

# Transición a la coordinación asistencial a distancia

## Guía del facilitador

# AGRADECIMIENTOS

Muchas personas aportaron su tiempo y experiencia a la elaboración de este módulo de aprendizaje. Como colíderes del Grupo de Trabajo de Aprendizaje y Desarrollo, Katie Robertson (Plan International) y Elena Giannini (UNICEF) guiaron la creación de este módulo en consulta con los miembros del Grupo de Tareas sobre los CAAFAG. Su liderazgo fue fundamental para el avance de la tarea.

Nuestro agradecimiento a los miembros del Grupo de Tareas sobre la Coordinación Asistencial y al Grupo de Tareas sobre la COVID-19 por su apoyo en la revisión de este módulo.

## DATOS DE PUBLICACIÓN Y CITAS

©2021 La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria

La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria (La Alianza) apoya los esfuerzos de los agentes humanitarios para lograr intervenciones de protección de la niñez y adolescencia que sean efectivas y de alta calidad en contextos humanitarios.

A través de sus grupos de trabajo técnicos y equipos de tareas, La Alianza elabora estándares operativos interinstitucionales y proporciona orientación técnica para apoyar el trabajo de protección de la niñez y adolescencia en entornos humanitarios.

Para obtener más información sobre el trabajo de La Alianza y sumarse a la red, visite <https://www.alliancecpha.org> o contáctenos directamente en: [info@alliancecpha.org](mailto:info@alliancecpha.org)

Esta Guía del facilitador ha sido posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Oficina de Asistencia Humanitaria de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de La Alianza y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos

Para los lectores que deseen citar este documento, sugerimos la siguiente cita:  
La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria (2021). *Transición a la coordinación asistencial a distancia: Guía del facilitador del módulo de capacitación.*

# RESUMEN DEL CURSO

**Propósito del curso:** Preparar a los profesionales para que realicen una transición segura a los servicios de coordinación asistencial a distancia en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas (BEI).

## Objetivos del curso:

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Describir los principales desafíos relacionados con la prestación de servicios de coordinación asistencial durante la COVID-19 y otros BEI.
- Resumir las consideraciones clave para adaptarse a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.
- Explicar cómo apoyar un proceso seguro de detección y derivación en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.
- Explicar las medidas clave para garantizar la seguridad y el bienestar del personal en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.
- Señalar las consideraciones clave relacionadas con el intercambio de información y la protección de datos en el contexto de la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.
- Redactar un plan de contingencia con las medidas clave que tomar para adaptar el sistema de coordinación asistencial a la prestación de estos servicios a distancia.

**Público destinatario:** El módulo de aprendizaje está dirigido a coordinadores, directores y asesores técnicos de programas de coordinación asistencial. Si bien los nombres de los cargos pueden variar, el perfil que mejor describe al participante ideal es “profesional a cargo de administrar y coordinar la prestación de servicios coordinación asistencial”.

**Competencias relacionadas:** 4.5 Desarrollar estrategias para la coordinación asistencial (véase [Marco de Competencias de Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria](#)).

- Reconoce las preocupaciones sobre la protección de los niños, niñas y adolescentes (NNA), puede identificar los factores de riesgo y de protección, comprende el proceso de coordinación asistencial y tiene un conocimiento básico de los marcos legales internacionales y nacionales que promueven la protección y el cuidado de los NNA.
- Utiliza técnicas de comunicación básicas para ayudar a los NNA a aumentar su resiliencia y bienestar, sabe cómo llevar a cabo la coordinación asistencial de manera sistemática, cumple los protocolos de confidencialidad y toma las decisiones más convenientes para los NNA.
- Implementa servicios de coordinación asistencial seguros, éticos, empáticos e inclusivos, de acuerdo con las pautas interinstitucionales.

- Expande los servicios de coordinación asistencial seguros, éticos, empáticos e inclusivos, de acuerdo con las pautas interinstitucionales, para que más NNA tengan acceso a servicios fundamentales de protección.

**Requisitos previos:** Se requiere una comprensión cabal del proceso de coordinación asistencial para poder aprovechar las lecciones del módulo.

**Programa:**

**Modalidad presencial**

| Día 1         |                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora          | Sesión                                                                                                  |
| 9:00 - 9:45   | Introducción al curso                                                                                   |
| 9:45 - 10:35  | ¿Cuándo es apropiada la transición a la coordinación asistencial a distancia?                           |
| 10:35 - 10:50 | Pausa                                                                                                   |
| 10:50 - 11:30 | Requisitos previos para la transición a la coordinación asistencial a distancia                         |
| 11:30 - 12:30 | Colaboración y cooperación                                                                              |
| 12:30 - 13:30 | Almuerzo                                                                                                |
| 13:30 - 14:40 | La coordinación asistencial a distancia paso a paso (parte I: casos actuales y casos nuevos)            |
| 14:40 - 14:50 | Pausa                                                                                                   |
| 14:50 - 16:30 | La coordinación asistencial a distancia paso a paso (parte II: la coordinación asistencial paso a paso) |
| 16:30 - 16:55 | Recapitulación y cierre                                                                                 |

| Día 2         |                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Hora          | Sesión                                                                  |
| 9:00 - 9:20   | Bienvenida y recapitulación del día 1                                   |
| 9:20 - 10:15  | Evaluación                                                              |
| 10:15 - 10:30 | Pausa                                                                   |
| 10:30 - 11:30 | Gestión de la información                                               |
| 11:30 - 12:15 | Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales                |
| 12:15 - 13:00 | Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y la adolescencia |
| 13:00 - 13:40 | Evaluación y cierre                                                     |

#### Modalidad virtual

|          | Opción 1                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 1 | 210 min.<br>Bienvenida y presentaciones<br>Introducción a la tecnología<br>¿Cuándo es apropiada la transición a la coordinación asistencial a distancia?<br>Requisitos previos para la coordinación asistencial a distancia<br>Colaboración y cooperación |
| Sesión 2 | 220 min.<br>La prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia<br>paso a paso<br>Evaluación                                                                                                                                               |
| Sesión 3 | 190 min.<br>Gestión de la información<br>Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales<br>Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y la adolescencia<br>Evaluación y cierre                                                       |

#### Equipo, materiales y preparación necesarios:

- Rotafolios (4)
- Marcadores de colores surtidos (suficientes para que 4 subgrupos los usen simultáneamente)

- Notas autoadhesivas tipo Post-it
- Tarea previa al curso (asignada una semana antes del comienzo)

#### Información complementaria:

- El contenido de este módulo de capacitación se basa en gran medida en el documento [Technical Note: Adaptation of Child Protection Case Management to the COVID-19 Pandemic](#). Se recomienda que el facilitador esté familiarizado con ese documento.
- Tamaño recomendado del grupo:
  - 12 a 24 participantes para la modalidad presencial
  - 12 a 20 participantes para la modalidad virtual
- Contextualización del curso:
  - Es posible que haya que ajustar algunas actividades de iniciación de modo que sean apropiadas para el público destinatario.

#### Modalidad virtual:

En el proceso de creación de este curso se han evitado las instrucciones para plataformas específicas. Una vez que usted haya identificado las plataformas en línea que utilizará, le recomendamos que revise todas las instrucciones de los ejercicios y se asegure de que sean claras y específicas, para que los participantes puedan interactuar de manera fácil y rápida con los elementos interactivos del curso.

Para realizar los ejercicios de este curso, usted necesitará las siguientes plataformas y herramientas técnicas:

- plataforma de videollamadas con salas de subgrupos y función de chat;
- pizarra interactiva en línea con funciones de Post-it y dibujo;
- una carpeta compartida en línea para que los participantes puedan acceder a los materiales del curso.

La preparación específica que se requiere antes de cada sesión se detalla en los planes de las sesiones que figuran más adelante, con ejemplos de diseños para pizarras en línea.

**Es esencial que el facilitador y el productor técnico se preparen juntos para el curso, de modo que sus funciones y responsabilidades estén claras y acordadas.**

Tenga en cuenta que el productor técnico no debe tener ninguna cualificación específica más que sentirse cómodo y confiado en el uso de la plataforma de videollamada elegida, para apoyar al facilitador de forma adecuada.

## Resumen de las sesiones y objetivos de aprendizaje

| <b>Bienvenida y presentaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Propósito de la sesión: Presentar el curso a los participantes; presentarles también a los demás participantes y al equipo de facilitación.</p> <p>Objetivos de la sesión: Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recordar la estructura y los objetivos del curso.</li><li>• Presentar al (a los) facilitador(es) y a los demás participantes.</li><li>• Utilizar las funciones clave de la(s) plataforma(s) de aprendizaje virtual (se aplica solo a las sesiones facilitadas a distancia).</li></ul> |
| <b>Sesión 1: ¿Cuándo es apropiada la transición a la coordinación asistencial a distancia?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Propósito de la sesión: Examinar cuándo es apropiado realizar la transición a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>S1. O1: Los participantes sabrán explicar cuándo es apropiado considerar la transición a la coordinación asistencial a distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>S1. O2: Los participantes serán capaces de reconocer situaciones en las que los servicios presenciales son esenciales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sesión 2: Requisitos previos para la transición a la coordinación asistencial a distancia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Propósito de la sesión: Examinar los requisitos que deben cumplirse para pasar a la coordinación asistencial a distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>S2. O1: Los participantes serán capaces de explicar qué requisitos deben cumplirse para hacer la transición a la coordinación asistencial a distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sesión 3: Colaboración y cooperación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Propósito de la sesión: Comprender las medidas clave que tomar al cooperar con otras partes interesadas para garantizar que los servicios a distancia sean eficaces en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>S3. O1: Los participantes podrán señalar las medidas clave que tomar para garantizar que las vías de derivación funcionen adecuadamente en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>S3. O2: Los participantes sabrán explicar cómo cooperar mejor con las comunidades para brindar servicios eficaces de coordinación asistencial en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### **Sesión 4: La coordinación asistencial a distancia paso a paso**

Propósito de la sesión: Examinar consideraciones clave asociadas con cada paso de la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.

S4. O1: Explicar consideraciones clave que tener en cuenta en la transición a la coordinación asistencial a distancia con respecto a los casos que están siendo atendidos.

S4. O2: Explicar consideraciones clave que tener en cuenta en la transición a la coordinación asistencial a distancia con respecto a los casos nuevos y al proceso de detección de estos.

S4. O3: Describir consideraciones clave asociadas con cada paso de la coordinación asistencial cuando se brinda a distancia.

#### **Sección 5. Conclusión**

Propósito de la sesión: Repasar el contenido de la primera jornada y prepararse para la próxima sesión de capacitación.

S5. O1: Repasar los temas tratados durante la primera jornada/sesión.

#### **Sesión 6: Evaluación**

Propósito de la sesión: Preparar y orientar a los asistentes sociales para que completen la evaluación a distancia.

S6. O1: Señalar ejemplos de preguntas clave que se pueden hacer para investigar la situación de un NNA o cuidador.

S6. O2: Indicar las formas en que se puede triangular la información.

S6. O3: Explicar las medidas inmediatas que tomar cuando la seguridad de un NNA o su cuidador está en juego.

### **Sesión 7: Gestión de la información**

Propósito de la sesión: Examinar los desafíos relacionados con la gestión de la información, incluido el intercambio de información y la protección de los datos en el contexto de la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.

S7. O1: Señalar algunas medidas clave para garantizar el almacenamiento seguro de la documentación y los datos en el contexto de la prestación de servicios a distancia.

S7. O2: Describir prácticas seguras relativas al intercambio de información en el contexto de la prestación de servicios a distancia.

### **Sesión 8: Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales**

Propósito de la sesión: Tener en cuenta la necesidad de garantizar la seguridad y el bienestar del personal de servicios sociales en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.

