**Guía de 5 pasos para elaborar protocolos genéricos de actuación interinstitucionales**

**en el manejo de casos de protección a la infancia en situaciones humanitarias**

Evaluar

Planear

Redactar

Difusión y capacitación

Revisar y modificar

**Marzo del 2019**

**Índice**

Información general 2

Alcance 3

¿Por qué crear protocolos interinstitucionales de actuación? 3

Funciones y responsabilidades al redactar protocolos interinstitucionales de actuación 5

Elementos principales en los protocolos interinstitucionales de actuación 8

Los cinco pasos para componer protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil 10

1er paso: Evaluar 11

2o paso: Planificar 12

3er paso: Redactar 13

4o paso: Difundir y capacitar 14

5o paso: Revisar y modificar 15

Información general

Acordado a las Directrices interinstitucionales para el manejo de casos y la protección de la infancia (2014) elaborado por el Grupo global de trabajo previo para la protección a la infancia, en el manejo de casos de protección infantil (CPCM siglas en inglés) se define como “es una forma de organizar y llevar a cabo el trabajo para abordar las necesidades de un niño/niña en particular (y de su familia) de modo adecuado, sistemático y en tiempo y forma, a través del apoyo directo y/o referencias, y de acuerdo con los objetivos de un proyecto o programa.” Los sistemas para el manejo de casos de protección a la infancia ayudan a niños, niñas y sus familias a poder acceder a los servicios de asistencia no sólo de organizaciones de protección infantil sino también de los diversos proveedores de servicios.

Los protocolos interinstitucionales de actuación (SOPs siglas en inglés) orientan programas de intervención para el manejo de casos de protección infantil en situaciones humanitarias de manera que los prestadores de servicios puedan acordar y homogeneizar los servicios y métodos que ofrecen a niños, niñas y sus familias. Se han alcanzado muchos logros con la aplicación de protocolos de actuación en diferentes contextos. Sin embargo, la falta de dirección entre institucionales de cómo crear protocolos de actuación conlleva a diferentes niveles de alcance y de calidad – afectando así su uso.

Por lo tanto, el [Grupo operativo global del manejo de casos](https://alliancecpha.org/es/grupo-operativo-de-case-management) bajo la Alianza para la protección de la infancia en acción humanitaria creó esta guía, reconociendo la necesidad de una orientación práctica de cómo crear protocolos interinstitucionales de actuación. El objetivo de esta guía es promover un abordaje más estructurado en la elaboración de protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil en situaciones humanitarias para que tales procesos:

* sean completos;
* estén adaptados al contexto;
* estén actualizados;
* sean intuitivos y fáciles de navegar; y
* estén bien coordinados.

Alcance

Esta guía está diseñada específicamente para ser utilizada en situaciones humanitarias (incluyendo crisis prolongadas) pero también puede adaptarse a contextos de desarrollo. De la misma manera, mientras que esta guía promueve y homogeneiza las acciones entre las organizaciones en la elaboración de protocolos de actuación para el manejo de casos de protección infantil, también puede adaptarse a situaciones en las que operadores individuales estén prestando el servicio de manejo de casos de protección infantil y complementar o apoyar el trabajo de las autoridades nacionales bajo esta función.

Se sugiere usar esta guía junto al prototipo de protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil.

En situaciones donde ya existen protocolos de actuación para el manejo de casos de protección infantil, esta guía y su correspondiente prototipo de protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil pueden ser útiles al revisar y modificar los que están en existencia(si es necesario y cuando convenga).

La guía está destinada a todos aquellos que participan o están interesados en crear protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil en situaciones humanitarias. Esta guía de cinco pasos está dirigida en general a la persona o personas responsables de redactar los protocolos interinstitucionales de actuación y en particular, al punto focal de los protocolos de actuación (ver más abajo la sección sobre ‘funciones y responsabilidades en el proceso de elaboración de los protocolos interinstitucionales de actuación).

¿Por qué crear protocolos interinstitucionales de actuación?

Cuando varias organizaciones están prestando el servicio de manejo de casos de protección a niños/as y a sus familias en situaciones humanitarias, es imprescindible tener un enfoque coordinado para cumplir con las normas mínimas según descritas en las Directrices interinstitucionales para el manejo de casos y la protección de la infancia (2014). La manera de hacer esto es mediante un conjunto acordado de información y procesos, comúnmente conocido como los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil. El objetivo de los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil es poder guiar a las organizaciones que trabajan en una zona geográfica particular – tanto a nivel nacional, de distrito o local en la comunidad – en prestar el servicio de manejo de casos de protección infantil de una manera homogénea y armonizada.

