

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

DECRETO EJECUTIVO No. 20
De 13 de Junio de 2024



Que adopta el Manual Operativo para la Gestión de Casos de Niños, Niñas y Adolescentes
a nivel comunitario

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Código de la Familia, es deber del Estado implementar políticas públicas dirigidas a proteger el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, que requieren ser actualizadas periódicamente;

Que mediante la Ley 15 de 6 de noviembre de 1990, la República de Panamá aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño que, entre sus disposiciones, preceptúa que en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño;

Que la Ley 29 de 1 de agosto de 2005 reorganizó el Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia bajo la denominación de Ministerio de Desarrollo Social, como el ente rector de las políticas sociales y tiene el objetivo de impulsar el desarrollo humano por la vía de la participación y la promoción de la equidad, así como la organización, coordinación y ejecución de políticas, planes, programas y diversas acciones tendientes al fortalecimiento de la familia, la niñez y la adolescencia;

Que el Ministerio de Desarrollo Social coordina la implementación del Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia, en adelante "El Modelo", conjuntamente con el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), con la finalidad de desarrollar, fortalecer y prestar servicios de calidad desde la primera infancia hasta la adolescencia, brindando servicios preventivos y de atención especializados de calidad a nivel local, contando con los recursos locales entrenados en la implementación del proceso de gestión de casos que incluye la identificación, referencia, atención, seguimiento y evaluación de casos de desprotección y vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes. Con este Modelo, se contribuye a la disminución de las causas de riesgo y vulnerabilidad que afectan a la niñez y adolescencia, desarrollando entornos protectores que fortalezcan y aseguren sus derechos;

Que, en el marco de ejecución de este Modelo, se ha desarrollado el Manual Operativo para la Gestión de Casos de Niños, Niñas y Adolescentes a Nivel Comunitario, en adelante el Manual Operativo, que se encuentran en riesgo de separación familiar innecesaria, identificados a nivel comunitario, el cual está alineado a la Ley 285 de 15 de febrero de 2022, Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones;

Que el Manual Operativo es un instrumento técnico o guía que sirve y permite explicar y facilitar a los funcionarios o servidores públicos, instituciones u organizaciones, el detalle de sus roles y responsabilidades para gestionar un caso de riesgo social o vulneración de derechos de la niñez y adolescencia detectados a nivel comunitario; así como presentar los formularios estándar que se utilizarán, así como el flujo de procesos, de coordinación y articulación de actores, desde su identificación hasta su cierre a nivel local y nacional;

Que, en cumplimiento de la Ley 285 de 15 de febrero de 2022, Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones, y para contribuir a su efectiva interpretación en el nivel local, se hace necesario aprobar el Manual Operativo, ya que fortalece la inconstitucionalidad de los componentes del Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia, apoyando a los recursos humanos en el abordaje oportuno y efectivo de las problemáticas identificadas en las comunidades, buscando así proteger, prevenir e identificar situaciones de riesgo y vulneración que atentan contra los derechos de la niñez y la adolescencia, incluida la familia,

DECRETA:

Artículo 1. Se adopta, en todas sus partes, el Manual Operativo para la Gestión de Casos de Niños,

Niñas y Adolescentes a nivel comunitario, que se adjunta como Anexo al presente Decreto Ejecutivo.

Artículo 2. El presente Decreto Ejecutivo comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Constitución Política de la República; Ley 29 de 1 de agosto de 2005; Ley 14 de 23 de enero de 2009; y Ley 285 de 15 de febrero de 2022.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los *Trece* (*13*) del mes de *Junio* de dos mil veinticuatro (2024).

Laurentino
LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República

Maria Inés
MARÍA INÉS CASTILLO DE SANMARTIN
Ministra de Desarrollo Social





MINISTERIO DE
DESARROLLO SOCIAL



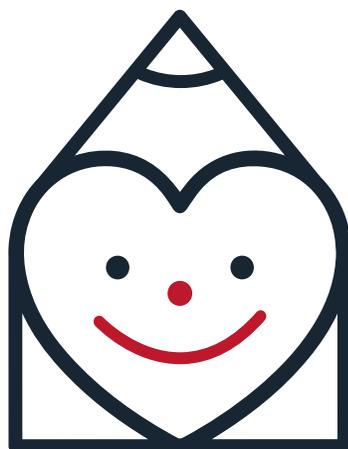
contigo creciendo

Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

Manual Operativo para la
Gestión Integral de Casos de
Niños, Niñas
y Adolescentes
a Nivel Comunitario

MARZO 2024





contigo creciendo

Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

Manual Operativo para la
Gestión Integral de Casos de
Niños, Niñas y Adolescentes
a Nivel Comunitario



Autoridades

Ministerio de Desarrollo Social

María Inés Castillo de Sanmartín

Ministra de Desarrollo Social

Milagros Ramos Castro

Viceministra de Desarrollo Social

Félix Paz

Secretario General



Comité Técnico

Equipo del Ministerio de Desarrollo Social

Directora de Políticas Sociales, Nischma Villarreal
Melanie Miranda, Analista-Dirección de Políticas Sociales
Irik Limnio, Analista-Dirección de Políticas Sociales

Equipo de UNICEF- Oficina de Panamá

Sandie Blanchet, Representante
Vicente Terán, Representante Adjunto
Jorge Giannareas, Especialista de Política Social
Gina de la Guardia, Oficial de Protección
Yohana Amaya Pinzón, Oficial de Desarrollo Infantil Temprano

Equipo de Maestral

Kelley Bunkers, Consultora Internacional
Sully Santos, Consultora Internacional
Tanya Fernández, Consultora Internacional
Elizabeth Valencia, Consultora Local
Migdalia Vila, Consultora Local



Mensaje

En el marco de la Convención sobre los Derechos del Niño y la legislación nacional, estamos abogando por un conjunto mínimo de servicios integrados para la niñez y sus familias como un paquete social universal implementado a nivel comunitario por profesionales de protección social, salud, primera infancia y educación. Las estrategias y políticas nacionales colocan a la niñez y adolescencia en el centro de la inclusión social.

Panamá ha hecho importantes avances con la aprobación de la Ley 171 de 2020 de Protección Integral a la Primera Infancia, y la Ley No. 285, de 15 de febrero 2022, "Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones". También son notables el incremento de la inversión en servicios para la primera infancia, la adopción de medidas alternativas a la institucionalización de niños y niñas protegiéndolos de la separación familiar.

La implementación de estas normas prevé la realización progresiva del derecho de cada niño, niña y adolescente a la supervivencia, desarrollo, educación, protección y participación, así como la prevención de la exclusión social y la pobreza, apoyando a las familias con niños más vulnerables.

En cumplimiento de estas normativas nacionales e internacionales, el Ministerio de Desarrollo Social coordina la implementación del Modelo "Contigo Creciendo: Servicios Comunitarios para la Niñez y Adolescencia", conjuntamente con el Ministerio de Salud, Ministerio de Educación y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), con la finalidad de desarrollar, fortalecer y prestar servicios de calidad desde la primera infancia hasta la adolescencia; brindando servicios preventivos y de atención especializados de calidad a nivel local, contando con los recursos humanos locales entrenados en la implementación del proceso de gestión de casos que incluye la identificación, referencia, atención, seguimiento y evaluación de casos de desprotección y vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes. Con este Modelo, se contribuye a la disminución de las causas de riesgo y vulnerabilidad que afectan a la niñez y adolescencia, desarrollando entornos protectores que fortalezcan y aseguren sus derechos.



El programa Contigo Creciendo está siendo probado por las autoridades nacionales y locales en 13 comunidades piloto en Panamá Oeste y la Comarca Emberá-Wounaan con fondos del Estado y del sector privado, y con el acompañamiento técnico y financiero de UNICEF.

Como parte de la ejecución de los componentes este Modelo se ha desarrollado el Manual Operativo para la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo de separación familiar innecesaria, identificados a nivel comunitario (en adelante “el Manual Operativo”), el cual está alineado a la Ley No. 285, de 15 de febrero 2022, “Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones”.

El Manual Operativo es un instrumento técnico o guía que sirve y permite explicar y facilitar a los funcionarios o servidores públicos, instituciones u organizaciones, el detalle de sus roles y responsabilidades para gestionar un caso de riesgo social o vulneración de derechos de la niñez y adolescencia detectados a nivel comunitario; así como presentar formularios estándar que se utilizarán, presentar el flujo de procesos, de coordinación y articulación de actores, desde su identificación hasta su cierre a nivel local y nacional. Por lo tanto, se constituye en un instrumento clave, ya que fortalece la institucionalidad de los componentes del Modelo Contigo Creciendo, apoyando a los recursos humanos en el abordaje oportuno y efectivo de las problemáticas identificadas en las comunidades, buscando así proteger, prevenir e identificar situaciones de riesgo y vulneración que atentan contra los derechos de la niñez y adolescencia, así como de sus familias.

María Inés Castillo de Sanmartín



Contenido

Acrónimos	11
Glosario de Términos.....	12
Introducción.....	15
Propósito del manual.....	15
El Marco del Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local Para la Niñez y la Adolescencia	18
Nuevo Marco Legal.....	19
Visión holística de los derechos del niño, la niña y adolescente y sus necesidades	23
Los Riesgos y los Factores Protectores	31
Roles, Responsabilidades Clave en el Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia	39
Descripción de puesto del personal clave.....	40
Procedimientos Estandarizados para la Gestión de Casos	44
Descripción de la Ruta para Gestión de Casos.....	45
Paso 1: Identificación y registro.....	45
Herramienta 1: Registro de Información inicial.....	48
Paso 2: Diagnóstico Social Inicial	49
Herramienta 2: Diagnóstico Social Inicial.....	52
Paso 3: Plan de Caso	57
Herramienta 3: Plan de Caso	58
Paso 4: Derivación a los servicios sociales integrados	60
Herramienta 4: Formulario de Derivación a un Servicio	62
Paso 5: Seguimiento	63
Herramienta 5: Formulario de Visitas de Seguimiento	64
Paso 6: Cierre del caso	65
Herramienta 6: Formulario de Cierre de Caso.....	66
Referencia	70
Herramienta 7: Mapeo de servicios locales	70





contigo creciendo Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

El Rol de Coordinación en El Modelo de Servicios Integrados a nivel local para la Niñez y la Adolescencia 70

- Conferencia de Caso o Discusión de Casos 71
- Otros casos de referencia contemplados en la Ley 285 del 15 de febrero de 2022 y la ruta de articulación 72

Monitoreo y Evaluación 79

La Supervisión del Equipo de Promoción Social 82

Anexos..... 85

- Anexo 1: Comunicación con las niñas, niños y adolescentes 85
- Anexo 2: Instructivo para el llenado de la Matriz de Gestión de Casos 88
- Anexo 3: Guía metodológica para la validación de las herramientas del Manual Operativo de Gestión de Casos Integrados 90





Listado de Tablas

Tabla 1: Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.....	25
Tabla 2: Riesgos a los que se enfrentan las niñas, niños o adolescentes.....	32
Tabla 3: Ejemplos sobre cómo promover factores protectores	35
Tabla 4: Herramienta Mapeo de servicios locales.....	70

Listado de Figuras

Figura 1: Marco Legal del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia	19
Figura 2: Organización del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia	20
Figura 3: Subsistemas del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia	20
Figura 4: Subsistema de Protección en el ámbito local	22
Figura 5: Ejemplo de integralidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes	23
Figura 6: Marco de Servicios Integrados a nivel local para la Niñez y la Adolescencia.....	27
Figura 7: Diseño propio. Articulación del Estado y organismos que permiten la promoción, prevención y respuesta a los derechos de los niños, niñas y adolescentes	28
Figura 8: Familias en diferentes situaciones de fortaleza y desprotección	33
Figura 9: Factores de Protección. Prevent Child Abuse North Carolina, https://drive.google.com/drive/folders/OB2fjQKjO-hCyUIRDSnNpRGtuek0?resourcekey=0-ceOBod1ApKpu85UCEPW_tw	34
Figura 10: Familias en diferentes situaciones de fortaleza y desprotección	36
Figura 11: Análisis de los factores de fortaleza y desprotección	37
Figura 12: Principales funciones de los componentes de la Protección Social Administrativa.....	39
Figura 13: Diseño propio de Ruta de la gestión de caso	44
Figura 14: Proceso de articulación y referencia intersectorial de niños, niñas y adolescentes en riesgo	68
Figura 15: Pasos para la Conferencia de Caso.....	71
Figura 16: Ruta de denuncia de casos de violencia detectados por MINSA. Artículo 151, Ley 285 de 2022.....	73
Figura 17: Denuncia de un caso detectado en un centro educativo. Artículos 151 y 160, Ley 285 de 2022	73
Figura 18: Reporte de deserción escolar. Artículo 162, Ley 285 de 2022	74
Figura 19: Procedimiento Administrativo de Protección. Artículos 197-207, Ley 285 de 2022	75
Figura 20: Ejemplo de reporte de Identificación de casos.....	79
Figura 21: Ejemplo de reporte de Seguimiento de casos	79



Acrónimos

GSSWA	Global Social Services Workforce Alliance, por sus siglas en inglés. (Alianza Global de la Fuerza Laboral de Servicios Sociales)
IFSW	International Federation of Social Workers, por sus siglas en inglés. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales)
LAC	Región de América Latina y el Caribe (por sus siglas en inglés)
MEDUCA	Ministerio de Educación
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINSA	Ministerio de Salud
ONGs	Organizaciones No Gubernamentales
SENNIAF	Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
SOPs	Procedimientos Operativos Estándar (por sus siglas en inglés)
RAIPI	Ruta de Atención Integral a la Primera Infancia
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



Glosario de Términos

Institución competente. Miembro de la administración pública que tiene la capacidad y responsabilidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, o concretas de trabajo para promover, prevenir, identificar, proteger y restituir derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos; según las atribuciones y funciones que la ley le otorga.

Mapeo. Localizar y representar gráficamente la distribución relativa de las partes, realizar una identificación de los objetivos, definir las entradas y salidas a obtener de los procesos, establecer los componentes que integrarán e indicarán los límites, habilidades, competencias, capacidades, valores y motivantes según el valor presente que ofrecen y su potencial futuro. Esto nos va a ayudar a identificar carencias y potenciales¹.

No profesional/para profesional. Persona que labora y apoya a un profesional en su área de conocimiento, experiencia y/o estudios relacionados y que no siempre está legalmente certificado o con licencia para ejercer como profesional con todas las facultades que requiere el puesto.

Principio de corresponsabilidad. La garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes corresponde a la familia, al Estado y a la sociedad. Dicho principio conlleva un ámbito de responsabilidad directa del padre, la madre, la familia ampliada y el representante o responsable, según corresponda, por participar en el ambiente natural e idóneo en el cual se favorece el desarrollo de su personalidad.

El Estado tiene la obligación indeclinable e ineludible, mediante políticas, planes, programas, servicios y acciones, de crear las condiciones necesarias y adecuadas para que la familia desempeñe su rol parental de manera adecuada. Asimismo, deberá asegurar el efectivo cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, cuando por cualquier circunstancia la familia no pueda hacerlo, previa resolución de autoridad competente conforme la ley. La sociedad deberá participar activa y continuamente en la garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Así mismo, velará por que cada una de las obligaciones expresadas en esta Ley sea efectivamente cumplida².

Profesional. Suele ser quien tiene un título universitario (licenciatura o superior). Se reconocen a través de un proceso de concesión de licencias, si existe, y con frecuencia son miembros de una profesión o sociedad profesional específica.

Protección integral. Conjunto de acciones de prevención, protección y promoción que se comprometen a realizar la familia, la comunidad, las diversas instancias organizadas de la sociedad y el Estado, con el fin de asegurar el pleno desarrollo biológico, psíquico y social de niños, niñas y adolescentes en condiciones de libertad, igualdad y dignidad, y promover su participación en los distintos ámbitos sociales, según las capacidades propias de su grado de crecimiento y desarrollo³.

1. S. n. (13 de marzo 2022). ¿Qué es y para qué sirve un mapa de talento? Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/mapa-de-talento/> y <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

2. Ley 285, de 15 de febrero 2022, Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones. Asamblea Nacional. Panamá. Art. 6.

3. Ibid. Art. 5.



Recurso humano para la protección especial de la niñez y adolescencia. Personas que cuentan con competencias técnicas y/o profesionales para la implementación de acciones de prevención, promoción, protección y atención a la niñez y adolescencia víctima de violencia –física, emocional, negligencia, violencia sexual, explotación, trata de personas, y demás factores de desprotección que propician la separación familiar y desvinculación social, así como de los adolescentes en conflicto con la ley penal. Estas personas actúan bajo la regulación y supervisión del Estado, apegados a los estándares internacionales y nacionales en esta materia; sean de gobierno u organizaciones no gubernamentales, con o sin titulación profesional.

Resiliencia. Gestionar el estrés y funcionar bien cuando se afrontan retos, adversidades y traumas⁴. Se construye sobre la base de conexiones afectivas con otras personas, fortaleciendo la autoestima, autoaceptación, autoconfianza y con motivaciones de vida personal, familiar y comunitaria.

Sistema de Protección Integral. Conjunto de instituciones sociales, administrativas y judiciales que tienen la responsabilidad de promover, proteger y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes, conforme a competencias y atribuciones establecidas en la Constitución Política y en las leyes, por medio de políticas públicas, planes, programas, proyectos, acciones y medidas de protección de los derechos de forma integral e interdependiente, ejecutadas con la participación y colaboración de la ciudadanía y la sociedad organizada⁵.

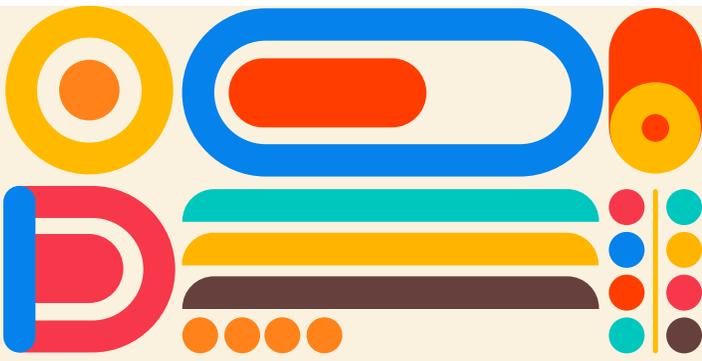
Sistema integrado de gestión de casos. UNICEF y Maestral lo definen como un sistema de gestión de casos que se coordina entre diferentes sectores técnicos y que brinda servicios directos. Se basa en todos los componentes del sistema operativo dentro de cada sector técnico relevante, trabajando mediante dos o más sectores para abordar los múltiples factores de vulnerabilidad de un niño, niña o adolescente, cuyos derechos se violan o corren el riesgo de serlo. Esto implica la armonización y la coordinación (es decir, la integración) en múltiples niveles entre los sectores, incluidas las políticas, la asignación de funciones, los procedimientos operativos estándar y la gestión de datos, la integración está enmarcada por “reglas básicas” en todos los sectores que permitan a las personas que apoyan a los niños, niñas y adolescentes vulnerables, saber cómo pueden trabajar juntos de manera armonizada y holística y ser responsables ante el niño, niña o adolescente y el funcionamiento del sistema en general⁶.

Trabajadores aliados. Personas que desempeñan funciones de servicio social, pero están asociados con otros sectores, como educación, salud o justicia. Los ejemplos incluyen enfermeras, abogados, doctores y maestros, entre otros. Los trabajadores aliados realizan muchas funciones que mejoran, apoyan o coordinan con aquellas del recurso humano del servicio social.

4. Centro para el Estudio de Políticas Sociales (2015) Material adaptado del Esquema de Factores Protectores del Fortalecimiento Familiar. Recuperado de: <https://cssp.org/wp-content/uploads/2018/08/Parent-Brochure-for-booklet-SPANISH.pdf> <https://cssp.org/wp-content/uploads/2018/10/Core-Meanings-of-the-SF-Protective-Factors-2015.pdf>

5. Ley 285, de 15 de febrero 2022, Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones. Op Cit. Art. 5

6. UNICEF and Maestral (2017). Integrating Case Management for Vulnerable Children. Recuperado de <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Integrating-Case-Management-for-Vulnerable-Children.pdf> Documento en inglés.



01.

Introducción

Propósito del manual





01. Introducción

Propósito del manual

El manual es un instrumento técnico que tiene como propósito detallar roles y responsabilidades de los involucrados en la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo de separación familiar innecesaria, identificados a nivel comunitario, también tiene como propósito presentar el flujo de proceso y articulación de actores, desde la identificación hasta el cierre del caso, **a nivel nacional como parte del Modelo de Servicios Integrados a nivel local para la niñez y la adolescencia (el "Modelo")**.

Alineado a la Ley 285 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, el manual pretende explicar y facilitar a los funcionarios o servidores públicos, instituciones u organizaciones, el detalle de roles y responsabilidades, y presentar formularios estándar que se utilizarán para gestionar un caso de riesgo social o vulneración de derechos de la niñez y adolescencia detectados a nivel comunitario, (desde su identificación hasta su cierre a nivel provincial).

