



Formación en gestión de casos de protección de la infancia

Guía del facilitador

Índice de contenidos

Prólogo	4
Agradecimientos	5
Descripción general.....	6
Recursos de formación sobre gestión de casos de protección de la infancia	8
Adaptaciones	11
Estrategia de formación y desarrollo	12
Recomendaciones	13
Nivel 1: Fundamentos básicos para la gestión de casos de protección de la infancia	16
Nivel 2: Desarrollo de competencias para la gestión de casos de protección de la infancia	24
Nivel 3: Formación avanzada en gestión de casos de protección de la infancia	29
Nivel 3 - Sistema de gestión de la información sobre protección de la infancia (CPIMS+)	30
Nivel 3 - Menores no acompañados/as y/o separados/as de sus familias (UASC).....	35
Nivel 3 - Fortalecimiento familiar	40



Cita sugerida

Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. (2023). Formación en *gestión de casos de protección de la infancia*.



Prólogo

Vivimos un momento crítico para la protección de la infancia en la acción humanitaria. Cada vez hay más crisis humanitarias que hacen que niños, niñas, adolescentes y sus familias huyan de sus hogares o intenten vivir a salvo en zonas de conflicto. Los menores son quienes más sufren en las crisis humanitarias. Ya sea porque se encuentran separados de sus familias y experimentan la angustia emocional y pérdida de seguridad emocional y física que supone estar en familia. O bien, porque sufren abusos, explotación, abandono o violencia en sus hogares o comunidades. Son múltiples los riesgos que amenazan a los menores con los que trabajamos. Muchos de ellos requieren un enfoque de gestión de casos que responda a dichos riesgos y evite males mayores, y que potencie los factores de protección que rodean a los menores y a sus familias.

Los servicios de gestión de casos de alta calidad son cruciales para abordar adecuadamente las preocupaciones que nos plantean los menores, las familias, los miembros de la comunidad y otros proveedores de servicios. Sin embargo, son extremadamente difíciles de establecer, requieren muchos recursos y esfuerzos, en particular, dada la imprevisibilidad de los recursos, la espiral de casos y el agotamiento y la rotación del personal que suelen caracterizar a las crisis humanitarias. Sabemos que los asistentes sociales que se ocupan de la protección de la infancia en las crisis humanitarias tienen una tarea ingente. Trabajan a diario con niños, familias y una multitud de proveedores de servicios para hacer frente a situaciones y decisiones a menudo complejas. La mayoría de ellas escapan a soluciones sencillas que puedan concluir fácilmente que responden al interés superior del niño. A menudo reciben poco apoyo, tanto al principio de su trayectoria profesional como durante la misma. Esto no debería ser así.

Este paquete de formación está diseñado para proporcionar una base sólida a los asistentes sociales. También les ofrece formación continua y formación adicional en áreas complementarias. La formación básica cubre el proceso de gestión de casos. Asimismo, aborda los conocimientos básicos necesarios para trabajar de forma eficaz, segura y productiva con los menores y las familias. Por su parte, la formación enfocada en el desarrollo de competencias prepara a los asistentes sociales para que se sientan capacitados en su labor y puedan abordar casos más complejos. Por último, el paquete también incluye material complementario clave en las áreas de gestión de la información, fortalecimiento familiar, salud mental y apoyo psicosocial, y menores no acompañados y separados de sus familias.

El paquete también ofrece una versión actualizada del paquete de supervisión y formación para la gestión de casos, con el que se reconoce el importante papel que desempeñan los supervisores a la hora de garantizar el bienestar de los asistentes sociales que, a su vez, son responsables del bienestar de los niños, niñas y adolescentes más vulnerables.

Quisiéramos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas y organizaciones que contribuyeron al desarrollo de este conjunto de materiales durante sus años de preparación, así como a los asistentes sociales cuyas experiencias y estrategias han servido de base para su elaboración.

Camilla Jones y Hani Mansourian, coordinadores de la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria.



Agradecimientos

El Grupo de Trabajo de Gestión de Casos (CMTF, por sus siglas en inglés) de la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria (la Alianza CPHA, por sus siglas en inglés) reconoció la oportunidad de mejorar los resultados en materia de protección de la infancia mediante la actualización del paquete de formación de gestión de casos para asistentes sociales en contextos humanitarios.

Este paquete de formación es el resultado de dos años de trabajo liderados por el Comité Internacional de Rescate en nombre de la CMTF. El paquete se desarrolló a través de investigaciones, consultas con especialistas en protección de la infancia y encuestas a trabajadores sociales que trabajan en 41 países diferentes.

Entre octubre de 2022 y febrero de 2023, este paquete se puso a prueba en Irak, Kenia y Sudán del Sur. Estos materiales de formación fueron desarrollados a través de un proceso largo e iterativo, integrando la retroalimentación proporcionada por los miembros del CMTF.

El CMTF quiere dar las gracias a Ilse Van der Straeten, especialista en gestión de casos de protección de la infancia de IRC, quien dirigió el desarrollo del contenido, y a Crystal Stewart, asesora técnica de protección de la infancia del IRC, quien coordinó la finalización del proyecto. Un agradecimiento especial a Cat Byrne, especialista en gestión de casos de IRC, quien sentó las bases para el desarrollo del módulo.

A la derecha figura la lista de personas y organismos que participaron en el desarrollo de este material de formación.

Un agradecimiento especial a los coordinadores de la Alianza, Camilla Jones y Hani Mansourian.

El material de formación ha sido diseñado y editado por Justina Ojom. Gracias también a ella.



Este informe ha sido posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Oficina de Ayuda Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Su contenido es responsabilidad de la Alianza y no necesariamente refleja las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

GRUPO DE TRABAJO DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO DE ALLIANCE CPHA

Elena Giannini
Katie Robertson

ÁREA DE RESPONSABILIDAD DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA (ARP)

Joyce Mutiso
Nicholas Millet
Lauren Bienkowski

HURRAS

Alaa Mughrabieh

UNICEF

Anneloes Koehorst
Marta Passerini
Laurent Chapuis

COMITÉ INTERNACIONAL DE RESCATE (IRC)

Mary Mwikali
Mohammed Khorsheed
Sara Mohammed Mahdi
Ghazal sereno
Yvonne Agengo
Catherine Reilly Boland

PLAN INTERNACIONAL

Micol Alberizzi
Colleen Fitzgerald

SAVE THE CHILDREN

Phoebe Marabi

TERRE DES HOMMES

Lourdes Carrasco Colom

ACNUR

Jessica Stuart-Clark

WAR CHILD UK

Hadeya Abou Staite

WORLD VISION

Joy Cheung

CONSULTORES EN PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Clare Srokosz
Marleen Korthals Altes
Mei Lian Tia
Sarah Uppard
Tessa Marks
Zeudi Liew



Descripción general

El paquete de formación interinstitucional sobre gestión de casos de protección de la infancia ha sido desarrollado gracias al apoyo del Grupo de Trabajo sobre Gestión de Casos (CMTF) de la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. Tras una amplia revisión documental, una serie de consultas con los miembros del CMTF y encuestas con responsables de la gestión de casos en 41 países, se actualizó el material de formación sobre gestión de casos de protección de la infancia y se añadieron nuevos contenidos. Las directrices interinstitucionales para la gestión de casos y las Normas mínimas de protección de la infancia, actualizadas y publicadas en 2019, también forman parte de esta formación. Este paquete formativo reemplazará el curso interinstitucional de 8 días sobre gestión de casos de protección de la infancia que la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria presentó en 2014.

La gestión de casos es un área compleja desde el punto de vista técnico y de alto riesgo para la programación de la protección de la infancia, por lo que los asistentes sociales requieren un enfoque consistente y sistemático para fortalecer sus capacidades. A fin de promover un aprendizaje gradual, el paquete de formación ha sido dividido en tres niveles.

NIVEL

1

El nivel 1 ofrece **formación básica** sobre la gestión de casos de protección de la infancia e incluye once módulos esenciales y fundamentales para todo asistente social. Antes de prestar servicios de gestión de casos a menores y familias con problemas de protección en contextos humanitarios, los asistentes sociales deben haber completado la formación básica de nivel 1 para garantizar la calidad de la ayuda y cumplir el principio básico fundamental en la gestión de casos: no hacer daño ni causar perjuicios.

NIVEL

2

El nivel 2 es una **formación basada en el desarrollo de competencias** que busca fortalecer aún más las competencias de gestión de casos básicas incluidas en el marco de competencias para la gestión de casos de protección de la infancia. Esta formación está dividida en cinco módulos, y cada uno está enfocado en una serie de conocimientos, actitudes y competencias específicas. La experiencia de los asistentes sociales sirve de base para la formación a través de ejercicios de reflexión, relatos y otras técnicas participativas.

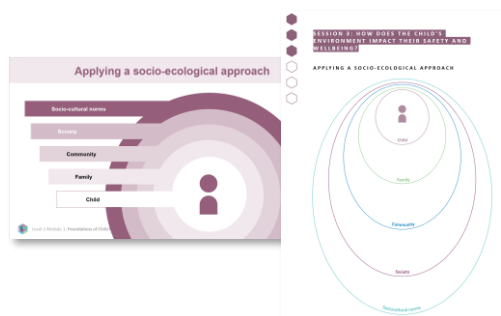
NIVEL

3

El nivel 3 comprende cuatro cursos de formación avanzados, pero opcionales, que permiten fortalecer aún más la gestión de los casos de protección de la infancia. El nivel 3 abarca el Sistema de gestión de la información sobre protección de la infancia (CPIMS+), el fortalecimiento familiar, la salud mental y el apoyo psicosocial (SMAPS) y los menores no acompañados y/o separados de sus familias (UASC). Cada curso está compuesto por una serie de módulos y sesiones que deben impartirse en varias jornadas.



