protección y seguridad, salud y desarrollo, vínculos afectivos saludables con cuidador primario, bienestar psicosocial y pertenencia comunitaria, educación y formación y economía familiar) a un entorno familiar contenidos en el plan de protección o cuidado.

La periodicidad de las visitas depende de la gravedad de la causa de separación y el análisis del caso que realice el equipo multidisciplinario, tomando en consideración las situaciones que motivaron el cuidado en acogimiento residencial, siendo de esta forma, que se determinará la temporalidad y periodicidad de las visitas y el tipo de servicios al cual deben ser derivados, por ejemplo existen casos de violencia sexual que podrían requerir visitas semanales o quincenales, sin embargo casos que han sido institucionalizados por violación al derecho a la identidad (no cuentan con partida de nacimiento) donde la vinculación afectiva no es un problema, es posible que requieran visitas de forma mensual.

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



*Ilustración 7: Trabajadoras sociales de CTWWC y Secretaría de Bienestar Social en visitas de seguimiento*

- **Seguimiento terapéutico:** En los casos que se necesita apoyo psicológico, CTWWC proporciona un proceso terapéutico con las familias y NNA, dicho proceso es llevado a cabo en el entorno al cual fue reunificado el NNA, el tipo de proceso terapéutico es determinado por los profesionales de psicología. Hasta finales de 2019, nueve (9) familias recibieron orientación psicológica por el tipo de caso ninguna de ellas tuvo que manejarse dentro de un proceso psicoterapéutico.
- **Grupos de autoayuda:** Grupo formado por personas que enfrentan o han enfrentado los retos relativos a problemáticas como la separación de sus hijos, sobrinos, 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. Este es un proceso que dará inicio en 2020.
- **Orientación personalizada en crianza afectiva:** Durante la fase de seguimiento se brinda 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. Todas las familias involucradas en el proceso de manejo de caso de CTWWC, han recibido orientación respecto a prácticas de crianza afectiva y asertiva.
- **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 aumente la posibilidad de éxito en la reintegración. Nueve familias (9) fueron apoyadas con la redacción de un plan de oportunidades económicas en base a la evaluación socioeconómica realizada. Son nueve familias debido a que se trata de grupos de hermanos, por lo que son nueve expedientes de 16 niños y niñas.
- **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 estabilidad económica para mejorar sus 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. Dentro de cada plan de oportunidades económicas se estableció un posible proyecto productivo para cada familia, dicho proyecto fue redactado en base a las preferencias y habilidades identificadas por cada familia.
- **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.  
Las familias dentro del manejo de casos de CTWWC serán apoyadas inicialmente con tarjetas de canje de alimentos, este proceso iniciará en 2020. El cual consiste en una alternativa prepago de compra otorgada por CTWWC, que ofrecen ciertas cadenas de supermercados en Guatemala, donde tendrán la oportunidad de utilizar la tarjeta para la adquisición de artículos seleccionados que se determinen para mejorar la calidad de vida de los NNA y sus familias.
- **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. Durante 2019 se brindó orientación a las familias respecto a los servicios que se encuentran en sus comunidades para que pudieran acceder a ellos.

- **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, las trabajadoras sociales se encargan de identificar centros escolares accesibles a los NNA, así mismo de realizar las gestiones para la inscripción de estos al sistema educativo, o buscar alternativas de educación extraescolar. Actualmente CTWWC apoyó para que nueve (9) NNA se inscribieran en un centro educativo accesible en su comunidad.
- **Derivación a servicios de salud:** Las trabajadoras sociales y psicólogas de la iniciativa deben apoyar la promoción y referencia a servicios de salud primarios y especializados para las familias que lo requieran, apoyando la ubicación y coordinación con las instancias de salud competentes 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. Todas las familias dentro del manejo de casos han recibido orientación para acceder servicios de salud.
- **Orientación en salud nutricional:** Las psicólogas y trabajadoras sociales deben identificar a las familias que necesiten apoyo nutricional en base a antecedentes médicos que consten en expedientes del caso, y referirlas a servicios de salud especializados en recuperación de dicho campo. Todas las familias dentro del manejo de casos reciben orientación para acceder a servicios de salud nutricional.
- **Coordinación para apoyo interinstitucional:** El equipo de manejo de casos se encarga de la coordinación con instituciones del sistema de protección (Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial, Consejo Nacional de Adopciones), así mismo se realizan las coordinaciones necesarias con centros educativos, Registro Nacional de las Persona, Hogares de Abrigo y Protección Públicos y Privados, gobierno local, iglesia católica, con el objetivo de vincular y acercar servicios a las familias., durante 2019 se coordinó efectivamente con Secretaría de Bienestar Social, para el seguimiento de los casos, para 2020 se implementará una ruta de derivación y seguimiento de casos entre CTWWC, Departamento de Protección Especial de Primera Infancia y Sedes Departamentales de SBS.



## Paso 8: Reintegración

Durante el seguimiento el equipo de trabajo realiza las acciones necesarias para lograr una reintegración sostenible y saludable, en 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, lo cual 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.

## LA REINTEGRACIÓN

Es el proceso de transición y retorno permanente de un niño con una familia (por lo general de origen), a fin de recibir protección, cuidados y encontrar un sentido de pertenencia y propósito en todas las esferas de su vida. Es el proceso posterior a la reunificación y que implica que se ha establecido un vínculo emocional entre el niño y la familia y la reintegración ha sido exitosa.