Como resultado de la implementación del Modelo, se espera contar con servicios preventivos y de atención especializados de calidad a nivel local, provistos por los recursos humanos locales entrenados en la implementación del proceso de gestión de casos que incluye la identificación, referencia, atención, seguimiento y evaluación de casos de desprotección y vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes, disminuyendo los casos de separación de niños, niñas o adolescentes de sus entornos familiares; de manera innecesaria. Con este Modelo, se espera disminuir las causas de riesgo y vulnerabilidad que afectan a la niñez y adolescencia, implementar entornos protectores que reduzcan la vulnerabilidad, fortalezcan sus derechos y aseguren que los niños, niñas o adolescentes cuenten con:

- ▶ Registro de nacimiento.
- ▶ Esquema de vacunación completo, asistan a las consultas de crecimiento y desarrollo; debiendo tener el acceso a servicios de salud cuando lo necesitan y requieran.
- ▶ Estén matriculados en educación formal y asistan a la escuela con los materiales educativos necesarios.
- ▶ Reciban servicios sociales adaptados a su género, edad, etnia, idioma, habilidades y destrezas.
- ▶ Cuidadores que poseen habilidades parentales para cuidar, proteger y educar a sus hijos, asegurándoles un ambiente sano y un desarrollo integral.
- ▶ Sean beneficiados de los programas y/o servicios que puedan apoyar a las familias, por medio de transferencias monetarias como parte de programas de protección social (de ser necesario y cuando las familias califican para tales programas).

Para lograr lo anterior, el Modelo prevé contar con un equipo de Promotores Sociales y Trabajadores Sociales entrenados, capaz de prevenir, identificar y atender los factores de riesgo y de vulnerabilidad predominantes en sus áreas de intervención, entre los cuales se ha constatado, que la población más afectada son las niñas, niños y adolescentes.



El manual que se presenta a continuación inicia desarrollando el marco del Modelo; mostrando aquellos factores que exponen a los niños, niñas y adolescentes a determinados riesgos y cómo los Promotores Sociales y Trabajadores Sociales, los pueden identificar; también los roles y responsabilidades. Además, el Manual expone una ruta paso a paso y las herramientas técnicas para gestionar cada uno de los casos identificados por los recursos humanos al servicio de niños, niñas y adolescentes; siendo importante la coordinación y articulación interinstitucional necesaria, para la provisión de servicios que aseguren la satisfacción de las necesidades detectadas por los equipos.

Finalmente, se anexa una breve Guía de Metodología de Validación de las herramientas presentadas, a fin de que se optimicen si se considera necesario (ver Anexo 3).



02.



El Marco del Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia





02. El Marco del Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local Para la Niñez y la Adolescencia

En Panamá los factores de riesgo como la pobreza, violencia, discriminación, exclusión educativa y falta de acceso a servicios básicos como la salud, educación, desarrollo social, intensifican brechas de inequidad y desigualdad e impiden que todas las niñas, niños y adolescentes cuenten con las mismas oportunidades para desarrollar su máximo potencial. Aunque no existen datos desagregados, las niñas, niños y adolescentes afrodescendientes, indígenas y con discapacidad son los más vulnerables del país. Existe discriminación generalizada por motivos de género, lo que significa que las niñas, o la niñez y adolescencia que se autodetermina como población LGTBQ+ suelen ser más vulnerables. La mayoría de los factores versan sobre problemáticas que son susceptibles de ser abordadas desde el ámbito local y comunitario mediante el apoyo y seguimiento a niños, niñas o adolescentes y sus familias tales como:

- ▶ Presentación de posibles cuadros clínicos, no diagnosticados y/o atendidos por equipos especializados.
- ▶ Malnutrición por déficit, exceso y los desequilibrios de la ingesta calórica y de nutrientes, debido a la ausencia de recursos económicos que permitan garantizar una alimentación equilibrada.
- ▶ Prácticas de disciplina no asertiva en sus hogares, que atenta contra su integridad física y emocional.
- ▶ Exclusión del sistema educativo por diversas razones: a) Ausencia de documentos legales (población migrante predominantemente), b) difícil acceso a las escuelas por distancias y condiciones geográficas; c) ausencia de recursos económicos que limitan la cobertura de los requerimientos básicos de la escuela, necesidades educativas especiales sin atención u orientación adecuada, entre otras.
- ▶ Niños, niñas y adolescentes participando en actividades comerciales y trabajo informal en las estaciones receptoras de personas migrantes.
- ▶ Adicionalmente en ciertas comunidades, se identifican diversos riesgos asociados a problemáticas sociales, tales como: reclutamiento de adolescentes para integrar pandillas, embarazo a temprana edad, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, trata de personas, uso y abuso de sustancias psicoactivas, entre otras.

El recurso humano de trabajo social desempeña un papel central en el apoyo a las niñas, niños, adolescentes y sus familias en las comunidades, a través de la identificación, evaluación y referencia de las distintas privaciones que los afectan, facilitando su acceso a los servicios de salud, educativos y sociales para mejorar su bienestar, contribuyendo a hacer frente a las violaciones de sus derechos y cerrar las brechas de inequidad.

Asimismo, acompañar aquellas niñas, niños y adolescentes víctimas de cualquier tipo de violencia y sus familias, para romper con la normalización de la violencia y atender las repercusiones psicosociales que generen estas vulneraciones.



Para apoyar a los recursos humanos en el abordaje de estas problemáticas, se hace necesario e imprescindible generar un Manual Operativo, que detalle los roles, responsabilidades de todos los involucrados en el proceso de la gestión de casos identificados a nivel comunitario, y presentar el flujo de proceso desde la identificación hasta el cierre del caso, tanto **a nivel local como nacional como parte del Modelo de Servicios Integrados para la niñez y la adolescencia (el “Modelo”)**.

Los recursos humanos también pueden contribuir a fortalecer las competencias para la identificación de riesgo o vulneración y la resiliencia de la familia y de la comunidad para que cada niña, niño y adolescente se desarrolle en un entorno seguro, protector, respetuoso y enriquecedor.

El rol de los recursos humanos será el eje central del Modelo de servicios integrados localmente para la niñez y la adolescencia del Estado panameño, que UNICEF apoya para visualizar la prioridad del pilotaje de intervenciones sociales y la mejora en el acceso a servicios sociales básicos en salud, educación y protección.

Nuevo Marco Legal

La Ley No. 285, de 15 de febrero 2022, crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones. Es un hito en el camino de Panamá hacia la defensa y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Esta nueva normativa, junto al Decreto Ejecutivo No. 14 de 24 de noviembre de 2022, que regula las garantías para proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes y reordena las instituciones competentes para garantizar tales derechos mediante un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. Así mismo, se complementa con **la Ley No. 171, del 15 de octubre de 2020** De Protección Integral a la Primera Infancia y al Desarrollo Infantil Temprano, su respectivo reglamento plasmado en el **Decreto Ejecutivo No. 13 de 24 de noviembre de 2022** y la Ruta de Atención Integral a la Primera Infancia (RAIPI) (Ver Figura 1)

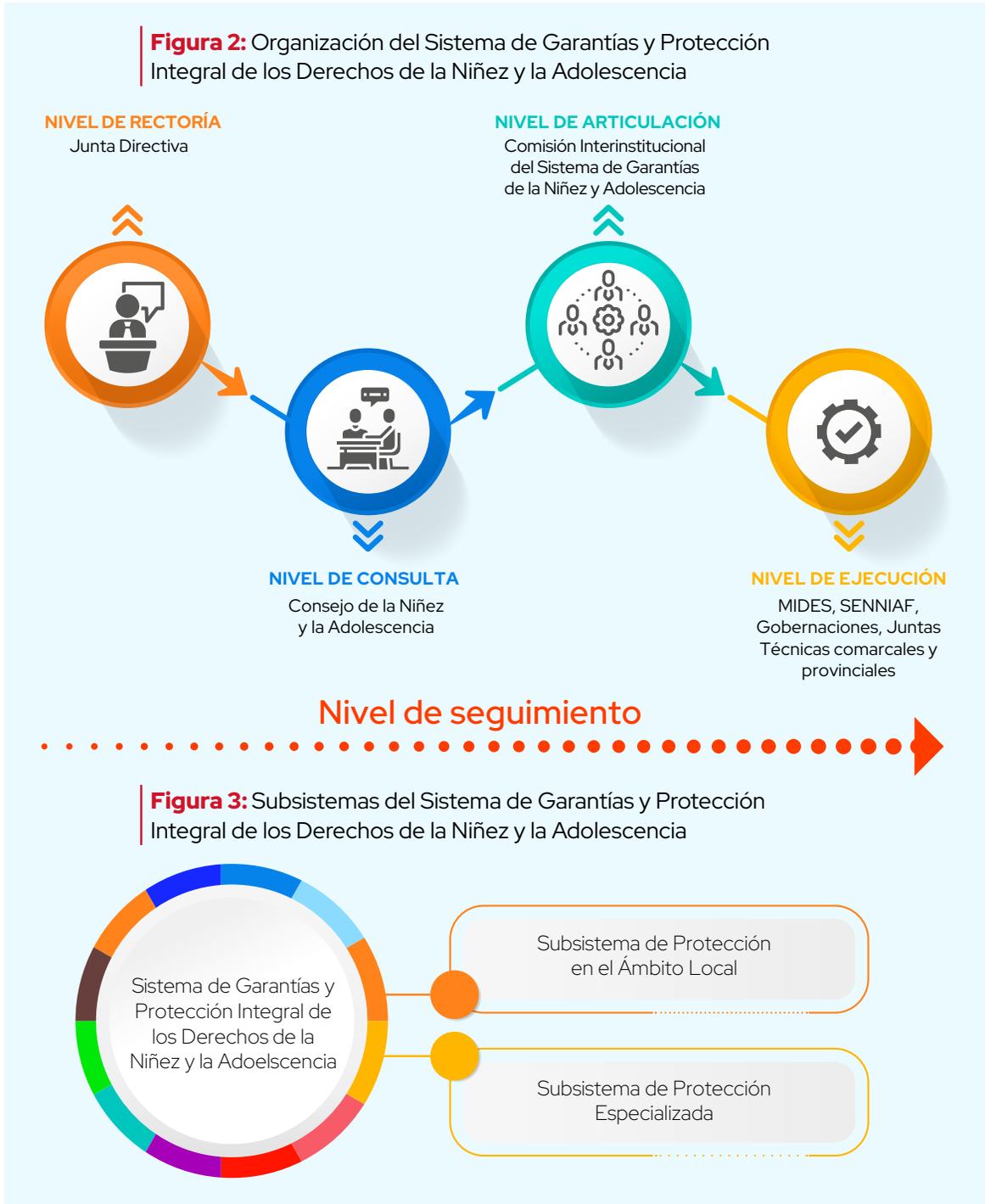
Figura 1: Marco Legal del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia





La re-ordenanza o reingeniería de las instituciones que intervienen en el cuidado y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que se hace a partir de la Ley 285 de 2022; organiza y materializa al Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la siguiente forma (Ver Figura 2). A su vez, el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia se subdivide en subsistemas, a saber: Subsistema de Protección en el Ámbito Local y el Subsistema de Protección Especializada (Ver Figura 3).

Figura 2: Organización del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia



**Cada uno de los subsistemas tiene funciones muy específicas:**

Subsistema de Protección en el Ámbito Local: Es un conjunto articulado y coordinado de organismos e instituciones administrativas, con la finalidad de articular y ejecutar políticas, programas, servicios y medidas de protección social (Art. 133 Ley No. 285 de 2022).

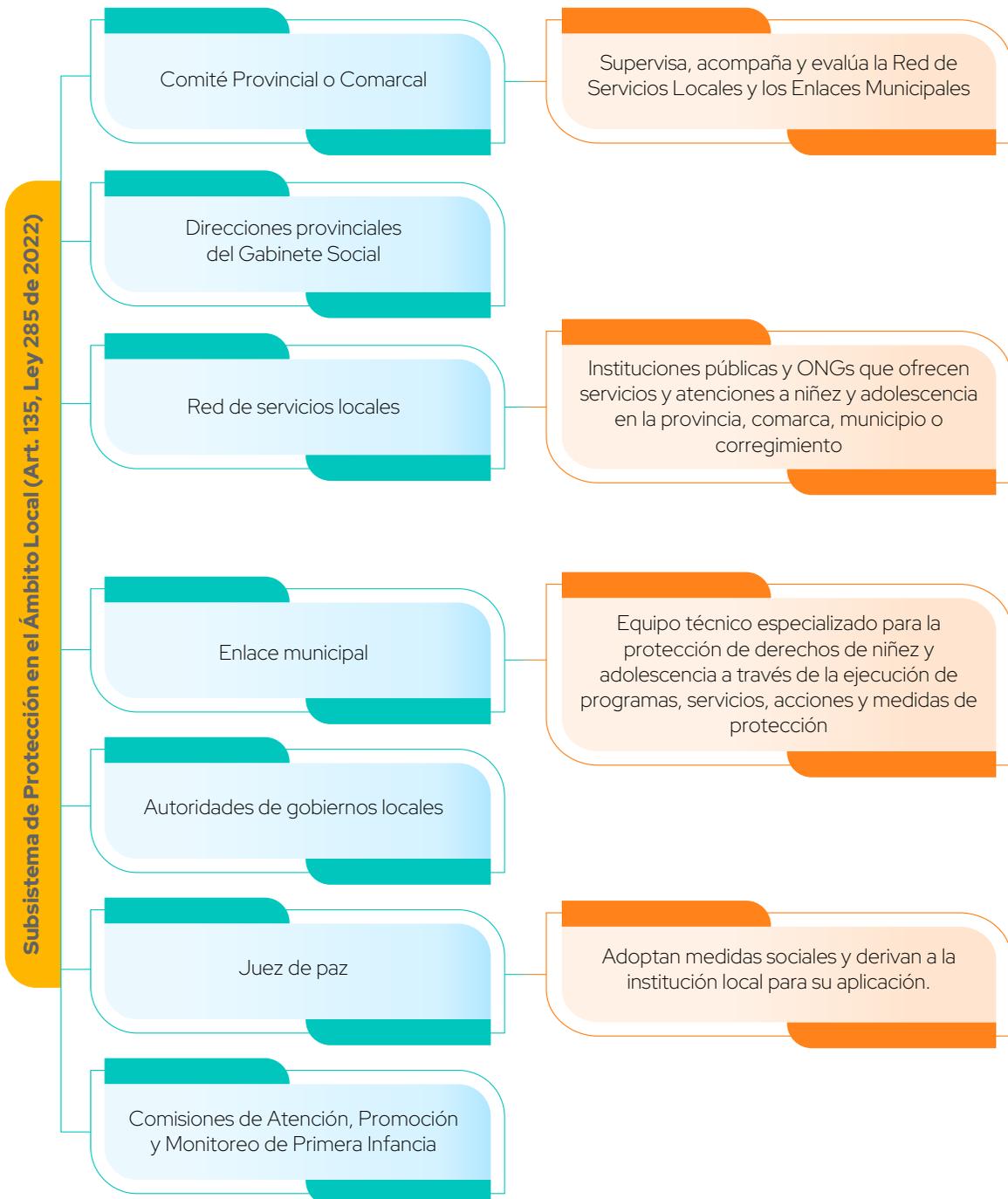
Subsistema de Protección Especializada: Es un conjunto articulado y coordinado de organismos e instituciones administrativas y judiciales, con la finalidad de articular y ejecutar políticas, programas, servicios y medidas de protección especializada, frente a la ausencia de cuidado parental, violencia, abuso, explotación, trata de personas, negligencia, abandono y necesidades de protección especializada para la protección y restitución de derechos (Art. 191 Ley No. 285 de 2022). Lo coordina SENNIAF.



Las instituciones que integran el Subsistema de Protección en el ámbito Local, se organizan para garantizar el derecho de toda niña, niño y adolescente a un nivel de vida adecuado para su desarrollo y bienestar físico, mental, espiritual, moral y social frente a aquellas privaciones, que afectan a un conjunto de niñas, niños o adolescentes en el ámbito familiar, comunitario o territorial; para lo cual el Estado desarrolla programas sociales que buscan facilitar el acceso a los servicios básicos y satisfacer las necesidades desatendidas en razón de la pobreza y extrema pobreza de sus familias; la marginación y exclusión social, que desencadena otros problemas psicosociales que afectan a la niñez y adolescencia. Esto lo hacen a partir de la siguiente estructura (Ver Figura 4):



Figura 4: Subsistema de Protección en el ámbito local





Visión holística de los derechos del niño, la niña y adolescente y sus necesidades

Es importante reconocer que, la niña, niño o adolescente es titular de derechos de supervivencia, desarrollo, protección, participación, entornos virtuales, de protección específica en condiciones de discapacidad, violencia y abuso, explotación, trata de personas, trabajo infantil, entre otros; todos los cuales responden a la integralidad de la persona humana y están interrelacionados unos con otros. Todos los derechos y garantías en su conjunto conforman una especie de rompecabezas que integra la personalidad y desarrollo de cada niña, niño o adolescente. Si alguna pieza, es decir algún derecho o garantía, faltase su integralidad estaría incompleta, como en la ilustración que se muestra a continuación (Ver Figura 5).

Figura 5: Ejemplo de integralidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes





En ese sentido, las medidas que adopte el Estado panameño, en su rol de garante de la protección de los derechos de la niñez y adolescencia, deben estar dirigidas a procurar su desarrollo óptimo, a través de un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, articulado y coordinado a nivel local y nacional, que permita la protección social. Lo anterior requiere diseñar intervenciones de forma integral, considerando la interconexión y complementariedad de todos los derechos, desde un enfoque multifacético que considere: la promoción, difusión y sensibilización sobre derechos de la niñez; la prevención de violaciones; la protección frente a riesgos o injerencias ilegítimas; la restitución de derechos; la reparación y rehabilitación; y, la justicia a través de la investigación, enjuiciamiento y sanción a los responsables de violaciones de derechos. La visión holística de los derechos de la niña, niño y adolescente requiere conocer sus fortalezas e identificar los riesgos a los que están expuestos, favoreciendo su bienestar y protección, dentro de su familia, comunidad y los sistemas que le rodean, comprendiendo la interconexión entre todos sus componentes⁷.

Esto implica la armonización y la coordinación (es decir, la integración) en múltiples niveles entre los sectores, incluidas las políticas, la asignación de funciones, los procedimientos operativos estándar y la gestión de datos, en todos los sectores que permitan a las personas que apoyan a los niños, niñas y adolescentes vulnerables, saber cómo pueden trabajar juntos de manera armonizada y holística y ser responsables ante el niño, niña o adolescente y el funcionamiento del sistema en general⁸.

A continuación, se detallan los derechos de las niñas, niños y adolescentes conforme la Ley No. 285 de 15 de febrero 2022, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones (Ver Tabla 1).



7. Comisión Interamericana de Derechos Humanos (30 de noviembre 2017). Hacia la garantía efectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/nna-garantiaderechos.pdf>

8. UNICEF and Maestral (2017). Integrating Case Management for Vulnerable Children. Recuperado de <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Integrating-Case-Management-for-Vulnerable-Children.pdf> Documento en inglés.



Tabla 1: Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes Capítulo IV de la Ley 285, del 15 de febrero 2022, Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones.			
Clasificación de acuerdo con la Convención Sobre los Derechos del Niño	Derechos que lo integran	Servicios oportunos, locales, contextualizados a niños, niñas y adolescentes que procuran el goce efectivo de los derechos	Entidad garante
Derechos de supervivencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derecho a la vida y a la seguridad social ➤ Derecho a la salud y a la atención médica ➤ Derecho al agua potable ➤ Derecho a la nutrición ➤ Derecho a la integridad ➤ Derecho a un nivel de vida adecuado, en su sentido amplio y comprensivo ➤ Derecho a la identidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención integral a la mujer embarazada ➤ Atención al parto ➤ Tamizaje neonatal ➤ Documento de identidad ➤ Control de crecimiento y desarrollo ➤ Agua potable, saneamiento básico. ➤ Vivienda ➤ Educación ambiental Art 21-42, Ley 285 de 2022. 	Familia, Estado y sociedad Ministerio de Salud, en coordinación con los demás integrantes del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
Derechos de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derecho a la educación ➤ Derecho a la cultura ➤ Derecho a la recreación ➤ Derecho a un nombre y una nacionalidad ➤ Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión ➤ Derecho a acceso a las tecnologías de información y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación en el Hogar Centros Familiares y Comunitarios de Educación Inicial (CEFACEI) Modalidades 0 a 4 años. ➤ Educación básica y Premedia ➤ Aulas hospitalarias ➤ Espacios públicos recreativos y culturales ➤ Juego Art 43 -61, Ley 285 de 2022. 	Familia, Estado y sociedad. Ministerio de Educación, en coordinación con el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Desarrollo Social y demás integrantes del Gabinete Social.
Derecho de participación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derecho a la libertad de expresión ➤ Derecho a tener opinión y ser oído en la discusión de los asuntos públicos que les afectan de manera directa ➤ Ejercicio de la libertad de conciencia, creencias religiosas y de culto religioso ➤ Derecho a asociarse libremente con otras personas con cualquier fin lícito ➤ Derecho al acceso a la información y a nuevas tecnologías de comunicación ➤ Derecho a gozar de protección contra el acceso a material lesivo para el desarrollo integral 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios de participación comunitaria ➤ Espectáculos públicos ➤ Expresión cultural (diversidad) Art 66-75, Ley 285 de 2022. 	Familia, Estado y sociedad. El Sistema de Garantías y Protección Integral como tal desde la respectiva competencia de sus integrantes.