Esta formación está dirigida a los asistentes sociales que proporcionan servicios de gestión de casos de protección de la infancia de forma directa a los menores y sus familias en el marco de una respuesta humanitaria. En esta formación también pueden participar los supervisores que ofrecen apoyo técnico a asistentes sociales y gestores de protección de la infancia responsables de la supervisión de equipos de gestión de casos.



Cada curso incluye **presentaciones en PowerPoint** con notas específicas para los facilitadores y un **cuaderno de ejercicios para los participantes** con las actividades correspondientes a cada módulo. Entre las actividades de formación se incluyen discusiones, juegos de rol, casos prácticos y otras técnicas didácticas interactivas que fueron sugeridas en las consultas.

<p>Child Protection Case Management Competency Self-Assessment Tool</p> <p>Competency</p> <p>Indicator</p> <p>Score</p> <p>1. Personal Knowledge, Attitudes and Skills</p> <p>2. Assessment</p> <p>3. Intervention</p> <p>4. Monitoring and Evaluation</p> <p>5. Reporting</p> <p>6. Collaboration</p> <p>7. Leadership</p> <p>8. Advocacy</p> <p>9. Research</p> <p>10. Innovation</p> <p>11. Evaluation</p> <p>12. Dissemination</p> <p>13. Implementation</p> <p>14. Sustainability</p> <p>15. Impact</p> <p>16. Accountability</p> <p>17. Transparency</p> <p>18. Integrity</p> <p>19. Honesty</p> <p>20. Fairness</p> <p>21. Respect</p> <p>22. Dignity</p> <p>23. Empathy</p> <p>24. Compassion</p> <p>25. Kindness</p> <p>26. Gentleness</p> <p>27. Patience</p> <p>28. Tolerance</p> <p>29. Understanding</p> <p>30. Acceptance</p> <p>31. Inclusion</p> <p>32. Exclusion</p> <p>33. Isolation</p> <p>34. Segregation</p> <p>35. Discrimination</p> <p>36. Prejudice</p> <p>37. Stereotyping</p> <p>38. Generalization</p> <p>39. Overgeneralization</p> <p>40. Undergeneralization</p> <p>41. Misgeneralization</p> <p>42. Misinformation</p> <p>43. Disinformation</p> <p>44. Misinformation</p> <p>45. Misinformation</p> <p>46. Misinformation</p> <p>47. Misinformation</p> <p>48. Misinformation</p> <p>49. Misinformation</p> <p>50. Misinformation</p>	<p>Child Protection Case Management Competency Self-Assessment Tool</p> <p>Competency</p> <p>Indicator</p> <p>Score</p> <p>1. Personal Knowledge, Attitudes and Skills</p> <p>2. Assessment</p> <p>3. Intervention</p> <p>4. Monitoring and Evaluation</p> <p>5. Reporting</p> <p>6. Collaboration</p> <p>7. Leadership</p> <p>8. Advocacy</p> <p>9. Research</p> <p>10. Innovation</p> <p>11. Evaluation</p> <p>12. Dissemination</p> <p>13. Implementation</p> <p>14. Sustainability</p> <p>15. Impact</p> <p>16. Accountability</p> <p>17. Transparency</p> <p>18. Integrity</p> <p>19. Honesty</p> <p>20. Fairness</p> <p>21. Respect</p> <p>22. Dignity</p> <p>23. Empathy</p> <p>24. Compassion</p> <p>25. Kindness</p> <p>26. Gentleness</p> <p>27. Patience</p> <p>28. Tolerance</p> <p>29. Understanding</p> <p>30. Acceptance</p> <p>31. Inclusion</p> <p>32. Exclusion</p> <p>33. Isolation</p> <p>34. Segregation</p> <p>35. Discrimination</p> <p>36. Prejudice</p> <p>37. Stereotyping</p> <p>38. Generalization</p> <p>39. Overgeneralization</p> <p>40. Undergeneralization</p> <p>41. Misgeneralization</p> <p>42. Misinformation</p> <p>43. Disinformation</p> <p>44. Misinformation</p> <p>45. Misinformation</p> <p>46. Misinformation</p> <p>47. Misinformation</p> <p>48. Misinformation</p> <p>49. Misinformation</p> <p>50. Misinformation</p>
--	--

Este material de formación también incluye un **marco de competencias para la gestión de casos de protección de la infancia y una herramienta de autoevaluación**. El marco de competencias describe las competencias básicas en protección de la infancia que los asistentes sociales deben tener para trabajar en el sector humanitario. Cada competencia cuenta con unos indicadores que especifican los conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren.

Esta guía es un documento de acompañamiento que ofrece una descripción general del paquete de formación para la gestión de casos de protección de la infancia, presenta los niveles y módulos de forma individualizada, y ofrece recomendaciones para planificar, facilitar y adaptar los contenidos al contexto.



Recursos de formación sobre gestión de casos de protección de la infancia

Marco de competencias del asistente social en la protección de la infancia

El marco de **competencias** establece las competencias básicas necesarias para trabajar como asistente social de protección de la infancia en el sector humanitario y sirve de base para la formación, puesto que constituye la estructura sobre la que se articulan los diversos niveles y módulos de la formación. Ha sido diseñado a partir del *Marco de competencias para la protección de la infancia en la acción humanitaria* con el objetivo de complementarlo y de definir las competencias profesionales específicas que todo/a asistente social debe tener.

Las competencias se dividen en tres categorías:



Conocimientos, actitudes y habilidades personales



Conocimientos, actitudes y competencias comunicativas y de apoyo psicosocial



Conocimientos, actitudes y competencias técnicas

Cada competencia cuenta con una serie de indicadores que especifican los conocimientos, actitudes y habilidades que son imprescindibles. También se creó una **herramienta de autoevaluación** que puede ser utilizada como complemento del Marco de competencias del asistente social para la protección de la infancia. Mediante esta herramienta, los asistentes sociales pueden evaluar las competencias e indicadores correspondientes y calificarse en función de una escala predeterminada. La herramienta de autoevaluación se puede utilizar antes y después de participar en la formación interinstitucional sobre gestión de casos de protección de la infancia, y también durante la supervisión periódica de la gestión de casos.



Presentaciones de los módulos de gestión de casos de protección de la infancia

Con el fin de favorecer el aprendizaje de los participantes, cada módulo viene acompañado de una **presentación en PowerPoint**. Las presentaciones en PowerPoint incluyen:



Un programa con varias sesiones



Objetivo general y objetivos de aprendizaje



Contenidos básicos y actividades para las sesiones



Mensajes clave

Cada presentación de PowerPoint contiene *notas* para los facilitadores. Estas notas ofrecen instrucciones detalladas paso a paso, contenido didáctico y, en algunos casos, un guion para garantizar que los contenidos se presenten de forma adecuada. Antes de comenzar los módulos, es recomendable leer todas las notas y preparar las presentaciones y los ejercicios.

Esta formación en la gestión de casos de protección de la infancia puede ser impartida por personal con experiencia en la gestión de casos de protección de la infancia, con ayuda de las notas y después de haber estudiado y adaptado el contenido al contexto.



Si desea exportar las notas para los facilitadores en un PDF o imprimirlas, ajuste la configuración en los parámetros de impresión. Revise el tamaño de página y ajústelo a tamaño carta (A4) en las propiedades de la impresora.

INTRODUCTION

- *The definition of child protection refers to the exploitation*
- *We will now have a look at what this terms ex*

INDIVIDUAL WORK (10 minutes)

- Guide participants to **Workbook page 6: Child**
- **Read the explanations of the different terms t**
- **Draw a line from the key term to the right exp**
- Provide the participants 5 minutes to complet

PLENARY DISCUSSION

- **Ask participants to volunteer reading the expl**
- **Check if the group of participants agrees with**
- **Continue until all terms are explained and con**
- **following page**
- *Does anyone have any questions or need furth*

CONTINUED →

TEXTO EN NEGRITA Y MAYÚSCULAS

Indica el tipo de actividad (p. ej., explicación, un debate o una sesión de trabajo).

Texto en cursiva

Es el guion de ejemplo para que el/la facilitador/a sepa qué decir a los/as participantes.

Texto normal, sin cursiva

Ofrece instrucciones y recomendaciones para el/la facilitador/a.





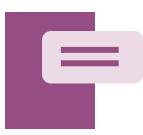



CONTINÚA EN LA SIGUIENTE DIAPOSITIVA →

Indica que las instrucciones continúan en la página siguiente. Sigue la guía del facilitador, pero no cambies la diapositiva.