S8. O1: Señalar las medidas clave que tomar para garantizar la seguridad y el bienestar del personal de servicios sociales en el contexto de BEI.

S8. O2: Describir cómo ajustar el proceso de supervisión a una modalidad a distancia.

### **Sesión 9: Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y adolescencia**

Propósito de la sesión: Reflexionar sobre la importancia de trabajar dentro del sistema de protección de la niñez y adolescencia en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.

S5. O1: Describir cuestiones clave que tener en cuenta al trabajar dentro del sistema de protección de la niñez y adolescencia en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.

### **Sesión 10: Evaluación y cierre**

Propósito de la sesión: Obtener comentarios de los participantes, recapitular los puntos clave de aprendizaje y cerrar el curso.

S10. O1: Identificar los aprendizajes clave del curso.

S10. O2: Evaluar el curso y hacer comentarios a los facilitadores.

## Tarea previa al curso

### Instrucciones para los participantes

Asegúrese de completar las siguientes tareas antes de comenzar la sesión de capacitación y de enviarlas a \_\_\_\_\_ antes del \_\_\_\_\_.

Debería llevarle unos 30 minutos completar estas tareas.

En el contexto de la COVID-19 y otros BEI de transmisión humana similares, ¿cuáles son los desafíos que ha encontrado al prestar servicios de coordinación asistencial para NNA o cuidadores? Piense en todo el proceso de coordinación asistencial, así como en las necesidades de desarrollo de capacidades de su equipo, su seguridad y bienestar, la coordinación con otros agentes, los problemas de confidencialidad por trabajar desde casa, etc.

Indique los desafíos correspondientes a cada paso de la coordinación asistencial en la siguiente tabla, o en la sección de “desafíos generales” si los desafíos identificados se aplican a todo el proceso.

|                                                                                                           |                              |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                             |                              |                        |
| <b>Organización/cargo</b>                                                                                 |                              |                        |
| <b>Desafíos para la prestación de servicios de coordinación asistencial en el contexto de la COVID-19</b> |                              |                        |
| Admisión/registro                                                                                         | Evaluación                   | Planificación del caso |
| Implementación del plan del caso                                                                          | Seguimiento y apoyo continuo | Cierre                 |
| Desafíos generales                                                                                        |                              |                        |

### Instrucciones para los facilitadores:

Le recomendamos que considere utilizar plataformas en línea para enviar y recibir las tareas. Agregue los detalles que sean pertinentes antes de enviar las instrucciones a los participantes. Una vez que haya recibido las aportaciones de todos los participantes, combine los datos y envíelos nuevamente antes de la sesión de capacitación.



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Bienvenida y presentaciones

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                                  | 45 minutos en la modalidad presencial<br>60 minutos en la modalidad virtual (para incluir una introducción a la tecnología)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br>                 | <p>Propósito de la sesión: Presentar el curso a los participantes; presentarles también a los demás participantes y al equipo de facilitación.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recordar la estructura y los objetivos del curso.</li><li>• Presentar al (a los) facilitador(es) y a los demás participantes.</li><li>• Utilizar las funciones clave de la(s) plataforma(s) de aprendizaje virtual (se aplica solo a las sesiones facilitadas a distancia).</li></ul> |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>                          | No se aplica a esta sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Materiales relacionados e información complementaria</b><br> | <p>Información complementaria:</p> <p>Los comportamientos en el entorno de aprendizaje que recomendar a los participantes incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto</li><li>• Puntualidad</li><li>• Disposición para escuchar</li><li>• Apertura a nuevas ideas y perspectivas</li><li>• Afán de aprender</li><li>• Disposición para compartir experiencias</li></ul>                                                                                                                                                          |

### Preparación necesaria



Preparación necesaria para las sesiones presenciales:

No se aplica a esta sesión.

Preparación necesaria para las sesiones a distancia:

- La sección de bienvenida y presentaciones contiene un segmento de 15 minutos en el que el facilitador presenta a los participantes las principales características de la plataforma de videollamada elegida y otras herramientas en línea que se utilizarán durante el curso. El productor técnico deberá diseñar esta sección del curso una vez confirmadas las plataformas.
- Necesitará una pizarra en línea para la sección del entorno de aprendizaje. No se requiere preparación ni acceso para los participantes.

| Tiempo | Notas para el facilitador                                                                                                                                                    | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pantalla/Recurso   |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 5 min. | <p><b>Bienvenida</b><br/>Preséntese y dé la bienvenida a los participantes al curso.</p> <p>Muestre las diapositivas y describa los objetivos y la estructura del curso.</p> | <p><b>Bienvenida</b><br/>Inicie la llamada 15 minutos antes y muestre la actividad de iniciación en la pantalla. Dé la bienvenida a los participantes llamándolos por su nombre a medida que se unan a la llamada.</p> <p>Presente al productor y explique que estará disponible para responder cualquier pregunta sobre tecnología.</p> | Diapositivas 2 y 3 |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 10 min. | <b>Actividad para romper el hielo</b><br>Divida a los participantes en grupos de 2 y explíqueles que tienen 5 minutos para hablar sobre una persona con la que se han mantenido en contacto por mucho tiempo a pesar de la distancia. ¿Qué les resultó difícil y cómo lograron que funcionara?       | <b>Actividad para romper el hielo</b><br>Divida a los participantes en grupos de 2 y explíqueles que tienen 5 minutos para hablar sobre una persona con la que se han mantenido en contacto por mucho tiempo a pesar de la distancia. ¿Qué les resultó difícil y cómo lograron que funcionara?                                                                   |               |
| 15 min. | <b>Presentaciones</b><br>Invite a los cofacilitadores y a los participantes a que se presenten brevemente al grupo con su nombre, rol y organización a la que pertenecen.                                                                                                                            | <b>Presentación técnica</b><br><i>Nota: Esta sección debe ser elaborada por el productor técnico basándose en las plataformas y herramientas que se utilizarán en el curso. El propósito es que los participantes se familiaricen con las prestaciones clave para que puedan participar de forma rápida y sencilla en las actividades posteriores del curso.</i> |               |
| 10 min. | <b>El entorno de aprendizaje</b><br>Pregunte al grupo en pleno: “¿Cómo queremos trabajar juntos? ¿Con qué comportamientos nos comprometemos para aprovechar al máximo nuestro tiempo juntos?”.<br><br>Anote los compromisos en un rotafolio, luego colóquelo en la pared de la sala de capacitación. | <b>El entorno de aprendizaje</b><br>Utilice la función de pizarra integrada u otra pizarra en línea. El productor debe tomar notas a medida que avanza la discusión.                                                                                                                                                                                             | Diapositiva 4 |
| 5 min.  | <b>Conclusión</b><br>Para concluir la sesión, pregunte si quedó alguna duda.                                                                                                                                                                                                                         | <b>Conclusión</b><br>En la modalidad virtual, use este tiempo para un descanso de pantalla de 5 minutos.                                                                                                                                                                                                                                                         |               |



## PLAN DE LA SESIÓN:

### ¿Cuándo es apropiada la transición a la coordinación asistencial a distancia?

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 50 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Examinar cuándo es apropiado realizar la transición a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Explicar cuándo es apropiado considerar la transición a la coordinación asistencial a distancia.</li><li>• Mencionar situaciones en las que la prestación de servicios presenciales es esencial.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | <p>Solo debe considerarse una respuesta de coordinación asistencial a distancia cuando no se puedan implementar servicios presenciales, cuando sirva como solución temporal hasta que se establezcan o restablezcan los servicios presenciales o cuando se utilice como complemento de los servicios presenciales. Si bien es posible que las razones para elegir un modelo de prestación de servicios a distancia varíen según el contexto, a continuación se presentan algunos de los factores que pueden incidir en su uso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La coordinación asistencial a distancia puede ser una forma útil de proteger tanto a los NNA y sus familias como a los asistentes sociales en el contexto del brote de una enfermedad infecciosa como la COVID-19.</li><li>• La coordinación asistencial a distancia permite ofrecer servicios a poblaciones que no pueden acceder a los servicios presenciales por razones de movilidad restringida, distancia u otras.</li></ul> |

- La coordinación asistencial a distancia permite ampliar el acceso a los servicios a los adolescentes, quienes tienen mayores vulnerabilidades (como matrimonio infantil, violencia sexual, explotación).<sup>1</sup>
- Es posible que la coordinación asistencial a distancia sea la forma más fácil de monitorear y dar seguimiento a los casos que ya tienen un plan bien encaminado en contextos donde el acceso es limitado.

La coordinación asistencial presencial debe mantenerse en todas las situaciones siguientes:

- Cuando se trate de casos de alto riesgo.
- Cuando hubo o puede haber abuso físico y emocional grave.
- Cuando se ha informado o se sospecha de abuso sexual y el presunto abusador está en el hogar o todavía tiene contacto con el NNA.
- Cuando un NNA está solo o abandonado y no recibe el cuidado de un adulto.
- Cuando existe una amenaza de autolesión o una amenaza directa contra alguien que vive en el mismo hogar que el NNA.
- Cuando el padre, la madre o el cuidador persistentemente ponen excusas para que el NNA no pueda hablar por teléfono, por lo que no es posible hacerle un seguimiento, ya sea directamente o a través de un intermediario, como un miembro de la comunidad o un proveedor de servicios.
- Cuando el NNA o cuidador principal presente angustia crítica o significativa.
- Cuando el NNA presente deficiencias cognitivas, intelectuales, físicas y de otro tipo que pueden afectar su comunicación o movilidad.
- Cuando el NNA necesite o tenga un expediente judicial abierto.
- Cuando se trate de NNA bajo modalidades alternativas de cuidado/separados/no acompañados.
- Cuando se trate de niños y niñas menores de 6 años, a los que se debe dar prioridad.

<sup>1</sup>Adaptado de [Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence \(GBV\) Service Delivery](#), [página 21](#).

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p>Siempre que se necesiten servicios presenciales en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas estos deben prestarse respetando todos los protocolos de seguridad e higiene pertinentes (es decir, uso de mascarilla, atención fuera del hogar del NNA o el cuidador, etc.).</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>                                   | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de los datos de la tarea previa al curso en una diapositiva.</li> <li>• Plantilla de plan de contingencia.</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de los datos de la tarea previa al curso en una diapositiva.</li> <li>• Mentimeter y salas de subgrupos para hacer los ejercicios.</li> <li>• Plantilla de plan de contingencia.</li> </ul> |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | <p>Plantilla de plan de contingencia (véase a continuación).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Plantilla de plan de contingencia

|       |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Medidas                                                                                | Prioridad                                                                         | ¿Cómo?                                                                             | ¿Quiénes?                                                                           | ¿Cuándo?                                                                            |
| <b>Requisitos previos para la transición a la coordinación asistencial a distancia</b> |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Colaboración y cooperación</b>                                                      |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Proceso de coordinación asistencial, paso a paso</b>                                |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Gestión de la información</b>                                                       |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales</b>                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Entrenamiento y supervisión</b>                                                     |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y adolescencia</b>            |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |

