



LA GESTIÓN DE CASOS:

*Reynaldo Peña López*¹.

Una herramienta para la protección de derechos en contextos de migración

Resumen

Esta experiencia en Atención y Gestión de casos desde el componente de protección se desarrolló en el marco del convenio entre la Fundación Save the Children y OFDA, que hace parte de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Fue implementado en el municipio de Maicao, en el departamento de la Guajira y propuesto como una respuesta de emergencia ante la crisis migratoria que se está viviendo desde el vecino país de Venezuela. Su desarrollo se basó en la certidumbre de haber profundizado en el manejo de herramientas de intervención psicosocial, como resultado de un proceso académico muy enriquecedor, tanto a nivel técnico como conceptual, que permitió un mejor desempeño en las tareas de formulación,

ejecución y evaluación de proyectos de índole comunitario y/o social como el presente. Todo lo aprendido desde la especialización fue clave para desarrollar esta experiencia, y sin duda alguna, ser graduado de esta Alma Máter además de ser un honor, conlleva en sí mismo un cúmulo de responsabilidades, posibles de asumir, gracias a la certidumbre de haber adquirido las habilidades para un adecuado ejercicio profesional.

Palabras clave: Gestión de casos, Derechos Humanos, Garantía de derechos, Apoyo psicosocial, Estudio de casos.

¹ Psicólogo, Universidad del Magdalena; Especialista en Gestión de Procesos Psicosociales, Uniclaletiana; Estudiante de la Especialización en Gerencia de Servicios Sociales, Uniclaletiana.

El tiempo de desarrollo de esta experiencia fue de ocho meses, y actualmente el proceso continúa, respetando los debidos protocolos de bioseguridad como medida preventiva ante la pandemia del Covid-19.

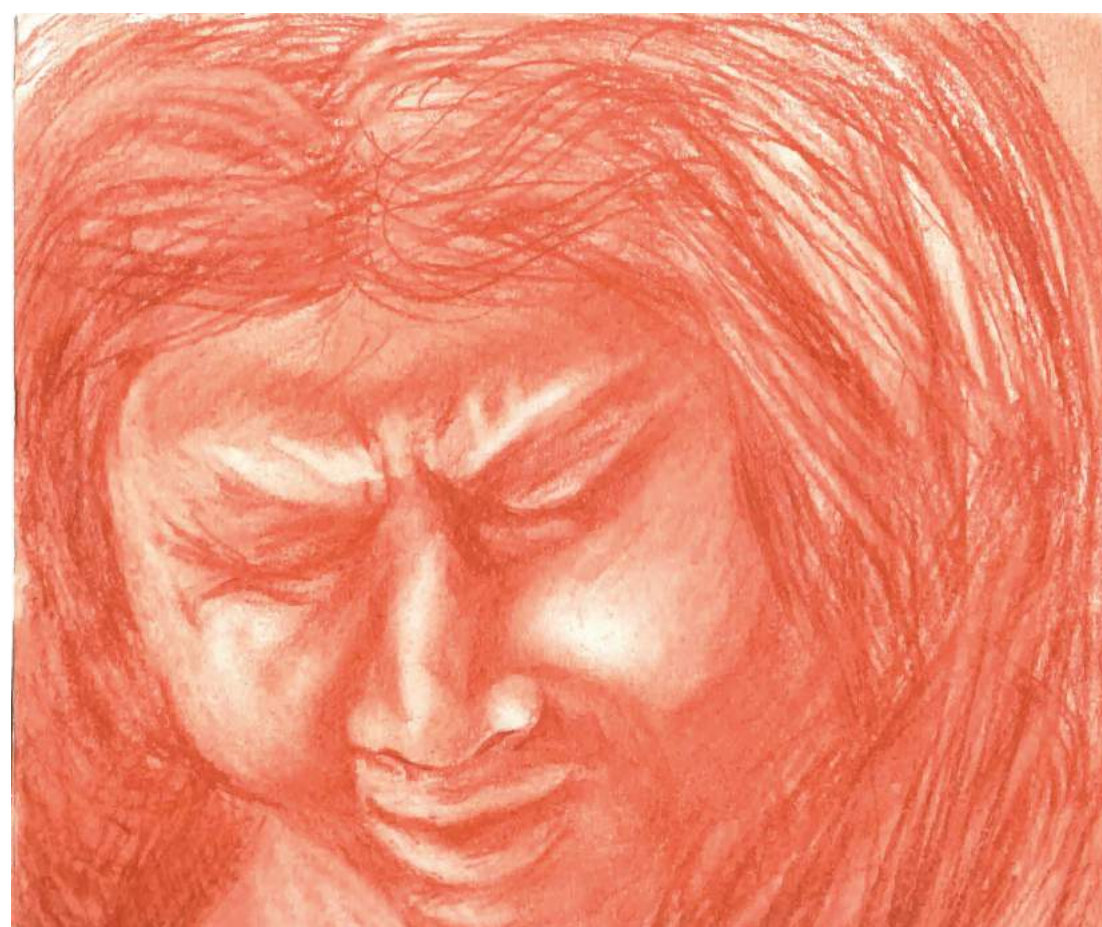
Esta intervención se focalizó en grupos poblacionales de migrantes venezolanos y colombianos retornados, específicamente niños, niñas y adolescentes con vacíos en la garantía de sus derechos. Así mismo, se hizo un trabajo conjunto con sus familias para el fortalecimiento de su dinámica interna mediante intervenciones de carácter psicosocial.

La situación que originó tal experiencia fue el proceso migratorio de familias provenientes del vecino país, incluyendo a niños, niñas y adolescentes no acompañados que se encontraban en territorio colombiano sin ningún responsable encargado; hecho que les exponía a un alto riesgo de vulnerabilidad de Derechos, como lo son la trata de personas, la explotación laboral, y la mendicidad, entre otros.