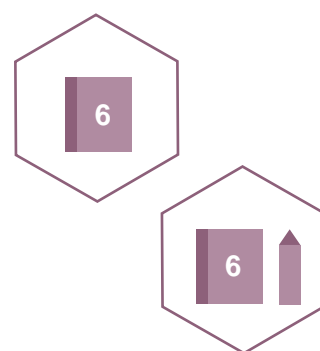
Cuaderno de ejercicios

Cada nivel de formación cuenta con un **cuaderno de ejercicios para los participantes**, y que reemplaza los folletos que normalmente habría que imprimir. El cuaderno de ejercicios ha sido diseñado para promover la participación activa y servir de apoyo a las diversas actividades de formación que se incluyen en cada módulo. En concreto, el cuaderno de ejercicios incluye:

	Un resumen de cada módulo y sesión		Casos prácticos
	El objetivo general y los objetivos de aprendizaje		Escenarios y juegos de rol
	Definiciones y modelos de protección de la infancia		Otras actividades participativas (ejercicios de emparejamiento, gráficos para llenar, etc. .)
	Formularios de gestión de casos		Reflexiones de cierre

Cada participante deberá disponer de un ejemplar impreso del cuaderno de ejercicios, que utilizará durante la formación y podrá llevarse a casa.

En las presentaciones de PowerPoint, en la esquina superior derecha de algunas diapositivas hay iconos que hacen referencia al cuaderno de ejercicios. Estos iconos le indican a los participantes que deben seguir las instrucciones del cuaderno de ejercicios en la página correspondiente. Cuando aparezca un bolígrafo en el símbolo, significa que los participantes deben escribir en sus cuadernos.



Carpeta para el facilitador



Esta **carpeta** incluye:

- Modelos de agenda del día



- Modelo de cuestionario previa y posterior
- Formulario de opinión
- Lista de control del material de formación para el facilitador

Adaptaciones

Está previsto que la formación se lleve a cabo en distintos contextos humanitarios, países, regiones, lenguas y culturas. Por lo tanto, es importante que el material de formación se ajuste al contexto y a los problemas de protección de la infancia que afectan a los menores y a sus familias, que contemple diversos aspectos culturales y que corresponda a las capacidades de los participantes. Los facilitadores deben dedicar tiempo suficiente a adaptar el material de formación. Antes de traducir el material, es conveniente asegurarse de que no exista ya una traducción en ese idioma.

Los materiales fueron diseñados de acuerdo con las directrices interinstitucionales, las normas mínimas de protección de la infancia y los formularios de gestión global de casos. No obstante, el material de formación también debe ajustarse a los Procedimientos Operativos Estándar (POE) y a los formularios de gestión de casos de protección de la infancia de cada país. Se deben hacer adaptaciones siempre que sea necesario.

Los contenidos y actividades que podrían requerir adaptaciones están resaltados en amarillo en cada diapositiva y aparecen señalados en las notas del facilitador. Es necesario adaptar los casos prácticos, los escenarios de los juegos de rol, las preguntas de discusión y demás herramientas para la gestión de casos tanto en las presentaciones de PowerPoint como en el cuaderno de ejercicios de los participantes.

Case conference

A case conference is a multi-sector and interagency meeting to discuss complex cases.

The purpose of a case conference is to strengthen coordination, explore options across sectors and to support decision making in the best interest of the child.

Who would you invite at Teo's case conference?

ADAPT FOR CONTEXT

- Adapt to local practice and case management Standard Operating Procedure (CM SOP)

PLENARY DISCUSSION (10 minutes)

- A case conference is a tool to support accountability and coordination in case management
- Present the slide
- We can agree that the case of Teo is very complex and that a case conference could be helpful to strengthen coordination.
- Who would you invite to Teo's case conference?
- Write participant responses on a flipchart
- Complement with the possible responses below

POSSIBLE RESPONSES

- Caseworker
- Uncle, aunt
- Mother
- Community leader (if he is willing to support the effort to protect Teo against recruitment)
- Healthcare worker (if the mobile team is providing medical care at home)
- Psychologist (if they started focused specialized MHPS)

36



Estrategia de formación y desarrollo

El CMTF recomienda que este paquete sea empleado como parte de una estrategia más amplia de formación y desarrollo en materia de protección de la infancia, y con el apoyo tanto del ente o ministerio de gobierno que corresponda como de los organismos de coordinación a nivel nacionales o regional.

Las organizaciones que gestionan casos de protección de la infancia deben prever las necesidades de formación y destinar recursos para invertir en la capacitación y desarrollo profesional de los asistentes sociales. Todo asistente social debe haber completado, como mínimo, la formación básica de nivel 1 sobre gestión de casos de protección de la infancia antes de reunirse con un menor y gestionar un caso por primera vez. Para velar por el cumplimiento de las normas y la calidad de la ayuda proporcionada, los asistentes sociales que no tengan experiencia en la gestión de casos deberán recibir formación previa.

El programa de formación tiene en cuenta que las competencias para la gestión de casos de protección de la infancia se adquieren gradualmente, gracias a la experiencia y al respaldo de los supervisores. El paquete de formación interinstitucional para la supervisión y orientación en la gestión de casos (2018) es una formación complementaria en el marco de esta estrategia de formación y desarrollo profesional, ya que ha sido diseñado para que los supervisores adquieran experiencia y habilidades para ayudar a los asistentes sociales a prestar servicios de gestión de casos de forma segura, ética y competente.

Modalidades de aprendizaje

Este conjunto de materiales fue diseñado para ser impartido **en persona**.

El aprendizaje presencial es la modalidad de aprendizaje recomendada, ya que ofrece a los asistentes sociales la oportunidad de enfocarse sin tantas distracciones, de trabajar con otros profesionales y aprender de ellos. Además, esta modalidad fomenta la participación activa, ya que puede ser adecuada para el intercambio de conocimientos y experiencias que los cursos a distancia/remotos. Contar con un entorno de aprendizaje seguro y establecer acuerdos de grupo son requisitos indispensables para fomentar la participación activa y el aprendizaje colectivo.

No obstante, esta formación también puede impartirse a distancia en sesiones virtuales, lo

cual puede ser conveniente en zonas de acceso restringido o cuando los recursos son limitados. Los participantes pueden reunirse en un mismo lugar y recibir las **sesiones a distancia** a cargo de un facilitador, o bien pueden participar de forma independiente por medio de videollamadas a distancia desde sus dispositivos o computadores. En las notas para los facilitadores también se indican las adaptaciones necesarias para la formación en formato virtual. Se recomienda a los facilitadores que no tengan experiencia previa impartiendo cursos a distancia que participen en el [curso de formación a distancia de la Alianza](#) o en el curso "Radically Remote" para aprender más sobre esta modalidad.



Recomendaciones

La gestión de casos no suele ser un proceso sencillo con soluciones obvias. Se requiere mucha creatividad y el apoyo de muchas personas. Puede haber varias hipótesis correctas en determinado momento. Para responder satisfactoriamente a las exigencias de una formación sobre gestión de casos de protección de la infancia, es necesario que los facilitadores cuenten con una amplia experiencia en este ámbito.

Es importante que los facilitadores tomen conciencia de sus preferencias pedagógicas y que conozcan los principios de la enseñanza para adultos. Si desea más información y asesoramiento sobre [la enseñanza a personas adultas](#), póngase en contacto con el Grupo de Trabajo sobre Aprendizaje y Desarrollo de la Alianza en learning@alliancecpha.org.

Impartir un curso de formación sobre gestión de casos de protección de la infancia puede ser una tarea compleja. Se requiere paciencia, experiencia, energía y capacidad para reaccionar y hacer adaptaciones sobre la marcha. Es recomendable que dos facilitadores participen en las sesiones o se encarguen de impartir los módulos. Es conveniente que uno de los facilitadores sea el líder, para que pueda asignar tareas y ser el responsable de la formación en última instancia.

A continuación, se ofrecen algunos consejos prácticos y estrategias para crear un entorno seguro y propicio, y para retroalimentar a los participantes.

Antes de la formación

- Prepárese bien para cada jornada de capacitación. Repase detenidamente los contenidos y actividades de cada sesión. Practique cómo va a dar las instrucciones, puesto que es ahí donde normalmente puede haber confusión entre los participantes.
- Solicite apoyo si tiene dudas sobre los contenidos.
- Revise los puntos o elementos marcados en amarillos en las diapositivas. Estas marcas le indican qué contenidos podría ser necesario adaptar al contexto. Elimine las marcas en amarillo cuando haya hecho los ajustes o cuando considere que no es necesario hacer adaptaciones.
- Prepare el espacio donde impartirá la formación, verifique que cuente con el material necesario y con los ejemplares de los cuadernos de ejercicios para los participantes.
- Revise la lista de participantes. Conviene hacerse una idea de quiénes participarán en la formación, su nivel de experiencia, los vínculos profesionales y cualquier otra necesidad didáctica o adaptación específica que deba tener en cuenta durante el curso.
- Es importante estar familiarizado con los contextos de los participantes para tener una comprensión básica tanto del entorno como de las normas y prácticas sociales y culturales que repercuten en la vida de los menores y sus familias.