Un proceso homogéneo ayuda al personal y a las organizaciones a entender y a cumplir con las normas y parámetros mínimos incluso durante rotaciones del personal y cuando se establecen organizaciones nuevas y se introducen servicios nuevos. Es por ello que los protocolos interinstitucionales de actuación ayudan a promover responsabilidad hacia y rendir cuentas con los niños, niñas y las familias a las que se asisten.

La armonización facilita la equidad del servicio y ayuda a organizaciones a tomar una posición conjunta de responder a los temas de alarma en la protección de la infancia dentro de las zonas geográficas que abarcan, lo que da lugar a la coordinación, colaboración y complementariedad. Un proceso homogéneo permite compartir información (según lo que se acuerde como protocolo para el intercambio de información) durante rutas de remisión, transferencias, en la búsqueda y reunificación de familias, análisis y en la publicación de informes.

Por tanto, los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil son fundamentales para cumplir con la Norma número 1 de Grupo de trabajo para la protección infantil, 2012, en sus Normas Mínimas para la protección de la infancia en la acción humanitaria: “Las autoridades pertinentes y responsables, agencias humanitarias, organizaciones de la sociedad civil y representantes de las poblaciones afectadas coordinan sus esfuerzos de protección de la niñez para garantizar una respuesta completa, eficiente y oportuna*.”*

Al crear procesos para el manejo de casos, los protocolos interinstitucionales de actuación ayudarán a reunir todos los instrumentos para el manejo de casos bajo un sistema completo. Los siguientes instrumentos y guías claves para el manejo de casos pueden ser incluidos como apéndices a los protocolos interinstitucionales de actuación:

* Formularios para el manejo de casos
* Criterios de admisión y organigrama en el manejo de casos para la protección de la infancia
* Matriz para determinar casos prioritarios que han sido admitidos para el manejo de casos de protección de la infancia
* Ficha de ruta de remisión para casos de acción urgente
* Mapeo de servicios disponibles
* Ruta de remisión multidisciplinar que incluya rutas de remisión a servicios especializados para la violencia de género y para asistencia psicosocial y la salud mental
* Evaluación del impacto en la protección de datos (DPIA siglas en inglés)
* Protocolos para la protección de datos
* Protocolos para el intercambio de información
* Instrumentos de seguimiento y para la evaluación del programa
* Aptitudes claves en el personal para el manejo de casos de protección de la infancia
* Ejemplo de puesto con descripciones de las funciones para el manejo de casos
* Plan de capacitación
* Guías para casos específicos, es decir para niños y niñas no acompañados y separados, niños y niñas supervivientes de abuso sexual, trabajo infantil, matrimonio de menores, abuso físico, niños y niñas asociadas a fuerzas y grupos armados, etc.

Funciones y responsabilidades al redactar protocolos interinstitucionales de actuación

En situaciones humanitarias y de hecho en otros contextos donde las Naciones Unidas (ONU) y organizaciones no-gubernamentales (ONGs) desempeñan el manejo de gestión de casos de protección infantil, las autoridades nacionales son responsables de los servicios para la protección a la infancia y deben liderar el proceso de elaborar protocolos interinstitucionales de actuación desde el principio (siempre que esto sea posible y convenga). Las ONGs y organizaciones internacionales tienen la responsabilidad de asistir a las autoridades nacionales y evitar duplicar sistemas que ya existen.

La finalidad es facilitar la delegación gradual del apoyo externo de los servicios de manejo de casos y la integración de los sistemas y procedimientos del manejo de casos con el sistema nacional de asistencia social infantil, en un país en transición a la recuperación posterior a la emergencia o a la fase de desarrollo. Por lo que, protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil debe incluir una estrategia de salida para la retirada gradual de los servicios externos.

Funciones y responsabilidades principales en el proceso de elaboración de los protocolos de actuación incluyen:

*Grupo de coordinación a nivel nacional de protección a la infancia*

* El Grupo de coordinación de protección a la infancia a nivel nacional tiene la responsabilidad de iniciar y ofrecer apoyo periódicamente al proceso de elaboración (o revisión y modificación) de los protocolos interinstitucionales de actuación, por ejemplo motivando a que todas las autoridades y entidades participantes contribuyan en el proceso y asegurando el compromiso y la coordinación entre los grupos de coordinación sub-nacionales cuando sea pertinente.
* Dependiendo en la situación actual, el Grupo de coordinación de protección a la infancia a nivel nacional puede ser la misma autoridad del gobierno responsable de la protección a la infancia; Área de responsabilidad de la protección de la infancia a nivel nacional; Sub-grupo del Comité permanente para la protección a la infancia; el Grupo Operativo o de Trabajo del manejo de casos a nivel nacional; o (en situaciones de respuesta a refugiados y no relacionados al sub-grupo) otras estructuras de coordinación de la protección infantil.
* Antes de comenzar la elaboración de protocolos interinstitucionales de actuación, el Grupo de coordinación de protección a la infancia a nivel nacional coordinaría con otros mecanismos pertinentes de coordinación multidisciplinar para abordar vínculos. En particular, con el mecanismo de coordinación para la violencia sexual y de género (SGBV siglas en inglés) y para el apoyo psico-social, asistencia médica y de educación y la ayuda de salud mental.