| Tiempo | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pantalla/ Recurso                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 5 min. | <b>Introducción</b><br>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Introducción</b><br>Comparta la pantalla de la diapositiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Diapositiva 5                     |
| 5 min. | <b>Opcional</b> (si incluye la tarea posterior al curso)<br><br><b>Diga lo siguiente:</b> “Antes de profundizar en el contenido, entregaré una plantilla que puede servirles para crear un plan de contingencia para la transición de sus respectivas organizaciones a la coordinación asistencial a distancia. Tengan la plantilla a mano durante el curso y complétenla con las medidas que crean fundamentales para que sus organizaciones se preparen para la transición. Una vez finalizado el curso, les pediremos que revisen, cuando puedan, la plantilla y nos la envíen. Se los recordará a lo largo del curso para que la tarea posterior al curso les resulte muy fácil”. | <b>Opcional</b> (si incluye la tarea posterior al curso)<br><br><b>Diga lo siguiente:</b> “Antes de profundizar en el contenido, les enviaré el enlace a la plantilla que puede ayudarlos a diseñar un plan de contingencia para pasar a la coordinación asistencial a distancia. Sírvanse descargar la plantilla y tenerla a mano durante el curso. Anoten las medidas que crean fundamentales para que sus respectivas organizaciones hagan la transición a prestar servicios de coordinación asistencial a distancia. Una vez finalizado el curso, les pediremos que revisen, cuando puedan, la plantilla y la completen con el resto de la información y nos la envíen. Se los recordará a lo largo del curso para que la tarea posterior al curso les resulte muy fácil”. | Plantilla de plan de contingencia |
| 5 min. | <b>Diga lo siguiente:</b> “Todos han enviado sus opiniones sobre los desafíos que pueden enfrentarse al brindar servicios de coordinación asistencial durante la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas. Por cierto, los desafíos son muchos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Diapositiva 6                     |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|         | <p><b>Instrucciones:</b> El facilitador lee 4 o 5 ejemplos de las respuestas enviadas.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “La coordinación asistencial en materia de protección de la niñez y adolescencia forma parte de los servicios esenciales que no pueden detenerse de repente, sino que requieren una adaptación a la nueva situación de emergencia. Por lo tanto, es preciso mantener el apoyo con medidas de adaptación, junto con respuestas adecuadas a los nuevos riesgos y preocupaciones relativos a la protección de la niñez y adolescencia generados por la COVID-19. Es posible entonces que los servicios de coordinación asistencial se adapten a la modalidad virtual”. “Los servicios a distancia se pueden definir como servicios prestados a través de una plataforma tecnológica (por ejemplo: teléfono, chat o SMS), en lugar de prestarse de forma presencial. Una de las formas de realizar la coordinación asistencial a distancia es a través de las líneas telefónicas”.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |
| 15 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Pensemos ahora en cuándo es apropiado pasar a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia. Leeré algunas frases y, juntos, decidiremos si estas son verdaderas o falsas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Durante el brote de una enfermedad infecciosa como la COVID-19, se recomienda que todos los servicios de coordinación asistencial adopten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Preparación:</b> Elabore una encuesta de Mentimeter con las frases para marcar si son verdaderas o falsas. Comparta el enlace de Mentimeter a través del chat.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Comparta el enlace de Mentimeter a través del chat. Repase las respuestas a cada frase, mostrando la diapositiva de</p> | Diapositivas 7 y 8 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                              |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--|
|  | <p>una modalidad de atención a distancia. (Falso)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el brote de una enfermedad infecciosa, se debe continuar con la atención presencial en los casos de prioridad alta. (Verdadero)</li> <li>• “La coordinación asistencial a distancia puede ser una forma útil de proteger tanto a los NNA como a los asistentes sociales en el contexto del brote de una enfermedad infecciosa como la COVID-19”. (Verdadero)</li> <li>• “La coordinación asistencial a distancia puede convertirse en una práctica que se utilice más allá de la COVID-19 para casos de riesgo bajo”. (Verdadero)</li> <li>• “Examinar la priorización de los casos en el contexto del brote de una enfermedad infecciosa es clave para poder brindar servicios eficientes de coordinación asistencial a distancia”. (Verdadero)</li> <li>• “La prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia tiene el potencial de ampliar el acceso a los adolescentes que están más familiarizados con el uso de la tecnología”. (Verdadero)</li> <li>• “La coordinación asistencial a distancia amplía el acceso a zonas inaccesibles o sin servicio, así como a poblaciones que no pueden acceder a los servicios de forma presencial por razones de movilidad restringida”. (Verdadero)</li> </ul> | <p>Mentimeter pertinente en la pantalla.</p> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--|

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p><b>20 min.</b></p> | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Como dijimos antes, los servicios de coordinación asistencial son servicios esenciales que no pueden interrumpirse en medio de una pandemia. Es preciso hacer un trabajo de promoción para asegurarse de que los gobiernos incluyan a los servicios de coordinación asistencial dentro de los servicios esenciales en el contexto de las restricciones impuestas durante los brotes de enfermedades infecciosas”.</p> <p>“Ahora quisiera que trabajen de a dos y señalen casos en los que es preciso mantener los servicios presenciales de coordinación asistencial”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Conceda 10 minutos para la discusión. Solicite a los participantes que compartan los ejemplos en el grupo en pleno y que los integren a la información de la siguiente lista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se trate de casos de alto riesgo.</li> <li>• Cuando hubo o puede haber abuso físico y emocional grave.</li> <li>• Cuando se ha informado o se sospecha de abuso sexual y el presunto abusador está en el hogar o todavía tiene contacto con el NNA.</li> <li>• Cuando un NNA está solo o abandonado y no recibe el cuidado de un adulto.</li> <li>• Cuando existe una amenaza de autolesión o una amenaza directa contra alguien que vive en el mismo hogar que el NNA.</li> </ul> | <p><b>Preparar:</b> Salas de subgrupos de 2 participantes.</p> | <p>Diapositiva 9</p> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|

- Cuando el padre, la madre o el cuidador persistentemente ponen excusas para que el NNA no pueda hablar por teléfono, por lo que no es posible hacerle un seguimiento, ya sea directamente o a través de un intermediario, como un miembro de la comunidad o un proveedor de servicios.
- Cuando el NNA o cuidador principal presenta angustia grave o significativa.

**Diga lo siguiente:** “Si es absolutamente imposible hacer una visita debido a las restricciones por la COVID-19, pero la visita es necesaria, consideren quién más puede hacerla de manera segura: por ejemplo, miembros de la comunidad confiables y bien capacitados, funcionarios de la salud o la policía. Pueden colaborar a distancia con estas personas para que realicen la visita en su nombre y trabajar estrechamente con ellas para que les transmitan la información necesaria. Por último, cuando se precisen visitas presenciales, en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas, deben asegurarse de que los asistentes sociales respeten las pautas de higiene y seguridad”.

**De forma opcional, puede agregar:** “No olviden incluir las medidas clave en su plantilla de plan de contingencia”.



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Requisitos previos para la transición a la coordinación asistencial a distancia

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 40 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Examinar los requisitos que deben cumplirse para pasar a la coordinación asistencial a distancia.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Explicar qué requisitos esenciales deben cumplirse para hacer la transición a la coordinación asistencial a distancia.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | <p>Contar con tecnología confiable es fundamental para brindar servicios basados en la telefonía. Las tecnologías de telefonía fija y celular varían de un país a otro. La infraestructura de telecomunicaciones de cada país o región determinará la viabilidad de establecer servicios por teléfono. Al pensar en la transición a los servicios de coordinación asistencial a distancia, es preciso tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿A qué tipo de tecnología tiene acceso la población, especialmente las mujeres y niñas? ¿Qué sucede con los grupos más marginados y los NNA con discapacidad?</li><li>• ¿Hay red telefónica y electricidad? ¿Qué tan estables son? ¿Qué zona geográfica cubren?</li><li>• ¿Existe la opción de un número gratuito u otras estrategias para que el proveedor (en lugar de la persona sobreviviente) asuma el costo de la llamada?</li><li>• ¿Se puede acceder a una función de teleconferencia (para poder traducir, conectarse con supervisores, asociados de derivación, etc.)?</li></ul> |

- ¿Cuáles son los riesgos para la protección de los datos? ¿Se pueden almacenar los datos de forma segura (y dónde)? ¿Se pueden eliminar de forma segura los datos compartidos?

Para brindar servicios seguros de coordinación asistencial se necesita, como mínimo, privacidad. Esto significa asegurarse de que quienes presten servicios por teléfono, cuando trabajen desde casa, tengan un espacio o sala separada donde puedan recibir llamadas de forma discreta y en privado. Se debe estudiar la posibilidad de identificar varios espacios de fácil acceso, además de reservados y seguros, que los NNA o cuidadores puedan usar para hacer una llamada, con especial atención a consideraciones de seguridad para casos de abuso en el hogar.

Los aspectos presupuestarios que tener en cuenta en la transición a la coordinación asistencial a distancia incluyen:

- Costo de las licencias de una plataforma digital para facilitar los intercambios con los NNA y cuidadores y para el apoyo entre pares.
- Costo de las licencias de un espacio de almacenamiento seguro.
- Dispositivos y paquetes de datos para el personal, así como para los NNA, los cuidadores y los voluntarios, cuando sea necesario; es preciso tener en cuenta la seguridad de estos dispositivos y paquetes de datos.
- Equipo de protección individual para el personal y los NNA o cuidadores para asegurar interacciones presenciales seguras en todos los casos que lo requieran.
- Equipo de protección individual para los voluntarios.
- Transporte, si el transporte público ya no está disponible o no es seguro.
- Intérpretes, si es pertinente.
- Asistencia en efectivo y en vales: Si aún funcionan los mercados y los servicios, apoyar el rápido desembolso de subvenciones en efectivo e incondicionales a los hogares

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p>afectados más vulnerables a través de la coordinación asistencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el equipo de tareas encargado del efectivo en el país para asegurar que se haya realizado una evaluación del mercado y que la asistencia en efectivo y en vales sea una opción segura y viable para satisfacer las necesidades básicas del hogar.</li> </ul> <p>Acceder a un fondo de coordinación asistencial de emergencia para asistentes sociales, especialmente si no pueden acercarse a sus oficinas; es probable que esta necesidad aumente a medida que los servicios se saturan o se vean limitados para los NNA y sus familias.</p> |
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>                                  | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se aplica a esta sesión.</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de subgrupos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | <p>No se aplica a esta sesión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Tiempo | Notas para el facilitador                                                                                                                      | Notas para el productor                                                                                                                                                                          | Pantalla/ Recursos    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 5 min. | <p><b>Introducción</b></p> <p>Dé la bienvenida a los participantes de la sesión y dígales cuáles son el propósito y los objetivos de esta.</p> | <p>Inicie la llamada 15 minutos antes y muestre la actividad de iniciación en la pantalla. Dé la bienvenida a los participantes llamándolos por su nombre a medida que se unan a la llamada.</p> | <p>Diapositiva 10</p> |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p><b>15 min.</b></p> | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Contar con tecnología confiable es fundamental para prestar servicios basados en la telefonía. Las tecnologías de telefonía fija y celular varían de un país a otro. La infraestructura de telecomunicaciones de cada país o región determinará la viabilidad de establecer servicios por teléfono. Los aspectos elementales que considerar con respecto a la tecnología incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿A qué tipo de tecnología tiene acceso la población, especialmente las mujeres y niñas? ¿Qué sucede con los grupos más marginados y los NNA con discapacidad?</li> <li>• ¿Hay red telefónica y electricidad? ¿Qué tan estables son? ¿Qué zona geográfica cubren?</li> <li>• ¿Existe la opción de un número gratuito u otras estrategias para que el proveedor (en lugar de la persona sobreviviente) asuma el costo de la llamada?</li> <li>• ¿Se puede acceder a una función de teleconferencia (para poder traducir, conectarse con supervisores, asociados de derivación, etc.)?</li> <li>• ¿Cuáles son los riesgos con respecto a la protección de los datos? ¿Se pueden almacenar los datos de forma segura? ¿Dónde? ¿Se pueden eliminar de forma segura los datos compartidos?”.</li> </ul> | <p><b>Preparar:</b> Salas de subgrupos para trabajar en grupos de 2.</p> | <p>Diapositiva 11</p> |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                               |                       |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|         | <p>“En grupos de 2, como antes, me gustaría que discutieran estas preguntas en función de sus respectivos contextos”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Conceda 10 minutos para la discusión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                               |                       |
| 20 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Para brindar servicios seguros de coordinación asistencial se necesita, como mínimo, privacidad. Esto significa asegurarse de que quienes presten servicios por teléfono tengan un espacio o sala donde puedan recibir llamadas. En algunos entornos, es posible que el personal aún pueda trabajar en salas privadas en centros de servicios de coordinación asistencial ya instalados (por ejemplo, espacios seguros), o en algún otro establecimiento (por ejemplo, un centro de salud) que pueda implementar protocolos y equipos de protección adecuados. El personal que atienda llamadas desde su casa debe contar con un espacio privado donde nadie más pueda escuchar las llamadas. Esto no significa tener que salir o ir al baño para recibir una llamada con un NNA o cuidador; significa tener un espacio privado destinado a esta tarea, donde no habrá interrupciones y donde se podrá mantener la confidencialidad durante las horas de trabajo establecidas. En los lugares donde esto se implemente, es importante que los supervisores evalúen los entornos de trabajo en el hogar</p> | <p><b>Preparar:</b> Salas para subgrupos de 3 y pizarras para registrar las ideas en notas autoadhesivas.</p> | <p>Diapositiva 12</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>en las primeras etapas de la planificación. Esta visita puede hacerse de forma presencial o a distancia, dependiendo de las medidas de salud pública que existan. Se puede preparar una lista de verificación para realizar estas visitas, teniendo presente el contexto local y la importancia de la confidencialidad”.</p> <p>“¿Qué pasa con los NNA y los cuidadores? Analicemos las siguientes preguntas en grupos de 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay lugares para que los NNA o cuidadores realicen llamadas de forma segura y privada, que no sea desde la casa, y que también cumplan con los protocolos para limitar el riesgo de contagio?</li> <li>• ¿Cómo se ayudará a los NNA o cuidadores para que accedan de forma privada y segura a estos lugares?</li> <li>• ¿Es necesario que los NNA o cuidadores dispongan de sus propios teléfonos? ¿Es esto seguro y viable?”.</li> </ul> <p><b>Instrucciones:</b> Conceda 15 minutos a los subgrupos para que discutan las 3 preguntas.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Se debe estudiar la posibilidad de identificar varios espacios de fácil acceso, además de reservados y seguros, que los NNA y cuidadores puedan usar para hacer una llamada”.</p> |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Colaboración y cooperación