Durante la formación

- Promueva la participación y la inclusión. Ayude a los participantes a establecer acuerdos de aprendizaje y a comprometerse a cumplirlos para crear un entorno de aprendizaje seguro en el que todos puedan participar y opinar.
- Imparta el curso a su manera y con sus palabras, enfocándose en los puntos clave de aprendizaje para garantizar que se cumplan los objetivos del curso. Los guiones son solo ejemplos, y deben servir de fuente de inspiración.
- Utilice competencias y técnicas de comunicación, por ejemplo, la escucha activa, una expresión oral fluida y un lenguaje corporal adecuado. Muéstrese comprensivo y empático.
- Reconozca que no tiene todas las respuestas y anime a los participantes a compartir sus opiniones o experiencias para que todos puedan aprender de ellas..
- Sea flexible y esté dispuesto a adaptarse al nivel de formación, las experiencias y las necesidades de los participantes.
- Asegúrese de que entienden todo, haciéndoles preguntas y observando la dinámica del grupo. Repita las explicaciones si es necesario para asegurarse de que los mensajes clave han quedado claros.

Durante los debates...

- No diga inmediatamente las respuestas o los ejemplos que se ofrecen como guía.
- Dé tiempo a los participantes para reflexionar.
- Fomente la participación.
- Intente obtener, como mínimo, 5 respuestas.
- Modere los debates cuando sea necesario (p. ej., cuando haya desacuerdos).
- Resuma las respuestas de los participantes.
- Complemente las respuestas de los participantes con las respuestas/ejemplos proporcionados únicamente al finalizar el debate.

Durante las actividades individuales/en pareja/en grupo...

- Indique a los participantes de cuánto tiempo disponen.
- Camine por la sala/espacio.
- Pregúntele a los participantes cómo les está yendo.
- Asegúrese de que entienden la actividad.
- Aclare todas sus dudas.
- Asegurarse de que todos cumplan con sus tareas.
- Avíseles cuando quede poco tiempo para finalizar.

Al dar su opinión después de una actividad...

- Concéntrese en ayudar, no en juzgar.
- Sea honesto y sincero.
- Reconozca los esfuerzos de los participantes al compartir sus opiniones, formular preguntas, hacer presentaciones o participar en las actividades.
- Ofrezca ejemplos concretos de los aciertos/logros y destaque sus puntos fuertes/fortalezas.
- Haga comentarios constructivos sobre temas y ejemplos concretos en los que el/la participante pueda mejorar.
- Mantenga un equilibrio entre los elogios y la crítica constructiva.



Evaluación

Es importante evaluar la efectividad y el aprendizaje de los participantes durante la formación. Este paquete de formación contempla dos formas de evaluación:

Formulario de evaluación del curso

Es importante que los participantes tengan la oportunidad de evaluar la formación con sinceridad, de dar su opinión al facilitador y de hacer sugerencias para futuras sesiones. En la carpeta para el facilitador, se incluye un formulario de evaluación para cada nivel de la formación que puede usarse al concluir todos los módulos de un nivel o al finalizar toda la formación. Los formularios de evaluación pueden ser respondidos por los participantes de forma anónima.

Prueba pre y post mediante la autoevaluación de competencias

Los participantes también pueden utilizar la herramienta de autoevaluación de competencias antes y después de participar en la formación sobre gestión de casos de protección de la infancia. Esta herramienta se puede utilizar antes de participar en la formación para determinar su nivel de partida. Inmediatamente después de finalizar la formación, los participantes deberán repetir la autoevaluación.

Para evaluar la formación, es recomendable contrastar 1) los niveles de confianza de los participantes y 2) los comentarios de evaluación antes y después de la formación.



Nivel 1: Fundamentos básicos para la gestión de casos de protección de la infancia












Introducción

El nivel 1 ofrece formación básica sobre la gestión de casos de protección de la infancia e incluye once módulos esenciales y fundamentales para todo asistente social. Antes de prestar servicios de gestión de casos a menores y familias con problemas de protección en contextos humanitarios, los asistentes sociales deben haber completado la formación básica de nivel 1 para garantizar la calidad de la ayuda y cumplir el principio básico fundamental en la gestión de casos: no hacer daño ni causar perjuicios.

Cada módulo tiene sus propios objetivos de aprendizaje. Dichos objetivos describen claramente lo que los asistentes sociales deben saber y ser capaces de hacer al finalizar cada módulo. Los objetivos de aprendizaje deben servir de guía para decidir qué módulos incluir en el programa de formación.

Objetivo de la formación	Proporcionar a los participantes los conocimientos básicos y las capacidades necesarias para gestionar casos de acuerdo con las directrices y normas interinstitucionales.
Dirigido a	Asistentes sociales sin experiencia previa o con experiencia limitada en la gestión de casos o asistentes sociales con experiencia a los que les convendría recibir un curso de actualización.
Duración	11 días (72 horas)
Tamaño del grupo	De 15 a 20 participantes



					
MÓDULO 1 Fundamentos de la protección de la infancia	MÓDULO 2 Fundamentos de la gestión de casos	MÓDULO 3 Comunicación con menores: niños, niñas y adolescentes	MÓDULO 4 Salud mental y apoyo psicosocial	MÓDULO 5 Apoyo inmediato	MÓDULO 6 Identificación y registro
					
MÓDULO 7 Evaluación	MÓDULO 8 Plan de caso	MÓDULO 9 Implementación del plan de caso	MÓDULO 10 Seguimiento y revisión	MÓDULO 11 Cierre del caso	

Preparación

Disposición del espacio

De 3 a 5 mesas redondas (dependiendo del tamaño del grupo, con 4 a 5 participantes por mesa)

Lugar

Debe ser lo suficientemente grande para que los participantes y los facilitadores puedan moverse durante las actividades.

Material necesario

- Computador portátil y mando a distancia para presentaciones (si está disponible)
- Proyector y pantalla
- Altavoces
- Copia del cuaderno de ejercicios para cada participante
- Prueba pre y post en versión digital o copia impresa por participante
- Rotafolios, soporte para rotafolios
- 4-6 paquetes de marcadores de colores
- Cinta adhesiva
- Notas adhesivas
- Hojas tamaño carta (A4) de color blanco
- Fichas de papel
- Ovillo de lana
- Bolsa plástica o de papel

Adaptaciones

Antes de impartir esta formación, es importante seguir los siguientes pasos para adaptar el módulo, las diapositivas relacionadas y los ejercicios del cuaderno de ejercicios. Aunque podrían ser necesarias otras adaptaciones, los contenidos y actividades clave que deben adaptarse al contexto están resaltados en amarillo y se indican también en las notas para el facilitador. A continuación, se indican dichos contenidos:

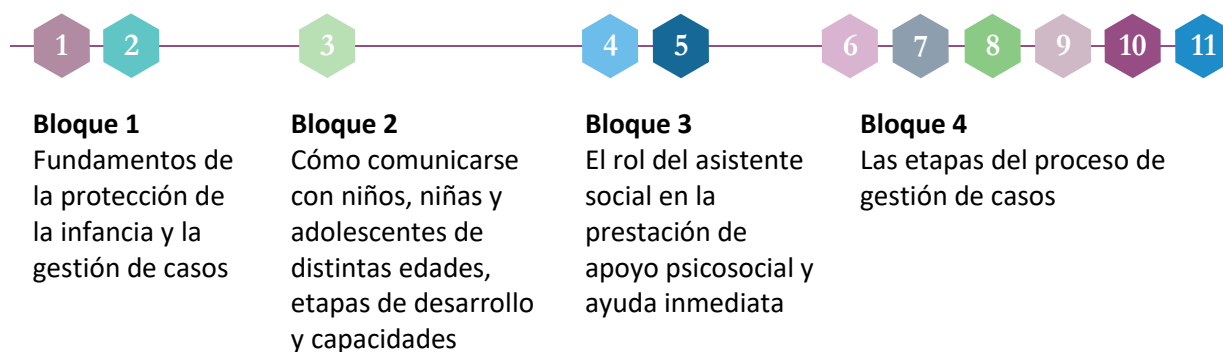


Módulo	Qué hay que adaptar	Módulo	Qué hay que adaptar
1	<ul style="list-style-type: none"> Definiciones de los problemas de protección de la infancia Normas sociales perjudiciales o negativas Características de la <i>Rueda del poder</i> 	2	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos Responsabilidades asociadas a las funciones básicas de los/as asistentes Definiciones de los principios de protección de datos personales
3	<ul style="list-style-type: none"> Imagen utilizada en el ejercicio <i>Guía a tu compañero</i> Perspectivas culturales sobre la participación y la comunicación con niños, niñas y adolescentes 	4	<ul style="list-style-type: none"> Definición de salud mental Juegos de rol Ejemplos específicos del contexto con relación a la actitud centrada en el menor
5	<ul style="list-style-type: none"> Acciones para cubrir las necesidades básicas Motivos por los que se puede retirar a un menor de una modalidad de acogida 	6	<ul style="list-style-type: none"> Edad a la que se requiere el consentimiento de los padres Juegos de rol Niveles de riesgo en el análisis de riesgos de protección de la infancia Formularios de gestión de casos
7	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos Juegos de rol Plazo para hacer la evaluación Formularios de gestión de casos 	8	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos Plazo para formular el plan de caso Juegos de rol Formularios de gestión de casos
9	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades asociadas a las funciones básicas de los/as asistentes Formularios de gestión de casos 	10	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos Juegos de rol Frecuencia de las visitas de seguimiento Formularios de gestión de casos
11	<ul style="list-style-type: none"> Lista de medidas que deben tomarse al cerrar un caso Juegos de rol Formularios de gestión de casos 		



Ejemplo de agenda u orden del día

La formación consta de cuatro bloques. Pueden impartirse en días consecutivos o a lo largo de varias semanas. Los módulos deben impartirse en el orden en que han sido diseñados, ya que los contenidos son complementarios. Se recomienda no dejar pasar más de dos semanas entre cada sesión de formación.