*Punto focal para los protocolos de actuación*

* El Grupo de coordinación de protección a la infancia deberá acordar con las autoridades del manejo de casos, es decir ministerios nacionales/ autoridades responsables del manejo de casos de protección infantil, y con institucionales para identificar una persona focal que tomará el papel de punto focal para el protocolo interinstitucional de actuación.
* El punto focal para los protocolos de actuación debe ser especialista en el manejo de casos de protección a la infancia que tenga conocimientos técnicos de experto y habilidad de coordinación y aptitud avanzada de relaciones interpersonales necesarias para saber coordinar el proceso de elaboración de los protocolos de actuación.
* El papel del punto focal para los protocolos de actuación no es necesariamente redactar el contenido de los protocolos de actuación sino más bien coordinar las contribuciones de los puntos focales de las autoridades y entidades participantes y luego, juntar y editar esas contribuciones.
* Se recomienda que el punto focal para los protocolos de actuación también coordine el proceso de la elaboración del protocolo de intercambio de información entre instituciones, además de coordinar y homogeneizar otros instrumentos y directrices interinstitucionales claves para el manejo de casos de protección a la infancia.
* Puede que sea necesario pedir asistencia externa o contratar a un consultor interinstitucional para que realice esta labor. En ese caso, será importante acordar quién será responsable de coordinar la revisión y la edición (además de la difusión y la capacitación) de los protocolos de actuación después de completar la tarea.

*Punto focal de cada autoridad y entidad participante en el manejo de casos de protección a la infancia*

* El punto focal de cada autoridad y entidad participante debería ser especialista a nivel técnico en la protección a la infancia. Lo ideal sería que también sea experto técnico en el manejo de casos. Típicamente, la persona que dirige o desempeña principalmente la protección a la infancia o el manejo de casos de protección infantil en la autoridad o entidad a nivel nacional sería la más adecuada y capacitada para encargarse de este papel.
* Lo idóneo es que el punto focal tenga el cargo de poder tomar decisiones en representación de la organización sobre qué procesos seguir y los instrumentos a aplicar en el manejo de casos para la protección infantil.
* El punto focal de cada autoridad y entidad participante es responsable de aportar en todas las fases del proceso de elaboración de los protocolos de actuación, lo que requiere que la autoridad o entidad se asegure que el punto focal pueda dedicarle el tiempo necesario al proceso de elaboración de los protocolos interinstitucionales de actuación.
* Normalmente, las entidades y autoridades participantes se refieren a entidades locales o del gobierno, agencias de la ONU, ONGs nacionales e internacionales y organizaciones comunitarias que prestan el servicio de manejo de casos de protección a la infancia a nivel nacional y sub-nacional.

*Aprobación y visto bueno de los altos directivos*

* Un representante a nivel directivo superior de cada organización debe estar dispuesto para dar el visto bueno oficialmente al documento final. Sin embargo, es importante anotar que los protocolos interinstitucionales de actuación deben seguir vigentes y en efecto para ser activados en lo que se completan y avalan. De esta manera, no se retrasa ofrecer orientación ni prestación de servicios
* Desde el principio del proceso de elaboración o de revisión de los protocolos de actuación, los puntos focales de cada autoridad y entidad participante debe informar a los altos directivos de su institución sobre el propósito y el valor de los protocolos de actuación.

*Otras autoridades e instituciones*

* Otras autoridades e instituciones incluyen aquellas partes interesadas que no prestan servicios directos en el manejo de casos de protección a la infancia pero que tienen un papel crucial en el sistema de manejo de casos ya que ofrecen servicios a niños y niñas propuestos para el manejo de casos con el propósito de responder a sus necesidades específicas y de promover su bienestar, como por ejemplo son los policías, los oficiales jurídicos, de inmigración, proveedores de servicio médico, ONGs de otros sectores como de la salud mental y apoyo psicosocial o de la educación.
* El Grupo de coordinación de protección a la infancia y el punto focal para los protocolos de actuación deben contactar o idóneamente incluir a los puntos focales de estas entidades y autoridades en el proceso de elaboración de los protocolos de actuación.
* El Grupo de coordinación para la protección a la infancia y el punto focal para los protocolos de actuación deben contactar o idóneamente incluir a puntos focales de autoridades y entidades que no prestan servicios completos del manejo de casos pero que ofrecen servicios de asistencia en partes específicas o elementos en el manejo de casos de protección infantil tales como identificación de casos y rutas de remisión o búsqueda y reunificación de familias.