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 60 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Comprender las medidas clave que se deben tomar al cooperar con otras partes interesadas para que los servicios a distancia sean eficaces en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Señalar las medidas clave que tomar para que las vías de derivación funcionen adecuadamente en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</li><li>• Explicar cómo cooperar mejor con las comunidades para brindar servicios eficientes de coordinación asistencial en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</li></ul>                                                                                                                                                                                |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | <p>Durante el brote de una enfermedad infecciosa, es importante aprovechar los mecanismos y estructuras comunitarios existentes para ayudar a los NNA y las familias. Antes de realizar cambios para aumentar las responsabilidades de los voluntarios de la comunidad en relación con la coordinación asistencial, primero hay que tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La transferencia de responsabilidades a los voluntarios debe hacerse con precaución y con una planificación cuidadosa. Debe haber límites sobre lo que se espera de los voluntarios. Se les debe preguntar cómo pueden ayudar y recibir ayuda (teniendo en cuenta las dinámicas de poder).</li><li>• La seguridad de los voluntarios es responsabilidad de la organización. No es ético transferir todos los riesgos y</li></ul> |

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p>responsabilidades a los voluntarios. Si las organizaciones esperan que colaboren con la asistencia, se los debe capacitar, respaldar y supervisar debidamente. Si este apoyo no es posible, es preciso reconsiderar este enfoque.</p> <p>Para conocer otros puntos clave de aprendizaje, consulte la sección de información complementaria.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>                                   | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se aplica a esta sesión.</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de subgrupos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | <p><i>Vía de derivación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el mapeado de servicios multisectoriales, incluidos datos actualizados sobre servicios de protección de la niñez y adolescencia adaptados y otros servicios que es posible que tengan más demanda durante la COVID-19 (atención médica, modalidades alternativas de cuidado, servicios de asistencia basados en la comunidad, apoyo en efectivo, WASH, nutrición, violencia de género, servicios jurídicos, artículos no alimentarios, etc.).</li> <li>• Actualizar las vías de derivación existentes a nivel local y nacional, cuando corresponda, en colaboración con los puntos focales de la comunidad y organizaciones u organismos locales. Incluir notas sobre los servicios (salud, WASH, nutrición, protección, etc.) que puedan cerrarse, limitarse o modificarse debido a la pandemia.</li> <li>• Desarrollar procedimientos operativos estándar internos y protocolos de derivación a medida que se establezcan o amplíen unidades de aislamiento, unidades de cuarentena y centros de tratamiento en el terreno, para asegurar que el personal de atención médica (triaje, rastreadores de contactos y personal de vigilancia) esté capacitado para detectar y derivar de manera segura a NNA que hayan</li> </ul> |

sufrido o estén en riesgo de sufrir violencia, abuso, explotación o descuido.

- Registrar dos instrucciones para la derivación de casos de COVID-19:
  - De los agentes de protección de la niñez y adolescencia a los agentes de salud: los agentes de protección de la niñez y adolescencia deben estar al corriente de las vías de derivación sanitarias adaptadas en caso de que se sospeche un caso de COVID-19 en un hogar. Nota: Consultar al coordinador del grupo de trabajo de protección de la niñez y adolescencia para obtener la información más actualizada sobre las vías de derivación sanitaria.
  - De los agentes de salud a los agentes de protección de la niñez y adolescencia: los agentes de salud deben informar a los agentes de protección cuando entran en contacto con un NNA que sospechan que ha sufrido violencia, abuso, descuido, explotación o separación o pérdida familiar, o cuando adultos internados por afecciones de salud manifiestan que sus NNA no pueden recibir los cuidados adecuados de familiares o amigos.
- Actualizar las vías de derivación semanalmente, incluido el número de asistentes sociales activos por organismo y la información de contacto para las derivaciones. Coordinar con los sectores de salud, educación, nutrición, WASH y violencia de género para apoyar la difusión de mensajes esenciales sobre la protección de la niñez y adolescencia dirigidos a NNA y cuidadores.
- Incluir la mitigación de los riesgos para la protección de la niñez y adolescencia en los mensajes esenciales. Los mensajes esenciales sobre la protección de la niñez y adolescencia no deben centrarse solo en la COVID 19.
- Capacitar al personal de salud, educación, nutrición y WASH sobre los riesgos para la protección de la niñez y adolescencia

relacionados con la COVID 19 y las vías de detección y derivación seguras y adaptadas.

*Cooperación y participación de la comunidad*

- Trabajar en estrecha colaboración con los grupos comunitarios de protección de la niñez y adolescencia y los voluntarios que ya tienen la confianza de la comunidad para detectar y derivar casos nuevos. Si se identifican nuevos puntos focales dentro de las estructuras comunitarias existentes debido a la situación actual de la COVID-19, asegúrese de que estén capacitados en los aspectos básicos y los principios fundamentales de la protección de la niñez y adolescencia y la detección y derivación seguras.
- Evitar reclutar nuevos voluntarios en el contexto del brote de una enfermedad infecciosa. Si hay nuevos voluntarios dispuestos a ayudar, es de suma importancia que sean evaluados y capacitados adecuadamente.
- Asegurarse de que los grupos comunitarios y los puntos focales tengan información precisa sobre los riesgos que la COVID-19 puede representar para los NNA, incluida información básica como los síntomas y las formas de contagio, para que puedan detectar casos y derivarlos de manera segura y combatir los mitos que estigmatizan a los NNA diagnosticados con COVID-19.
- Compartir información actualizada (vías de derivación y mapeado de servicios) con los miembros de la comunidad, asegurándose de que se comprendan fácilmente las vías de derivación (por ejemplo, usar imágenes y lenguaje sencillos y claros, con traducción a todos los idiomas pertinentes). Restablecer la importancia de la confidencialidad, en caso necesario.
- En consulta con la comunidad, aclarar las funciones de los respectivos grupos comunitarios y voluntarios en su labor de apoyo a los NNA (sensibilización, monitoreo básico de los riesgos para la protección de la niñez y adolescencia, apoyo y seguimiento de casos,

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>visitas domiciliarias, etc.). Considerar la necesidad de que los puntos focales identifiquen y brinden apoyo básico a los NNA separados de su cuidador principal si esa persona es internada para su tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que los canales de comunicación hayan sido adaptados y acordados con los grupos comunitarios o los puntos focales.</li> <li>• Asegurarse de que se hayan implementado protocolos de prevención y control de las infecciones en todos los centros de prácticas o lugares donde se desarrollen actividades. Asegurarse de que los asistentes sociales y el personal o los voluntarios de la comunidad tengan acceso a estaciones de lavado de manos, desinfectante de manos y todos los materiales descritos en la política nacional de salud (por ejemplo, guantes, mascarillas, etc.), que necesitan para continuar brindando asistencia.</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Notas para el productor                                                                                                                                                                          | Pantalla/ Recurso |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5 min.  | <p><b>Introducción</b><br/>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                  | Diapositiva 13    |
| 30 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Para brindar servicios eficientes de coordinación asistencial a distancia, se requieren aún más esfuerzos para coordinar y cooperar adecuadamente con una variedad de partes interesadas. Una de las primeras medidas que tomar al pasar a los servicios a distancia es actualizar la vía de derivación y el mapeado de los servicios pertinentes”.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “En grupos de 2 analicen, durante los próximos 15 minutos, las consideraciones clave que tener en cuenta para actualizar la vía de derivación”.</p> | <p><b>Preparar:</b> Salas para trabajar en subgrupos de 2.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Siempre que sea posible, pase de una sala a otra para comprobar el desarrollo de las conversaciones.</p> |                   |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|         | <p><b>Instrucciones:</b> Conceda 15 minutos para la discusión y presente los datos de la sección de información complementaria.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “¿Hay algo más que hayan discutido que no esté incluido? ¿Enfrentaron algún desafío al implementar algunas de estas medidas?”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Registrar cualquier punto adicional y preguntar si tienen alguna duda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 25 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Discutamos ahora en plenario. En la prestación de servicios a distancia, el papel que juega la comunidad se torna vital. Primero, hagamos una lluvia de ideas sobre las funciones que los grupos o voluntarios de la comunidad pueden desempeñar en la prestación de servicios a distancia”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Escriba en un rotafolio las funciones que mencionen los participantes. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección y derivación segura de los casos nuevos.</li> <li>• Intercambio de mensajes esenciales de sensibilización.</li> <li>• Apoyo para ponerse en contacto con los cuidadores y los NNA de los casos pendientes.</li> <li>• Triangulación de la información sobre los casos.<sup>2</sup></li> </ul> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “¿Cuáles son las medidas que debemos tomar para asegurarnos de que los grupos o voluntarios de la comunidad estén bien preparados para brindar asistencia?”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Escriba en un rotafolio las medidas que los participantes mencionen.</p> |  |  |

<sup>2</sup> El término *triangulación* se refiere a la práctica de utilizar múltiples fuentes de datos o múltiples enfoques para analizar los datos con el fin de mejorar la credibilidad de un estudio de investigación; en este caso, significa verificar la credibilidad de la información sobre los casos que se están considerando.