Si ciertos contenidos ya han sido impartidos (p. ej. Módulo 1: Fundamentos de la protección de la infancia; Módulo 2: Fundamentos de la gestión de casos; Módulo 3: Comunicación con menores o Módulo 4: Salud mental y apoyo psicosocial), el número de días puede reducirse. En las emergencias, cuando haya necesidades urgentes de formación, se puede facilitar un curso breve y reducir la duración de cada módulo, mientras se programa el curso completo a futuro.

El esquema que se ofrece a continuación sirve para diseñar un programa de formación básica de nivel 1. Se debe adaptar la agenda u orden del día al contexto y a distintas modalidades de aprendizaje. Debe haber suficientes pausas (merienda, almuerzo, actividades lúdicas, etc.) para que los participantes permanezcan motivados. Si va a realizar la sesión con un/a intérprete, tenga en cuenta que necesitará más tiempo. Si va a realizar la sesión en una videollamada, tendrá que ajustar los tiempos e incluir pausas breves más frecuentes.

	MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DE LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA	Duración: 6 horas 45 minutos
1	Inicio del curso y del módulo	45 minutos
2	¿Qué es la protección de la infancia?	1 hora 10 minutos
3	¿Cómo influye el entorno del menor en su seguridad y bienestar?	1 hora 45 minutos
4	¿Cómo adaptarnos a la edad, la etapa de desarrollo y las capacidades del menor?	1 hora 20 minutos
5	¿Qué es un riesgo en el ámbito de la protección de la infancia?	1 hora y 15 minutos
6	Cierre del módulo	30 minutos





MÓDULO 2: FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE CASOS

Duración: 6 horas 30 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Qué es la gestión de casos?	1 hora
3	¿Cómo abordar la gestión de casos y cuál es el proceso?	1 hora 45 minutos
4	¿Cuál es el papel del asistente social?	1 hora
5	¿Cómo recopilar y almacenar la información de los clientes?	1 hora y 15 minutos
6	Cierre del módulo	1 hora



MÓDULO 3: COMUNICACIÓN CON MENORES: NIÑOS: NIÑAS Y ADOLESCENTES

Duración: 6 horas 45 minutos

1	Inicio del módulo	45 minutos
2	¿Qué deben tener en cuenta los/as asistentes sociales antes de reunirse con un menor?	1 hora
3	¿Qué técnicas de comunicación puedo utilizar? (parte 1)	2 horas 30 minutos
4	¿Cómo adaptar la comunicación a cada menor?	2 horas
5	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 4: SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL

Duración: 6 horas 45 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Qué entendemos por salud mental y bienestar?	1 hora 20 minutos
3	¿Cuál es el rol del asistente social en la prestación de servicios de SMAPS?	2 horas
4	¿Qué son las competencias en SMAPS?	1 hora 30 minutos
5	¿Cómo prestar primeros auxilios psicológicos?	45 minutos
6	Cierre del módulo	30 minutos





MÓDULO 5: APOYO INMEDIATO

Duración: 6 horas 15 minutos

1	Inicio del módulo	45 minutos
2	¿Qué tipo de necesidades requieren una respuesta inmediata?	30 minutos
3	¿Qué hacer si un/a menor necesita servicios de SMAPS de forma inmediata?	1 hora y 15 minutos
4	¿Cómo atender las necesidades urgentes de un/a menor en materia de salud física, sexual y reproductiva?	30 minutos
5	¿Cómo ayudar a un/a menor a sentirse seguro/a?	1 hora y 15 minutos
6	¿Cómo ayudar a un/a menor en una modalidad de acogida insegura?	1 hora 30 minutos
7	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 6: IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

Duración: 6 horas 45 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Cómo identificar a los niños, niñas y adolescentes que necesitan gestión de casos?	1 hora 30 minutos
3	¿Cómo obtener el asentimiento/consentimiento informado?	2 horas 30 minutos
4	¿Cómo se debe registrar un caso?	1 hora 45 minutos
5	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 7: EVALUACIÓN

Duración: 6 horas 20 minutos

1	Inicio del módulo	35 minutos
2	¿Cómo generar confianza y ayudarle a un/a menor a expresarse?	2 horas
3	¿Cómo evaluar las necesidades de un/a menor?	1 hora 45 minutos
4	¿Cómo identificar y priorizar las necesidades del menor?	1 hora 30 minutos
5	Cierre del módulo	30 minutos





MÓDULO 8: PLAN DE CASO

Duración: 6 horas 15 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Qué es el plan de caso y quién debe participar?	1 hora y 15 minutos
3	¿Cómo llevar a cabo una reunión para elaborar el plan de caso?	1 hora 30 minutos
4	¿Cómo informar sobre los servicios disponibles?	1 hora y 15 minutos
5	¿Cómo formular metas y objetivos?	1 hora y 15 minutos
6	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 9: IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CASO

Duración: 6 horas 40 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Qué debe hacer un/a asistente social durante la implementación?	15 minutos
3	¿Cómo ofrecer información y abogar por un/a menor?	1 hora
4	¿Cómo implementar actividades de SMAPS específicas y no especializadas?	2 horas 40 minutos
5	¿Cómo hacer remisiones efectivas?	1 hora 45 minutos
6	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 10: SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Duración: 6 horas 30 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Por qué se debe hacer seguimiento de los casos?	1 hora 30 minutos
3	¿Cómo se debe hacer seguimiento a un caso?	2 horas
4	¿Qué hacer si hay cambios en el caso?	2 horas
5	Cierre del módulo	30 minutos





MÓDULO 11: CIERRE DE CASOS

Duración: 6 horas 35 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Cuándo se puede cerrar un caso?	1 hora y 15 minutos
3	¿Cómo se debe cerrar un caso?	2 horas
4	¿Cómo y cuándo se puede transferir un caso?	45 minutos
5	¿Cómo solicitar la opinión del menor?	1 hora y 15 minutos
6	Cierre del curso y del módulo	45 minutos



Nivel 2: Desarrollo de competencias para la gestión de casos de protección de la infancia

El nivel 2 es una formación basada en el desarrollo de competencias que busca fortalecer aún más las competencias de gestión de casos básicas incluidas en el marco de competencias para la gestión de casos de protección de la infancia. Esta formación está dividida en cinco módulos, y cada uno está enfocado en una serie de conocimientos, actitudes y competencias específicas. La experiencia de los asistentes sociales sirve de base para la formación a través de ejercicios de reflexión, relatos y otras técnicas participativas.

Cada módulo tiene sus propios objetivos de aprendizaje. Dichos objetivos describen claramente lo que los asistentes sociales deben saber y ser capaces de hacer al finalizar cada módulo. Los objetivos de aprendizaje deben servir de guía para decidir qué módulos incluir en el programa de formación

Objetivo de la formación	Fortalecer y promover el desarrollo de las competencias básicas de los asistentes sociales encargados de la protección de la infancia.
Dirigido a	Asistentes sociales, supervisores, coordinadores o gestores de casos con experiencia. <ul style="list-style-type: none">• Es recomendable contar con 3 meses de experiencia, o preferiblemente más, ya que esta formación se apoya en la experiencia previa que tengan en la gestión de casos.• Los participantes deben haber completado la formación básica de nivel 1.
Duración	5 días (32 horas)
Tamaño del grupo	De 15 a 20 participantes



MÓDULO 1
Competencias esenciales para la gestión de casos de protección de la infancia



MÓDULO 2
Habilidades personales (parte 1)



MÓDULO 3
Habilidades personales (parte 2)



MÓDULO 4
Comunicación y competencias en salud mental y apoyo psicosocial



MÓDULO 5
Competencias técnicas y metodológicas



Preparación

Disposición del espacio

De 3 a 5 mesas redondas (dependiendo del tamaño del grupo, con 4 a 5 participantes por mesa)

Lugar

Debe ser lo suficientemente grande para que los participantes y los facilitadores puedan moverse durante las actividades.

Material necesario

- Computador portátil y mando a distancia para presentaciones (si está disponible)
- Proyector y pantalla
- Altavoces
- Copia del cuaderno de ejercicios para cada participante
- Prueba pre y post en versión digital o copia impresa por participante
- Rotafolios, soporte para rotafolios
- 4-6 paquetes de marcadores de colores
- Cinta adhesiva
- Notas adhesivas
- Tarjetas o papeles rojos y verdes
- Hojas tamaño carta (A4) de color blanco
- Bolsa plástica o de papel

Adaptaciones

Antes de impartir esta formación, es importante seguir los siguientes pasos para adaptar el módulo, las diapositivas relacionadas y los ejercicios del cuaderno de ejercicios. Aunque podrían ser necesarias otras adaptaciones, los contenidos y actividades clave que deben adaptarse al contexto están resaltados en amarillo y se indican también en las notas para el facilitador. A continuación, se indican dichos contenidos:

Módulo	Qué hay que adaptar	Módulo	Qué hay que adaptar
1	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades asociadas a las funciones básicas de los/as asistentes • Frases para mostrar una actitud centrada en el menor 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de obstáculos que impiden la inclusión • Características de la <i>Rueda del poder</i> • Definición y explicación de <i>protección de la infancia</i>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de problemas que los asistentes sociales suelen enfrentar • Casos prácticos • Explicación de “conferencia de caso” 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de observación • Juegos de rol • Ejemplos de entrevistas





- Mapa del sistema de protección de la infancia
- Problemas de protección de la infancia que aparecen en los formularios de gestión de casos
- Casos prácticos
- Directrices y recomendaciones sobre la carga laboral/número de casos

Ejemplo de agenda u orden del día

El nivel consta de 5 módulos. Cada módulo corresponde a una jornada completa de formación. El CMTF recomienda impartir los cinco módulos de forma consecutiva durante **cinco días seguidos**. Esta modalidad ayuda a los participantes a asimilar la teoría y desarrollar competencias, y promueve un aprendizaje continuo. Los módulos están relacionados entre sí, y van complementando los contenidos previos.