Elementos principales en los protocolos interinstitucionales de actuación

Los componentes que se sugieren incluir en los protocolos interinstitucionales de actuación para casos de protección a la infancia se describen aquí. Se han resaltado en *cursiva* y *subrayado* aquellas secciones que se consideran requisitos mínimos en los protocolos interinstitucionales de actuación para casos de protección a la infancia (por ejemplo, en emergencias repentinas y/o situaciones súbitas de emergencia).

1. Observaciones sobre el sistema que existe para el manejo de casos en el contexto actual
2. *(Presentación sencilla) analizando el contexto actual*
3. *Objectivo y alcance*
4. Notas sobre la difusión, revisión y modificación
5. Definiciones de términos claves
6. Principios rectores
7. *Funciones y responsabilidades de los actores principales incluyendo los acuerdos entre/ la coordinación con profesionales que tratan la violencia de género y el apoyo psicosocial y la salud mental*
8. *Criterios de admisión y cronograma para el manejo de casos de protección a la infancia*
9. *Directrices para establecer prioridad en casos y su matriz para casos que han sido admitidos para el manejo de casos de protección a la infancia*
10. *Procedimientos para casos que requieren acción inmediata y su ficha de ruta de remisión que detalla la acción urgente*
11. *Proceso del manejo de casos*
* *Identificación y registro, incluyendo aprobación y consentimiento informal*
* *Evaluación*
* *Planificación del caso*
* *Puesta en marcha del plan de caso*
* *Dar seguimiento al caso y su revaloración*
* *Cierre del caso*
1. *Mapeo de los servicios multidisciplinarios y las rutas de remisión (incluida la remisión del caso a servicios de violencia de género y servicios de apoyo psicosocial y salud mental)*
2. Funciones y responsabilidades del trabajador social y el supervisor en el manejo de casos
3. Proporción de casos por personal y estructuras recomendadas para el personal profesional
4. Aptitudes principales que se requieren para el manejo de casos
5. Evaluación de capacitaciones y el plan para llevarlo a cabo
6. *Firmas de las autoridades y entidades participantes, incluidas la fecha del visto bueno y la versión que se está aprobando.*
7. Anexos, como por ejemplo: Formularios para el manejo de casos, evaluación de impacto sobre la protección de datos (DPIA siglas en inglés), protocolos sobre la protección de datos, protocolos para el intercambio de información, Instrumentos de monitoreo y evaluación, ejemplo de un puesto y descripciones sobre las funciones, directrices para casos específicos, es decir niños y niñas separados y sin acompañar, supervivientes de abuso sexual, trabajo infantil, matrimonio infantil, abuso físico, niños y niñas asociados a fuerzas o grupos armados, etc.)

El prototipo del protocolo interinstitucional de actuación en el manejo de casos de protección a la infancia puede ser útil como punto de partida para elaborar los protocolos de actuación.

Los cinco pasos para componer protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección infantil

Esta guía se centra en el proceso de elaborar los protocolos de actuación y no tanto sobre el contenido que se debe incluir en los protocolos de actuación. Como suplemento a esta guía, el Grupo operativo global del manejo de casos ha producido un prototipo del protocolo interinstitucional de actuación en el manejo de casos de protección a la infancia. Siguiendo los pasos que se describen abajo y usando el prototipo como punto de partida, el punto focal para los protocolos de actuación podrá coordinar el proceso de elaboración o de revisión de los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia.

Los protocolos interinstitucionales para el manejo de casos de protección a la infancia deben permanecer como documentos en constante evolución que se revisan y editan con frecuencia y de manera sistemática para que refleje correctamente la situación humanitaria. Teniendo esto en cuenta, a continuación se describen los cinco pasos principales en la elaboración de protocolos interinstitucionales de actuación: evaluar, planificar, redactar, difundir y capacitar, revisar y modificar.