### Paso 9: Cierre

El cierre de los casos se realiza con base a un análisis trimestral de los casos, cuando el equipo de trabajo determina que el NNA se le han restituido sus derechos, se identifica una vinculación emocional con el recurso o alternativa familiar, ha permanecido en familia, y se evidencia avances significativos en los criterios de reintegración, entonces será posible cerrar el caso.

## IMPORTANCIA DEL SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO PARA REDUCIR EL RIESGO Y LOGRAR LA RECUPERACIÓN EMOCIONAL

Durante la implementación del manejo de casos en el año 2019, fue evidente la necesidad de contar con una ruta para trabajar con las organizaciones del Sistema de Protección en área de demostración, esta ruta permitió tener un acercamiento y apoyo mutuo con las instituciones garantes, así mismo fue relevante que las instituciones identificaran la necesidad de brindar seguimiento a los casos, para evitar que los NNA, ingresen nuevamente al sistema de protección, el seguimiento permitió identificar el avance de los casos de acuerdo con el plan de cuidado, así mismo permitió a la iniciativa CTWWC identificar cambios relevantes en la situación legal de los NNA y familias. Fue evidente los avances en la recuperación emocional de los NNA y en su desarrollo posterior a la reunificación, de no contar con seguimiento de los casos, no habría sido posible identificar estos cambios y realizar acciones inmediatas para prevenir nuevamente la separación familiar. A continuación, encontrará un estudio de caso de uno de los procesos de reunificación que CTWWC ha apoyado, y resalta la importancia de brindar seguimiento hacia una reintegración exitosa.

### ESTABLECER O RESTABLECER VÍNCULOS EMOCIONALES ES FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR UNA REINTEGRACIÓN EXITOSA

El 6 de junio de 2019, CTWWC tuvo conocimiento que un niño (Armando)<sup>23</sup> de tres años que residía en el centro de protección especial de primera infancia (Hogar Temporal Zacapa) ubicado en el Departamento de Zacapa, permaneció durante dos años en el hogar temporal, en vista que su progenitora se encuentra privada de libertad y no fue posible encontrar un familiar que aceptara cuidar de él.

CTWWC trabajó con el personal del Hogar Temporal Zacapa para realizar la investigación de un recurso o alternativa familiar para Armando, después de una búsqueda exhaustiva de expedientes y de entrevistas con las trabajadoras sociales del hogar de protección, finalmente encontraron el nombre de una tía que residía en un municipio del departamento de Chiquimula, Guatemala.

CTWWC realizó la investigación para encontrar a la señora Micaela,<sup>24</sup> una mujer de 45 años pariente de la madre del niño, al realizar las evaluaciones se identifica que la señora está en capacidad de cuidar de Armando y que tiene la disposición de hacerlo.



*Ilustración 8: Armando y su primo*

El 9 de septiembre, Armando es reunificado con la señora Micaela, durante las visitas de seguimiento que realiza la trabajadora social y psicóloga de CTWWC, se pudo evidenciar un aumento notable en el desarrollo

---

<sup>23</sup> Nombre ficticio

<sup>24</sup> Nombre ficticio

físico de Armando, así mismo fue evidente el establecimiento de vinculación emocional con doña Micaela, a quien actualmente llama “mamá”. Armando ha permanecido siete meses con su actual cuidadora y se evidencia un cambio profundo en el niño, su adaptación a su nuevo contexto y familia lo convierten en un caso de éxito para la iniciativa CTWWC, este caso fue tomado desde el inicio y actualmente continua en el proceso de seguimiento para asegurar una reintegración sostenible y saludable.

## CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS HASTA LA FECHA

- La creación de una **ruta de coordinación interinstitucional** permitió tener **un mayor acercamiento y trabajo conjunto** con las organizaciones del sistema de protección en área de demostración.
- La **implementación de reuniones para análisis técnico** de los casos **permitió homologar conclusiones y recomendaciones, propiciando un espacio de intercambio** y aprendizaje entre las instituciones garantes en área de demostración.
- **La coordinación con instituciones** del sistema de protección para **realizar investigaciones, visitas y seguimiento** a las familias permitió **evidenciar la necesidad de contar con personal dentro de las instituciones** que tenga la función específica de realizar seguimiento de los casos para evitar el reingreso de los NNA al cuidado residencial.
- El **acompañamiento a las familias previo** a la reunificación les permitió a **conocer mejor el proceso de protección y el compromiso** que se adquiere con los NNA que estarán bajo su cuidado.
- El **seguimiento y acompañamiento posterior a la reunificación** permitió evidenciar **avances significativos en el ajuste emocional y social de los NNA**, niñas y adolescente al entorno familiar.
- La implementación de una metodología de **manejo de casos** permite **planificar acciones centradas en el interés superior del niño/a** y **disminuye las posibilidades de reingreso** de un NNA al sistema de protección.
- Es importante fortalecer las **competencias básicas de los profesionales** que trabajan en la protección especial de prevención y respuesta.
- Es importante que la Secretaría de Bienestar Social, Procuraduría General de la Nación, Consejo Nacional de Adopciones y Organismo Judicial, implementen las buenas prácticas en el manejo de casos que se están llevando a cabo en el área de demostración por CTWWC en el Departamento de Zacapa

Para más información sobre Changing the Way We Care, contáctenos a [info@ctwwc.org](mailto:info@ctwwc.org)