<p>Derechos de protección especial</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derecho a la protección contra cualquier forma de violencia ➤ Protección contra los malos tratos o trato denigrante ➤ Protección contra el abandono ➤ Protección contra la explotación y abuso sexual ➤ Protección contra detenciones arbitrarias o ilegales ➤ Protección contra abusos en el sistema de justicia ➤ Protección contra la explotación económica, laboral y el trabajo infantil ➤ Protección internacional y humanitaria ➤ Protección contra cualquier otra condición o circunstancias que implique violación de derechos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Refugio, auxilio, orientación ante situaciones de riesgo ➤ Sistema de denuncias (No superior a 24 horas) ➤ Centros de apoyo Capítulo V, Ley 285 de 2022. 	<p>Familia, Estado y sociedad.</p> <p>Junta Directiva del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, en coordinación con el Ministerio Público, el Ministerio de Gobierno, el Ministerio de Seguridad Pública, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, el Órgano Judicial, la Defensoría del Pueblo.</p>
<p>Derechos ubicados en secciones específicas de la Ley 285, de 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derecho a la familia ➤ Protección de los Derechos en entornos virtuales ➤ Derecho a la Protección de las Personas Menores de Edad con Discapacidad ➤ Derechos de la Persona Adolescente en el Trabajo ➤ Protección de los derechos en los medios de comunicación 		

El rol de los profesionales y técnicos debe estar focalizado a la evaluación de los servicios, procurando la pertinencia cultural, gestión de acciones que les permita acercar los programas, acciones y servicios básicos de salud, educación y protección social a las niñas, niños, adolescentes y sus familias, de modo que se:

- ▶ Incida en el aprendizaje de habilidades parentales y afectivas en las familias y comunidades, que les permitan la modificación de patrones de crianza, actitudes, comportamientos y prácticas patriarcales y abusivas que repercuten en la desprotección y vulneración de derechos de la niñez y adolescencia.
- ▶ Identifique y evalúe las fortalezas y debilidades de aquellos casos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situaciones de desprotección o vulneración de derechos, gestionado el caso hasta su cierre.
- ▶ Hacer una evaluación integral para identificar las privaciones de derechos y dar o hacer referencia a servicios locales preventivos y de respuesta/contención y/o restitución de derechos para la niñez y adolescencia, con mayor vulnerabilidad.
- ▶ Monitoreo y de seguimiento a la niñez y adolescencia atendida a través de servicios locales de salud, educación y protección social, y se gestione y referencie casos de vulneración de derechos coordinando con la institucionalidad para la respuesta articulada e interdisciplinaria del Estado, en el marco del Sistema de Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- ▶ Incida en los tomadores de decisiones y responsables para la formulación de políticas, programas, servicios y leyes para proteger a la niñez y adolescencia de todo tipo de violencia.



Bajo el Modelo de Servicios Integrados se busca garantizar que las niñas, niños, adolescentes y sus familias, tengan acceso a servicios básicos locales, que exista un sistema de referenciación, notificación y alertas para la atención oportuna de sus necesidades, y lograr una articulación institucional e intersectorial que permita fortalecer la capacidad de cada institución a nivel nacional, provincial/comarcal y local (Ver Figuras 6 y 7).

Figura 6: Marco de Servicios Integrados a nivel local para la Niñez y la Adolescencia



Como podrá apreciarse en la Figura 7, a continuación, los niños, niñas, adolescentes y sus familias se encuentran al centro de la atención y servicios sociales comunitarios. Son las instituciones públicas tales como MIDES, MEDUCA, SENNIAF, MINSA, entre otras, así como entidades no gubernamentales o de sociedad civil las encargadas de formar un primer círculo de protección a través de la promoción, prevención y respuesta hacia las necesidades de los niñas, niños y adolescentes y sus familias.

La identificación oportuna de factores de riesgo y protección, que revele necesidades no cubiertas y que deban solventarse mediante la referenciación intra e interinstitucional de servicios, diferenciará una atención desde el sistema de protección local y otra desde el especializado. Este círculo queda completo una vez los servicios se hayan provisto adecuadamente y los riesgos se hayan resuelto buscando que la respuesta satisfaga los derechos de niñas, niños y adolescentes de forma sostenible.



Figura 7: Diseño propio. Articulación del Estado y organismos que permiten la promoción, prevención y respuesta a los derechos de los niños, niñas y adolescentes



Principios clave del Modelo

El Modelo de Servicios Integrados se sustenta en los siguientes principios, que orientan la capacitación, herramientas y enfoques.





No hacer daño	Aquellos que trabajan en la administración de casos deben considerar cómo sus acciones pueden afectar a la niñez, adolescencia y familias atendidos para no causar más daño.
Interés superior de la niña, niño y adolescente	Las decisiones y las medidas relacionadas con el bienestar del niño, niña y adolescente se guían por el interés superior del niño. Esta práctica también refleja los marcos jurídicos y políticos internacionales y nacionales basados en los derechos.
Atención integrada, centrado en la niña, niño, adolescente y familia	Los Trabajadores Sociales deben involucrar activamente a los niños, niñas, adolescentes y cuidadores en todos los aspectos de la gestión de casos y deben adaptar los servicios, a través de un plan de caso, para asegurar y satisfacer sus necesidades y objetivos.
Perspectiva basada en las fortalezas	En lugar de centrarse en las necesidades y los déficits, los actores dentro del proceso de gestión de casos deben empoderar a los niños, niñas, adolescentes y sus familias para que aprovechen sus fortalezas y habilidades. El enfoque basado en las fortalezas se basa en la resiliencia y el potencial de crecimiento inherente a cada persona.
Derecho de Participación	Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a expresar libremente su opinión sobre las situaciones que le afectan, y, teniendo en cuenta la edad y madurez. Las agencias y los trabajadores sociales son responsables de comunicarles su derecho a participar, incluido el derecho a no responder preguntas que los hagan sentir incómodos, y apoyarlos para reclamar este derecho durante todo el proceso de administración de casos.
No discriminación	Todas las personas, independientemente de su cultura, etnia, sexo, religión, orientación sexual o estado de salud, deben ser tratadas con respeto, reconociendo la dignidad y el valor inherente a todos los seres humanos. Todos los actores involucrados en el proceso de gestión de casos deben adoptar y practicar el respeto por la diversidad cultural.
Consentimiento y/o el asentimiento informado	El consentimiento informado es el acuerdo voluntario de una persona capaz de dar su consentimiento y que ejerce la elección libre e informada. Se debe solicitar el consentimiento de las niñas, niños, adolescentes y sus familias o cuidadores antes de proporcionar servicios, excepto, cuando sea en el mejor interés del niño actuar sin el consentimiento de sus cuidadores (por ejemplo, cuando la violencia sexual es cometida por el cuidador y la víctima y/o el victimario no quiere que el niño o niña sea retirado del lugar para su protección). Para garantizar el consentimiento informado, los Trabajadores Sociales deben asegurarse de que los niños, niñas, adolescentes y sus familias entiendan completamente: los servicios y opciones disponibles.
Confidencialidad	La confidencialidad está vinculada al intercambio de información sobre la base de la necesidad de conocer. El término "necesidad de saber" describe la limitación de la información que se considera confidencial y compartirla solo con aquellas personas que requieren la información para proteger la privacidad de la niña, niño, adolescente y familia.
Coordinación y colaboración con otros	La colaboración proactiva entre proveedores de servicios, voluntarios de la comunidad y administradores de casos, así como miembros de otras profesiones y organizaciones es integral para el éxito del proceso de administración de casos. Los Trabajadores Sociales y cualquier trabajador de primera línea en casos de protección infantil no deben trabajar de forma aislada.
Restitución de derechos	Asegurar la efectiva restitución del ejercicio de derechos que han sido amenazados y violados de la niñez y adolescencia.

03.



Los Riesgos y los Factores Protectores





03. Los Riesgos y los Factores Protectores

El enfoque del Modelo de Servicios Sociales Integrados dirigido a la niñez, adolescencia y familias pretende ayudarles a sobrevivir y a prosperar, aprovechar al máximo las oportunidades que les rodean y poder enfrentar los retos a los que se enfrentan. Es así, como se puede contribuir a hacer realidad sus derechos. En ese sentido, es necesario comprender a qué riesgos se enfrentan y cómo protegerles. El trabajo que se realiza con las niñas, niños, adolescentes y sus familias, debe estar basado en el respeto, el valor inherente y la dignidad. Es importante saber y reconocer que cada persona –adulto, niña, niño o adolescente– tiene fortalezas particulares y valiosas, debiéndose trabajar para identificarlas y construir sobre ellas, para promover el empoderamiento y la resiliencia.

Cada ser humano tiene la necesidad de ser reconocido como un individuo único con atributos y personalidades especiales. Es importante saber y reconocer que las niñas, niños, adolescentes y las familias tienen desafíos, pero también son fuertes y resistentes y, a menudo, hacen lo mejor en cada situación que se les presenta. Por tanto, es importante reconocer esas habilidades (fortalezas) y al mismo tiempo identificar algunos de los problemas que enfrentan. Esto es lo que se conoce como un **enfoque basado en las fortalezas; aprovechando** los puntos fuertes existentes de la niñez, adolescencia y las familias, y trabajar con ellos para abordar los riesgos.

El fortalecimiento familiar es un mecanismo de apoyo para destacar las fortalezas de las niñas, niños y adolescentes y sus familias, consiste en **encontrar** y **reforzar** los factores de protección que promueven la resiliencia de ellos y ellas, **disminuyen la probabilidad de sufrir situaciones adversas** cuando una familia está expuesta a riesgos o choques.

El entorno familiar es el primer y principal espacio natural donde la niñez y adolescencia debe sentirse protegida y segura; sin embargo, hay situaciones que se generan en el hogar, -tanto internas como externas- que desencadenan situaciones de desprotección. Por ello, es importante fortalecer, orientar y acompañar a las familias para prevenir situaciones de violencia, maltrato, negligencia o abuso que puedan presentarse en las familias como producto de la pobreza, pobreza extrema, marginación, discriminación, entre otros. Es importante que la familia o cuidadores conozcan los desafíos de los ciclos de vida de las niñas, niños y adolescentes para que comprendan su conducta y comportamiento en cada etapa, y puedan acompañarlos y protegerles según sus necesidades.

Una paternidad activa brinda múltiples beneficios a las niñas, niños o adolescentes, ya que se desarrollan saludables, con una mejor autoestima, más habilidades sociales, con mejor desempeño escolar, y bienestar emocional. Es importante clarificar y definir el rol de cada uno de los miembros del entorno familiar (padres, hermanos, abuelos, tíos, tías, primos, etc.) y la forma de relacionamiento basada en el amor y respeto.

Por lo tanto, la protección en el entorno familiar implica que debe existir una convivencia en armonía y respeto, resolviendo las diferencias de manera razonada y respetuosa, evitando la vulneración de derechos de las niñas, niños y adolescentes. **No hay que olvidar que las familias no siempre tienen los recursos internos disponibles para aprender a gestionar sus emociones, por lo**



que el fortalecimiento de sus capacidades parentales afectivas y el fomento de la crianza positiva son claves para promover el respeto y fortalecer la protección integral de la niñez y adolescencia.

Después de la familia, la comunidad constituye el entorno más cercano a la niña, niño o adolescente, espacio que le permite relacionarse con el resto de la sociedad, por lo que, desde la perspectiva del Modelo de Servicios Integrados, es importante sensibilizar y orientar a la comunidad para contar con entornos protectores y seguros para los niños, niñas y adolescentes; donde las personas adultas se convierten en actores de prevención de riesgo, violencia, maltrato, negligencia entre otros. Una comunidad fortalecida permite que líderes-líderesas y autoridades comunitarias, **NO normalicen las situaciones de riesgo o vulneración de derechos de la niñez y adolescencia**, identifiquen los problemas que afectan a la niñez, adolescencia y sus familias conozcan los procedimientos o rutas para la restitución de derechos o de la denuncia de manera coordinada y articulada, cuando sea necesario.

¿Cuáles son los riesgos a los que se enfrentan la niñez, adolescencia y familias?

Si bien es cierto, al inicio del Capítulo IV se abordó los factores de desprotección en torno a las situaciones que colocan a niños, niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad, en este apartado se pueden encontrar ejemplos según una clasificación tipo semáforo, que permitirá identificar alertas para una intervención oportuna según el caso.

Tabla 2: Riesgos a los que se enfrentan las niñas, niños o adolescentes

Ejemplos de Alto Riesgo
<p>CONCEPTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Existe violencia entre el padre, madre u otra persona adulta de la casa en presencia de la niña, niño y adolescente (violencia doméstica o intrafamiliar). ◆ El padre, madre u otro adulto, violenta violento física y emocionalmente a la niña, niño o adolescente. ◆ La niña, niño o adolescente es violentada sexualmente por su progenitor, padrastro, familiar, personas cercanas a la familia u otra persona. ◆ La niña o adolescente se encuentra en estado de gestación. ◆ La niña, niño o adolescente está siendo agredido sexualmente por una persona adulta. ◆ La detección e identificación del niño, niña o adolescente migrante no acompañado, separado o con necesidades de protección internacional. ◆ Falta de agua, alimento o ropa. ◆ La identificación de una niña, niño o adolescente en un estado de privación de su derecho a la familia. ◆ La niña, niño o adolescente está siendo víctima de trata de personas, incluyendo la explotación. ◆ La madre, padre o cuidador es vendedor de sustancias ilícitas. ◆ La niña, niño o adolescente es utilizado para traficar sustancias psicoactivas. ◆ La niña, niño o adolescente consume sustancias psicoactivas. ◆ Los progenitores o cuidadores sufren trastornos mentales⁹ no atendidos o controlarlos y/o abusan de sustancias psicoactivas que puedan afectar la integridad de la niña, niño o adolescente y provocar situaciones de desprotección. ◆ Los progenitores se encuentran privados de libertad y no tiene familia extendida que pueda hacerse cargo ◆ Realiza jornadas extensas de trabajo en campo ◆ Es discriminado por etnia, raza, apariencia física o discapacidad por parte de su docente o sus compañeros de escuela ◆ Se encuentra con bajo peso y/o tiene otros síntomas que indican que no recibe alimentación adecuada. ◆ No asiste a la escuela y está en situación de calle o abandono

9. Existen trastornos mentales que pueden ser controlados y atendidos de tal forma que el paciente puede llevar una vida normal. Lo anterior se verá influido por factores como el tipo de trastorno mental diagnosticado y la red de apoyo del paciente.



Ejemplos de Riesgo Medio

CONCEPTO:

La niña, niño o adolescente se encuentra en situaciones de desprotección como:

- ◆ Los progenitores se encuentran privados de libertad, pero cuentan con familia extendida que pueda hacerse cargo. Regularmente cuida a sus hermanos.
- ◆ Regularmente cocina para todos los miembros de la familia (analizar el caso, dependiendo de las actividades o situaciones propias del hogar)
- ◆ Regularmente lava en el río la ropa de toda la familia, siempre que no implique una agresión que coloque en grave riesgo a su vida e integridad, en cuyo caso se convertiría en un riesgo alto
- ◆ No está registrado en la escuela o colegio (aunque tiene la edad para ello)
- ◆ No tiene ropa o zapato apropiado para ir a la escuela
- ◆ No cuenta con certificado de nacimiento.
- ◆ El padre, madre o cuidador maldice a su niño, niña o adolescente.
- ◆ El padre, madre o cuidador humilla al niño, niña o adolescente, delante de otras personas.
- ◆ No recibe atención pediátrica periódica para monitorear satisfactoriamente su desarrollo.
- ◆ Dos o más niños, niñas o adolescentes duermen en la misma cama con otras personas adultas.

Ejemplos de Bajo Riesgo

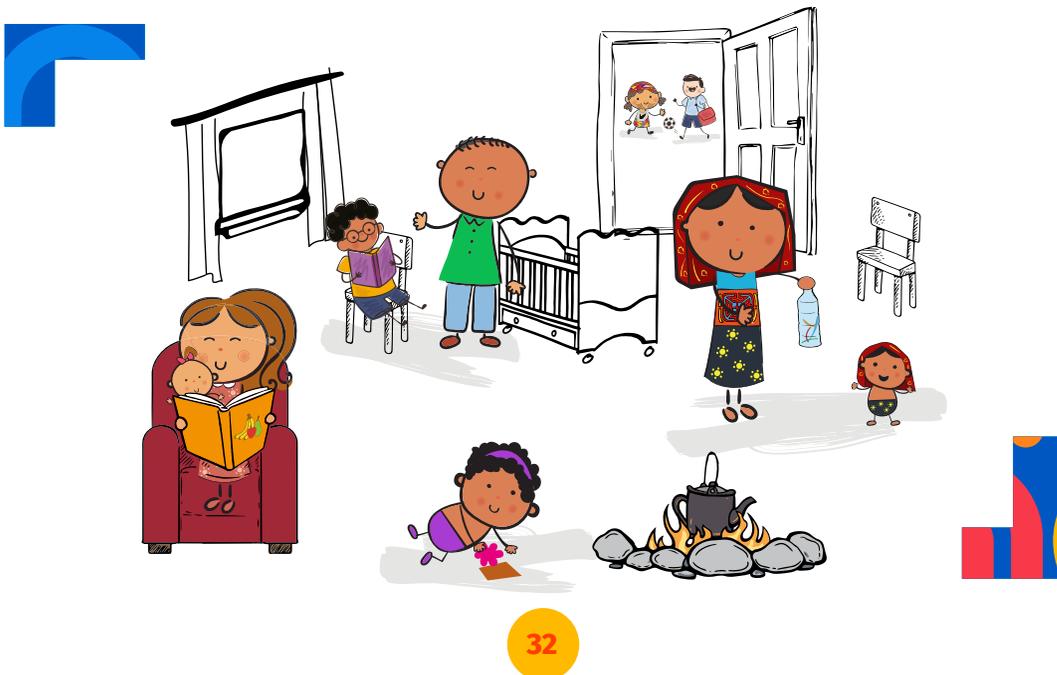
CONCEPTO:

Situaciones que afectan a la niña, niño y adolescente:

- ◆ Presenta desinterés para asistir a la escuela.
- ◆ La familia o cuidadores no participan activamente en sus actividades escolares, de sus hijas e hijos ni acompañan su progreso.
- ◆ Las y los maestros no mantienen comunicación con los padres o familiares de las niñas, niños o adolescentes. Estos desconocen sus progresos o limitaciones académicas.
- ◆ Los progenitores no cuentan con apoyo de la familia extendida o redes de apoyo comunitario. No participan en las actividades comunitarias, juegos ni deportes.
- ◆ El padre de los niños, niñas o adolescentes no participa activamente en la vida de sus hijos e hijas.
- ◆ El padre, madre o cuidador reproduce patrones de crianza negativos y estereotipos de género ante sus hijas e hijos.

A continuación, encontrará una imagen, por favor obsérvela: **¿qué riesgos se pueden ver?**

Figura 8: Familias en diferentes situaciones de fortaleza y desprotección





menudo, nuestra primera reacción es ver qué está mal y cuáles son los riesgos que existen dentro de una familia o una comunidad. Sin embargo, como Promotor Social y Trabajador Social, es importante tener un enfoque basado en las fortalezas. Buscamos factores positivos o protectores en una familia, aunque pareciera que no estén presentes.

Esta imagen muestra algunos de los riesgos a los que se enfrentan las familias. Estos riesgos a veces son individuales y a veces están fuera del control de la familia. Es importante identificar estos factores de protección, ya que ambos son importantes para la resiliencia. Cada familia tiene fortalezas, pero a menudo a ellos mismos o a otros les resulta difícil reconocerlos cuando también hay riesgos. Ser un Promotor Social entrenado, significa tener la capacidad de ver ambos.

¿Qué son los factores de protección?

Son factores que aumentan la resiliencia y el bienestar de la familia. Sabemos que hay muchas cosas que ayudan a proteger a una familia. Considerar que las experiencias adversas en la infancia pueden tener un impacto devastador a largo plazo. Consideramos cinco factores de protección importantes y específicos que el promotor social, así como el trabajador social, deberán tener en cuenta en todas las intervenciones que realice.