**Diga lo siguiente:** “En los brotes de enfermedades infecciosas es importante aprovechar los mecanismos y estructuras comunitarios existentes para ayudar a los NNA y las familias. Antes de realizar cambios para aumentar las responsabilidades de los voluntarios de la comunidad en relación con la coordinación asistencial, primero tengan en cuenta dos factores:

1. La transferencia de responsabilidades a los voluntarios debe hacerse con precaución y con una planificación cuidadosa. Debe haber límites sobre lo que se espera de los voluntarios. Se les debe preguntar cómo pueden ayudar y recibir ayuda (teniendo en cuenta las dinámicas de poder).
2. La seguridad de los voluntarios es responsabilidad de la organización. No es ético transferir todos los riesgos y responsabilidades a los voluntarios. Si las organizaciones esperan que colaboren con la asistencia, se los debe capacitar, respaldar y supervisar debidamente. Si este apoyo no es posible, es preciso reconsiderar este enfoque”.

**Instrucciones:** Complementar la lista de medidas sugeridas por los participantes con los datos de la sección de información complementaria.

**De forma opcional, puede agregar:** “No olviden incluir las medidas clave en su plantilla de plan de contingencia”.



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 170 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Examinar consideraciones clave asociadas con cada paso de la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.</p> <p>Objetivos de la sesión:<br/>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Explicar consideraciones clave que tener en cuenta al pasar a la coordinación asistencial a distancia con respecto a los casos que se están atendiendo.</li><li>• Explicar consideraciones clave que tener en cuenta al pasar a la coordinación asistencial a distancia con respecto a los casos nuevos y al proceso de detección.</li><li>• Describir consideraciones clave asociadas con cada paso de la coordinación asistencial cuando se presta a distancia.</li></ul> |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | Consulte la sección de información complementaria (que figura más adelante) y el anexo I, “Hoja de sugerencias para cada paso de la coordinación asistencial por teléfono”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>                                   | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hoja de sugerencias para cada paso de la coordinación asistencial por teléfono”.</li> <li>• “<a href="#">Elegibility Criteria for Child Protection Case Management Intake</a>” (Criterios de elegibilidad para la coordinación asistencial en la protección de la niñez y adolescencia).</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento “Hoja de sugerencias para cada paso de la coordinación asistencial por teléfono” listo para ser enviado a los participantes.</li> <li>• Documento “<a href="#">Elegibility Criteria for Child Protection Case Management Intake</a>” listo para ser enviado a los participantes.</li> <li>• Salas de subgrupos y pizarras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | <p><i>Casos actuales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo una revisión de los casos abiertos y asignar nuevos niveles de riesgo en función de las limitaciones generadas por la COVID 19 u otros BEI.</li> <li>• Asegurar que los criterios de priorización en los entornos de refugiados consideren a los NNA para quienes se requiere el proceso de determinación del interés superior. Las reuniones virtuales del panel de ese proceso pueden continuar siendo virtuales.</li> <li>• Revisar y establecer prioridades para los casos de riesgo medio y bajo en función de las necesidades evaluadas. La información sobre la disponibilidad y los datos de contacto de los asistentes sociales debe compartirse con el NNA, el cuidador o un adulto de confianza. Ofrecer un seguimiento telefónico si es necesario y analizar opciones seguras de apoyo en la comunidad.</li> <li>• Solicitar a los supervisores que revisen y prioricen todos los casos abiertos con el asistente social en una reunión individual, en modalidad virtual si existe orden de</li> </ul> |

quedarse en casa o presencial si se está en la fase de preparación.

- Solo si es seguro y pertinente, trabajar con miembros de la comunidad de confianza, voluntarios o miembros del comité de protección de la niñez y adolescencia para dar seguimiento a los casos. Crear o actualizar planes de seguridad para el NNA, el cuidador o un adulto de confianza.
- Determinar qué recursos se necesitan para implementar las adaptaciones propuestas (por ejemplo, crédito telefónico, materiales de apoyo psicosocial, permisos de circulación, tarjetas de bolsillo para servicios de derivación).
- Ajustar los criterios de priorización de casos a la situación de la COVID-19 y la política gubernamental del país. Asignar niveles de riesgo a los casos actuales y nuevos de protección de la niñez y adolescencia. En los entornos de refugiados, los criterios de priorización deben tener en cuenta a los NNA para quienes se requiere el proceso de determinación del interés superior.

*Casos de alto riesgo:*

- Mantener la coordinación asistencial para todos los casos de alto riesgo. Dependiendo del riesgo para la seguridad del personal y la disponibilidad de equipos de protección personal, realizar visitas presenciales a los casos más urgentes o potencialmente mortales. Si se imponen restricciones al movimiento, puede que sea necesario que los equipos de coordinación asistencial y los representantes del país soliciten a las autoridades permiso para ponerse en contacto de manera segura con los casos de alto riesgo o identificar quiénes, dentro del gobierno u otro organismo de

protección de la niñez y adolescencia, pueden brindar apoyo inmediato.

- Considerar la posibilidad de presentar el asistente social suplente al NNA o al adulto de confianza, en caso de que sea necesario entregarle temporalmente los casos de alto riesgo porque el asistente social titular se ha enfermado, necesita tomar licencia para cuidar a alguien enfermo o no puede continuar brindando servicios de coordinación asistencial debido a las restricciones por la COVID 19 (lo que podría incluir falta de privacidad si trabaja desde casa, problemas de movilidad, etc.).

*Casos nuevos:*

Adaptar los criterios de coordinación asistencial para considerar lo siguiente:

- Familias o NNA directamente afectados por la COVID-19: mayor angustia de NNA y familiares, pérdida de sustento, separación familiar y NNA aislados sin la atención adecuada (solos en casa debido a la enfermedad de los cuidadores, NNA internados en observación o en tratamiento), NNA huérfanos (muerte del padre, la madre o el cuidador debido a la enfermedad), NNA sobrevivientes de la enfermedad y posible rechazo en la familia o la comunidad, NNA afectados por el cierre de escuelas, falta de acceso a oportunidades de educación o aprendizaje a distancia.
- Familias o NNA afectados indirectamente por la COVID-19: violencia doméstica, violencia sexual y de género, matrimonio infantil, embarazo adolescente, trata y mayor riesgo para NNA o cuidadores con discapacidad o enfermedades crónicas, trabajo infantil, NNA migrantes, NNA que viven en la calle o en centros de atención residencial, NNA asociados con fuerzas armadas o grupos armados, NNA explotados con fines sexuales, NNA

privados de libertad (por ejemplo, detenidos), etc.

Establecer [protocolos](#) específicos para la situación de la COVID-19 en cada ubicación operativa para la detección y admisión de casos nuevos. Revisar y actualizar los protocolos de forma periódica. Considerar cómo mantener la confidencialidad si se utilizan nuevas modalidades para la detección y admisión de casos.

Es posible que las medidas de salud pública contra la COVID-19 limiten las oportunidades de detectar NNA que pueden necesitar asistencia. A los efectos de adaptar el proceso de detección en el contexto de la COVID-19, algunas de las medidas para considerar son las siguientes:

- Promover que los asistentes sociales se comuniquen con frecuencia con los agentes clave de la comunidad (profesionales de la salud, líderes comunitarios y religiosos) para ponerse al tanto, de forma directa o por medio de voluntarios, con el fin de detectar a NNA vulnerables. Esto puede organizarse por teléfono, si es posible y apropiado, para limitar la exposición. Consultar la sección “Colaboración y cooperación” para obtener más información sobre cómo interactuar con las comunidades y los voluntarios.
- En colaboración con los voluntarios, cuando sea posible y lo permitan las medidas de salud pública, recomendar que los asistentes sociales hagan un seguimiento de las familias más vulnerables que podrían experimentar más dificultades como resultado de la pandemia.
- Conectarse con la línea de ayuda para garantizar un proceso de derivación sin problemas.
- **IMPORTANTE:** Siempre que las interacciones sean posibles y necesarias,

|  |                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>el personal y los voluntarios deben utilizar el equipo de protección necesario y respetar las medidas de distanciamiento físico. Utilizar lugares al aire libre siempre que sea posible.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pantalla/ Recurso |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5 min.  | <p><b>Introducción</b><br/>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hábleles del propósito y los objetivos de la sesión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Diapositiva 15    |
| 35 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “En subgrupos (6), me gustaría que discutieran cuáles son las medidas clave que tomar, en términos de priorización de los recursos actuales para los casos y el apoyo adicional necesario para la transición a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia. Tengan en cuenta a los NNA de diferentes grupos de edad al hacer sus recomendaciones. Tienen 20 minutos para discutir dentro de su grupo y anotar sus respuestas en un rotafolio para presentarlas en el plenario”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Después de 10 minutos, informe a los participantes que también deben discutir las medidas clave que considerar para los casos de alto riesgo.</p> <p>Conceda un total de 20 minutos para la discusión. Luego, pida a un grupo de participantes que presente sus consideraciones clave para los casos en general, y a un segundo grupo, para los casos de alto riesgo.</p> <p>Pida a los demás que complementen las medidas mencionadas; finalice con los puntos que falten de la lista que se encuentra en la sección de información complementaria.</p> | <p><b>Preparar:</b> 6 salas de subgrupos y 6 pizarras para anotar en notas autoadhesivas.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Recorra todas las salas de subgrupos después de 10 minutos, informe a los participantes que también deben discutir las medidas clave que considerar para los casos de alto riesgo. El productor también puede compartir el mensaje a través del chat si es posible.</p> <p>Conceda un total de 25 minutos para la discusión, luego pida a un grupo de participantes que presente sus consideraciones clave para los casos en general, y a un segundo grupo, para los casos de alto riesgo. Pida a los demás que complementen las medidas mencionadas; finalice con los puntos que falten de la lista que se encuentra en la sección de información complementaria.</p> | Diapositiva 16    |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p>35 min.</p> | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Ahora que hemos hablado sobre las consideraciones clave para los casos actuales, ¿cuáles creen que son las consideraciones clave que tener en cuenta al priorizar casos nuevos?”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Recoja algunos ejemplos.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Si se trata de casos nuevos, es importante considerar la posibilidad de adaptar los criterios de coordinación asistencial para tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Familias o NNA directamente afectados por la COVID-19: mayor angustia de los NNA y las familias, pérdida de sustento, separación familiar y NNA aislados sin la atención adecuada (solos en casa debido a la enfermedad de los cuidadores, NNA internados en observación o en tratamiento), NNA huérfanos (muerte del padre, la madre o el cuidador debido a la enfermedad), NNA sobrevivientes de la enfermedad y posible rechazo en la familia o la comunidad.</li><li>• Familias o NNA afectados indirectamente por la COVID-19: violencia doméstica, violencia sexual y de género, matrimonio infantil, embarazo adolescente, trata y mayor riesgo para NNA o cuidadores con discapacidad o enfermedades crónicas, trabajo infantil, NNA migrantes, NNA que viven en la calle o en centros de atención residencial, NNA asociados con fuerzas armadas o grupos armados y NNA privados de libertad (por ejemplo, detenidos), etc.</li></ul> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Establecer <a href="#">protocolos</a> claros que sean específicos para la situación de la COVID-19 en cada</p> | <p><b>Instrucciones:</b> Comparta con los participantes el diagrama <a href="#">“Eligibility Criteria for Child Protection Case Management Intake”</a>.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Organice salas de subgrupos para que discutan en grupos de 2.</p> | <p>Diapositiva 17</p> |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|          | <p>ubicación operativa para la detección y admisión de casos nuevos (revisar y actualizar los protocolos con regularidad); es importante considerar cómo se mantendrá la confidencialidad si se utilizan nuevas modalidades para la detección y admisión de casos. Para ayudarlos a reflexionar sobre esto, pueden consultar el documento “Eligibility Criteria for Child Protection Case Management Intake”.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “En grupos de 2, ahora me gustaría que discutieran, durante los próximos 10 minutos, cómo creen que se puede adaptar el proceso de detección de casos nuevos en el contexto de la COVID-19 con las medidas de salud pública pertinentes que se han aplicado”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Conceda unos minutos para que los participantes intercambien opiniones. Luego de 10 minutos, pida que algunos de los grupos presenten ejemplos al plenario e intégrelos con la información complementaria.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |
| 100 min. | <p><b>Instrucciones:</b> Vuelva a formar los 6 subgrupos. Prepare 6 tablas con una etiqueta que corresponda a cada uno de los pasos de la coordinación asistencial: admisión y registro, evaluación, planificación y revisión del caso, seguimiento, derivación, cierre del caso).</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Ahora vamos a trabajar en equipos en una actividad bastante larga. En cada tabla hemos colocado una etiqueta correspondiente a cada uno de los 6 pasos de la coordinación asistencial (admisión y registro, evaluación, planificación y revisión del caso, seguimiento y apoyo continuo, derivación y cierre del caso). Discutan con su grupo las</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Prepare:</b> 6 salas de subgrupos y las correspondientes pizarras con los 6 pasos de la coordinación asistencial como títulos (admisión y registro, evaluación, planificación y revisión del caso, seguimiento, derivación y cierre del caso).</p> <p>Distribuya a los participantes en las 6 salas y pida que cada grupo discuta consideraciones clave para la coordinación asistencial por teléfono.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Después de 15 minutos, controle cómo avanzó cada subgrupo y</p> | Diapositiva 18 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>consideraciones clave para realizar el paso que se les asignó al implementar ese paso de coordinación asistencial en la modalidad a distancia, y más específicamente, por teléfono. Tengan en cuenta a los NNA de diferentes grupos de edad al hacer sus recomendaciones para cada uno de los pasos. Por favor, anoten las consideraciones clave que mencione su grupo en el rotafolio. Dispondrán de 15 minutos para discutir y anotar sus puntos clave antes de pasar a la siguiente tabla y el paso correspondiente. En cada uno de los otros pasos, tendrán 10 minutos para leer y discutir lo que sugirieron sus colegas y anotar cualquier otra aportación que les gustaría hacer”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Forme subgrupos y comience la primera ronda de discusiones.</p> <p>Haga que los subgrupos roten después de 15 minutos la primera vez y cada 10 minutos después.</p> <p>Una vez que todos los subgrupos hayan completado los distintos pasos, entregue una copia de la “Hoja de sugerencias para cada paso de la coordinación asistencial por teléfono” (anexo I) a cada uno de los participantes para que la lean atentamente.</p> <p>Pregunte si hay alguna consideración que no haya surgido en las discusiones grupales. Pregunte si alguna de esas consideraciones no quedó clara.</p> <p>Pregunte si hay alguna duda.</p> <p><b>De forma opcional, puede agregar:</b> “No olviden incluir las medidas clave en su plantilla de plan de contingencia”.</p> | <p>pídales que examinen el siguiente paso de la coordinación asistencial, comenzando por repasar los puntos que ya se mencionaron en los grupos anteriores. Para discutir cada paso adicional, los subgrupos dispondrán de 10 minutos. Pida que agreguen cualquier otra idea sobre el tema en la pizarra.</p> <p>Una vez que todos los subgrupos hayan completado los 6 pasos, entregue una copia de la “Hoja de sugerencias para cada paso de la coordinación asistencial por teléfono” (anexo I), que trata sobre las consideraciones clave para los distintos pasos de la coordinación asistencial por teléfono, a cada uno de los participantes para que la lean detenidamente. Conceda el tiempo suficiente para que la lean. Pregunte si hay alguna duda.</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Resumen del día 1