1er Paso: Evaluar

2o Paso:

Planificar

3er Paso: Redactar

4o Paso: Difundir y capacitar

5o Paso: Revisar y modificar

En situaciones humanitarias, los protocolos interinstitucionales de actuación deben revisarse como mínimo cada seis meses. Además, acontecimientos inesperados, como por ejemplo un cambio en el contexto en el que se opera, puede resultar en la necesidad de hacer un cambio en la práctica y aplicación de algunos procedimientos ya desde el principio. Durante emergencias repentinas y situaciones súbitas de emergencia, se aplicarán los mismos pasos descritos aquí. Sin embargo, se aplicarán los componentes mínimos tal como se describen en la sección ‘componentes principales en los protocolos interinstitucionales de actuación’ y se deben aplicar considerando su viabilidad, conveniencia y pragmatismo y nunca deben atrasar la prestación de servicios a los niños y niñas en necesidad. Una vez que se acuerden los componentes mínimos, los otros componentes de los protocolos interinstitucionales de actuación pueden ir añadiéndose a lo largo del tiempo de acuerdo con el proceso descrito abajo.

1er paso: Evaluar

El paso que se refiere a la evaluación trata del período que define la necesidad y los objetivos de los protocolos de actuación. La razón por la que se prestan servicios de manejo de casos de protección a la infancia - y por lo tanto, la razón por elaborar los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia - es que existen riesgos y violaciones de protección a la infancia además de vulnerabilidades específicas al contexto que requieren una respuesta adaptada al contexto e individualizada.

En primer lugar, comenzar el paso de la evaluación revisando y analizando datos primarios y secundarios sobre los riesgos, violaciones y vulnerabilidades de protección a la infancia específicos al contexto actual. Los protocolos de actuación deben ser adaptados al contexto para reflejar y responder a esos riesgos, violaciones y vulnerabilidades particulares.

* Datos primarios incluyen información procedentes de informes de evaluación interinstitucionales o de institucionales individuales, tales como datos de protección a la infancia de una evaluación inicial rápida multidisciplinar, el [Manual de evaluación rápida de la protección de la infancia](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and.../CPRA_Espanol-ES.pdf) o un análisis de datos extraídos del sistema de manejo de información (sobre el manejo de casos de protección a la infancia) que existe en el contexto actual.
* Datos secundarios incluyen estudios, investigaciones y documentos preexistentes tales como un análisis del sistema en el contexto actual del manejo de casos de protección a la infancia, una investigación bibliográfica reciente sobre la protección a la infancia, análisis en curso de datos secundarios, o mapeos recientes de servicios y rutas de remisión.

En segundo lugar, determinar quién está proporcionando o está interesado en prestar el servicio del manejo de casos de protección a la infancia y por consiguiente, debe participar en la elaboración de los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia. El análisis sobre el mapeo de servicios y las rutas de remisión puede ser útil para entender qué operadores deben participar en la elaboración de los protocolos de actuación. Se debe informar al Grupo de coordinación de protección a la infancia si falta información sobre ciertos temas o de ciertos lugares para que el Grupo pueda atender a ello.

En tercer lugar, comprobar si existen protocolos interinstitucionales o protocolos específicos de una institución o directrices prácticas además de cualquier otro instrumento o guía pertinentes sobre el manejo de casos de protección a la infancia. Si existen, el proceso no debe comenzar de cero sino más bien, edificando sobre esos documentos que ya existen para promover homogeneidad y consistencia. El documento(s) debe revisarse e identificar y actualizar aquellas partes que sigan relevantes para que reflejen: el contexto evolutivo humanitario; los riesgos y las violaciones que van surgiendo en los derechos del niño; las vulnerabilidades de los niños y niñas; los servicios y asistencias disponibles en el contexto actual y los protocolos genéricos de actuación que se acordaron para el manejo de casos de protección a la infancia. Además de los protocolos de actuación generales, puede que también existan ya protocolos interinstitucionales adaptados al contexto o directrices sobre un tema o cuestión específica como por ejemplo protocolos de actuación sobre el manejo de casos de violencia de género y sexual y directrices sobre niños y niñas separados y sin acompañar y de niños bajo detención. En el caso de que existan, hay que asegurar alineamiento con los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia. Esto puede requerir informar o lo idóneo sería que participara el punto focal de dichos mecanismos de coordinación (donde los haya) en el proceso de elaboración de los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia (según se ha descrito en la sección ‘funciones y responsabilidades en la elaboración de protocolos interinstitucionales de actuación). Este proceso debe asegurarse de que se acuerden los métodos de trabajar entre sectores y que los documentos particulares de cada sector sean homogéneos. Se pueden adjuntar como anexos a los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia otros protocolos de actuación o directrices pertinentes.

A continuación, asegurar que se consulten a los trabajadores y supervisores de las autoridades y entidades participantes. Solicitar sus opiniones y retroalimentación para que los protocolos de actuación se basen en experiencias y conocimientos de primera mano respecto a trabajar con niños y niñas bajo en el contexto actual. La participación del trabajador social y el supervisor a través de consultas se considera un parámetro crucial mínimo para garantizar que los protocolos de actuación sean relevantes, accesibles y aceptados.