- 1. Competencia socioemocional
- 2. Conocimiento sobre la crianza y el desarrollo infantil
- 3. Conexiones Sociales
- 4. Resiliencia
- 5. Apoyo concreto

En la gráfica que se encuentra a continuación, se describen 5 factores de protección específicos¹⁰:

Figura 9: Factores de Protección. Prevent Child Abuse North Carolina, https://drive.google.com/drive/folders/OB2fjQKjO-hCyUIRDSnNpRGtuek0?resourcekey=0-ce0Bod1ApKpu85UCEPW_tw



10. <https://www.familysupportcenter.org/blog-stories/2020/4/8/the-5-protective-factors>, Prevent Child Abuse North Carolina, https://drive.google.com/drive/folders/OB2fjQKjO-hCyUIRDSnNpRGtuek0?resourcekey=0-ce0Bod1ApKpu85UCEPW_tw



Es el rol del Promotor Social y Trabajador Social apoyar e identificar riesgos y potencializar las fortalezas. A continuación, encontrará ejemplos sobre cómo promover factores protectores (Ver Tabla 3):

Tabla 3: Ejemplos sobre cómo promover factores protectores

Factor protector	Cómo ayudar a niñas, niños, adolescentes y sus familias
<p>Resiliencia: Esto significa tener esperanza, optimismo, confianza en uno mismo, capacidad para resolver problemas, saber cuidar de uno mismo. Sacar de malo, lo bueno y crecer a partir de este aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Demostrar a los cuidadores que se les valora, utilizando palabras positivas y aprovechando sus puntos fuertes. ◆ Proporcionar orientación práctica para gestionar el estrés de forma eficaz. ◆ Ayudar a los padres y cuidadores a hablar de las cosas difíciles de forma adecuada a la edad y etapa de desarrollo de la niña, niño o adolescente. ◆ Comunicar mensajes de forma asertiva.
<p>Competencia socioemocional: Esto incluye las interacciones positivas y respetuosas con otros y la comunicación efectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fomentar la comunicación positiva y respetuosa entre el cuidador y la niña, niño o adolescente. ◆ Ayudar a las niñas, niños y adolescentes a tener acceso a actividades lúdicas y deportivas, que les permita una convivencia saludable. ◆ Promover una actitud positiva y respetuosa ante las personas con condición de discapacidad y población del LGTBIQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual, queer, asexual) ◆ Promover apoyo terapéutico o sanitario adicional para fortalecer las competencias emocionales
<p>Conocimiento sobre la crianza positiva y el desarrollo infantil: Conlleva a conocer y comprender las diferentes etapas de desarrollo de la niñez y adolescencia, para comprender las actitudes y así gestionar su comportamiento de forma no violenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Interactuar con la niñez y adolescencia de forma asertiva considerando edad y desarrollo, cuando se visita a la familia. ◆ Proporcionar información y recursos sobre crianza positiva y desarrollo infantil. ◆ Orientar y vincular a los padres y cuidadores a servicios de atención especializada para monitorear el sano desarrollo de sus hijas o hijos. ◆ Apoyar a las familias que tienen hijos o hijas en situación de discapacidad con información especializada o derivaciones a las instituciones competentes. ◆ Orientar y formar a las familias y comunidad respecto a la identidad de género u orientación sexual de la niñez y adolescencia que tiene dudas al respecto, con el fin que no sean discriminados o expulsados de la comunidad. Muchos adolescentes migran cuando se enfrentan a estas situaciones. ◆ Apoyar a los padres, madres y cuidadores sobre los cambios que viven sus hijos en los diversos ciclos de desarrollo, y cómo estos generan ansiedad y temores en ellos, para que puedan orientar y vincularse a servicios especializados de ser necesario. ◆ Orientar a las familias acerca de las diversas etapas de desarrollo y cómo según cada etapa los niños, niñas y adolescentes tienen más capacidad de gestionar sus emociones, auto regularse, auto cuidarse y tomar ciertas decisiones (acorde a su edad), para que los adultos puedan orientar y gestionar estos cambios de manera positiva.



Factor protector	Cómo ayudar a niñas, niños, adolescentes y sus familias
<p>Conexiones sociales: Se trata de amistades y relaciones de apoyo con otras personas, ser capaz de aceptar ayuda de otros, saber dónde obtener apoyo, por ejemplo, sobre discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dirigir o remitir a grupos de apoyo, por ejemplo, programas de crianza positiva o grupos de apoyo para mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género. ◆ Promover el compromiso con la comunidad y ayudar a las personas a participar en actividades comunitarias, por ejemplo, grupos de jóvenes, comunidades de apoyo religioso participación ciudadana, organización comunitaria.
<p>Apoyo concreto: Esto incluye buscar y recibir apoyo cuando sea necesario, sabiendo qué servicios se encuentran disponibles y cómo acceder a ellos, teniendo y seguridad financiera adecuada, saber cómo defender los derechos del niño, niña, adolescente y la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fortalecer la coordinación y articulación de las instituciones para brindar respuestas inmediatas y pertinentes a las familias, desde su competencia. ◆ Formar redes de apoyo comunitarias. ◆ Responder inmediatamente cuando las familias están en crisis y requieren contención. ◆ Proporcionar información y derivaciones a los servicios de la comunidad. ◆ Ayudar a las familias a ganar confianza para exigir sus derechos, por ejemplo, acompañándolas, pero animándolas a hablar por sí mismas. ◆ Monitoreo y acompañamiento sistemático a los casos

Ahora, con lentes de protección y fortalezas y con el criterio de oportunidad de apoyo, puede observar de nuevo la gráfica de la familia. **¿Puede identificar los riesgos y también los factores de protección?**

Hay unos ejemplos de ambos en la gráfica descrita posteriormente.

Figura 10: Familias en diferentes situaciones de fortaleza y desprotección





Figura 11: Análisis de los factores de fortaleza y desprotección





04.



Roles, Responsabilidades Clave en el Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia





04. Roles, Responsabilidades Clave en el Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local para la Niñez y la Adolescencia

Figura 12: Principales funciones de los componentes de la Protección Social Administrativa





Descripción de puesto del personal clave

Funciones comunes

- Evaluar y diagnosticar las situaciones de desprotección y necesidades específicas de la niñez y la adolescencia en el seno de sus hogares y comunidades.
- Evaluar fortalezas y diagnosticar necesidades o vulnerabilidades del entorno familiar y tener una comprensión holística de la situación del niño, niña o adolescente.
- Desarrollar planes de intervención individualizados y comunitarios, basados en la familia y la comunidad, siendo ideal si contaran con el apoyo de una plataforma digital para el registro y documentación.
- Identificar los servicios sociales existentes para la referenciación y vinculación de las niñas, niños, adolescentes y sus familias, quienes apoyarán con su desarrollo integral y la práctica de crianza positiva.
- Brindar seguimiento posterior a la referenciación y vinculación de los servicios para asegurar que las necesidades detectadas de los niños, niñas, adolescentes y sus familias han sido atendidas satisfactoriamente.
- Establecer mecanismos de coordinación y articulación interinstitucional e intersectorial a nivel local, municipal y provincial/comarcal para dar respuesta a la protección y atención integral de la niñez y adolescencia, apoyando la movilización de los recursos financieros y humanos requeridos.
- Contribuir a la provisión articulada de protección social de la niñez y adolescencia a nivel local y sus familias, con especial atención a los más vulnerables y particularmente a los que están en riesgo de separación familiar innecesaria, brindando el seguimiento oportuno.
- Monitorear y evaluar de manera planificada, sistemática y acorde a las necesidades de cada caso, lo cual contribuye, en buena medida, a lograr casos exitosos, reduciendo el riesgo de la separación familiar y buscando siempre el interés superior del niño.

Promoción Social

- Mapear las instituciones potenciales que intervienen en las comunidades para articular y coordinar servicios integrales para los niños, niñas, adolescentes y sus familias, cuando el caso lo amerite
- Identificar niñas, niños, adolescentes que se encuentran en situación de riesgo en las comunidades para su articulación con el sistema de garantías y protección integral.
- Recibir notificación de otro profesional o persona sobre niños, niñas o adolescentes que puedan encontrarse en una situación de riesgo o que hayan sufrido violación a sus derechos.
- Realizar investigaciones sociales de campo, que permitan recabar información respecto a riesgos o vulneración de derechos de las niñas, niños, adolescentes y condiciones psicosociales de las familias y la comunidad, para luego elaborar el informe respectivo.
- Realizar visitas domiciliarias y entrevistas para aplicar instrumento de Diagnóstico Social Inicial, comunicando a Trabajo Social acerca de los mismos y en los casos que se determine un riesgo alto (rojo), referir el caso a Trabajo Social para su debida atención especializada.



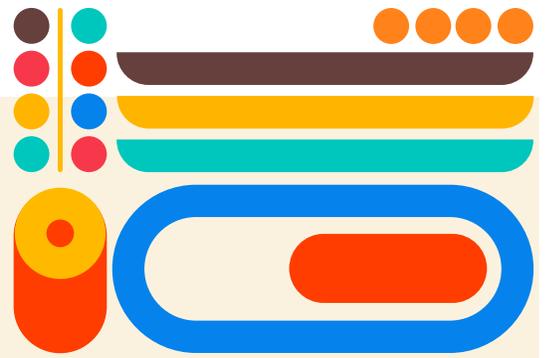
- Elaborar el Plan de Caso con base en el Diagnóstico Social Inicial y en consulta con el Trabajador Social.
- Para los casos de nivel de riesgo medio y bajo (amarillos y verdes), referir al niño, niña, adolescente y su familia a otro proveedor de servicios mediante el formulario respectivo, brindando el acompañamiento concerniente para asegurar el efectivo acceso a dichos servicios.
- Para los casos de nivel de riesgo alto (rojos), referir al Trabajador Social para atención inmediata.
- Realizar visitas de seguimiento al niño, niña o adolescente y su familia entre 1 y 2 semanas después de haber realizado el Diagnóstico Social Inicial y las correspondientes referenciaci3nes a servicios.
- Realizar en conjunto el Promotor Social y Trabajador/a Social, la evaluaci3n periódica de los casos, para asegurar la efectividad de las intervenciones, o en caso necesario replantearlas hasta llegar al cierre del caso.
- Proponer y documentar ante Trabajo Social, el cierre del caso una vez los riesgos detectados en el Diagnóstico Social Inicial o en el proceso de intervenci3n hayan sido abordados.
- Completar el Formulario de Cierre de Caso una vez se cuente con aprobaci3n del Trabajador Social y con conocimiento del niño, niña o adolescente y su familia.
- Participar en las Conferencias de casos (reuniones técnicas) para la presentaci3n de los casos que tiene bajo su responsabilidad e identificaci3n de alternativas para su soluci3n.
- Llevar el registro adecuado de casos y las herramientas de monitoreo y evaluaci3n.
- Cuidar de la confidencialidad de la informaci3n del niño, niña o adolescente y su familia.
- Resguardar los expedientes físicos en un lugar seguro y organizado.
- Otros aspectos que puedan surgir durante la intervenci3n y que sean necesarios para el cierre del caso.

Trabajo Social

- Coordinar y articular acciones con las instituciones pertinentes, para asegurar la provisi3n de servicios a la niñez, adolescencia y familia.
- Brindar atenci3n directa e inmediata a los casos de riesgo alto (rojos) derivados por el Promotor Social.
- Discutir y supervisar el Plan de Caso con base en el Diagnóstico Social Inicial presentado por el Promotor Social.
- Discutir y aprobar o improbar la recomendaci3n del Promotor Social para el cierre de un caso conforme la evidencia del expediente.
- Dar intervenci3n en los casos de alto riesgo (rojos) a la SENNIAF para continuar la ruta de protecci3n especializada.
- Planificar y asegurar la implementaci3n de las Conferencias de casos.
- Organizar la socializaci3n de la ruta de atenci3n con sus contrapartes gubernamentales y no gubernamentales, así como con la poblaci3n en general.

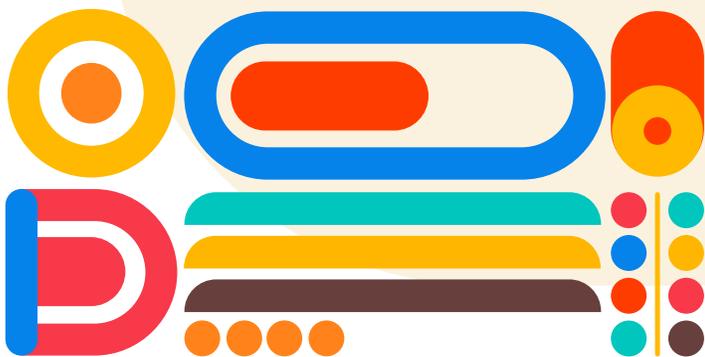


- Dar seguimiento a los casos investigados y derivados, para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones.
- Elaborar informes de los casos atendidos mensuales y de las actividades desarrolladas.
- Generar informes de monitoreo y evaluación de acuerdo con la información provista por el Promotor Social.



05.

Procedimientos Estandarizados Para la Gestión de Casos





05. Procedimientos Estandarizados para la Gestión de Casos

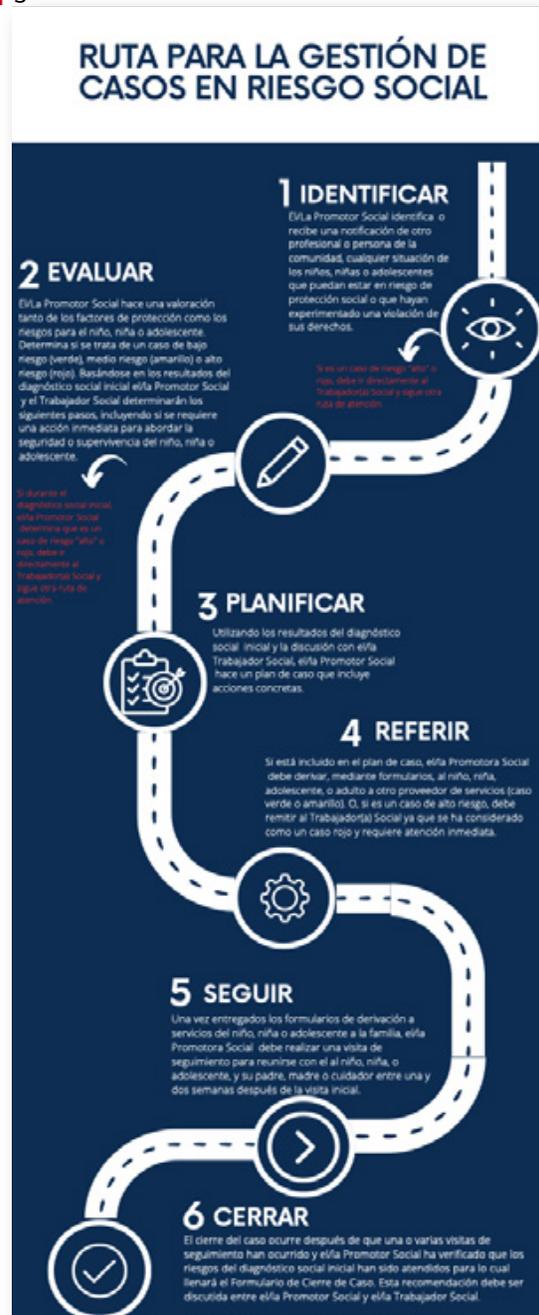
Uno de los fundamentos del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia son los principios de derechos humanos. El Estado, la familia y la sociedad son **corresponsables** de la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes. Por otro lado, bajo el principio de **protección prioritaria**, toda niña, niño y adolescente tiene derecho a protección especial y privilegiada de sus derechos, cuando estos se ven amenazados por acción y omisión. El Estado tiene el deber de garantizar la efectividad en la adopción de las medidas de protección que sean necesarias para su recuperación física, psicológica y emocional, así como para su integración familiar, comunitaria y social¹¹.

Es por ello, que cualquier instancia del Estado u organización civil, que identifique a un niño, niña o adolescente en riesgo de vulneración de derechos puede acudir a los equipos de Promotores Sociales o Trabajadores Sociales del Mides para su pronta atención y respuesta, activándose así “La Ruta” para la Gestión de Casos prevista en el Modelo (Ver Figura 13), actuando de manera oportuna para evitar la separación familiar cuando no sea necesario.

La siguiente sección contiene información para cada paso de la gestión de casos de la niñez y adolescencia en situación de riesgo o que ha sufrido una violación de sus derechos humanos. **Este proceso incluye cinco pasos: (i) identificación, (ii) evaluación, (iii) derivación, (iv) seguimiento y (v) cierre.** Cada paso incluye información específica sobre lo que ocurre en el mismo, cuándo ocurre, quién es responsable, cómo se lleva a cabo

11. Ley No. 285 de 15 de febrero 2022 Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones. Panamá. Art. 6, incisos 6 y 15.

Figura 13: Diseño propio de Ruta de la gestión de caso





y los resultados esperados de cada paso. Si hay herramientas o formularios específicos que deban utilizarse en cada paso, también se incluyen. Los pasos reflejan el contenido de la Ley 285 de 15 de febrero de 2022, y se basan en las buenas prácticas de Trabajo Social y la gestión de casos. Estos pasos proporcionan una manera estandarizada que debe guiar el trabajo del Promotor Social, quien debe trabajar en estrecha colaboración con el Trabajador Social quien también lo supervisa. La gráfica (Ver figura 13) presenta cada paso de la ruta para la gestión de casos; los cuales se desarrollan a profundidad a continuación:

Descripción de la Ruta para Gestión de Casos

Paso 1: Identificación y registro

Qué: El propósito de este paso es identificar la situación de las niñas, niños o adolescentes que se presume están en riesgo de protección social o que hayan experimentado una violación de sus derechos. Es importante recordar que, si una niña, niño o adolescente es identificado como potencialmente en riesgo, el Promotor Social no debe asumir que el padre o cuidador es malo o está incumpliendo con su rol de protector; más bien, debe reconocer que se ha identificado una situación preocupante y debe aplazar su juicio hasta contar con los resultados de una evaluación. Véase (tabla 2) el enfoque basado en fortalezas y otros principios clave de la gestión de casos indicados anteriormente.

Cuándo: Tan pronto como exista la preocupación, de que una niña, niño o adolescente está en riesgo de que no se cumplan sus derechos básicos o exista violación de sus derechos, debe presentarse notificación a la Trabajadora Social o el Promotor Social para dar seguimiento al caso.



Quién: Hay varias formas de denunciar. Entre ellas están las siguientes:

1. El Promotor Social identifica una situación de riesgo o vulneración de derechos durante visita domiciliaria.
2. Los miembros de la comunidad que tienen un contacto directo con las niñas, niños y adolescentes (profesores, enfermeras, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, consejeros, líderes o lideresas y trabajadores sanitarios o comunitarios), informan al Promotor Social o al Trabajador Social, respecto a la situación de riesgo o vulneración de derechos. Estos actores están obligados por ley a informar al Trabajador Social. Véase la tabla siguiente para conocer los requisitos específicos que debe contener la notificación para los diferentes actores (Ver Herramienta 1 Registro de Información Inicial).
3. Los vecinos u otros miembros de la comunidad, los niños, niñas, adolescentes o miembros de la familia, también pueden reportar de manera voluntaria situaciones identificadas de riesgo y vulneración de derechos al Promotor Social.

Cómo: Cuando la situación es reportada por una niña, niño o adolescente sobre otro niño, niña o adolescente) o por un familiar o miembro de la comunidad respecto a otro niño, niña o adolescente deben reportar inmediatamente **el nombre, edad, ubicación, la situación conocida** y, si es posible, un contacto para comunicarse con la persona que hace el reporte. Esta información debe facilitarse directamente al Promotor Social o a cualquiera de los agentes comunitarios encargados de la protección de la infancia, que a su vez informará al Promotor Social. La denuncia puede ser verbal o escrita. Puede hacerse en persona o por teléfono. (Utilizar herramienta 1; Registro de información inicial)

La persona que recibe la información inicial sobre la identificación de una niña, niño o adolescente en situación de riesgo, debe anotar la información en un registro de casos que se guarda en un lugar seguro y bajo llave. Una vez documentada la información, el Promotor Social deberá discutir el caso vía telefónica, por videoconferencia o en persona con el Trabajador Social para determinar el tipo de riesgo, asignándole un color que determinará el nivel de riesgo: rojo (alto), amarillo (medio) o verde (bajo). El nivel de riesgo determinará quién realizará el Diagnóstico Social Inicial. Todos los casos de sospecha de violencia (física, psicológica, física, sexual, negligencia) o expectativa de riesgo de la vida, se consideran casos rojos y deben ser valorados por el Trabajador Social. Todos los demás casos deben ser evaluados por el Promotor Social. Es importante la apertura de un expediente, que sistematice la información del caso. Véase más abajo para los tipos de riesgos y el Paso 2 de cómo llevar a cabo una evaluación.

Resultados esperados:

- Casos identificados de la niña, niño o adolescente que está en riesgo o ha sido vulnerado en sus derechos.
- Se cuenta con la información básica del caso, el nombre e información de la institución y persona que recibe información del caso.
- Casos registrados por parte del del Promotor Social y/o Trabajador Social (véase el ejemplo de registro anterior).