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                                  | 20 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br>                 | <p>Propósito de la sesión:<br/>Repasar el contenido de la primera jornada y prepararse para la próxima sesión de capacitación.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Repasar los temas tratados durante la primera jornada/sesión.</li></ul> |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>                          | No se aplica a esta sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Preparación necesaria</b><br>                                | <a href="#">Video</a> “Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales”.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Materiales relacionados e información complementaria</b><br> | No se aplica a esta sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                    | Pantalla/Recurso |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 10 min. | <p><b>Instrucciones:</b> Felicite a los participantes por haber llegado al final de la primera jornada. Pida a todos que formen un círculo, mientras el facilitador sostiene una pelota. Plantee a los participantes una pregunta sobre el curso. Puede ser una pregunta sobre un dato (“¿cuáles son los requisitos previos para pasar a la coordinación asistencial a distancia?”) o una pregunta personal (“¿qué es lo que más les gustó de la sesión de hoy?”). Pase la pelota a uno de los participantes y pídale que responda la pregunta. Luego de responderla, el participante a su vez plantea una pregunta sobre la sesión de la jornada y pasa la pelota a otro participante para que la responda. Si elige a alguien que no sabe la respuesta, puede pasar la pregunta hasta que llegue a alguien que pueda responderla.</p> | <p><b>Instrucciones:</b> Como no es posible lanzar físicamente la pelota, puede pedirle a un participante que le pase un objeto a la persona a la que convocará para que responda la pregunta. Pueden imitar el gesto si tienen video.</p> | Diapositiva 19   |
| 5 min.  | <p><b>Opcional (tarea posterior a la capacitación)</b></p> <p><b>Instrucciones:</b> Explique que volverá a enviar la plantilla del plan de contingencia por correo electrónico y que se espera que los participantes la completen cuando finalice el curso. Tranquilice a los participantes diciéndoles que les proporcionará más instrucciones al final de la sesión de capacitación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
| 5 min.  | <p><b>Instrucción:</b> Dígales a los participantes que, para prepararse para las próximas sesiones, deben ver un video llamado “Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales”. Comparta el enlace de la forma que sea más adecuada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Instrucciones:</b> Tener el <a href="#">Video</a> “Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales” listo para ser enviado.</p>                                                                                             |                  |



## PLAN DE LA SESIÓN: Evaluación

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 60 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión: Preparar y orientar mejor a los asistentes sociales para que completen la evaluación a distancia.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Señalar ejemplos de preguntas clave que se pueden hacer para investigar la situación de un NNA o cuidador.</li><li>• Indicar las formas en que se puede triangular la información.</li><li>• Explicar las medidas inmediatas que tomar cuando la seguridad de un NNA o cuidador está en juego.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Piense detenidamente en quiénes podrían darle información para su evaluación (con el consentimiento de la familia, a menos que el NNA esté en riesgo de sufrir daños), como maestros, proveedores de salud, miembros de la comunidad, etc. Puede tratarse de personas con las que estuvo en contacto antes de las restricciones por la COVID-19, o personas nuevas con las que usted deberá comunicarse para obtener más información sobre la situación del NNA.</li><li>• Es posible que se requieran otras llamadas para realizar la evaluación. Los asistentes sociales deben tratar de dar un panorama completo a partir de las conversaciones. Si bien los asistentes sociales deben pedir información objetiva, también deben intentar hacerse una idea de cómo son las cosas en el hogar del NNA. Por ejemplo, no se limite a preguntar: “¿Qué edad tiene su hijo?”. En cambio, continúe con preguntas como: “¿Es grande o pequeño para su edad?”, o incluso: “¿A</li></ul> |

quién se parece?”. Esta técnica es especialmente importante cuando se habla con NNA por primera vez, pero incluso puede ayudar a profundizar las relaciones con las familias con las que ya se trabaja.

- Los asistentes sociales pueden solicitar hablar individualmente con miembros de la familia o hermanos por teléfono, a menos que se crea que esto pondrá al NNA en mayor riesgo. Se trata de una consideración decisiva si el abuso ocurre en el hogar. Recuerde a los asistentes sociales que no podrán ver la dinámica dentro de la familia, por lo que es importante brindar la oportunidad de hablar a diferentes personas. Diga algo como lo siguiente: “Ya que no puedo conocerlos a todos personalmente, me gustaría hablar con otras personas que viven con ustedes para que me ayuden a comprender la situación”.
- Como en las circunstancias normales, los asistentes sociales deben tratar de averiguar cuáles son las necesidades básicas insatisfechas del hogar y tratar de comprender cómo la pandemia de COVID-19 afecta a la familia. Por ejemplo, las familias pueden tener mayor necesidad de alimentos o apoyo en efectivo debido a la pérdida de ingresos. Se deben hacer lo antes posible las derivaciones a los proveedores de servicios, y periódicamente se debe proporcionar información actualizada al NNA, al cuidador o al adulto de confianza.
- Los asistentes sociales deben ser conscientes de que si, durante la fase de admisión o evaluación, les preocupa la seguridad del NNA o de la persona cuidadora, deben comunicarse de inmediato con su supervisor para discutir lo que debe hacerse para mantener seguro al NNA. Por ejemplo, ¿alguien con la formación adecuada podrá visitar el hogar de forma segura? ¿Se pueden hacer otros arreglos con miembros de la comunidad de confianza, funcionarios gubernamentales, familiares o servicios que puedan brindar asistencia inmediata? ¿Hay algún lugar al que el asistente social pueda decirle al NNA o adulto de confianza que vaya? ¿Se han mapeado o

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p>actualizado las posibles modalidades alternativas de cuidado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En todos los casos en que exista riesgo de violencia o abuso, los asistentes sociales deben discutir los planes de seguridad con los interesados. Si esto se ha considerado anteriormente, deberán actualizar el plan de seguridad con las personas pertinentes en caso de que las restricciones por la COVID-19 puedan afectar el plan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>                                   | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se aplica a esta sesión.</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salas de subgrupos y pizarras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | <p><b>Información complementaria:</b></p> <p><i>Escenario</i></p> <p>Inés tiene 14 años. Vive con su madre y sus tres hermanos en un asentamiento informal de tiendas de campaña después de que su padre muriera en un conflicto y huyeran de su país hace seis años. Normalmente asiste a una escuela con el apoyo de un programa patrocinado por una ONG local, al tiempo que participa en un proyecto para generar un pequeño ingreso con otras niñas del campamento. Fue derivada a asistentes sociales cuando su madre fue hospitalizada con COVID-19. Inés ya no asiste a la escuela ni participa en las actividades generadoras de ingresos. No está claro cómo se mantiene a sí misma y a sus hermanos económicamente. Los hermanos asisten a la escuela con regularidad.</p> |

| Tiempo | Notas para el facilitador                                                                                                                 | Notas para el productor | Pantalla /Recursos |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| 5 min. | <p><b>Introducción</b></p> <p>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hábleles del propósito y los objetivos de la sesión.</p> |                         | Diapositiva 20     |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p><b>35 min.</b></p> | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Realizar una evaluación por teléfono será más difícil porque los asistentes sociales no pueden ver nada. Deberán ser creativos a la hora de obtener información para su evaluación. Esto es particularmente importante para casos nuevos, en los que no ha habido ningún contacto anterior. Como directores, coordinadores o supervisores de un equipo de asistentes sociales, su función será ayudarlos a superar estos desafíos”.</p> <p>“En 3 grupos, lean y discutan el escenario proporcionado (que figura en las sección de información complementaria), y propongan una serie de preguntas que los asistentes sociales podrían usar con el NNA y con los adultos que están presentes en su vida, así como otras medidas que tomarían para fundamentar aún más su evaluación”.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Conceda 15 minutos para la discusión. Pida al primer grupo que presente las preguntas para el NNA, al segundo grupo que presente las preguntas para los adultos y al tercer grupo que presente otras medidas que tomarían. Luego solicite que todos complementen las preguntas y medidas propuestas.</p> <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Durante una llamada de coordinación asistencial, los asistentes sociales también deberán basarse en el tono de voz del NNA o el cuidador</p> | <p>Preparar: 3 salas de subgrupos y 3 pizarras para que los grupos anoten sus preguntas y medidas.</p> | <p>Diapositiva 21</p> |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|         | <p>y otras pistas como cuánto tiempo demora en responder la persona. Debe recordarles a los asistentes sociales que no le teman al silencio. Recuerde a los asistentes sociales que concedan suficiente tiempo para que el NNA o el cuidador reflexione y exprese sus pensamientos. Cuando los asistentes sociales están haciendo preguntas, deben recordarle al NNA o el cuidador que puede saltarse cualquier pregunta. Esto ayuda a generar confianza y a evitar faltas de ética, lo que es de extrema importancia en el caso de la coordinación asistencial a distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| 35 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “Los asistentes sociales deben ser conscientes de que si, durante la fase de admisión o evaluación, así como en cualquier momento del proceso de coordinación asistencial, les preocupa la seguridad del NNA o de su cuidador, deben comunicarse de inmediato con su supervisor para discutir lo que debe hacerse para mantener a salvo al NNA. Por ejemplo, ¿alguien podrá visitarlo de manera segura? ¿Se pueden hacer otros arreglos con miembros de la comunidad de confianza, funcionarios gubernamentales, familiares o servicios que puedan brindar asistencia inmediata? ¿Hay algún lugar al que puedan decirle al NNA o adulto de confianza que vaya? ¿Se han actualizado las posibles modalidades alternativas de cuidado formales e informales?</p> <p>“Deben estar preparados para responder ese tipo de preguntas a</p> |  |  |

fin de apoyar a su equipo de asistentes sociales”.