Por último, ya obtenidos el análisis de datos primarios, datos secundarios, de partes interesadas, examen de protocolos y/o guías prácticas que ya existen, y otras herramientas pertinentes para el manejo de casos de protección a la infancia y las sesiones de consultas con trabajadores sociales y supervisores, el último paso es producir un primer borrador de análisis del contexto.

El análisis del contexto debe incluir ambos:

1. La prevalencia y naturaleza de los riesgos, violaciones y vulnerabilidades particulares de protección a la infancia en el contexto humanitario que requiere una respuesta. En la medida de lo posible, se debe incluir también un análisis de las causas sociales, económicas, políticas y demás en relación a esos riesgos;
2. El sistema nacional o local de manejo de casos de protección a la infancia que incluya un análisis de las leyes y políticas aplicables y un mapeo de partes principales (incluidos los mecanismos de coordinación) y los enlaces entre el sistema formal e informal de protección de la infancia. En la medida de lo posible, aquí también se debe incluir información sobre capacidades disponibles y recursos humanos y financieros además de las brechas principales y puntos débiles en el sistema y las prácticas del manejo de casos - incluyendo hasta qué punto niños y niñas que son discriminados tienen acceso a servicios además de cualquier otro tipo de dificultad en el acceso o en la seguridad personal, etc. Para ello, el Marco referencial para evaluar la calidad del manejo de casos de protección a la infancia que fue elaborado por el Grupo operativo global para el manejo de casos puede ser de utilidad.

2o paso: Planificar

Todas las partes pertinentes (refiérase a la sección sobre ‘funciones y responsabilidades al elaborar protocolos interinstitucionales de actuación) deben participar desde el principio en la etapa de planificación del proceso para elaborar/ revisar los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia. Es cierto que el punto focal para los protocolos de actuación y las instituciones en cabeza del tema tienen el papel de avanzar el proceso, el proceso de elaboración/ revisión de los protocolos de actuación es un esfuerzo de equipo de varias instituciones respecto a las consultas y contribuciones. Consultar continuamente con los puntos focales de cada autoridad y entidad participante y solicitar sus contribuciones son primordiales para que los protocolos de actuación sean aceptados y puedan llevarse a la práctica a nivel interinstitucional.

El paso de planificación es también la etapa en el que se asegura que las autoridades y entidades participantes entiendan el compromiso en tiempo y contribuciones que se requiere de ellos durante el proceso de elaboración (o revisión) de los protocolos de actuación. Los protocolos de actuación no deben redactarse de manera unilateral; hay que solicitar contribuciones para el contenido por parte de los puntos focales de las autoridades y entidades participantes.

Para iniciar el proceso de planificación, primero hay que organizar un taller. Invitar a los puntos focales de cada autoridad y entidad participante. El propósito del taller de planificación es llegar a un acuerdo sobre los diferentes elementos que se quiere incluir en los protocolos de actuación y establecer un plan de trabajo (con las acciones necesarias que se deben tomar, el cronograma, las partes responsables, etc.) para el proceso de elaboración/ revisión de los protocolos de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia. En el taller se debe llegar al consenso sobre lo siguiente:

* (Si es el caso), el grado en el que los protocolos de actuación que ya existen son efectivos y adecuados;
* Funciones y responsabilidades para elaborar los protocolos de actuación, incluyendo quién redactará qué sección;
* El compromiso en tiempo e insumos que se requieren de los puntos focales participantes;
* Compromiso de los puntos focales en apoyar con la difusión y la capacitación interinstitucional de los protocolos de actuación una vez finalizados;
* Compromiso financiero para capacitación, publicación y traducción necesarias;
* Próximos pasos claves y cronograma del proceso de elaboración de los protocolos de actuación; y
* la petición del visto bueno y la aprobación por parte de representantes de alto cargo de cada autoridad y entidad participantes.

Si los protocolos de actuación abarcan una zona geográfica amplia, entonces se tomará una de las siguientes dos opciones:

* Pedir a los puntos focales de las autoridades y entidades participantes que obtengan retroalimentación de sus respectivas organizaciones a nivel de terreno, antes y después del taller de planificación; u
* Organizar talleres a nivel sub-nacional que contribuirán al taller nacional.

Con el fin de mantener el ímpetu y promover la titularidad del proceso de la elaboración de los protocolos de actuación, se recomienda asegurar que se compartan las minutas del taller de planificación con todas las autoridades y entidades participantes. Los puntos focales a nivel nacional y sub-nacional (donde aplique) deben tener también la oportunidad de reaccionar con propuestas de enmiendas, cuestiones de alarma y otro tipo de comentarios.