- Información revisada y discutida, vía telefónica o en persona, entre el Promotor Social y el Trabajador Social para determinar quién realiza el Diagnóstico Social Inicial. Ver Paso 2: Diagnóstico Social Inicial, más adelante.

Para determinar el nivel de riesgo con la información obtenida en el registro de información inicial, proporcionada en el reporte del caso (Ver tabla 2: "Riesgos a los que se enfrenta las niñas, niños o adolescentes").

El registro debe incluir, como mínimo, la siguiente información





Herramienta 1: Registro de Información inicial

DATOS DE LA INSTITUCIÓN QUE RECIBE INFORMACIÓN DEL CASO										DATOS DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE SOBRE QUIEN SE REPORTA EL CASO		
Número del caso	Fecha y hora del reporte	Nombre y número de teléfono de la persona que reporta el caso (Si fuese posible), y cómo conoce al niño, niña o adolescente	Nombre de la institución	Nombre de la persona que recibe información del caso	Cargo	Nombre	Edad y sexo	Ubicación geográfica del niño, niña o adolescente (casa o escuela)	Información del caso (Puntos importantes)	El niño, niña, adolescente está en peligro inminente (Si/No)	El nivel de riesgo con base en la información inicial (rojo, amarillo o verde)	Observaciones
											<input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Verde	
											<input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Verde	
											<input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Verde	
											<input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Verde	



Paso 2: Diagnóstico Social Inicial

Qué: El propósito de este paso es evaluar tanto los factores de protección (fortalezas) como los factores de riesgo en la vida de la niña, niño o adolescente. Basándose en los resultados de la evaluación, el Promotor Social y el Trabajador Social, determinarán los siguientes pasos, incluyendo si se requiere una acción inmediata para abordar la seguridad o supervivencia del niño, niña o adolescente y asegurar su interés superior.

Quién: El Promotor Social, junto con el Trabajador Social, son responsables de la evaluación de los casos conocidos como denunciados. Estos deben ser documentados en el registro (base de datos) y discutidos entre ambos para determinar el nivel de riesgo (rojo, amarillo o verde) que determinará quién hará la evaluación. Si se sospecha que el caso es rojo (alto riesgo), el Trabajador Social debe realizar la evaluación. Si se determina que es un riesgo medio o bajo (amarillo o verde), el Promotor Social debe realizar la evaluación. El Diagnóstico Social Inicial debe realizarse **dentro de las 48 horas, posterior** de haber recibido el reporte inicial. No obstante, hay factores externos que pueden incidir en el tiempo de respuesta, tales como zonas alejadas y de difícil acceso, condiciones climáticas que dificultan la movilización, entre otras.

Cómo: El Diagnóstico Social Inicial (ver herramienta abajo) requiere que el Promotor Social realice una visita inicial al caso para evaluar la situación; quien utilizará la herramienta para recopilar información y luego identificar los próximos pasos en base a esa información (ver Paso 3).

Para los casos de alto riesgo (rojo), el Promotor Social, deberá notificar de inmediato al Trabajador Social a través de la Herramienta 1, "Registro de Información inicial" y el registro escrito del Diagnóstico Social Inicial (Herramienta 2) quien procederá a realizar una evaluación a profundidad según el Estudio Familiar.

El Promotor Social utilizará un lenguaje apropiado y adaptado a la edad cronológica y evolutiva de la niñas, niños o adolescentes, así como al tiempo que tarde para identificar cualquier riesgo para su seguridad o bienestar, para recabar información (véanse ejemplos en el Anexo 1).

La evaluación incluye preguntas dirigidas a las niña, niño o adolescente, padres o cuidador, están centradas en los factores de protección como en los factores de riesgo. En todo momento, el Promotor Social se atenderá a los princi

pios clave, descritos en el apartado 4.2. Al realizar la aplicación del Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social no sólo hará preguntas, sino que observará detenidamente el comportamiento de los miembros de la familia, del entorno, del lenguaje corporal y de la interacción entre la niña, niño o adolescente. La información recogida durante el Diagnóstico Social Inicial debe ayudar a responder lo siguiente:

- La naturaleza de la problemática específica o motivo de atención.
- Cómo y por qué se ha comunicado.
- Si la situación implica un riesgo inmediato para la seguridad del niño, niña o adolescente (o de otro miembro de la familia).
- Cuáles son los factores de protección existentes (puntos fuertes) de la niña, niño o adolescente y de su familia o cuidador.



- Si es necesario adoptar medidas urgentes para proteger a la niña, niño o adolescente o a cualquier otro niño, niña o adolescente de la familia de un peligro inminente o de un daño mayor. Si durante el Diagnóstico Social Inicial se determina que la seguridad o la vida del niño, niña o adolescente está en riesgo, el Promotor Social debe reportarlo inmediatamente, en persona o vía telefónica, al Trabajador Social, dentro de las siguientes **8 horas** de haber concluido la visita, quien tomará el caso de inmediato y seguirá el protocolo para todos los casos de protección.
- Si durante el Diagnóstico Social Inicial, se determina que la seguridad o la vida del niño, niña o adolescente u otros niños, niñas o adolescentes de la familia está en riesgo, el Promotor social debe reportarlo dentro de las siguientes **8 horas** de haber concluido la visita, en persona o vía telefónica, al Trabajador Social, quien tomará el caso de inmediato y seguirá el protocolo para los casos de protección (SENNIAF).
- No deben incluir nombres completos de la niña, niño o adolescente en los formularios. Debe utilizar un código. Para más información, ver la sección **IX "Manejo de información, protección de datos y confidencialidad"**, más adelante en este manual.

Después de concluir la visita y llenar toda la información del Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social deberá:

1. Agradecer a todas las personas que participaron o apoyaron en la evaluación.
2. Hacerles saber que se pondrá en contacto con ellos, sea en persona o por teléfono para concretar los próximos pasos, incluyendo la derivación del caso a diferentes servicios. El Promotor Social brindará un calendario realista de las fechas para el seguimiento del caso, el cual debe realizarse en un plazo máximo de 2 a 3 días.
3. Compartir su nombre e información de contacto para solventar dudas o si hubiese información adicional que quieran compartir o si surge una nueva preocupación.
4. Informa que, si se requiere una acción de emergencia, hacerles saber que el Trabajador Social hará un seguimiento en las próximas 24 horas.
5. Si se determina que no se requiere ninguna otra acción, el Promotor Social debe primero discutir esta recomendación con el Trabajador Social antes de informar a los interesados del cierre del caso. Para cerrar un caso, se debe asegurar que los derechos no han sido vulnerados o que éstos han sido restituidos conforme la Ruta para Gestión de Casos y que no existe riesgo eminente de riesgo.

Resultados esperados

- Un Diagnóstico Social Inicial para los casos considerados de riesgo bajo a medio (amarillo y verde) y el Promotor Social completará el formulario.
- Para los casos de alto riesgo (rojo), una notificación que realiza el Promotor Social, al Trabajador Social a través de la Herramienta 1, "Registro de Información inicial", el registro escrito del Diagnóstico Social Inicial (Herramienta 2), y una evaluación en profundidad según el Estudio Familiar que realiza el Trabajador Social.
- Si durante el Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social identifica algún riesgo para la salud, la seguridad y la vida de la niña, niño o adolescente debe ponerlo inmediatamente en conocimiento del Trabajador Social, compartiendo el Diagnóstico Social Inicial completado e informando al



Trabajador Social en persona, videoconferencia o por teléfono en un plazo no superior a ocho horas después de concluida la visita e identificado el riesgo.

- Para todos los casos de riesgo bajo a medio, un plan de caso sencillo y las derivaciones (plan de caso y herramientas de derivación en el Paso 3, más abajo).



Herramienta 2: Diagnóstico Social Inicial

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL GRUPO FAMILIAR (QUE CONVIVE CON LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE)

Dirección: _____ Teléfono: _____

NÚMERO DE CASO/NOMBRE DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE	EDAD	NÚMERO DE CÉDULA	SEXO	PARENTESCO	NIVEL EDUCATIVO	ESTADO DE SALUD ACTUAL (INDIQUE SI HAY ALGÚN DIAGNÓSTICO DE SALUD)(Indique si hay algún diagnóstico de salud)	OCCUPACIÓN (A QUE SE DEDICA)	OBSERVACIONES
(NNA 1) Poner el número de código del NNA que fue reportado								
(NNA 2)								
(NNA 3)								
(NNA 4)								
(NNA 5)								
(NNA 6)								
NOMBRE DE LA MADRE								
NOMBRE DEL PADRE								
OTRO FAMILIAR QUE POSEA VÍNCULO AFECTIVO CON EL NNA: INDIQUE NOMBRE, APELLIDO Y PARENTESCO								
Otro familiar que posea vínculo afectivo con el NNA: indique nombre, apellido y parentesco								
INFORMACIÓN DE FUENTES COLATERALES (si se considera necesario)								
Observaciones:								



II. CONDICIONES DE LA VIVIENDA

Descripción de servicios básicos de la vivienda		Observaciones
Cuenta con servicio de agua potable	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Cuenta con servicio sanitario adecuado, inodoro, letrina u otro	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Cómo elimina la basura?		
Cuenta con servicio de energía eléctrica, panel solar u otro	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Cuenta con servicio de drenajes, tuberías de aguas negras tanque séptico	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Número de espacios dentro de la casa (cocina, baño, habitaciones, patio)		
POSEEN ESPACIOS FÍSICOS INDIVIDUALES PARA DORMITORIOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES¿Las niñas, niños y adolescentes poseen dormitorios para ellos solos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA, DESCRIBIR DÓNDE DUERMEN	LA CASA ESTÁ CONSTRUIDA DE BLOCK, MADERA, LÁMINA, OTROS	
La casa está construida de bloc, madera, lamina, otros (especifique si es tipo tambo)		
La casa es propia, cedida o alquilan (en caso de alquilar especifique monto que paga)		



III. ÁREA SOCIO ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR

¿CUÁL ES LA FUENTE PRINCIPAL DE LOS INGRESOS FAMILIARES? (DE DÓNDE PROVIENEN Y QUIÉN LOS APORTA)
¿CUÁL ES EL MONTO TOTAL DE INGRESOS QUE DEVENGAN COMO FAMILIA ¿Cuánto ganan al mes? (Promedio)
¿Recibe alguna ayuda social del gobierno? (indague programas sociales, tipos de ayuda, etc.) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿CUÁL? QUÉ SERVICIO RECIBE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Cuál? ¿Qué servicio recibe?
Principales dificultades económicas que presenta el grupo familiar: (destaque aquellas de mayor impacto en la familia)



contigo creciendo Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

IV. DINÁMICA FAMILIAR

<p>Identifique los principales factores de protección o fortalezas (lo positivo) que tiene la niña, niño o adolescente en atención y su familia (marque con una x)</p>	<p>Identifique los principales factores de riesgo o problemáticas (lo negativo) que presenta el niño, niña o adolescente en atención y su familia (marque con una x)</p>
<p><input type="checkbox"/> EXISTE COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA Y EL NNA</p> <p><input type="checkbox"/> Existe buena comunicación entre los miembros de la familia y el NNA</p> <p><input type="checkbox"/> La familia se ayuda entre sí en las tareas de la casa</p>	<p><input type="checkbox"/> La comunicación entre los miembros de la familia es violenta</p> <p><input type="checkbox"/> INEXISTENCIA DE APOYO FAMILIAR, LOS VÍNCULOS NO SON POSITIVOS ENTRE SÍ</p> <p><input type="checkbox"/> Inexistencia de apoyo familiar, los vínculos no son positivos entre sí</p>
<p><input type="checkbox"/> SE OBSERVARON VÍNCULOS PARENTALES, AFECTIVOS Y VALORES ENTRE EL NNA Y LA FAMILIA Se observó buena relación entre el niño, niña y adolescente y los padres</p> <p><input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes asisten a la escuela</p>	<p><input type="checkbox"/> Los vínculos afectivos entre los padres y los niños, niñas y adolescente, son débiles o no existen</p> <p><input type="checkbox"/> EXISTE EXCLUSIÓN ESCOLAR PARA LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Alguno de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar no asiste a la escuela</p>
<p><input type="checkbox"/> Las niñas, niños o adolescentes reciben apoyo de algún miembro de su familia en las tareas escolares</p> <p><input type="checkbox"/> La madre se planifica para no salir embarazada</p> <p><input type="checkbox"/> Ambos padres viven en el grupo familiar</p>	<p><input type="checkbox"/> No cuentan con apoyo para las tareas escolares</p> <p><input type="checkbox"/> La madre no tiene planificación familiar y hay alto riesgo de embarazo</p> <p><input type="checkbox"/> La madre está sola y a cargo del grupo familiar</p>
<p><input type="checkbox"/> El padre convive con la familia y participa activamente en la crianza de los hijos e hijas</p> <p><input type="checkbox"/> Cuentan con el apoyo de algún miembro de la familia extendida, vecino o persona cercana en el cuidado de las niñas, niños y adolescentes</p> <p><input type="checkbox"/> La familia tiene estabilidad económica para cubrir las necesidades básicas de sus miembros</p>	<p><input type="checkbox"/> El padre no convive con la familia y no apoya participa ni apoya económicamente</p> <p><input type="checkbox"/> La familia extendida no apoya en el cuidado de las niñas, niños y adolescentes</p> <p><input type="checkbox"/> La familia está aislada o hay discriminación por parte de la comunidad</p> <p><input type="checkbox"/> No cuentan con recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades de los miembros de la familia</p>
<p><input type="checkbox"/> Las niñas, niños y adolescentes de la familia consumen al menos 3 comidas al día</p> <p><input type="checkbox"/> La familia cuenta con servicios básicos disponibles en la comunidad</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguno de los miembros de la familia consume sustancias psicoactivas (drogas, alcohol, cigarrillos)</p> <p><input type="checkbox"/> No hay adolescentes embarazadas en el grupo familiar</p>	<p><input type="checkbox"/> No se garantiza la alimentación mínima a los niños, niñas y adolescentes del grupo familiar</p> <p><input type="checkbox"/> La familia no conoce, ni tiene acceso a los servicios comunitarios disponibles</p> <p><input type="checkbox"/> Existe algún tipo de consumo de drogas, o alcohol en algún miembro de la familia</p> <p><input type="checkbox"/> Hay embarazo de alguna adolescente del grupo familiar</p>
<p><input type="checkbox"/> Hay espacios de recreación y juego en la vivienda o comunidad, para los niños, niñas y adolescentes de la familia</p> <p>Otros:</p>	<p><input type="checkbox"/> No hay espacios de recreación y juego en la vivienda o comunidad, para los niños, niñas y adolescentes de la familia</p> <p>Otros:</p>



V: IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA INICIAL: (EXPONGA LAS CONCLUSIONES INICIALES DE LA SITUACIÓN QUE PRESENTA LA FAMILIA ATENDIDA)

VI: RECOMENDACIONES: (PRESENTE LAS RECOMENDACIONES O SERVICIOS QUE CONSIDERA PUEDEN CONTRIBUIR A RESOLVER LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA). INCLUIR DERIVACIÓN A OTROS SERVICIOS.

De los niños, niñas o adolescentes que conviven en el grupo familiar, quienes consideran que están en riesgo y en qué criterio los ubicaría

No	Nombre del Niño, Niña o Adolescente y Sexo	Tipo de riesgo o vulneración identificada	Criterio dónde los ubica para el nivel de riesgo		
			Rojo	Amarillo	Verde

Nombre y apellido del Promotor (a) Social que atendió el caso	Firma	Fecha



Paso 3: Plan de Caso

Qué: Después de terminar el Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social debe utilizar la información recabada para llenar el Plan de Caso, el cual destaca las acciones concretas, incluidas las derivaciones a otros servicios, que deben llevarse a cabo para responder a las necesidades de la niña, niño o adolescente y a la familia a abordar los riesgos identificados y fortalecer sus factores de protección, así como las metas y objetivos de atención. Las acciones deben incluir información clara, como quién es el responsable de la acción, el plazo en que debe completarse y cualquier nota adicional que sirva de apoyo para que el niño, niña y adolescente, los padres o cuidadores y el Promotor Social puedan completar las acciones.

Cuándo: El plan de caso debe elaborarse inmediatamente después del Diagnóstico Social Inicial. Mucha información estará incluida en el Diagnóstico Social Inicial y el plan de caso pretende ayudar a asegurar que esas acciones se completen y se cumplan. El plan del caso debe redactarse con objetivos y metas claras, medibles y alcanzables, siempre considerando el interés superior del niño y niña o adolescente y su opinión. El Promotor Social debe presentar y discutir el plan del caso con el niño, niña, adolescente y la familia durante la visita social, una semana después de la visita del Diagnóstico Social Inicial. Idealmente, las visitas deben realizarse in situ, pero si no es posible, se puede discutir por teléfono. Si la familia sabe leer y escribir, es útil dejarle una copia del Plan de Caso para que también participe y sea responsable en la implementación de sus propias acciones.

Quién: El Promotor Social es el responsable de llenar el Plan de Caso. Este es asesorado y revisado por el Trabajador Social, y luego compartido y discutido con la niña, niño, adolescente y la familia en una visita posterior.

Cómo: El Plan de Caso se encuentra en la Herramienta 3. El Promotor Social debe incluir su nombre, lugar donde se realizó el Plan, fecha y número de caso (no el nombre de la familia). El plan de caso incluye una tabla que está dividida por categorías de bienestar, incluyendo protección y seguridad, salud y desarrollo, educación, finanzas del hogar y relación entre la niña, niño y adolescente y el padre/cuidador.

Si existe un riesgo específico dentro de una de estas categorías que requiera una acción, debe describirse y anotar la acción necesaria; por ejemplo, derivar el caso al centro de salud. El Promotor Social también debe incluir una fecha en la que debe completarse y el nombre de la persona responsable (por ejemplo, la madre, la abuela o la niña, niño o adolescente). Hay una sección para monitorear si la acción ha sido completada según lo acordado y si no, el Promotor Social debe documentar la razón. El Promotor Social debe llevar el Plan de Caso a las visitas de seguimiento como forma de dar seguimiento a las acciones clave que fueron planificadas. Puede actualizarse si se identifican otros riesgos y se requieren acciones.

Resultado esperado:

- Acciones concretas definidas por el Promotor Social y aprobado por el Trabajador Social, que guían el proceso del caso y validado por la niña, niño, adolescente, padre o cuidador que participan activamente en el caso.



Herramienta 3: Plan de Caso

Nombre de Promotor/a Social: _____ Fecha: _____

Número de Caso: _____ Localidad: _____

Observaciones:

- Utilice la información recopilada en el DIAGNÓSTICO SOCIAL INICAL para la construcción del PLAN DE CASO. El plan debe socializarse y validarse con la niña, niño, adolescente y la familia.
- Las acciones deben estar enfocadas en fortalecer a las unidades familiares para prevenir la separación innecesaria y potenciar factores protectores en sus entornos familiares y comunitarios.
- Considere dentro del plan las acciones que puedan apoyar el fortalecimiento de las familias, las coordinaciones y derivaciones a servicios sociales.

Categoría	Necesidad identificada	Objetivos	Acciones propuestas (incluye la derivación a los servicios y nombres de las instituciones)	Fecha	Persona responsable	Evaluación del Progreso	Acciones completadas S/N	Si no, explique por qué
Protección y seguridad								
Salud y desarrollo								
Educación (área escolar)								
Economía familiar								
Comunicación y vínculos afectivos con el cuidador primario								



Paso 4: Derivación a los servicios sociales integrados

Una vez que el Promotor Social realiza el Diagnóstico Social Inicial, debe revisar la información con el Trabajador Social, idealmente en persona, pero si no es posible, por teléfono o videoconferencia. El Promotor Social brinda sus recomendaciones sobre los siguientes pasos:

1. Derivar a otro proveedor de servicios, incluyendo, pero no limitado a salud, educación, organización religiosa, servicios nutricionales, apoyo económico, ONG local, etc.
2. Remitir al Trabajador Social, ya que se ha considerado un caso de alto riesgo (rojo) y requiere atención inmediata. El Trabajador Social lo llevará por la vía correspondiente.
3. Determinar que el caso no requiere ningún servicio y sólo se hace necesaria una visita de seguimiento para cerrarlo (véanse los pasos 4 y 5, a continuación).

Cuando: El Promotor Social debe reunirse con el Trabajador Social para discutir el Diagnóstico Social Inicial dentro de las **24 horas siguientes**. Juntos determinarán los pasos a seguir. Hay que tener en cuenta que no se recomienda enviar el Diagnóstico Social Inicial por WhatsApp u otra aplicación, dado el carácter confidencial de la información. Sin embargo, si se considera necesario compartir el Diagnóstico Social Inicial por esa vía en virtud de considerarlo más efectivo, será muy importante cuidar de la confidencialidad de la información de niño, niña o adolescente y su familia. Para más detalles sobre cómo manejar la información sensible, puede consultar la sección IX, Manejo de información, protección de datos y confidencialidad, de este Manual. Una vez que el Trabajador Social ha dado su aprobación a las recomendaciones descritas en la Sección VI al final del Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social escribirá la referencia del usuario a los servicios recomendados utilizando el Formulario de Derivación a Servicios.