Tal situación se configuró en el problema central que se intervino desde esta experiencia. Entre las principales razones para su formulación y ejecución se destaca el desconocimiento por parte de esta población migrante venezolana y de los colombianos retornados, de las rutas que el gobierno nacional de Colombia facilita con la finalidad de salvaguardar los derechos básicos de sus niños, niñas y adolescentes; entre ellos se deben mencionar el derecho a la educación, a la salud, y a la identificación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos por la ley colombiana.

Por otro lado, la configuración social que se proyecta de esta población en condición de vulnerabilidad fue uno de los motores para la ejecución de esta experiencia, sumado a la alta cooperación internacional a través de entidades que hacen presencia en el territorio, y con las que se gestionaron procesos de alianzas y de articulación estratégica.

Su desarrollo tuvo como objetivo general proporcionar servicios de gestión de casos y apoyo psicosocial a la población descrita por sus vulnerabilidades, en la que se incluyen niños, niñas y adolescentes que se encontraban en riesgo de abuso, de explotación, de abandono, de violencia, y quienes no estaban acompañados o habían sido separados de sus adultos responsables.



Dentro de los objetivos específicos de esta experiencia se incluye la necesidad de asegurar que ellas y ellos recibieran apoyo individual de gestión de casos mediante registros, evaluaciones, planes de casos, y derivaciones en rutas de atención. Igualmente, se llevó a cabo un monitoreo basado en el interés superior de esta población. En los casos de aquellos que habían sido separados o no estaban siendo acompañados por adultos o tutores legales, se buscó monitorear y apoyar los arreglos de cuidado temporal de acuerdo con los estándares establecidos.

Igualmente, se realizaron procesos de gestión a nivel interinstitucional para el fortalecimiento de las intervenciones y gestiones de tipo psicosocial, como también, se hicieron estudios de casos para el debido proceso desde las intervenciones directas a nivel individual o colectivo. Tal experiencia se desarrolló mediante una metodología donde se contemplaron las siguientes fases:

-Identificación de casos, que podía darse bien por remisión o bien por observación directa.

-Apertura del caso, siempre que se encontraran las condiciones de vulnerabilidad propuestas en los estándares y lineamientos establecidos.

-Diagnóstico inicial del caso, donde primara el interés superior de las niñas, los niños y adolescentes, mediante un seguimiento personalizado.

-Activación de rutas de atención para la garantía de sus derechos.

-Seguimiento al caso, incluida la anterior fase. De ser necesario, se realizaba un estudio de caso para evaluar bajo completa confidencialidad las acciones en beneficio de estas personas. En el desarrollo de este proceso de seguimiento se hicieron acercamientos con las entidades a las cuales se les habían derivado casos.

-Preparación para el cierre del caso.

-Cierre del expediente. A fin de verificar la evolución de cada caso, era posible realizar seguimientos psicosociales una vez este se hubiera cerrado.



Una de las herramientas desarrolladas en esta experiencia fue el llamado Juego de la Ruta, mediante el cual, de manera didáctica, se hacían acercamientos a la comunidad beneficiaria por parte de las instituciones clave en la derivación de casos y a la comunidad en general, donde se socializaban tales instituciones del microterritorio y los servicios que ofrecían para el proceso de garantía de derechos. En esta misma dirección, se desarrolló la metodología del planteamiento de casos hipotéticos, cuya finalidad era generar conciencia sobre la importancia de la familia y de la comunidad en los procesos de garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes, mediante estrategias de enseñanza didácticas e interactivas. De la misma manera, se realizaron procesos de sensibilización comunitaria mediante jornadas de acompañamiento psicosocial a las comunidades.

Para el desarrollo de esta propuesta, se contó con la alianza y el apoyo de entidades como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados -ACNUR-; la Agencia para el Desarrollo Internacional -USAID-; la Organización Internacional para las Migraciones -OIM-, y AmeriCares. Por otro lado, en lo que se refiere a instituciones gubernamentales colombianas se trabajó muy de la mano con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, la Fiscalía General de la Nación, la Registraduría Nacional, la Defensoría del Pueblo, así como también, con el trabajo y la participación del Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos -GIFMM-

El producto de mayor impacto derivado de la experiencia fue el Juego de la Ruta, cuya aplicabilidad fue socializada con todos los actores del territorio, incluyendo a la comunidad en general, así como también a las Instituciones educativas y gubernamentales. En este, se incluyeron todas las entidades con las que cuenta el Municipio de Maicao, identificadas a partir de un estudio previo de mapa de actores y de los servicios que cada uno presta a la comunidad en general, específicamente a los que se encuentran en condición de vulnerabilidad. Contiene además un estudio de casos hipotéticos y momentos didácticos para la lúdica, teniendo en cuenta aquello que es recomendado para población adulta e infantil. Este exitoso proceso tuvo como guía una experiencia similar realizada anteriormente en el Municipio de Arauca.



CONCLUSIONES

A partir de esta experiencia de trabajo y acompañamiento psicosocial, pudo concluirse que es posible hacer la gestión de casos de manera idónea para el goce de una garantía de derechos por parte de niñas, niños y adolescentes. Esto implicó la realización de adecuados procesos de articulación interinstitucional con entidades de carácter público y privado.

La realización de este apoyo psicosocial a la población beneficiaria de la experiencia, promovió el fortalecimiento de procesos comunitarios; de hecho, esta iniciativa generó un fortalecimiento del tejido social mediante la gestión y articulación con entidades a nivel intersectorial; en esta misma vía posibilitó el acercamiento de los servicios estatales a esta población de niñas, niños y adolescentes y sus familias en condición de vulnerabilidad.