3er paso: Redactar

El paso de redacción promueve una sensación de titularidad compartida mediante aportaciones valiosas, retroalimentación y colaboración interinstitucional entre las autoridades y entidades participantes. En esta etapa se juntan conocimientos compartidos sobre las necesidades y vulnerabilidades actuales y las prácticas óptimas para responder a esas necesidades.

Editar y adaptar al contexto el prototipo de los protocolos interinstitucionales de actuación en el manejo de casos de protección a la infancia decidiendo qué secciones incluir y cuáles darles más enfoque. Tener como referencia los componentes mínimos para los protocolos de actuación (en emergencias repentinas y situaciones súbitas de emergencia) y los acuerdos a los que se llegaron durante el taller de planificación.

El punto focal para los protocolos de actuación debe mantenerse en contacto continuo con los puntos focales de las autoridades y entidades participantes para asegurar que los procedimientos propuestos están alineados con las Directrices interinstitucionales para el manejo de casos y la protección a la infancia (2014), los principios rectores y las leyes locales. Es importante que las personas responsables de redactar los protocolos de actuación entiendan que deben hacerlo de manera concisa y en un formato fácil de leer, señalando que aquellos que aplicarán los procedimientos en el terreno tendrán diferentes niveles del dominio del lenguaje.

Una vez que se hayan redactado todas las secciones, se juntarán en un único documento, armonizarán referencias entre secciones relacionadas y se hará un control de verificación y de consistencia. Lo idóneo es que los protocolos de actuación no pasen más de 30 páginas, excluyendo apéndices (pueden ser más largos para situaciones de desarrollo humano pero no deben sobrepasar las 60 páginas). Hay que asegurarse de que los protocolos de actuación están presentados de una manera ordenada y consistente (es decir, misma tipografía, espacios y vocabulario). Esto incluye asegurarse de que cada página tiene una cabecera que detalla la versión y fecha del borrador para poder así distinguir claramente entre versiones pasadas y futuras. De la misma manera, los apéndices debe estar claramente marcados con su número de anexo y su referencia a la fecha y versión del borrador para evitar confusión.

Una vez todas las secciones se hayan juntado en un único documento y todos los puntos mencionados arriba se hayan considerado, se recomienda organizar un segundo taller con los puntos focales de cada autoridad y entidad participantes para presentar los protocolos de actuación y pedirles que se entreguen y se aseguren que el documento sea aprobado por un representante de alto cargo. Durante el taller de presentación de los protocolos de actuación, se debería anunciar como mínimo lo siguiente:

* El propósito y la historia de los protocolos de actuación;
* El proceso que tuvo lugar para producir el borrador que se está presentando;
* Los componentes de requisitos mínimos en los protocolos de actuación (véase sección sobre ‘componentes principales de los protocolos interinstitucionales de actuación’)
* Pedir a los puntos focales de las autoridades y entidades participantes que revisen el borrador y soliciten el visto bueno y aprobación oficial por parte de sus respectivos directivos superiores; y
* Acordar un tiempo límite para la aprobación oficial.

Los protocolos de actuación deben ser aprobados por todas las autoridades y entidades participantes. Se recomienda que mientras se van recolectando las firmas se siga con el proceso de diseminación y capacitación de los protocolos para evitar retrasos.

4o paso: Difundir y capacitar

Tras el taller de presentación de los protocolos de actuación, los protocolos de actuación deberán ser traducidos a los lenguajes indicados y difundidos de manera sistemática por todas las zonas de operaciones y entre todas las autoridades y entidades participantes, con el apoyo del Grupo de coordinación de protección a la infancia, instituciones y otros proveedores de servicios.

Enviar los protocolos de actuación por correo electrónico a los puntos focales es lo mínimo en cuanto a diseminación. Hay que pensar también en cómo comunicarse con las autoridades y entidades participantes que no usan correo electrónico de manera regular, como por ejemplo enviando copias impresas. En general, se recomienda imprimir copias de los protocolos de actuación para uso cotidiano de los equipos de manejo de casos.

Se aconseja también diseñar los requisitos de admisión y el organigrama, la matriz para determinar casos prioritarios, la ficha de ruta de remisión para acciones urgentes, rutas de remisión y los pasos principales del manejo de casos (cronograma) en formato de pósters e imprimirlos como material visual en paredes de las oficinas o para que los trabajadores sociales los lleven consigo como guías rápidas de referencia.