Otra posibilidad es impartir los módulos en un periodo de **cinco semanas**. Así los participantes podrán aplicar los conocimientos y poner en práctica las técnicas que han aprendido antes de pasar al módulo siguiente. Se recomienda no dejar pasar más de dos semanas entre cada sesión de formación.

El esquema que se ofrece a continuación sirve para diseñar un programa de formación básica de nivel 2 basado en el desarrollo de competencias. Se debe adaptar la agenda u orden del día al contexto y a distintas modalidades de aprendizaje. Debe haber suficientes pausas (merienda, almuerzo, actividades lúdicas, etc.) para que los participantes permanezcan motivados. Si va a realizar la sesión con un/a intérprete, tenga en cuenta que necesitará más tiempo. Si va a realizar la sesión en una videollamada, tendrá que ajustar los tiempos e incluir pausas breves más frecuentes.



MÓDULO 1: COMPETENCIAS ESENCIALES PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Duración: 6 horas 30 minutos

1	Inicio del módulo	<i>1 hora 30 minutos</i>
2	La reflexión como herramienta de aprendizaje	<i>1 hora</i>
3	Las competencias esenciales de los/as asistentes sociales	<i>2 horas</i>
4	Los principios de la gestión de casos	<i>1 hora 30 minutos</i>
5	Cierre del módulo	<i>30 minutos</i>





MÓDULO 2: HABILIDADES PERSONALES (PARTE 1)

Duración:
6 horas 30 minutos

1	Inicio del módulo	45 minutos
2	¿Qué es la autoconciencia y cómo desarrollarla?	2 horas
3	¿Cómo puedo apoyar la diversidad y la inclusión?	1 hora
4	¿Cómo demostrar mi responsabilidad y usar mi poder positivamente?	1 hora y 15 minutos
5	¿Cómo manejar mis emociones y el estrés laboral?	1 hora
6	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 3: HABILIDADES PERSONALES (PARTE 2)

Duración: 6 horas 15 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Cómo abordar los problemas o preocupaciones como asistentes sociales?	2 horas
3	¿Cómo negociar y gestionar los conflictos?	1 hora y 15 minutos
4	¿Cómo mejorar la coordinación y obtener mejores resultados en materia de protección de la infancia?	2 horas
5	Cierre del módulo	30 minutos



MÓDULO 4: COMUNICACIÓN Y COMPETENCIAS EN SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL

Duración: 6 horas

1	Inicio del módulo	45 minutos
2	¿Qué técnicas de comunicación puedo utilizar?	45 minutos
3	¿Cuáles son las competencias en SMAPS para la gestión de casos?	1 hora y 15 minutos
4	¿Qué técnicas puedo utilizar para promover el cambio?	2 horas 45 minutos
5	Cierre del módulo	30 minutos





MÓDULO 5: COMPETENCIAS TÉCNICAS Y METODOLÓGICAS

Duración: 6 horas 45 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	¿Cuál es el sistema de protección de la infancia oficial en mi contexto?	1 hora
3	¿Qué problemas de protección de la infancia son habituales en mi contexto?	2 horas
4	¿Cómo analizar riesgos complejos de protección de la infancia y priorizar las necesidades?	1 hora 45 minutos
5	¿Cómo planear y gestionar mis ca?	1 hora
6	Cierre del curso y del módulo	30 minutos



Nivel 3: Formación avanzada en gestión de casos de protección de la infancia

El nivel 3 comprende cuatro cursos de formación avanzados, pero opcionales, que permiten fortalecer aún más la gestión de los casos de protección de la infancia. Cada curso está compuesto por una serie de módulos y sesiones que deben impartirse en varias jornadas. El nivel 3 abarca las siguientes áreas:



CPIMS+



Sistema de gestión de la información sobre protección de la infancia (CPIMS+)

Fortalecimiento familiar



Salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS)



Menores no acompañados y/o separados de sus familias (UASC)



Nivel 3 - Sistema de gestión de la información sobre protección de la infancia (CPIMS+)

Objetivo de la formación	Capacitar a los usuarios finales para utilizar CPIMS+ como herramienta de apoyo a la gestión de casos. <ul style="list-style-type: none">• Este curso no se enfoca en la prestación de servicios de gestión de casos de protección de la infancia, sino en capacitar a los usuarios para que puedan utilizar CPIMS+ al ofrecer servicios de gestión de casos de protección de la infancia.
---------------------------------	--

Dirigido a	Los usuarios finales de CPIMS+, es decir, asistentes sociales, supervisores o personal encargado de gestionar casos, así como otros miembros clave del personal de protección de la infancia que deseen utilizar CPIMS+ para facilitar la gestión de casos. <ul style="list-style-type: none">• No es un requisito tener conocimientos de CPIMS+.• Los participantes deben haber completado la formación básica de nivel 1.• También es recomendable que hayan completado la formación de nivel 2 enfocada en el desarrollo de competencias.
-------------------	--

Duración	5 días (29 horas 20 minutos)
-----------------	------------------------------

Tamaño del grupo	De 15 a 25 participantes
-------------------------	--------------------------



MÓDULO 1
Introducción a la gestión de casos, IM4CM y al sistema CPIMS+



MÓDULO 2
Cómo utilizar CPIMS+ para fortalecer la gestión de casos (parte 1)



MÓDULO 3
Cómo utilizar CPIMS+ para fortalecer la gestión de casos (parte 2)



MÓDULO 4
Cómo utilizar CPIMS+ para apoyar la supervisión de casos y la BRF & otras características y funcionalidades del sistema



MÓDULO 5
Cómo utilizar CPIMS+ para en la supervisión de la gestión de los casos para mejorar la calidad de los programas



Preparación

Página demo

- Si es conveniente, considere el uso de dispositivos móviles en la sesión.
- Configure los usuarios, asígneles perfiles y entréguele las credenciales para iniciar sesión a los participantes para que puedan practicar en el sitio demo durante la formación.
- Cree dos cuentas de usuario para los supervisores (una cuenta de asistente social y otra de supervisor) para que puedan practicar durante la formación y aprender a llenar los formularios de CPIMS+.
- Cree una cuenta de administrador para la persona encargada de impartir el curso.
- Configure el idioma en cada cuenta antes de comenzar la formación, teniendo en cuenta las preferencias de los participantes.

Grupos de participantes

- Conformar grupos 4 a 6 participantes antes de iniciar la formación.
- En cada grupo debe haber un/a participante supervisor/a o coordinador/a.
- Cree una lista con los nombres de usuario, credenciales de acceso por cada grupo.

Disposición del espacio

- De 3 a 5 mesas redondas (dependiendo del tamaño del grupo, con 4 a 6 participantes por mesa)
- Los participantes deberán permanecer en los grupos designados desde el comienzo de la sesión.

Lugar

- Debe ser lo suficientemente grande para que los participantes y los facilitadores puedan moverse durante las actividades.






Material necesario

- Computador portátil y mando a distancia para presentaciones (si está disponible)
- Proyector y pantalla
- Altavoces
- Cables y multitomas (para cargar portátiles o tabletas)
- Internet (módem Wi-Fi o hotspot)
- Enlace a web demo (uno por mesa)
- Copias para repartir (una por participante)
- Prueba pre y post en versión digital o copia impresa por participante
- Rotafolios, soporte para rotafolios
- 4-6 paquetes de marcadores de colores
- Cinta adhesiva
- Notas adhesivas
- Hojas tamaño carta (A4) de color blanco
- Dulces o caramelos para el concurso



Adaptaciones

Antes de impartir esta formación, es importante seguir los siguientes pasos para adaptar el módulo, las diapositivas relacionadas y los casos para practicar el registro de datos en CPIMS+. Aunque podrían ser necesarias otras adaptaciones, los contenidos y actividades clave que deben adaptarse al contexto están resaltados en amarillo y se indican también en las notas para el facilitador. A continuación, se indican dichos contenidos:

Módulo	Qué hay que adaptar	Módulo	Qué hay que adaptar
 1	<ul style="list-style-type: none">• La gestión de casos a nivel local• Las diapositivas sobre las instancias de Primero y las cifras de CPIMS.• Agregar información sobre la página web de demostración	 2	<ul style="list-style-type: none">• Características de CPIMS+ específicas para el contexto local en cuestión• Aspectos clave, evaluación y plan de caso• Caso práctico• Formularios de gestión de casos
 3	<ul style="list-style-type: none">• Características de CPIMS+ específicas para el contexto local en cuestión• Caso práctico• Formularios de gestión de casos• Aspectos clave con relación al seguimiento	 4	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas de supervisión y capacitación (lista de control de expedientes, supervisión individual y herramienta para debatir casos).• Aspectos de la búsqueda y reunificación familiar de acuerdo con el contexto
 5	<ul style="list-style-type: none">• Formulario de encuesta de opinión del menor y del cuidador con relación a la gestión de casos• Pasos a seguir para empezar a usar CPIMS en vivo• Indicadores de desempeño utilizados		



Ejemplo de agenda u orden del día

El nivel consta de 5 módulos. Cada módulo corresponde a una jornada completa de formación. El CMTF recomienda impartir los cinco módulos de forma consecutiva durante **cinco días seguidos**. Esta modalidad ayuda a los participantes a asimilar la teoría y desarrollar competencias, y promueve un aprendizaje continuo. Los módulos están relacionados entre sí, y van complementando los contenidos previos.