“¿Creen que hubo un problema de seguridad en el escenario de Inés?”.

**Instrucciones:** Permita que el grupo haga una lluvia de ideas.

**Diga lo siguiente:** “En todos los casos en que exista riesgo de violencia o abuso, los asistentes sociales deben discutir los planes de seguridad con los interesados. Si esto se ha considerado anteriormente, deberán actualizar el plan de seguridad con las personas pertinentes en caso de que las restricciones por la COVID-19 puedan afectar el plan.

“Si bien los asistentes sociales deben verificar siempre que sea un buen momento para hablar con NNA o adultos de confianza por teléfono, es especialmente importante evaluar de inmediato inquietudes sobre la seguridad. Recuerden a los asistentes sociales que puede ser útil acordar una palabra o frase en clave que la persona pueda decir y que les alertará sobre el hecho de que no se siente segura”.



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Gestión de la información

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 60 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Examinar los desafíos relacionados con la gestión de la información, incluido el intercambio de información y la protección de datos en el contexto de la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Señalar algunas medidas clave para garantizar el almacenamiento seguro de la documentación y los datos en el contexto de la prestación de servicios a distancia.</li><li>• Describir prácticas seguras relativas al intercambio de información en el contexto de la prestación de servicios a distancia.</li></ul> |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | Consulte la sección de información complementaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Preparación necesaria</b><br>                | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica a esta sesión.</li></ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Salas de subgrupos y pizarras.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Materiales relacionados e información complementaria</b>                                                                        | <p>Información complementaria:</p> <p><i>Documentación</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los asistentes sociales deben evitar tomar notas en papel, en lugar de utilizar una</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



computadora que tiene seguridad incorporada. Las notas escritas se pueden extraviar y constituir un riesgo para la seguridad y el bienestar de NNA y adultos. Si es imprescindible tomar notas en papel, al deshacerse de estas, es preciso hacerlo de manera apropiada. Los supervisores no deben tomar notas durante la supervisión a distancia de los asistentes sociales.

- Si es necesario registrar números de teléfono para que los asistentes sociales recuerden cómo comunicarse con los NNA y los cuidadores, se recomienda que utilicen códigos que garanticen el anonimato en sus teléfonos. Los archivos separados protegidos con contraseña en las computadoras portátiles de los asistentes sociales pueden conectar nombres a números de teléfono cuando sea absolutamente necesario.
- Las organizaciones que suelen depender de archivos en papel deberían considerar la posibilidad de cambiar a nuevas tecnologías que admitan la recopilación segura y confidencial de datos durante la prestación de servicios a distancia.
- Es preciso asegurarse de que los formularios de registro de casos y evaluación inicial incluyan los campos “condiciones médicas graves” o “cuarentena para el NNA o el cuidador” (si se utiliza Primero/CPIMS+, asegúrese de ajustar debidamente el menú desplegable y los formularios).
- Examinar y adaptar el formulario de derivación interinstitucional y asegurarse de que el personal del sector de la salud esté informado al respecto. Si no existe un sistema de derivación, facilitar y simplificar las derivaciones rápidas de protección de la niñez y adolescencia al personal de salud.
- Simplificar los formularios si la información se va a recopilar por teléfono o la reunirán miembros de la comunidad seleccionados y capacitados.
- Registrar la información sobre los NNA solicitantes de asilo y los NNA refugiados que

no están registrados en el sistema nacional de asilo o proGres5 y remitir a los NNA para su registro.

#### *Intercambio de información*

- Todos los asistentes sociales y el personal de líneas directas deben recibir capacitación sobre cómo adaptar el intercambio de información con los supervisores cuando participan en consultas o reuniones de supervisión semanales a distancia. Los asistentes sociales, el personal de líneas directas y los supervisores deben tener claro que cuando se discuten los casos por teléfono o mensajes, no se debe compartir la información de identificación del sobreviviente, y los supervisores deben reforzar esta práctica siempre que hablen con los supervisados.
- Examinar el proceso de derivación e intercambio de información entre los agentes de protección de la niñez y adolescencia y de salud, acordar la información clave que se compartirá y actualizar el formulario de derivación como corresponda.

#### *Almacenamiento de datos*

- Las organizaciones que prestan servicios de coordinación asistencial deben sopesar los riesgos y los beneficios de los diferentes sistemas de recopilación y almacenamiento de datos en función de la duración y el alcance del confinamiento y los requisitos para la prestación del servicio. Debido a que los archivos en papel conllevan el riesgo de que se viole la confidencialidad y se pierdan datos, se recomienda encarecidamente que no se almacenen copias impresas de los archivos de los casos o cualquier otra información de identificación en el hogar del asistente social o del supervisor.
- Verificar y garantizar el almacenamiento seguro permanente de la documentación confidencial en todos los centros de prácticas y lugares donde se desarrollen actividades.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar la información médica sobre cada NNA o miembro de la familia como información confidencial y aplicar las normas más estrictas de protección de datos.</li> <li>• Examinar el Acuerdo sobre Protección de Datos para incluir modalidades de trabajo desde casa para asistentes sociales y supervisores.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pantalla/Recurso |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5 min.  | <b>Introducción</b><br>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Diapositiva 22   |
| 55 min. | <p><b>Diga lo siguiente:</b> “En el contexto de la COVID-19 y la coordinación asistencial a distancia, los asistentes sociales deben tomar precauciones especiales para garantizar la seguridad de los datos de los usuarios. Es importante que eviten anotar información del caso y conservarla en los hogares u otros lugares donde realicen coordinación asistencial a distancia”.</p> <p>“Ahora vamos a trabajar en equipos. Hemos preparado 3 tablas. En la primera tabla, verán la etiqueta ‘Documentación’; en la segunda, ‘Almacenamiento de datos’, y en la tercera, ‘Intercambio de información’”.</p> <p>“Nos gustaría que discutan estos temas dentro de su grupo y consideren en particular: ¿cuáles son los desafíos asociados con el almacenamiento de documentación o datos y el intercambio de información en el contexto de la prestación de servicios a distancia?”.</p> <p>“Tendrán 10 minutos para la discusión. Anoten sus respuestas en un rotafolio y cuélguelas en la pared al terminar”.</p> | <p><b>Preparar:</b> 3 salas de subgrupos y 3 pizarras (documentación, almacenamiento de datos e intercambio de información). Puede sugerir usar una nota autoadhesiva de un solo color para anotar los desafíos y facilitar la segunda parte del ejercicio.</p> <p><b>Instrucciones:</b> Asegúrese de que en la segunda parte del ejercicio los grupos trabajen en un tema diferente y que usen la pizarra correcta como referencia.</p> | Diapositiva 23   |

**Instrucciones:** Pídale a un voluntario de cada subgrupo que presente los principales desafíos.

**Diga lo siguiente:** “En los mismos subgrupos, pasen al siguiente tema (así, si vieron el tema de la documentación, pasen al de intercambio de información, etc.). Ahora nos gustaría que intercambien ideas sobre las adaptaciones que deben realizarse para que el almacenamiento de documentación o datos y el intercambio de información sean seguros y pertinentes al contexto de la prestación de servicios a distancia. En particular: ¿qué adaptaciones clave deben hacerse al almacenamiento de documentación o datos y al intercambio de información? ¿Existen adaptaciones específicas relacionadas con la COVID-19 que deban considerarse?”.

“Tendrán 15 minutos para las discusiones grupales”.

**Instrucciones:** Pida a un voluntario que presente al grupo en pleno los puntos clave. Agregue a estos los puntos que falten de la sección de información complementaria (que figura más adelante).



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 45 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Tener en cuenta que se debe garantizar la seguridad y el bienestar del personal de servicios sociales en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p> <p>Objetivos de la sesión:<br/>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Señalar las medidas clave que tomar para garantizar la seguridad y el bienestar del personal de servicios sociales en el contexto de los BEI.</li><li>• Describir cómo ajustar el proceso de supervisión a una modalidad a distancia.</li></ul> |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | Ver la sección de información complementaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Preparación necesaria</b><br>                | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Video</a> “Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales”.</li></ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Video</a> “Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales”.</li></ul> <p>Presentación con imágenes para el ejercicio de supervisión (consulte la sección de información complementaria que figura más adelante para obtener más datos).</p>          |

**Materiales  
relacionados e  
información  
complementaria**



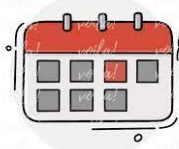
**Información complementaria:**

***Bienestar del personal de servicios sociales y control y prevención de infecciones***

- Priorizar la seguridad, la salud física y mental y el bienestar psicosocial del equipo de coordinación asistencial, incluidos los voluntarios.
- Asegurarse de que se promuevan, faciliten y prioricen estrategias de autocuidado y cuidado para el personal y los voluntarios siempre que sea posible.
- Para consultar otras consideraciones, véase *WHO Mental Health Considerations & UNICEF MHPSS Operational Guidelines for COVID-19*.
  - Proporcionar a los asistentes sociales y voluntarios información periódica y actualizada de fuentes verificadas como la OMS y limitar la cantidad de información que se difunde para evitar la sobrecarga.
  - Asegurarse de que los asistentes sociales y los voluntarios comprendan completamente la información que se les envía y puedan hacer preguntas.
  - Reforzar o crear un sistema de comunicación de emergencia (como cadenas telefónicas) y asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan el canal de comunicación y los protocolos que seguir.
  - Asegurarse de que todos los asistentes sociales y voluntarios tengan información de contacto clara y sepan a quién dirigirse si es necesario.
  - Crear un sistema de compañeros entre los asistentes sociales y voluntarios (además de la supervisión periódica) para alentarlos a que se apoyen mutuamente y a que planteen sus inquietudes.