Quién: El Promotor Social es responsable de llenar un formulario de referencia para cada servicio descrito en la sección de recomendaciones del Diagnóstico Social Inicial. Se debe rellenar un Formulario de Derivación por cada servicio. Por ejemplo, si una niña, niño o adolescente es derivado a una clínica de salud, se llenará un formulario de derivación. Si el padre está siendo referido para el apoyo económico será un formulario de referencia por separado.

Cómo: El Promotor Social llena el Formulario de Derivación a un Servicio (véase Herramienta 4, abajo). Este formulario incluye información sobre el tipo de servicio que se presta, nombre, dirección y número de teléfono del proveedor del servicio, incluido el nombre de la institución u organización, nombre de una persona concreta, si se conoce. También incluye información adicional como el horario de oficina y si la niña, niño o adolescente, padre o cuidador debe traer algo además del Formulario de Derivación a un Servicio como identificación o certificado de nacimiento, por ejemplo. El Promotor Social explicará al niño, niña o adolescente, padre o cuidador que la parte inferior del Formulario de Derivación a un Servicio debe ser llenado por el proveedor del servicio y devuelto al Promotor Social. Esto para ayudar a dar seguimiento si el servicio es proporcionado y si no, alertar al Promotor Social que se requiere acción.

Resultado esperado: Al final de este paso, deben alcanzarse los siguientes resultados:

1. Discusión del caso entre Promotor Social y Trabajador Social y la aprobación de los siguientes pasos recomendados por parte de este.



2. Formulario de Derivación de Servicios completado por el Promotor Social. La niña, niño, adolescente, padre o cuidador saben cómo y dónde acceder al servicio y se les ha proporcionado la información del Formulario de Derivación (ver más abajo) presentada por el Promotor Social.
3. Si allí se determina que el caso no requiere ninguna acción, incluyendo derivaciones, esto se anota en el Diagnóstico Social Inicial y el Promotor Social va al Paso 6 el cual se explica a continuación.

Proveedores de Servicios:

Es importante que se mantenga actualizado el Mapeo de servicios disponibles que estén presentes en las comunidades, éste, permitirá a los Promotores Sociales y Trabajadores Sociales, reconocer cuáles son los servicios que brindan las instituciones para dar respuesta a las necesidades que presentan los casos. Para facilitar la coordinación y articulación de respuesta integral a la referencia de casos, es clave identificar a los enlaces de las instituciones públicas y privadas, particularmente de las instituciones públicas que son las responsables de proveer los servicios a la población de interés. A continuación, un ejemplo práctico para mejor comprensión del rol y actores que intervienen en la transferencia a servicios:

Mediante la gestión del caso, se analiza la necesidad de referencia de un niño, niña o adolescente, (recordar nivel de riesgo rojo, amarillo o verde) quien reside en Panamá Oeste. Será necesario identificar y dirigirse al proveedor de servicios de salud, luego dirigirse al Centro de Salud del Corregimiento/Distrito o punto de salud de la comunidad si lo tiene. El Promotor Social, por instrucción del Trabajador Social, acompañará a la familia del niño, niña o adolescente identificado en la gestión del caso, al Centro de Salud para que le brinden el servicio de salud que requiere. En los casos de mayor complejidad o cuyos servicios sólo se presten en la ciudad de Panamá por ser especializados, esta gestión estará a cargo del Trabajador Social de forma directa.

Igual será el mecanismo de referencia con servicios de educación. Dependiendo del nivel de riesgo y alerta respecto a la vulneración de derechos de los niños, niñas o adolescentes, tendrá que acudir con Protección Social (MIDES) o protección contra la violencia o situación de riesgo de violencia y Protección Especializada con SENNIAF.

Para mayor comprensión revisar las rutas que establece la Ley 285 de 2022, y la de gestión de casos, (Ver figuras 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19) tales figuras ayudan a visualizar a los actores y los roles específicos de las personas involucradas y quienes desde el ámbito de su competencia gubernamental deberán accionar para que se lleve a cabo la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.



Herramienta 4: Formulario de Derivación a un Servicio

Parte I: Para el Usuario

Fecha: _____

Nombre, cargo e información de contacto de la persona que hace la referencia del caso: _____

Número de caso que está siendo referido _____

Edad: _____ Sexo: _____ Idioma _____

▪ Niño / Niña/ Adolescente: Nombre y apellido _____

▪ Padre/Madre/Cuidador: _____ Nombre y apellido _____

Referido para: (marque con X el servicio)

- Servicio de protección
- Servicio de nutrición
- Servicio de salud (física, psicológica, psiquiátrica)
- Registro de Nacimiento u otro documento de identidad
- Servicio legal
- Apoyo económico
- Servicio educativo
- Vestuario, calzado u otra ayuda material
- Otro, por favor indicar _____

Descripción de la situación y necesidad del servicio:

Firma y sello: _____

=====



Parte II: Para el Proveedor del Servicio

Fecha de recibido: _____ Institución: _____

Nombre, posición e información de contacto de la persona que provee el servicio: _____

Número de caso: _____ Fecha en que el servicio fue brindado: _____

Resumen de la prestación de servicio y acciones de seguimiento:

Información adicional y/o recomendaciones:

Firma y sello: _____



Paso 5: Seguimiento

Qué: Una vez entregados los formularios de derivación a la institución correspondiente, el Promotor Social realizará una visita de seguimiento al niño, niña o adolescente y su padre, madre o cuidador **entre una y dos semanas después** de la visita inicial. El propósito del seguimiento es revisar periódicamente el progreso del caso hacia el cumplimiento de las acciones descritas en el Plan de Caso, incluyendo el acceso a los servicios. Debe ser un proceso participativo donde se informe respecto a la evolución o involución del caso. También se requiere una visita de seguimiento para situaciones en las que se determina que el riesgo es bajo y no hay necesidad de derivación del caso a un servicio u otra acción. El Promotor Social realiza visita de comprobación y posteriormente informa a la niña, niño o adolescente, padre o cuidador, del cierre del caso (véase el Paso 5, a continuación).

Cuando: La visita de seguimiento se realiza **entre un máximo de 30 días calendario después** de la visita inicial y de proporcionar la derivación del servicio. Esto para dar un espacio de tiempo para el servicio. Si es viable realizarla antes, podrá ejecutarse priorizando la celeridad en los procesos de atención hacia las niñas, niños y adolescentes.

Quién: El Promotor Social es responsable de realizar la visita de seguimiento. Esto debe hacerse en persona (in situ) y en un espacio donde la niña, niño o adolescente se sienta cómodo y se asegure mantener la confidencialidad del caso.

Cómo: El Promotor Social contactará a la familia por teléfono, WhatsApp o mensaje de texto para programar la visita de seguimiento y asegurarse de que todos los involucrados en el caso, estén sabidos y disponibles para la visita a la hora acordada. El Promotor Social debe referirse a las recomendaciones del Diagnóstico Social Inicial, incluyendo cualquier referencia de servicios, asimismo, conversar con la niña, niño o adolescente, padres o cuidador sobre cualquier novedad ocurrida desde la visita anterior, preguntar sobre el servicio, la calidad de este o por qué aún no ha sido recibido. Es importante que el Promotor Social aborde cualquier preocupación de visitas anteriores y subraye cualquier mejora o acción tomada por la niña, niño o adolescente, padres o cuidadores como parte de un enfoque basado en fortalezas. También es importante que el Promotor Social observe el lenguaje corporal, el ambiente del hogar y trate de involucrar tanto a la niña, niño o adolescente como a los padres o cuidadores. Las notas de la reunión deben ser tomadas en el cuaderno de campo del Promotor Social y luego transferirlas a la Herramienta 5: Visita de seguimiento. El número de visitas de seguimiento dependerá de cada caso. Si el riesgo identificado en el Diagnóstico Social Inicial ha sido abordado y los servicios han sido recibidos, entonces el Promotor Social puede hacer una recomendación para cerrar el caso. Esto debe ser discutido y aprobado por el Trabajador Social. Véase el Paso 5 abajo, para más información.

Resultado esperado:

- Reuniones realizadas entre el Promotor Social, la niña, niño, adolescente, padre o cuidador, las cuales proporcionarán información periódica sobre el progreso hacia el tratamiento de los riesgos previamente identificados, las fortalezas identificadas, y cualquier nueva preocupación sobre los riesgos.



Herramienta 5: Formulario de Visitas de Seguimiento

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre del Promotor Social: _____

Nombre de la Niña, Niño o Adolescente: _____ Presente durante la visita: Sí No

Nombre del Padre, Madre o Cuidador: _____ Presente durante la visita: Sí No

Resumen de los puntos clave o relevantes tratados durante la visita. Incluya: si se ha accedido a los servicios. En caso negativo, por qué. Si se están abordando los riesgos identificados previamente. Si se han identificado nuevos riesgos o preocupaciones durante la visita. Si se han identificado factores de protección o puntos fuertes. Cualquier idea o comentario importante del niño, niña o adolescente, padre o cuidador. También debe escribir las acciones a seguir.

Resumen de acciones acordadas y fecha de la siguiente visita

Opinión del niño, niña o adolescente



Paso 6: Cierre del caso

Qué: El cierre del caso ocurre cuando los riesgos identificados en el Diagnóstico Social Inicial han sido atendidos, el Promotor Social y el Trabajador Social han determinado que la situación está resuelta, es decir, que los derechos del niño, niña o adolescente han sido restituidos. Esto significa que no hay más riesgos o violación de derechos de la niña, niño o adolescente.

Cuándo: El cierre del caso ocurre después de que una o varias visitas de monitoreo y seguimiento han ocurrido, así como reuniones de evaluación y el Promotor Social recomienda que el caso sea cerrado. Esta recomendación debe ser discutida entre el Promotor Social y el Trabajador Social. El Promotor Social debe proporcionar evidencias de que se han abordado los riesgos a través de la documentación de las visitas de seguimiento y los formularios de derivación de servicios. Si el Trabajador Social está de acuerdo, se cerrará el caso.

Quién: Esta acción es decidida por el Trabajador Social después de considerar la recomendación proporcionada por el Promotor Social.

Cómo: El Promotor Social prepara una reunión para discutir y evaluar el caso con el Trabajador Social. Como parte de la preparación, el Promotor Social llena el Formulario de Cierre de Caso (ver abajo) y presentará el Diagnóstico Social Inicial, los formularios de derivación de servicios y las notas de seguimiento que ilustrarán las acciones tomadas para abordar el/los riesgos(s). El Promotor Social debe estar preparado para responder a las preguntas que realiza el Trabajador Social sobre el caso. Si el Trabajador Social considera que todas las acciones acordadas han sido completadas y que el/los riesgos(s) para los derechos de la niña, niño o adolescente han sido resueltos, entonces el Trabajador Social puede aprobar el cierre del caso.

Una vez aprobado el cierre del caso, el Promotor Social organizará una visita más con la familia para explicar que se han completado todas las acciones necesarias y que el caso se considera cerrado.

Es importante reconocer las fortalezas de la familia y reconocer su arduo trabajo para hacer frente a los riesgos. El Promotor Social repasará los puntos importantes, incluyendo a quién llamar si hay alguna preocupación en el futuro y dejará su propia información de contacto. Posterior a las reuniones para el cierre del caso, el expediente debe contener toda la documentación relacionada, incluyendo el informe de cierre del caso, firmado por el Trabajador Social y el Promotor Social. Este debe guardarse en un lugar seguro, como un archivador cerrado con llave.

Resultado esperado: Existe un acuerdo por escrito por parte del Trabajador Social y del Promotor Social de que el/los riesgos(s) para los derechos de la niña, niño o adolescente han sido abordados y que todas las acciones propuestas han sido cumplidas y sus Derechos restituidos.

La niña, niño, adolescente y familia han opinado y participado activamente en el proceso y tienen conocimiento que el caso será cerrado y sus razones, resaltando los logros obtenidos gracias a su esfuerzo y el acompañamiento recibido. Asimismo, que se quedan con el contacto del Promotor Social para cualquier comunicación futura que consideren necesaria respecto al caso.



Herramienta 6: Formulario de Cierre de Caso

Fecha del Cierre de Caso: _____ Número de Caso: _____

Nombre del Padre, Madre o Cuidador: _____

Lista de cotejo para cierre de caso:

- Los riesgos identificados han sido atendidos Sí No
- Los factores protectores del niño, niña o adolescente, padres o cuidadores han sido identificados y discutidos Sí No
- Niño, niña o adolescente ha participado en el proceso Sí No
- Padre, madre o cuidador ha participado en el proceso Sí No
- Servicios han sido recibidos Sí No
- Promotor Social ha compartido información de contacto para emergencias Sí No

a) De la familia:

- La relación dentro de la familia es estable y armoniosa.
- Factores de protección: la familia brinda protección y cuidados necesarios a la niña, niño o adolescente, respetando sus derechos humanos.
- Familia empoderada: la familia o los cuidadores, ponen en práctica todo lo aprendido en el proceso de acompañamiento, logrando con ello conciencia, sensibilidad e información sobre la protección y el cuidado de la niña, niño o adolescente.

b) De la Niña, Niño o Adolescente:

- Estabilidad familiar: se refiere a la relación armoniosa dentro del núcleo familiar.
- Escolaridad o capacitación: dependiendo de la edad, el niño, niña o adolescente asiste regularmente a la escuela o centro de capacitación y obtiene notas positivas.
- Estabilidad en salud: el niño, niña o adolescente se encuentra estable en su salud física.
- Estabilidad emocional: el niño, niña o adolescente participó en las consultas psicológicas logrando superar de manera significativa el trauma, elevar su estima personal y equilibrio emocional.

c) **Plan:** El niño, niña o adolescente ha cumplido con las metas propuestas en el plan.

Nombre del Promotor/a Social: _____

Aprobado por: _____ Firma _____
(Trabajador/a Social)

Fecha: _____



Proceso de articulación y referencia intersectorial de niños, niñas y adolescentes en riesgo social

Como se ha evidenciado hasta ahora, el proceso de garantía del Interés Superior del Niño, Niña y Adolescente es corresponsabilidad de todas las instancias nacionales, públicas y privadas, así como de la sociedad en su conjunto, por lo cual, al identificarse cualquier situación que vulnere los derechos de esta población, deben activarse los mecanismos necesarios para garantizar su atención y gestión en correspondencia con el principio de celeridad y prioridad absoluta.

Es posible que los casos identificados provengan de diversas fuentes, tales como instancias de base comunitarias, ONGs o estatales, como MINSAs, SENNIAs, MEDUCA y MIDES, por lo cual el Promotor Social y el Trabajador Social podrán activar la "Ruta para la gestión de Casos en Riesgo Social" (Ver Figura 13 del presente Manual), en cuyo caso procederán a iniciar el proceso en el paso 1: "Identificación", hasta completar la ruta (Ver Sección VII. Procedimientos Estandarizados para la Gestión de Casos).

Es necesario destacar, que el proceso de derivación de casos de otras instancias hacia el equipo de Promoción y Trabajo Social se irá produciendo de manera frecuente, ya que los diversos equipos de atención irán detectando situaciones que deberán ser atendidas y gestionadas por el Promotor Social y el Trabajador Social para su efectiva canalización.

El proceso que deberá seguirse para esta etapa de articulación entre otros entes hacia MIDES y el equipo de Promoción Social y Trabajo Social es el siguiente (Ver Figura 14):

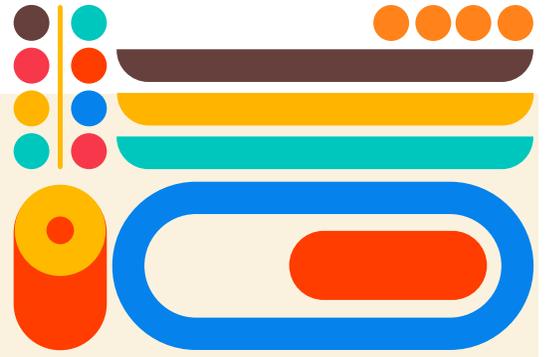
1. La institución de gobierno que identifique a un niño, niña o adolescente en riesgo procederá a notificar al Promotor Social, dentro de las siguientes 48 horas, sobre la situación identificada de manera escrita, a través de una "Nota de Referencia" o bien a través de la "Herramienta 1: Registro de Información Inicial" en donde registrará los datos generales del niño, niña o adolescente, su edad, situación identificada, número de contacto, nombre del adulto a cargo y requerimiento (motivo de solicitud).
2. El Promotor Social recibirá la "Nota de Referencia" o el "Registro de Información Inicial" y procederá a notificar la situación al Trabajador Social que le supervisa y a realizar la visita familiar profundizando en los elementos expuestos por la institución de gobierno que remitió el caso, es decir el Diagnóstico Social Inicial.
3. El Promotor Social activará la "Ruta para la Gestión de Casos en Riesgo Social" (Ver Sección VII Procedimientos Estandarizados para la Gestión de Casos), siguiendo paso a paso la misma y articulando con el Trabajador Social, para su monitoreo y acompañamiento hasta concretar el cierre del expediente del niño, niña o adolescente.
4. El Trabajador Social notificará por escrito a la institución de gobierno que identificó al niño, niña o adolescente en forma bimensual sobre el progreso del caso hasta el cierre del expediente del niño, niña o adolescente referido, información que debe manejarse con la debida confidencialidad, con el único fin de proteger a los niños, niñas o adolescentes involucrados.



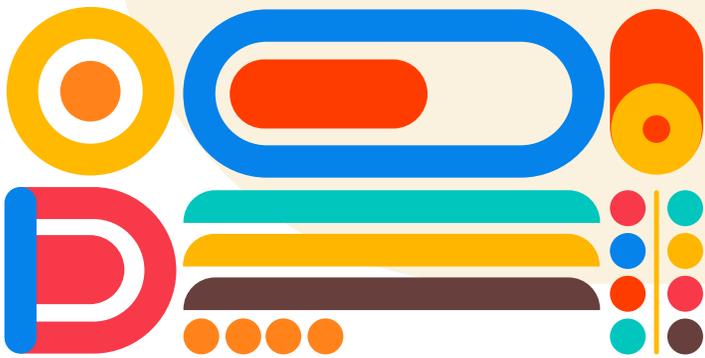
Figura 14: Proceso de articulación y referencia intersectorial de niños, niñas y adolescentes en riesgo



06.



El Rol De Coordinación en el Modelo de Servicios Integrados a Nivel Local Para La Niñez y la Adolescencia





06. El Rol de Coordinación en El Modelo de Servicios Integrados a nivel local para la Niñez y la Adolescencia

Referencia

De acuerdo con el Paso 4: Derivación a los servicios de los “Procedimientos Estandarizados para la Gestión de Casos”, de la sección VIII de este manual, el Promotor Social puede recomendar que la niña, niño, adolescente y su familia sean derivados a otro proveedor de servicios, incluyendo, pero no limitado a salud (física, psicológica, psiquiátrica de ser necesaria), educación, organización religiosa, servicios nutricionales, apoyo económico, ONG local, etc. El Promotor Social toma esta decisión junto con el Trabajador Social con base en el Diagnóstico Social Inicial.

La atención social y especial, cuando sea necesaria, requiere de coordinaciones con instancias parte del Modelo de Servicios Integrados a nivel local, por lo que, es necesario lograr entendimiento y acuerdos interinstitucionales e intersectoriales para que los procesos avancen como lo esperado.

Una vez que el Trabajador Social ha dado su aprobación a las recomendaciones descritas en la Sección VI al final del Diagnóstico Social Inicial, el Promotor Social escribirá la referencia del usuario a los servicios recomendados utilizando el Formulario de Referencia a un Servicio (Ver Herramienta #4: Formulario de Derivación a un servicio).