Otra posibilidad es impartir los módulos en un periodo de **cinco semanas**. Así los participantes podrán aplicar los conocimientos y poner en práctica las técnicas que han aprendido antes de pasar al módulo siguiente. Se recomienda no dejar pasar más de dos semanas entre cada sesión de formación.

El esquema que se ofrece a continuación sirve para diseñar un programa de formación básica de nivel 2 basado en el desarrollo de competencias. Se debe adaptar la agenda u orden del día al contexto y a distintas modalidades de aprendizaje. Debe haber suficientes pausas (merienda, almuerzo, actividades lúdicas, etc.) para que los participantes permanezcan motivados. Si va a realizar la sesión con un/a intérprete, tenga en cuenta que necesitará más tiempo.

1

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CASOS, IM4CM Y AL SISTEMA CPIMS+

Duración: 6 horas

1	Inicio del módulo	1 hora 35 minutos
2	La gestión de casos	50 minutos
3	La gestión de datos para la gestión de casos (IM4CM)	1 hora
4	El sistema CPIMS+	2 horas 20 minutos
5	Cierre del módulo	15 minutos

2

MÓDULO 2: CÓMO UTILIZAR CPIMS+ PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE CASOS (PARTE 1)

Duración: 6 horas 30 minutos

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	Paso 1: Identificación y registro	2 horas
3	Paso 2: Evaluación	1 hora 50 minutos
4	Paso 3: Plan de caso	1 hora 55 minutos
5	Cierre del módulo	15 minutos



3

MÓDULO 3: CÓMO UTILIZAR CPIMS+ PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE CASOS (PARTE 2)**Duración: 6 horas 15 minutos**

1	Inicio del módulo	30 minutos
2	Paso 4: Implementación del plan de caso	2 horas
3	Paso 5: Seguimiento y revisión	1 hora 35 minutos
4	Paso 6: Cierre del caso	1 hora 55 minutos
5	Cierre del módulo	15 minutos

4

MÓDULO 4: USO DEL CPIMS+ PARA APOYAR LA SUPERVISIÓN DE CASOS Y EL FTR Y COMPRENSIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDADES ADICIONALES**Duración: 6 horas 15 minutos**

1	Inicio del módulo	15 minutos
2	Demostración práctica: otras características y funcionalidades	1 hora 30 minutos
3	Supervisión de la gestión de casos	2 horas 15 minutos
4	Búsqueda y reunificación familiar (opcional)	2 horas
5	Cierre del módulo	15 minutos

5

MÓDULO 5: CÓMO UTILIZAR CPIMS+ EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE CASOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS**Duración: 4 horas 20 minutos**

1	Inicio del módulo	15 minutos
2	CPIMS+ y la calidad de los programas	15 minutos
3	Encuestas de opinión de la/el menor y sus cuidadores sobre la gestión de casos (formularios)	1 hora y 15 minutos
4	CPIMS+ y la gestión de casos: Indicadores clave de desempeño	1 hora 50 minutos
5	Cierre del módulo y del curso	45 minutos



Nivel 3 - Menores no acompañados/as y/o separados/as de sus familias (UASC)

Objetivo de la formación	Desarrollar los conocimientos y competencias de los asistentes sociales de protección de la infancia para prevenir y abordar los problemas de protección de la infancia asociados a la separación familiar.
Dirigido a	<p>Asistentes sociales, supervisores o personal encargado de gestionar casos, así como otros miembros clave del personal de protección de la infancia que ayuden a menores no acompañados/as y separados/as (AUSC) y a sus familias.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los participantes deben haber completado la formación básica de nivel 1.• También es recomendable que hayan completado la formación de nivel 2 enfocada en el desarrollo de competencias.
Duración	3,5 días (21 horas 15 minutos)
Tamaño del grupo	De 15 a 25 participantes

1

MÓDULO 1

Comprender las causas, el impacto y los riesgos de la separación familiar

2

MÓDULO 2

Apoyo a los UASC mediante gestión de casos, cuidados alternativos y búsqueda de familiares

Preparación

Disposición del espacio

De 3 a 5 mesas redondas (dependiendo del tamaño del grupo, con 4 a 5 participantes por mesa)

Lugar

Debe ser lo suficientemente grande para que los participantes

Material necesario

- Computador portátil y mando a distancia para presentaciones (si está disponible)
- Proyector y pantalla
- Copia del cuaderno de ejercicios para cada participante
- Formulario de opinión por participante
- Rotafolios, soporte para rotafolios
- 4-6 paquetes de marcadores de colores
- Cinta adhesiva
- Notas adhesivas



y los facilitadores puedan moverse durante las actividades.

- Prueba pre y post en versión digital o copia impresa por participante

- Hojas tamaño carta (A4) de color blanco

Adaptaciones

Antes de impartir esta formación, es importante seguir los siguientes pasos para adaptar el módulo, las diapositivas relacionadas y los ejercicios del cuaderno de ejercicios. Aunque podrían ser necesarias otras adaptaciones, los contenidos y actividades clave que deben adaptarse al contexto están resaltados en amarillo y se indican también en las notas para el facilitador. A continuación, se indican dichos contenidos:

Módulo	Qué hay que adaptar
1	<ul style="list-style-type: none">• El sistema nacional y función de los asistentes sociales• La legislación, políticas y normativas sobre menores no acompañados y/o separados a nivel nacional• Los componentes básicos de los programas dirigidos a menores no acompañados y/o separados• La función del CICR en la BRF a nivel local• Las normas o prácticas culturales y religiosas con relación a la separación familiar• Los casos prácticos
2	<ul style="list-style-type: none">• Los objetivos y temas del módulo en función de la necesidad de incluir la BRF y la modalidad de acogida• Cómo identificar menores no acompañados y/o separados• Casos prácticos• Formularios de gestión de casos• Herramienta de evaluación rápida de la modalidad de acogida• Opciones de atención de urgencia• Transferencia de efectivo y cupones para menores no acompañados y/o separados• Consideraciones sobre cuidados alternativos durante la evaluación• Función de las partes involucradas en la supervisión de los cuidados alternativos• Escenarios en los juegos de rol• Función/papel del asistente social y del CICR en la BRF• Legislación, políticas y normativas sobre cuidados alternativos y reagrupación familiar a nivel nacional



Ejemplo de agenda u orden del día

La formación se desarrolla en dos módulos con una duración de tres días y medio. El CMTF recomienda impartir los dos módulos completos de forma **consecutiva en días consecutivos**. Esta modalidad ayuda a los participantes a asimilar la teoría y desarrollar competencias, y promueve un aprendizaje continuo.

Los módulos han sido diseñados para ser utilizados en función del contexto. Pueden participar asistentes sociales que trabajen con menores no acompañados y/o separados, tanto en el ámbito de los cuidados alternativos como en el de la búsqueda de familiares y la reunificación familiar. Si no aplican al contexto o a los intereses de los participantes, puede omitir las sesiones sobre los cuidados alternativos (sesiones 4.1 a 4.3) y/o la búsqueda y reunificación familiar (sesiones 5.1 a 5.5).

1	MÓDULO 1: COMPRENDER LAS CAUSAS, EL IMPACTO Y LOS RIESGOS DE LA SEPARACIÓN FAMILIAR		Duración: 5 horas
1	Apertura del módulo		40 minutos
2	Introducción y definiciones del UASC		40 minutos
3	Causas e impacto de la separación familiar		1 hora
4	Comprender las normas y prácticas relativas al UASC		40 minutos
5	Comprender las políticas y prácticas relativas a los UASC y el papel de las autoridades y las principales partes interesadas.		40 minutos
6	Panorama general de la programación y coordinación del UASC		1 hora
7	Cierre del módulo		15 minutos



2

MÓDULO 2: APOYO A LAS UASC MEDIANTE LA GESTIÓN DE CASOS, LOS CUIDADOS ALTERNATIVOS Y LA BÚSQUEDA DE FAMILIARES (PARTE 1)

Duración: 7 horas

1	Introducción del módulo	20 minutos
2	Identificación y registro	1 hora y 15 minutos
3	Apoyo inmediato	1 hora y 15 minutos
4	Evaluación	1 hora 30 minutos
5	Planificación de casos	45 minutos
6	Definiciones de cuidados alternativos y principios rectores (1 hora) - <i>OPCIONAL</i>	40 minutos
7	Diferentes formas de cuidados alternativos (1 hora) - <i>OPCIONAL</i>	1 hora
8	Cerrar	15 minutos