Además de su difusión, será necesaria la capacitación, supervisión y apoyo continuo de manera sistemática para asegurar que los protocolos de actuación sean asimilados y se pongan en práctica. Capacitación interinstitucional abierta a todas las autoridades y entidades participantes sería lo idóneo y lo preferible para que de esta manera, los operadores que usarán finalmente los protocolos tengan el mismo entendimiento sobre la aplicación de los protocolos de actuación y los equipos encargados del manejo de casos puedan reunirse y compartir experiencias.

Los puntos focales de las autoridades y entidades participantes deben asegurarse de que el personal y los voluntarios pertinentes de sus organizaciones se familiaricen con el contenido del documento final y cumplan con su aplicación, lo que puede requerir sesiones adicionales de capacitación y formación.

Durante las capacitaciones, se les animará a los trabajadores sociales y los supervisores a que ofrezcan su retroalimentación de los protocolos de actuación y que cada autoridad y entidad participante tenga un proceso para que se siga recolectando retroalimentación mientras que se vayan poniendo en práctica los protocolos. Se debe compartir la retroalimentación con el punto focal para los protocolos de actuación para que los comentarios puedan ser incorporados en ediciones futuras y durante las rondas de revisión.

5o paso: Revisar y modificar

En situaciones humanitarias, los protocolos interinstitucionales de actuación para el manejo de casos de protección a la infancia deben ser revisados cada seis meses o incluso antes si ocurre algún cambio repentino en las circunstancias o una evaluación nueva de protección a la infancia descubre que se require modificar o añadir algo a los procedimientos. Este intervalo se debe a que en situaciones de emergencias, los riesgos, las violaciones y vulnerabilidades de protección a la infancia cambian - a menudo de manera rápida - y los protocolos son útiles solo si reflejan la situación actual. Por lo tanto, los protocolos de actuación deben permanecer como un documento ‘vivo’, es decir en constante evolución que refleje las necesidades y vulnerabilidades más actuales. Esto se puede lograr con revisiones frecuentes para responder a los temas que surgen, realizar mejoras y actualizar procedimientos según las circunstancias cambiantes en el contexto humanitario. Se recomienda que el Grupo de coordinación para la protección a la infancia considere incluir revisiones de los protocolos interinstitucionales de actuación como una acción a tomar en su plan de trabajo o en sus términos de referencia.

Los instrumentos, protocolos y directrices para el manejo de casos adicionales que se adjuntaron como anexos a los protocolos de actuación pueden ser revisados cuando y si es necesario sin tener que esperar por un proceso oficial de revisión. Por ejemplo, los servicios disponibles en crisis humanitarias cambian rápidamente por lo que es crucial que el mapeo de servicios sea un documento en constante evolución y que se actualice continuamente en todos los sectores para que se mantenga relevante y efectivo como instrumento en el manejo de caso. Las rutas de remisión deben estar actualizadas para reflejar los servicios disponibles. Puede que sea más fácil incluir un enlace al mapeo de servicios y rutas de remisión en internet en vez de estar actualizando constantemente los apéndices.

En términos de revisar los protocolos principales de actuación, el punto focal para los protocolos de actuación convocará una reunión de revisión con los demás puntos focales de autoridades y entidades participantes cada seis meses o si se responde ‘sí’ a cualquiera de estas preguntas:

* ¿No están logrando los protocolos de actuación los objetivos establecidos?
* Desde la última revision, ¿ha habido algún cambio en el entorno donde se opera o ha surgido alguna información nueva y considerable respecto a los riesgos, violaciones y vulnerabilidades de protección a la infancia que pueda impactar en la admisión y determinación de casos prioritarios?
* ¿Se ha mostrado que algunos de los procedimientos son irrealizables o que no son apropiados en el contexto actual?

El proceso de revisión debe iniciarse cada seis meses o si resulta que sí ocurre lo que se pregunta arriba y se puede hacer de manera rápida y sencilla. La revisión periódica de los protocolos de actuación deben como mínimo incluir:

* Consultas con trabajadores sociales y sus supervisores para obtener retroalimentación sobre el uso de los protocolos de actuación, brechas que existan en las directrices y cambios que recomiendan;
* actualizar los componentes de requisito mínimo de los protocolos de actuación (véase la sección sobre ‘componentes principales de los protocolos interinstitucionales de actuación’); y
* actualizar los apéndices.

Cuando ya se han hecho los cambios, el borrador editado deberá ser presentado a los puntos focales de todas las autoridades y entidades participantes. La versión actualizada se identificará con el número de versión y la fecha en su cabecera, se difundirá de manera sistemática y se añadirá en sesiones de capacitación, como se señaló en el cuarto paso arriba.