Los servicios disponibles para referir a niñas, niños, adolescentes y su familia a servicios variarán de acuerdo con cada región o área territorial. Es clave que el Promotor Social tenga claridad sobre los servicios que se encuentran habilitados en su área de influencia. Para ello, será importante hacer un sondeo o recopilación de esta información, así como de actualizarla periódicamente para ir al día con la oferta disponible. A continuación, se proporciona un formato o herramienta para facilitar al Promotor Social el registro de información de servicios:

Herramienta 7: Mapeo de servicios locales

Tabla 4: Herramienta Mapeo de servicios locales

Institución	Persona encargada	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Dirección de trabajo	Programas y /o servicios que desarrollan	Horarios de Atención	Población objetivo



Conferencia de Caso o Discusión de Casos

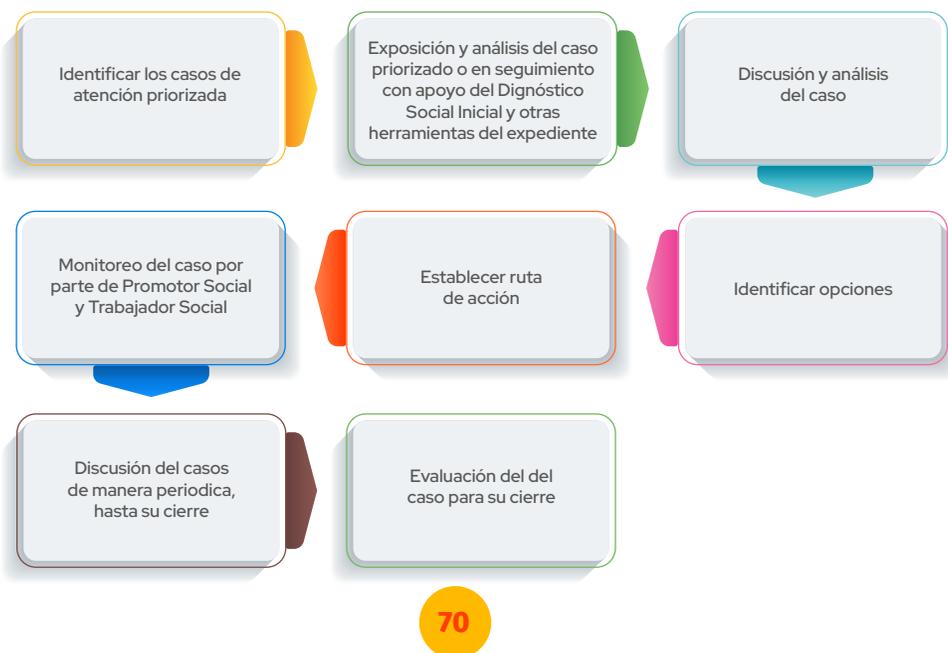
Para este proceso, es necesario generar un espacio mensual de revisión de los casos atendidos, en el marco del plan del caso elaborado y socializado a los interesados, a fin de identificar su progreso, así como limitaciones que afectan su resolución y plantearse medidas que permitan su canalización.

Es por ello, que el equipo de atención social deberá mantener mecanismos efectivos de comunicación entre sí, para poder discutir y examinar los casos gestionados.

En este espacio, los Promotores Sociales y Trabajadores Sociales como equipo ampliado, se reúnen para examinar de manera conjunta los siguientes aspectos. Ver también, Figura 15:

- Casos de atención priorizada para ampliar las visiones de posibles resoluciones y recibir orientaciones de los equipos presentes para su atención o seguimiento.
- Discusión y análisis de los casos que en seguimiento. Se realiza una exposición breve de la evolución o involución del caso, según visitas de monitoreo y seguimiento (situación específica de la familia de la niña, niño o adolescente atendido). Para ello, el equipo de Promoción Social deberá llevar el expediente del caso, que incluye los registros cronológicos de atención y gestiones realizadas a echa, así como un breve informe actualizado del caso.
- Identificar las recomendaciones surgidas de la discusión, análisis del caso y establecer o modificar la ruta de acción, o su replanteamiento, si fuese necesario modificarla.
- De considerarlo necesario, se podrán plantear visitas o requerir informes adicionales a los proveedores de un programa o servicio referido, e inclusive se puede coordinar su participación en una reunión de discusión de casos, de forma virtual o presencial.
- Posterior a esta discusión se mantiene el monitoreo y seguimiento de caso entre el Promotor Social asignado y el Trabajador Social a cargo.
- Es importante que los casos, sean analizados, según planificación mensual, en el espacio de Conferencia de casos, hasta el cierre de cada uno.

Figura 15: Pasos para la Conferencia de Caso





Otros casos de referencia contemplados en la Ley 285 del 15 de febrero de 2022 y la ruta de articulación

Para la articulación del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia es necesario contar con protocolos de coordinación tanto a nivel interdisciplinario, como a nivel interinstitucional. Según este mandato contenido en la Ley 285, del 15 de febrero de 2022, las instituciones se encuentran organizando y adaptando sus estructuras actuales al nuevo Sistema. En la medida que cada institución desarrolla sus nuevas rutas de atención y articulación, se recopilarán e integrarán en los protocolos de coordinación para luego capacitar sobre ellos.

Si bien, la Ley 285, no contempla el Modelo como una ruta para la canalización de casos y su referencia, es importante articular el trabajo del promotor social del Modelo con el MEDUCA, MINSA y SENNIAF. De qué forma, por ejemplo, un director de una escuela pone en conocimiento al promotor social que tiene un niño, niña o adolescente que llega sin desayuno y no se alimenta bien, para que lo conecte con un servicio de protección social del MIDES, por ejemplo, o cómo la coordinación médica de un Centro de Salud detectó un niño, niña o adolescente que no va a la escuela, cómo lo refiere al Promotor Social del Modelo para que éste lo conecte con MEDUCA. Entonces, el mecanismo de articulación y referencia intersectorial del Modelo no ocurre únicamente en una sola vía, del Promotor Social hacia las instituciones, sino que también puede darse a la inversa, es decir, de las instituciones hacia el Promotor Social. Para mayor comprensión puede verse la ruta "Proceso de articulación y referencia intersectorial de niños, niñas y adolescentes en riesgo" (ver Figura 14).

Por otro lado, la Ley No. 285, del 15 de febrero de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones, detalla ciertos procedimientos particulares de atención de casos. Es relevante identificarlos para que cada profesional pueda conocer su rol en el marco de cada uno.

Denuncias de casos detectados por Ministerio de Salud (Art. 151, Ley 285 de 2022)

Esta ruta de referenciación está estipulada para aquellas situaciones en donde el personal del Ministerio Salud detecta un caso de maltrato o violencia de cualquier tipo en contra de una niña, niño o adolescente (caso de riesgo alto/rojo) y, debe llenar y remitir un formulario al Trabajador Social de la institución, con la historia clínica.



contigo creciendo Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

RUTA DE DENUNCIA DE CASOS IDENTIFICADOS POR EL MINSA

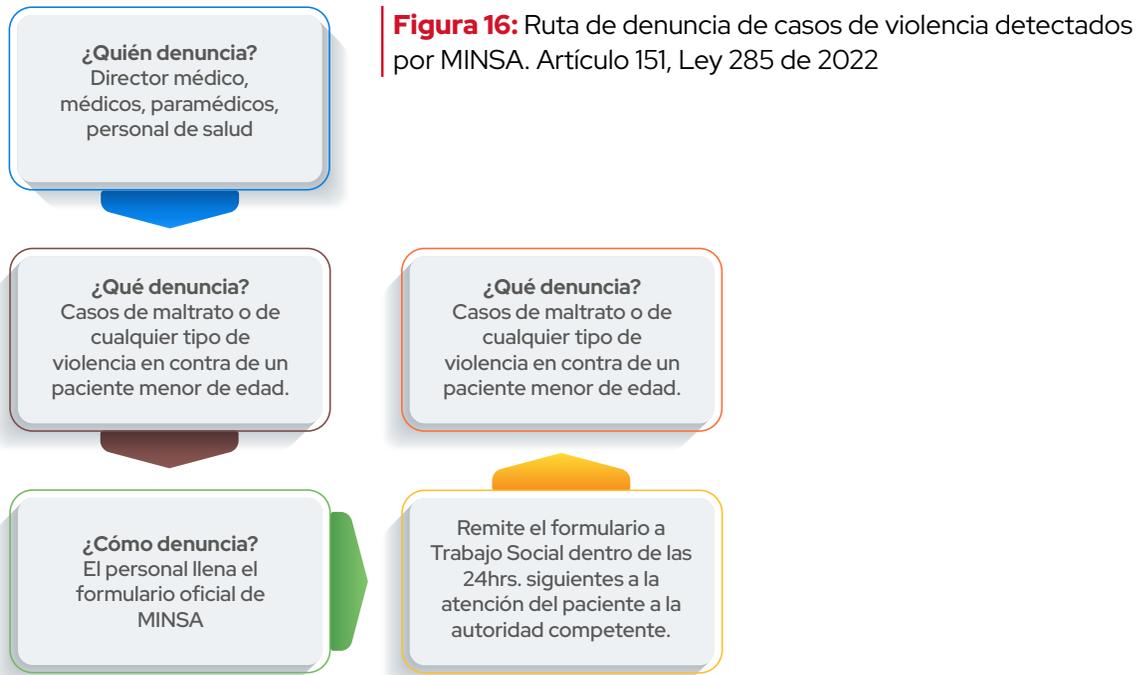


Figura 16: Ruta de denuncia de casos de violencia detectados por MINSA. Artículo 151, Ley 285 de 2022

Denuncias de casos detectados por Ministerio de Educación (Art. 151, 160 y 162, Ley 285 de 2022)

Otra ruta que especifica la Ley 285, es la que corresponde al personal de Ministerio de Educación. Esta ruta de denuncia aplica en casos de maltrato o cualquier tipo de violencia; casos de exclusión escolar con procedimiento administrativo agotado conforme el artículo 162 de la Ley 285 de 2022 (caso de riesgo alto/rojo). En estos casos, la autoridad educativa debe remitir el expediente al Juzgado de Niñez y Adolescencia para iniciar el proceso de protección especial.

Figura 17: Denuncia de un caso detectado en un centro educativo. Artículos 151 y 160, Ley 285 de 2022





Denuncia de deserción escolar por Ministerio de Educación (Art. 162, Ley 285 de 2022)

Otro término para referirse a la deserción escolar es el de exclusión escolar. De acuerdo con la Ley 285, los directores de centros educativos están facultados para abordar las ausencias consecutivas de niñas, niños y adolescentes, ausencias injustificadas o exclusión escolar cuando las causas de estas circunstancias sean atribuibles a problemáticas sociales o conductuales. En esa línea, el director debe apoyarse en el Gabinete Psicopedagógico para abordar la situación desde un equipo multidisciplinario. Si se identifica algún caso de violación a los derechos de la niña, niño o adolescente, corresponderá informar a la Fiscalía de Niñez y Adolescencia, al Juzgado de Niñez y Adolescencia y a la SENNIAF.

Para las escuelas que no dispongan de Gabinete Psicopedagógico, y el caso identificado sea de un niño, niña o adolescente en condiciones de pobreza, el director/a de la escuela deberá notificar al Promotor Social la situación, para proceder a su identificación y activación de la "Ruta de Gestión de Casos", realizando los procesos que la misma conlleva, hasta su canalización. El Promotor Social deberá notificar al Trabajador Social a cargo para el debido proceso.

El mecanismo de articulación que utilizará la instancia gubernamental que identifica el caso para referir al Promotor Social, será la "Nota de Referencia" o el "Registro de Información Inicial" (Ver Herramienta 1). Con esta fase cubierta, el Promotor Social iniciará la activación de la Ruta cubriendo las fases siguientes que la misma contiene. Para mayor claridad ver Ruta de Gestión de Casos para orientar el curso de la referencia.

RUTA DE DENUNCIA DE CASOS DE DESERCIÓN ESCOLAR IDENTIFICADOS POR EL MEDUCA

Figura 18: Reporte de deserción escolar. Artículo 162, Ley 285 de 2022





Procedimiento Administrativo de Protección (Arts. 197 al 207, Ley 285 de 2022)

En los diagramas anteriores de esta sección, se habla de la intervención de Ministerio de Salud y Ministerio de Educación como esos entornos protectores y detectores de casos que advierten vulneración a derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes. Cuando esos casos pasan del ámbito de la protección social a la protección administrativa especializada, la Ley 285 de 2022 prevé una ruta para buscar una respuesta del Estado hacia el cese de la vulneración y la restitución de derechos de dicha población.

RUTA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN POR SENNIAF

Figura 19: Procedimiento Administrativo de Protección. Artículos 197-207, Ley 285 de 2022



Tipo de medidas a tomar por SENNIAF:

- a. Medidas administrativas de carácter provisional con la finalidad de prevenir la separación familiar por un plazo de seis meses, prorrogable por tres meses más.
- b. Medida de separación de medio familiar (EXCEPCIONAL).

La gestión de casos requiere que los Promotores Sociales y Trabajadores Sociales conozcan y anoten información sensible. Esto incluye datos de contacto personales, como los nombres de los usuarios y sus direcciones, así como información privada sobre la vulneración de derechos de la niña, niño o adolescente y los factores que contribuyen al mismo. Por ejemplo, información sobre



circunstancias de violencia sexual, violencia doméstica, uso y abuso de sustancias psicoactivas, etc. Es imperativo salvaguardar la información privada y sensible de los usuarios para protegerlos de la explotación o de otros daños. Salvaguardar dicha información también es fundamental para garantizar la profesionalidad y la confianza en el personal.

Todos los Promotores Sociales y Trabajadores Sociales deben recibir formación sobre confidencialidad, privacidad y seguridad de los datos. La información que se comparta como parte del proceso de Gestión de Casos debe ser confidencial y sólo debe compartirse cuando sea necesario. El término “necesidad de conocer” describe la limitación de la información que se considera sensible y el hecho de compartirla sólo con aquellas personas que necesitan la información para proteger a la niña, niño o adolescente y su familia. Esto incluye la discusión del caso con otras personas implicadas. También incluye no compartir información del caso fuera del lugar de trabajo, como con amigos o familiares.

Cuando se recopile información sobre los casos, deben guardarse en un lugar seguro, preferiblemente un archivo cerrado con llave. Esto incluye la información recopilada a través de los formularios y plantillas de informes, así como otras notas tomadas sobre la niña, niño o adolescente y la familia, durante las visitas o entrevistas.

Se recomienda que los Promotores Sociales y los Trabajadores Sociales, lleven consigo los expedientes de los casos solo cuando sea estrictamente necesario. Los expedientes deben resguardarse en un lugar seguro durante el transporte. Esto puede incluir una mochila cerrada, un maletín o similar. En la medida de lo posible, estos expedientes no deben guardarse en los domicilios de los Promotores Sociales o Trabajadores Sociales y deben devolverse a la oficina lo antes posible.

Para salvaguardar la confidencialidad de los casos, se recomienda asignar un código numérico y se utilice en la documentación y/o expediente en lugar de sus nombres completos. Esto garantizará que se respete la privacidad y la información de identificación sobre la niña, niño o adolescente principal, también conocido como cliente índice. No se deben usar nombres completos para el cliente índice, u otros niños o adultos; en su lugar, usar información no específica, como “hermana/hermano y edad”.

Para crear un sistema de codificación numérica, se recomienda que cada ubicación reciba una letra que corresponda a la primera letra del nombre de la ciudad o comarca. En segundo lugar, cada uno de los Promotores Sociales tendrá un número (1, 2, 3). Esto será seguido por el año en que se abre el caso (por ejemplo, 23). El último número será el número de caso que debe ser el orden en que se abrió.

Por ejemplo, si el cuarto caso es abierto en Panamá Oeste por Promotor Social #1 durante 2023, el código se vería así PO.1.23-4. Esto demuestra que el caso está en Panamá Oeste, es administrado por Promotor Social 1, se abrió en 2023 y es el cuarto caso abierto por este Promotor Social. Para lo anterior, necesariamente debe considerarse como marco el principio de Interés Superior.

De acuerdo con la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 Sobre Protección de Datos Personales¹², el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 mayo de 2021 Que reglamenta la Ley 81 de 2019 sobre Protección

¹² https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28743_A/GacetaNo_28743a_20190329.pdf



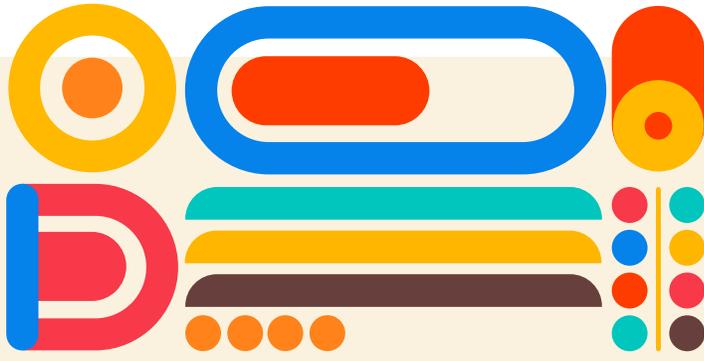
contigo creciendo Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

de Datos Personales¹³ y la Guía para el Tratamiento de Datos Personales de Menores de Edad¹⁴, los padres o tutores legales o bien el mismo niño, niña o adolescente que haya cumplido los 18 años de edad, pueden ejercer los derechos ARCO, cuyo acrónimo se refiere a derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad respecto de los datos que consten de ellos o ellas en los expedientes o archivos. Para lo anterior, necesariamente debe considerarse como marco el principio de Interés Superior de la niñez y adolescencia; el principio de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos; el principio de la protección efectiva y responsabilidad estatal, bajo el cual las instituciones del Estado están obligadas a adoptar todas las medidas generales y específicas para garantizar la efectiva realización de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, y que se encuentran plasmados en la Ley No. 285 de febrero 2022.



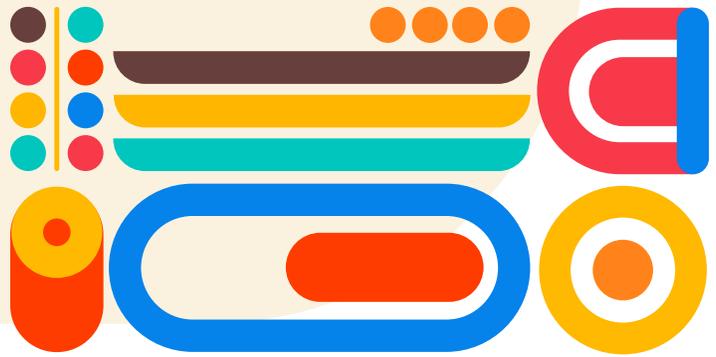
¹³ https://www.sijusa.com/wp-content/uploads/2022/04/DE_285_2021.pdf

¹⁴ Gobierno Nacional, República de Panamá (S. F) Guía para el Tratamiento de Datos Personales de Menores de Edad. Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información. Panamá. Recuperado de: <https://www.antai.gob.pa/wp-content/uploads/2023/06/GUIA-4-PARA-EL-TRATAMIENTO-DE-DATOS-PERSONALES-DE-MENORES-DE-EDAD.pdf>



07.

Monitoreo y Evaluación





principalmente a través de un formato de reporte en Excel editable, consistente en 2 pestañas: i) Identificación, y ii) Seguimiento. Imágenes de referencia se encuentran en las Figuras 20 y 21. Las instrucciones para llenar cada formato de reporte están en el Anexo 2 de este manual.

El análisis de esta información puede utilizarse para responder a una serie de preguntas a distintos niveles que ayudarán a supervisar y mejorar la calidad de la gestión de los casos.

A medida que los Trabajadores Sociales elaboran los informes o reportes mensuales, es importante proporcionar supervisión de apoyo. Esto se puede hacer analizando los números recibidos por los Promotores Sociales.

Por último, es importante que se mantenga un expediente o carpeta para cada caso. Una vez cerrado el caso, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) debe conservar el expediente del caso para futuras consultas durante un periodo de 5 a 10 años. Sin embargo, este período dependerá de factores como las políticas internas de la institución, las circunstancias del caso, el nivel de apoyo de la comunidad a la familia, la edad del niño, niña o adolescente, entre otros. Por ello, se recomienda la creación de un protocolo para el resguardo de la información que busque unificar prácticas y criterios para asegurar la protección, manejo y disponibilidad de la información.



08.

La Supervisión del Equipo de Promoción Social





08. La Supervisión del Equipo de Promoción Social

La supervisión es una relación de apoyo. Se lleva a cabo en reuniones regulares, que se centran en la rendición de cuentas, el bienestar y el desarrollo de habilidades del Promotor Social. A través del contacto regular, el supervisor, en este caso el Trabajador Social, proporciona entrenamiento u orientación y estimula al Promotor Social a reflexionar críticamente sobre su práctica.

El objetivo de la supervisión es mejorar el servicio prestado a la niña, niño o adolescente y/o a sus padres o cuidadores, y garantizar que el servicio se brinda de manera ética, adecuada y con enfoque. La supervisión tiene tres funciones básicas. Puede imaginarse como un taburete de tres patas. Si falta alguna función, el proceso de supervisión, al igual que el taburete, se cae. Las tres patas, o tipos de supervisión, **son: i) la gestión; ii) desarrollo; y, iii) el apoyo.** Éstas se describen a continuación y se contextualizan para el papel del Trabajador Social en su supervisión hacia el Promotor Social.

a) Las funciones gerenciales o de gestión incluyen:

- Revisar la carga de trabajo para asegurar que el Promotor Social está siguiendo los procedimientos, utilizando las herramientas correctamente, documentando las actividades del caso y brindando un acompañamiento eficiente y eficaz a los casos.
- Apoyar al Promotor Social para que realice el trabajo que le resulte difícil de mejor manera y animarle a asumir nuevos retos.
- Ayudar al Promotor Social a comprender adecuadamente su rol, y responsabilidades y ponerlas en práctica de manera técnica y humana.

b) Las funciones de desarrollo incluyen:

- Proporcionar retroalimentación periódica al Promotor Social sobre las fortalezas y debilidades, con el objetivo de ayudarlo a construir y mejorar sus competencias en áreas clave.
- Brindar un mejoramiento continuo a través del entrenamiento y el asesoramiento práctico. Esto incluye ayudar al Promotor Social a aplicar en su trabajo la información aprendida en los cursos de formación.
- Enseñar o fortalecer en el Promotor Social técnicas de educación popular, que le permitan impulsar la participación protagónica y democrática de las niñas, niños, adolescentes y familias para la acción y transformación de su realidad.
- Ayudar al Promotor Social a identificar sus estilos de aprendizaje preferidos, y las barreras al aprendizaje y al desarrollo profesional, para reflexionar sobre sus oportunidades de aprendizaje.
- Apoyar a buscar espacios de crecimiento mental o sanación, para lograr un mejor trabajo con la niñez, adolescencia y familia, sin obstáculo alguno.