3

MÓDULO 2: APOYO A LAS UASC MEDIANTE LA GESTIÓN DE CASOS, LOS CUIDADOS ALTERNATIVOS Y LA BÚSQUEDA DE FAMILIARES (PARTE 2)

Duración: 6 horas 30 minutos

1	Establecimiento de la asistencia comunitaria	45 minutos
2	Aplicación del plan del caso	1 hora
3	Búsqueda y reagrupación familiar - <i>OPCIONAL</i>	1 hora
4	Documentación sobre la búsqueda de familiares - <i>OPCIONAL</i>	1 hora 45 minutos
5	Verificación previa a la reagrupación familiar - <i>OPCIONAL</i>	45 minutos
6	Reagrupación familiar - <i>OPCIONAL</i>	35 minutos



7	Reintegración - <i>OPCIONAL</i>	25 minutos
8	Cerrar	15 minutos

4	MÓDULO 2: APOYO A LAS UASC MEDIANTE LA GESTIÓN DE CASOS, LOS CUIDADOS ALTERNATIVOS Y LA BÚSQUEDA DE FAMILIARES (PARTE 3)		<i>Duración: 3 horas 15 minutos</i>
	1	Seguimiento y revisión	1 hora 20 minutos
	2	Cierre del caso	1 hora y 15 minutos
	3	Sesión de clausura	40 minutos



Nivel 3 - Fortalecimiento familiar

Objetivo de la formación	Formar a los participantes con los conocimientos y habilidades necesarios para adoptar un enfoque de fortalecimiento familiar durante todo el proceso de gestión de casos.
Dirigido a	Asistentes sociales supervisores o responsables de la gestión de casos con experiencia previa. <ul style="list-style-type: none"> Los participantes deben haber completado la formación básica de nivel 1. También es recomendable que hayan completado la formación de nivel 2 enfocada en el desarrollo de competencias.
Duración	3,5 - 4 días (22 horas 30 minutos)
Tamaño del grupo	De 15 a 25 participantes

1

MÓDULO 1

Fortalecimiento familiar en la gestión de casos

2

MÓDULO 2

Trabajar con las familias a través del proceso de gestión de casos

3

MÓDULO 3

Herramientas y técnicas de apoyo a cuidadores y familias

Preparación

Disposición del espacio

- De 3 a 5 mesas redondas (dependiendo del tamaño del grupo, con 4 a 5 participantes por mesa).
- Los participantes deberán permanecer en los grupos designados desde el comienzo de la sesión.

Lugar

Debe ser lo suficientemente grande para que los

Material necesario

- Computador portátil y mando a distancia para presentaciones (si está disponible)
- Proyector y pantalla
- Altavoces
- Cables y multitomas (para cargar portátiles o tabletas)
- Internet (módem Wi-Fi o hotspot)
- Copia del cuaderno de ejercicios para cada participante
- Rotafolios, soporte para rotafolios
- 4-6 paquetes de marcadores de colores
- Cinta adhesiva



participantes y los facilitadores puedan moverse durante las actividades.

- Notas adhesivas
- Hojas tamaño carta (A4) de color blanco

Videos complementarios

Hay tres videos complementarios incluidos en este curso. Le recomendamos probarlos con antelación y haberlos descargado con antelación para evitar interrupciones durante la sesión.

Módulo 1, sesión 1:

- Nombre del video: **La historia de Samira**
- Enlace de video: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/child-protection-humanitarian-action-samira/>
- Idiomas disponibles: Inglés, francés, árabe y español
- Puede activar los subtítulos de YouTube en otros idiomas y utilizar la función de traducción automática. Otra opción es descargar la transcripción de YouTube, traducirla y que el facilitador la lea.

Módulo 3, sesión 1:

- Nombre del video: **5 Steps for Brain-Building Serve and Return**
- Enlace de video: <https://www.youtube.com/watch?v=KNrnZag17Ek&t=1s>
- Idiomas disponibles: Inglés.
- Puede activar los subtítulos de YouTube en otros idiomas y utilizar la función de traducción automática. Otra opción es descargar la transcripción de YouTube, traducirla y que el facilitador la lea.

Módulo 3, sesión 6:

- Nombre del video: **Cómo hacer un mapa del entorno socioecológico**
- Enlace de video: <https://www.youtube.com/watch?v=xTjrkFneXr8>
- Idioma disponible: Inglés
- Puede activar los subtítulos de YouTube en otros idiomas y utilizar la función de traducción automática. Otra opción es descargar la transcripción de YouTube, traducirla y que el facilitador la lea.

Adaptaciones

Antes de impartir esta formación, es importante seguir los siguientes pasos para adaptar el módulo, las diapositivas relacionadas y los ejercicios del cuaderno de ejercicios. Aunque podrían ser necesarias otras adaptaciones, los contenidos y actividades clave que deben adaptarse al contexto están resaltados en amarillo y se indican también en las notas para el facilitador. A continuación, se indican dichos contenidos:



Módulo	Qué hay que adaptar
1	<ul style="list-style-type: none"> • Las características de las familias y los entornos de los cuidadores a nivel local • Familias / entornos cuidadores que requieren apoyo adicional • Casos prácticos • Normas y prácticas sociales que protegen o ponen en riesgo a los menores • Juego ¿sexo o género? • Valores de género en la crianza • Estrategias para combatir las normas y prácticas sociales perjudiciales
2	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con cuidadores difíciles de implicar y los tipos de falta de implicación en función de los desafíos a nivel local • Escenarios sin compromiso • Barreras a la participación familiar • Implicar a cuidadores y cuidadoras • Involucrar a cuidadores que son agresores • Resumen de los servicios disponibles • Formulación del plan de caso: La violencia de pareja y nuestro rol • Tipos de cuidados alternativos en su contexto • Fortalecimiento familiar en la reunificación y la reintegración
3	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas locales y culturales para fomentar el apego antes y después del nacimiento del bebé • Escenarios y juegos de rol • Juegos para bebés y niños pequeños • Rutas de remisión locales y procedimientos operativos estándar sobre las remisiones a especialistas • Piensa y comparte: Atención positiva • Imágenes de una madre y su hijo abrazados y dos niños riendo y susurrando • La situación en el la dinámica “Pensar y compartir” • Guiones sobre la empatía • Herramienta: Ecomapa • Grupos de apoyo o un equivalente en su contexto • Transferencias en efectivo y cupones • Ejemplos de gastos domésticos • Diapositiva: Tipos de gastos domésticos – hay que adaptar los ejemplos al contexto • Caso práctico y relato sobre el estrés del cuidador – hay que adaptarlo al contexto • Estrategias de afrontamiento del estrés por parte del cuidador • Caja de herramientas de técnicas de relajación y autocuidado



Ejemplo de agenda u orden del día

El nivel consta de tres módulos con una duración de cuatro días. El CMTF recomienda impartir los dos primeros módulos de seguido en **días consecutivos**. Esta modalidad ayuda a los participantes a asimilar la teoría y desarrollar competencias, y promueve un aprendizaje continuo.

No obstante, las sesiones del módulo 3 se centran cada una en un tipo específico de apoyo directo dirigido a padres/cuidadores y familias, por lo que es posible impartirlas de forma consecutiva o por separado en un periodo de tiempo determinado. Por ejemplo, una sesión por semana, para que los asistentes sociales tengan la oportunidad de practicar los tipos de apoyo directo entre sesiones y puedan recibir retroalimentación la semana siguiente.

1

MÓDULO 1: FORTALECIMIENTO DE LA FAMILIA EN LA GESTIÓN DE CASOS

Duración: 6 horas

1	Apertura del cursos y del módulo	45 minutos
2	Definiciones y conceptos clave	1 hora 30 minutos
3	Adoptar un enfoque de fortalecimiento familiar	1 hora 45 minutos
4	Dinámica familiar, género y rol de las normas y prácticas sociales	1 hora 45 minutos
5	Cierre del módulo	15 minutos

2

MÓDULO 2: TRABAJAR CON LAS FAMILIAS A TRAVÉS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS

Duración: 4 horas 45 minutos

1	Inicio del módulo	15 minutos
2	Participación de las familias y los cuidadores en la gestión de casos	1 hora 30 minutos
3	Fortalecimiento de la familia a lo largo de todo el proceso de gestión de casos	1 hora y 15 minutos
4	Separación familiar y fortalecimiento familiar	1 hora 30 minutos
5	Cierre del módulo	15 minutos



3

MÓDULO 3: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE APOYO A CUIDADORES Y FAMILIAS***Duración: 11 horas 45 minutos***

1	Inicio del módulo	15 minutos
2	Apoyar el apego y el establecimiento de vínculos afectivos con los niños y niñas más pequeños	1 hora 30 minutos
3	Establecer relaciones positivas con los/as menores	2 horas
4	Desarrollar las habilidades emocional y de empatía de los padres y/o cuidadores	1 hora
5	Crear un entorno predecible y seguro mediante normas y rutinas familiares	1 hora 30 minutos
6	Estrategias de disciplina no violenta para cuidadores	1 hora 10 minutos
7	Reforzar las redes de apoyo social	1 hora
8	Herramientas básicas de gestión monetaria	1 hora 30 minutos
9	Técnicas de relajación y autocuidado para ayudar a los/as cuidadores	1 hora 20 minutos
10	Cierre del módulo y curso	30 minutos