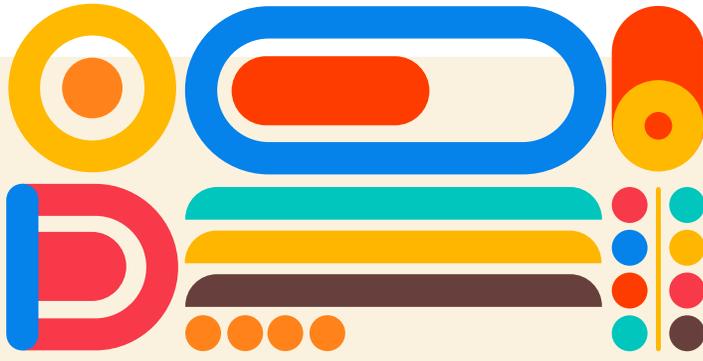
c) Las funciones de apoyo incluyen:

- Proporcionar un ambiente seguro, donde el Promotor Social pueda hablar abiertamente sobre los retos y dificultades que enfrenta en su trabajo y examinar formas de superarlos.
- Ayudar al Promotor Social a reflexionar sobre sus propios sesgos y prejuicios y proporcionar un espacio para profundizar en su propia comprensión de su base de valores en relación la cultura, etnia, género, sexualidad y discapacidad y cómo esto afecta a su trabajo. Es importante que el Promotor Social conozca y respete la idiosincrasia de las comunidades donde realizará su trabajo.
- Proporcionar un espacio seguro para que el Promotor Social reflexione y discuta, si es necesario, cuestiones relativas a sus propias emociones al realizar este trabajo.

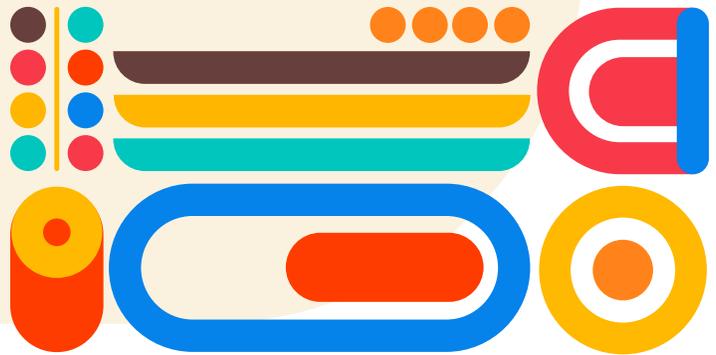
La supervisión debe ser proporcionada por un profesional comprometido, conocedor y respetuoso de la idiosincrasia de las comunidades, que demuestre una práctica ética, de valores, incluyendo la confidencialidad. La supervisión debe ser proporcionada a intervalos regulares y las expectativas deben ser delineadas claramente para que el Promotor Social sepa lo que se espera de él o ella y lo que puede esperar del Trabajador Social.

La supervisión no consiste en marcar casillas, dar órdenes o criticar el trabajo del Promotor Social. Se trata, en cambio, de un proceso regular orientado al apoyo, al desarrollo profesional continuo y al aprendizaje, y a la creación de oportunidades regulares para reflexionar, discutir y organizar el trabajo relacionado con la carga de casos.





Anexos





Anexos

Anexo 1: Comunicación con las niñas, niños y adolescentes

Hay algunos principios y habilidades básicas que deben utilizarse al comunicarse con niñas, niños y adolescentes¹⁵:

Honestidad: La comunicación debe ser breve y sencilla, pero siempre sincera. Es importante no mentir nunca a una niña, niño o adolescente, aunque lo haga para proteger sus sentimientos.

Respeto: Escuche siempre a la niña, niño o adolescente y nunca le haga sentir que lo que ha ocurrido es culpa suya. No ignore, desestime ni juzgue los puntos de vista o sus sentimientos. Brinde el espacio necesario para expresar sus sentimientos, aunque usted no esté de acuerdo con ellos o ellas. Evite que se sientan incómodos al hablar de sus sentimientos.

Se recomiendan las siguientes habilidades de comunicación para conversar con una niña, niño o adolescente. También pueden ser útiles para hablar con adultos:

- **Preséntese** siempre y explique su rol en ese momento. Por ejemplo: "Soy Diana y soy Promotora Social. Estoy aquí para trabajar contigo y asegurarme de que seas un niño sonriente y estés saludable. Tengo deseos de escucharte y ver cómo podemos trabajar juntos. ¿Te parece bien?"
- Utilice un **lenguaje sencillo**. Piense en las palabras que utiliza. Las frases largas confunden a las niñas, niños o adolescentes.
- **Utilice la experiencia** de la niña, niño o adolescente para explicar las cosas. Utilice ejemplos de otros niños o niñas sin usar nombres "reales". Por ejemplo: "Tengo una amiga, María, que también tiene XX años. Le encanta jugar con sus amigos. ¿Qué te gusta hacer a ti?"
- **Asegúrese de que** la niña, niño o adolescente sabe que usted **respetará la confidencialidad**. Asegúrele que no lo compartirá con nadie a menos que sea una emergencia o que necesite ayuda.
- **No tema el silencio** cuando la niña, niño o adolescente necesite tiempo y espacio para ordenar sus pensamientos. A veces necesitan silencio para sentirse cómodos o hablan mucho antes de ir a lo esencial de la conversación.
- **Utilice otros medios para que las niñas, niños y adolescentes expresen sus cosas**. A las niñas y niños pequeños les puede resultar más fácil hablar jugando (por ejemplo, poniendo caras tristes o alegres) o señalando dibujos alegres o tristes, que un diálogo formal. Esto también puede ayudar a comunicarse con ellos o ellas que tenga dificultades de aprendizaje o del habla. Asegúrese de llevar papel y lápiz o crayones para que puedan dibujar.
- **Escuche activamente:** Dedique toda su atención a la niña, niño o adolescente y a lo que tiene que decir. **Preferentemente no tome nota de lo conversado.**

¹⁵ Información del Gobierno de Kenia y Cambiando la Forma en que Cuidamos (2022). Case Management for Reintegration in Family or Community based Care. International Rescue Committee. (2014). Caring for Child Survivors. Chapter 3: Core Skills: Engaging and Communicating with Child Survivors. https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/IRC_CCSGuide_Chapter3.pdf (Documento en inglés)



- Recuerde prestar atención a: cómo está sentado, su postura (¿está dando una imagen de estar “abierto” o tiene los brazos cruzados?), inclinación hacia delante, contacto visual, relajado para una escucha eficaz.

Hay muchas formas de demostrar a la niña, niño o adolescente que le está escuchando.

- Establezca contacto visual.
- Mire a la niña, niño o adolescente mientras conversan, sin que se sienten intimidado
- Mantenga una postura relajada y abierta.
- Asienta con la cabeza.
- Inclínese hacia delante.
- Sonría, cuando sea apropiado.
- Concéntrese en la persona con la que está hablando, en lugar de mirar el reloj, la hora o cualquier otra cosa.
- Apague el móvil y guárdelo.
- No escriba mientras conversan con la niña, niño o adolescente

Comuníquese sin palabras: Las niñas, niños y adolescentes responden mucho a nuestro tono de voz, lenguaje corporal y otras formas de comunicación no verbal. Debe procurar enviar el mensaje correcto:

- Decir cosas como “de acuerdo” o “mmm hmmm”.
- Escuchar el contenido de lo que dice la niña, niño o adolescente: ¿hay temas o patrones que se repiten?
- Escuche cómo lo dice: ¿parece preocupado, enfadado o tímido, por ejemplo?
- Permita que la niña, niño o adolescente exprese sus emociones; por ejemplo, si está llorando, permítale el espacio de tiempo para que lllore, no le interrumpa. Al finalizar de llorar, es importante, que le pregunte ¿Qué te hizo ponerte triste y llorar?, ¿puedo apoyarte en algo?, te gustaría hablar de la situación que te pone triste?
- Observe el lenguaje corporal de la niña, niño o adolescente. A veces eso nos dice más que las palabras.
- Reduzca al mínimo las distracciones y busque un lugar privado para hablar.

Mostrar empatía: La empatía es la capacidad de reconocer y admitir los sentimientos de los demás. La empatía puede ayudar a animar a las personas a hablar más sobre lo que les preocupa, porque se sienten comprendidas y apoyadas.

Evite juzgar: Debe ser consciente de sus propias actitudes y creencias, y no dejar que interfieran en la prestación de la atención. Evite juzgar con palabras como “correcto”, “incorrecto”, “malo”, “bueno” y “suficiente”.

No interrumpa. Haga preguntas o indague suavemente si desea más información.



Haga preguntas abiertas: Las preguntas abiertas son preguntas como "Háblame de..." o "Cómo es cuando...", que inician debates, mientras que las preguntas cerradas son preguntas como "¿Hiciste..." o "¿Querías...", ¿que sólo pueden obtener una respuesta breve o de una palabra?

Asegúrese de evitar preguntas capciosas como "Imagino que eso te disgustó, ¿verdad?". O hacer preguntas del tipo "¿por qué hiciste eso...?" pueden sonar acusadoras y el niño, niña, adolescente o adulto podría cerrarse.

Consideraciones para tener en cuenta al comunicarse con una niña, niño o adolescente con discapacidad:

- Preséntese. Piense en la "regla de oro": trate a los demás como le gustaría que lo trataran a usted. Llámelos por su nombre. Cuando hable con una niña, niño o adolescente con discapacidad, recuerde que está interactuando con una edad mental menor a su edad cronológica, y mantenga el mismo tono y lenguaje que emplearía con otra niña, niño o adolescente de edad similar y sin discapacidad.
- Hable directamente con la persona y no a través de un tercero.
- No dé por supuesto, que la niña, niño o adolescente no puede hablar, ver o escuchar, o que tampoco puede pensar o entender.
- Hable desde una posición que sea cómoda para la niña, niño o adolescente; por ejemplo, siéntese o póngase en cuclillas al hablar, eso permitirá ponerse a su mismo nivel.
- No hable de la situación de la niña, niño o adolescente con otra persona, como si no estuviera en la sala. Muchas personas cometen el error de hablar delante de un niño, niña o adolescente con discapacidad sobre él/ella, como si no pudiera entenderlo o no tuviera los mismos sentimientos que cualquier otro niño, niña o adolescente.

El proceso de gestión de casos es muy sensible y delicado, ya que supone la identificación y atención de problemáticas humanas, en donde el ser humano que las vive puede sentirse profundamente afectado. Es por ello, que el equipo dedicado a estos procesos debe ser formado y fortalecido de manera permanente, para que logre el desarrollo de las competencias esenciales; que le permitirán una gestión más efectiva de las situaciones identificadas.

Algunas de estas competencias, se resumen a continuación:

- **Empatía:** "ponerse en el lugar del otro", respetando su historia y generando un clima de confianza y seguridad.
- **Escucha activa:** demostrar interés en la conversación, evitar interrupciones innecesarias y las preguntas "tipo interrogatorio".
- **Comunicación asertiva:** procurar la mayor claridad posible en los procesos de atención, orientación y gestión de las situaciones.
- Es importante **evitar "dar consejos"**. Es más recomendable realizar preguntas que puedan ayudar a la persona a identificar sus opciones, de esta manera se reconoce la capacidad personal que la misma tiene, aún en la situación adversa que pueda estar presentándose.
- **Respeto y confidencialidad** de las situaciones identificadas, evitar divulgar la información.



Principio de celeridad en la respuesta: considerar que las niñas, niños y adolescentes son prioridad absoluta y las gestiones que los impliquen deben transcurrir en el menor tiempo posible.

Anexo 2: Instructivo para el llenado de la Matriz de Gestión de Casos

Procedimiento de llenado de la Matriz de Gestión de Casos

Introducción

El presente instructivo es un documento sencillo cuyo objeto es explicar la forma correcta de diligenciar el instrumento para registrar y consolidar los casos identificados y con seguimiento en el marco de la implementación de la Ley 285 de 15 de febrero de 2022 y conforme al manual de gestión de casos vigente. El instrumento consolida la gestión por Provincia y/o Comarca, desagregando las comunidades en las que se realiza la gestión. El proceso de Gestión de Casos se dividirá en 2 etapas, la primera de DETECCIÓN DE CASOS NUEVOS (Identificación) y la segunda de SEGUIMIENTO DE CASOS (Seguimiento)

Es importante señalar que los datos usados en los ejemplos son ficticios y sólo tienen efectos didácticos a fin de explicar de manera fácil cómo se llena la matriz. La información debe llenarse a partir del mes enero de 2024, esto significa que todos los datos reportados anteriormente deben reportarse en esta nueva matriz; como si ENERO 2024 fuera el primer mes de reporte.

El objetivo de este instrumento es poder tener un seguimiento mensual de la situación de los casos en cada una de las comunidades, cruzando una de serie de variables a la vez, que son importantes para la implementación (rango etario, sexo, tipo de riesgo, comunidad, etc.). Es responsabilidad de cada promotor comunitario el llenado mensual de esta información y compartirla con su Supervisor como máximo hasta el día 5 de cada mes. Los supervisores (tanto de Panamá Oeste como de Comarca) deben enviar la información consolidada a la oficial de Protección de UNICEF.

El consolidado por corregimiento y Provincia o Comarca, será socializado por el Director Regional del MIDES en el Comité Provincial y/o Comarcal, convirtiéndose en un insumo para la articulación intersectorial y la gestión efectiva y oportuna de las entidades competentes para la garantía de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

PESTAÑA IDENTIFICACIÓN

1. Se llenará solo las 3 filas correspondientes a la comunidad de cada promotor. Existe una división por edades (4) de cada uno de los casos detectados y dentro de estos la diferencia entre MASCULINO o FEMENINO.
2. El llenado de cada fila corresponde al tipo de riesgo de cada caso detectado; dependiendo de la situación de cada mes de cada comunidad, pueden llenarse las 3 líneas, solo una o ninguna. La clasificación de cada caso es según el Manual y la capacitación previamente brindada a cada promotor.
3. Las columnas de SEXO y TOTAL (tanto en la parte superior derecha, como inferior izquierda) NO deben llenarse, ya que se encuentran con fórmulas y suman los datos automáticamente.



4. La columna de # de Familias debe llenarse para saber a cuántas familias estamos llegando (una misma familia suele tener más de un hijo con situaciones identificadas de riesgo y algunos hijos que no requieren atención y que no se incluyen en el instrumento). **ES IMPORTANTE NO DUPLICAR EL**

NÚMERO DE FAMILIAS DENTRO DE UNA COMUNIDAD, TENER ESTO EN CUENTA AL LLENAR LAS LÍNEAS DE TIPO DE RIESGO.

5. De igual forma el cuadro de RIESGOS (a colores) de la derecha **NO** debe llenarse, ya que suma automáticamente todos los tipos de caso del mes.
6. Deben borrar todos los datos actuales que se encuentran en la comunidad de cada promotor, ya que solo están como ejemplo.
7. Si no tienen casos nuevos que reportar en algún rango etario o tipo de riesgo deben llenar el espacio con el número 0.
8. La matriz debe llenarse cada mes **NUEVAMENTE**, no deben sobre escribir o mezclar datos de diferentes meses en un mismo archivo. Cada nuevo mes se llena **INDEPENDIENTEMENTE**.

PESTAÑA SEGUIMIENTO

1. Se llenará solo las 3 filas correspondientes a la comunidad de cada promotor. Existe una división por el servicio recibido de cada caso y dentro de estos la diferencia entre **MASCULINO** o **FEMENINO**.
2. El llenado de cada fila corresponde al tipo de riesgo de cada seguimiento realizado; dependiendo de la situación de cada mes de cada comunidad, pueden llenarse las 3 líneas, solo una o ninguna. La clasificación de cada seguimiento es según el Manual y la capacitación previamente brindada a cada promotor. El número de veces que se haya dado el seguimiento es la cantidad que debe colocarse en el espacio correspondiente (no existe un límite ni un mínimo establecido).
3. Las columnas de **SEXO** y **TOTAL** (tanto en la parte superior derecha, como inferior izquierda) **NO** deben llenarse, ya que se encuentran con fórmulas y suman los datos automáticamente.
4. De igual forma el cuadro de RIESGOS (a colores) de la derecha **NO** debe llenarse, ya que suma automáticamente todos los tipos de seguimiento del mes.
5. La columna de Beneficiarios Indirectos es **INDEPENDIENTE Y ESPECÍFICA** para cada caso; los beneficiarios indirectos pueden ser mamá, papá, abuelos, tíos, primos, hermanos, etc. que no requieren atención; pero que viven bajo el mismo techo y se benefician indirectamente del apoyo que las instituciones dan a los niños identificados.
6. Deben borrar todos los datos actuales que se encuentran en la comunidad de cada promotor, ya que solo están como ejemplo.
7. Si no tienen seguimientos que reportar en algún tipo de servicio o tipo de riesgo deben llenar el espacio con el número 0.



8. La matriz debe llenarse cada mes NUEVAMENTE, no deben sobre escribir o mezclar datos de diferentes meses en un mismo archivo. Cada nuevo mes se llena INDEPENDIENTEMENTE los seguimientos realizados.
9. En la columna de CERRADOS, debe llenarse mes a mes en cada comunidad; el número de casos que se cerraron (diferenciando entre masculino o femenino) y por el tipo de riesgo.

Anexo 3: Guía metodológica para la validación de las herramientas del Manual Operativo de Gestión de Casos Integrados

El presente Manual Operativo, fue validado por los equipos de atención de Promoción Social y Trabajo Social, a través de mesas de validación durante la capacitación Diferenciada a cargo del equipo de Mestral International en julio y agosto 2023.

Esta permitió al equipo consultor realizar los ajustes y adecuaciones necesarias a cada herramienta presentada, facilitando su comprensión y dominio por parte de los equipos de atención quienes aplicarían en el proceso de gestión de los casos sociales identificados en terreno.

En las mesas de validación, se examinó en detalle cada herramienta y los equipos, reunidos en grupos, identificaron las áreas a modificar. Después se presentaban las nuevas propuestas y sugerencias de ajustes por cada equipo en plenario, y el equipo consultor las señaló, integrándolas a las herramientas finales del Manual Operativo.

Si bien las herramientas fueron ya validadas por los equipos de Promoción y Trabajo Social que actualmente implementan el Modelo de Servicios Integrados a nivel local para la Niñez y la Adolescencia, en el marco del Programa "Contigo creciendo", estas aún son perfectibles y susceptibles de optimizarse a futuro, salvaguardando la esencia de su contenido.

Para ello, se recomienda seguir la presente metodología de validación:

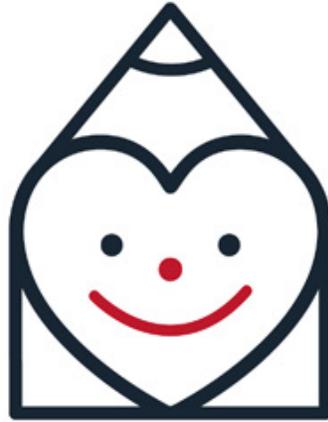
1. Identificar las herramientas que desean adecuarse y optimizarse.
2. Establecer un proceso de capacitación/explicación previa acerca de la(s) herramienta(s), su objetivo y utilidad
3. Establecer la mesa de validación, a través de un taller participativo que facilite la conformación de grupos de 3 a 4 personas.
4. Establecer como dinámica, la revisión exhaustiva de la(s) herramienta(s), destacando las áreas que requieren modificación o actualización y extrayendo las sugerencias de mejora por parte de las personas participantes.
5. Posteriormente, solicitar a cada equipo que plantee en plenario sus observaciones a fin de que se discutan las mismas y se valide con las demás mesas y el equipo consultor a cargo.



6. Finalmente se deberán integrar las sugerencias hechas a fin de que el equipo Nacional proceda a su validación final.
7. A partir de allí las herramientas podrán ser utilizadas en el proceso de Gestión de Casos del Programa.



MINISTERIO DE
DESARROLLO SOCIAL



contigo creciendo

Servicios comunitarios para la niñez y la adolescencia

Manual Operativo para la
Gestión Integral de Casos de
Niños, Niñas
y Adolescentes
a Nivel Comunitario

MARZO 2024

Edificio Plaza Edison, 4to. Piso
Vía Ricardo J. Alfaro (Tumba Muerto)
Central Telefónica: 500-6000
www.midesgob.pa