- Establecer un plan para el equipo de coordinación asistencial sobre cómo acceder a la información en caso de que un asistente social o supervisor se enferme o necesite aislarse.
  - Asegurar un sistema de rotación del personal para que pueda descansar y dedicar tiempo a la situación en sus propios hogares.
  - Trabajar con el personal de coordinación asistencial y los voluntarios para determinar las mejores formas de mantener la motivación y la cohesión del equipo a distancia.
- Compartir con el personal y los voluntarios recursos sobre cómo manejar el estrés y mantener el bienestar emocional. Por ejemplo, se pueden compartir algunos recursos como un simple ejercicio de cuidado personal por día, materiales, enlaces o números de teléfono para obtener apoyo psicológico, etc.
- Permitir que los asistentes sociales estructuren su tiempo en torno a otras responsabilidades de cuidado que tengan y que se tomen licencia por enfermedad.
- Asegurar o reclamar el uso de equipo de protección personal para los asistentes sociales, voluntarios e intérpretes, si corresponde.
- Cuando se proporcionen materiales de protección personal, asegurarse de que los asistentes sociales estén capacitados sobre el uso correcto de los equipos.
- Definir alternativas de asistencia a distancia si los materiales de protección suministrados no son suficientes o adecuados para realizar las visitas a los usuarios de manera segura.
- Asegurarse de que el personal y los usuarios no corran más riesgos por las propias intervenciones.

## Actividad de supervisión

| Imagen                                                                              | Palabra           | Medida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Disponible</b> | Los supervisores deben estar a disposición de los supervisados durante todo el tiempo que estos estén trabajando.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | <b>Chequeos</b>   | Los supervisores deben esforzarse por hacer chequeos grupales o individuales diarios de los miembros de su equipo que hacen coordinación asistencial por teléfono. Estos chequeos no tienen por qué ser extensos, pero sí frecuentes. El énfasis no solo debe estar en la respuesta inmediata del sobreviviente y en cuestiones relativas a la calidad de la atención, sino que también debe ser una oportunidad para que los supervisores evalúen el bienestar de los supervisados. |
|  | <b>Llamadas</b>   | Los supervisores deben hacer llamadas de supervisión con frecuencia semanal (o más seguido si fuese necesario) a cada persona supervisada. Al igual que con los controles periódicos, esta supervisión más intensiva debe ir más allá del examen de los casos o la documentación al respecto. Los supervisores deben estudiar los impactos psicosociales del trabajo y la situación en la persona supervisada, así como cualquier necesidad de apoyo que tenga.                      |
|  | <b>Sesión</b>     | Los supervisores deben apoyar sesiones grupales de supervisión del personal (por ejemplo, a través de WhatsApp, Skype o Zoom). Si bien no es necesario que las sesiones grupales se celebren semanalmente, pueden ser una estrategia importante                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                   |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |                            | para mantener la cohesión y el apoyo mutuo entre el personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | <b>Desarrollo continuo</b> | <p>Cada organización y sus supervisores deben reconocer y utilizar herramientas que permitan el desarrollo continuo de las capacidades del personal. Cuando no se puede ofrecer capacitación y entrenamiento presenciales, existen varias herramientas de desarrollo de capacidades que las organizaciones pueden considerar.</p> <p>Se puede proporcionar capacitación y orientación por teléfono al personal. En contextos donde el personal tiene conectividad suficiente a internet, estas sesiones de capacitación se pueden brindar a través de Zoom y plataformas similares. Si el personal tiene conectividad a internet y se le han proporcionado paquetes de datos para descargar materiales, podcasts y videos, los supervisores pueden valerse de mensajes breves de audio para compartir puntos clave y brindar consejos de soporte técnico a los que el personal pueda acceder a su propio ritmo.</p> |

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Notas para el productor                     | Pantalla/<br>Recurso |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|
| 5 min.  | <b>Introducción</b><br>Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                             | Diapositiva 24       |
| 25 min. | <b>Diga lo siguiente:</b> “Dar prioridad a la seguridad y el bienestar del personal de servicios sociales es primordial”. “Esto es válido para cualquier programa de coordinación asistencial y sigue siendo válido durante la COVID-19 o cualquier otra respuesta a brotes de enfermedades infecciosas. En este apartado hablaremos del personal de servicios sociales como un concepto que incluye a un amplio espectro de profesionales y paraprofesionales gubernamentales y no gubernamentales que trabajan con niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, familias y comunidades para garantizar su desarrollo saludable y bienestar. Esto es importante porque, cuando pensamos en la seguridad y el bienestar, debemos pensar en los asistentes sociales y en nuestros usuarios, pero también en los voluntarios y otras personas que participan en el proceso de coordinación asistencial”.<br><br>“Es importante monitorear constantemente al personal de servicios sociales durante la fase de diseño, para anticipar y abordar cualquier posible problema de seguridad, y durante la fase de implementación. Les pedimos que vieran un video donde Hugh Salmon de la Alianza Mundial en pro del | <b>Preparar:</b> Salas para subgrupos de 2. | Diapositiva 25       |

Personal Sanitario habla sobre los desafíos que ha enfrentado el personal de servicios sociales durante la COVID-19 y las formas de superar estos desafíos”.

**Diga lo siguiente:** “En grupos de 2, discutan el video y cualquier otra medida que hayan tomado en sus contextos para garantizar la seguridad de sus equipos, usuarios y voluntarios en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de brotes de enfermedades infecciosas.

**Instrucciones:** Conceda 10 minutos para la discusión. Recorra los grupos y aporte a su discusión datos de la sección de información complementaria.

**Diga lo siguiente:** “Recuerden que estos son tiempos estresantes y que los cambios y la incertidumbre aumentan los niveles de tensión en el personal, las familias, los voluntarios y las comunidades. A medida que los proveedores de servicios de coordinación asistencial realizan cambios en la programación, es importante no enfatizar demasiado la necesidad de una transición fluida y en una alta productividad. El personal necesitará tiempo para retomar la calma y darse cuenta cómo serán los próximos días y semanas, y para recibir apoyo para gestionar las transiciones y los cambios que vendrán. Será necesario ajustar las expectativas y operaciones relacionadas con la carga de trabajo. Fortalecer una cultura de cuidado por el otro, comenzando desde la plana mayor de la organización y en todo el personal, es esencial”.

20 min.

**Diga lo siguiente:** “Volviendo a nuestro equipo de asistentes sociales en particular, es importante enfatizar que la supervisión de los asistentes sociales siempre es importante: para el desarrollo continuo de las capacidades del personal, para garantizar la calidad de la atención y para apoyar el bienestar del personal, dados los impactos psicosociales de trabajar en la coordinación asistencial en momentos complejos como durante el brote de una enfermedad infecciosa. Sin embargo, en el contexto de la COVID-19, en el que los servicios se ofrecen en modalidad virtual, es probable que los supervisores no estén físicamente presentes con los asistentes sociales. Los supervisores deben discutir con sus asistentes sociales y el equipo de coordinación asistencial cómo adaptar estas prácticas durante la respuesta a la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas. Veamos algunas consideraciones clave a través de un juego”.

“Ahora les mostraré una imagen y una palabra, y me gustaría que propongan la medida que, como supervisores, deberían tomar con sus asistentes sociales para brindarles supervisión y capacitación durante la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas”.

**Instrucciones:** Usando la tabla “Supervisión” de la sección de información complementaria, muestre una tarjeta o diapositiva a la vez y permita que los participantes presenten sugerencias relativas al entrenamiento y la supervisión en el contexto de la COVID-19.

**Instrucciones:** Tenga las combinaciones de imágenes y palabras listas para mostrar en forma de presentación, de modo que pueda pasarlas fácilmente.

Diapositivas 26 a 30

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Comience con un ejemplo: muestre el cartel de 24 horas y la palabra <i>disponible</i> y diga que la recomendación asociada con este par de imagen y palabra es: “Los supervisores deben a disposición de las personas que supervisan durante todo el tiempo que estas estén trabajando”. Pase al siguiente símbolo y palabra y recoja algunos ejemplos antes de leer las medidas sugeridas. Al final, pregunte a los participantes si tienen más sugerencias o dudas que plantear.</p> <p><b>De forma opcional, puede agregar:</b><br/>“No olviden incluir las medidas clave en su plantilla de plan de contingencia”.</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



## PLAN DE LA SESIÓN:

### Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y adolescencia

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 40 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Reflexionar sobre la importancia de trabajar dentro del sistema de protección de la niñez y adolescencia en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Describir cuestiones clave que tener en cuenta al trabajar dentro del sistema de protección de la niñez y adolescencia en el contexto de la COVID-19 y otros BEI.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer el vínculo entre los servicios sociales y de salud a nivel nacional, subnacional y comunitario, para promover una respuesta de coordinación asistencial de protección de la niñez y adolescencia en casos de riesgos y preocupaciones vinculados con la protección de NNA generados por la COVID-19, específicamente para detectar y brindar servicios de protección a NNA en riesgo de separación de los cuidadores debido a la hospitalización o muerte del cuidador o proveedor de atención.</li><li>• Coordinar y apoyar la prestación de servicios de protección social a los hogares económicamente vulnerables afectados por la COVID-19. Por ejemplo, ayuda de emergencia en efectivo y con cupones a través de servicios de coordinación asistencial hasta que el sistema de protección social pueda hacerse cargo de esos casos.</li><li>• Con respecto a los NNA refugiados y solicitantes de asilo, abogar por su acceso a los servicios de protección social independientemente de su situación en el país.</li></ul> |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover que los servicios de coordinación asistencial se consideren esenciales y una parte vital de la respuesta contra la COVID-19; los asistentes sociales, como parte del personal de servicios sociales, deben recibir apoyo para continuar con el seguimiento de los casos más vulnerables y de alto riesgo a pesar de la COVID-19.</li> <li>• Abogar ante los gobiernos para mantener y apoyar al personal de servicios sociales y al personal humanitario de protección de la niñez y adolescencia, ya sea remunerado o no, profesional o voluntario, como trabajadores esenciales.</li> <li>• Abogar por un aumento del personal de bienestar social dentro del personal de servicios sociales en hospitales y centros médicos para detectar y proteger mejor a los que han sido separados de sus cuidadores primarios, que han sufrido abuso o descuido o que no reciben la atención adecuada.</li> <li>• Abogar ante los gobiernos y otros organismos para que la protección de la niñez y adolescencia sea presupuestada y para que los asistentes sociales reciban equipos de protección personal y capacitación sobre mitigación de riesgos.</li> <li>• Abogar ante los gobiernos para que incluyan capacitación sobre los riesgos para la protección de la niñez y adolescencia provocados por la COVID-19 para el personal de salud, educación y servicios sociales, incluida la prevención de la explotación y los abusos sexuales y cómo informar preocupaciones al respecto de manera segura.</li> </ul> |
| <p><b>Preparación necesaria</b></p>  | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se aplica a esta sesión.</li> </ul> <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de subgrupos y pizarras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |





## PLAN DE LA SESIÓN: Evaluación y cierre

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de la sesión</b><br>                  | 45 min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Propósito y resultados del aprendizaje</b><br> | <p>Propósito de la sesión:<br/>Obtener comentarios de los participantes, recapitular los puntos clave de aprendizaje y cerrar el curso.</p> <p>Al final de la sesión, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los aprendizajes clave del curso.</li><li>• Evaluar el curso y hacer comentarios a los facilitadores.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Puntos clave de aprendizaje</b><br>          | Identificados por los participantes de forma individual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Preparación necesaria</b><br>                | <p>Preparación necesaria para la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar medio rotafolio para cada uno de los siguientes elementos, con el título en el centro:<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Cuándo es apropiada la transición a la coordinación asistencial a distancia?</li><li>- Requisitos previos para la coordinación asistencial a distancia.</li><li>- Colaboración y cooperación.</li><li>- Coordinación asistencial a distancia, paso a paso.</li><li>- Valoración.</li><li>- Gestión de la información.</li><li>- Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales.</li><li>- Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y adolescencia.</li></ul></li></ul> |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                      | <p>Preparación necesaria para la modalidad virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar la actividad de recapitulación (ver la preparación presencial que figura más arriba) en la pizarra virtual o en diapositivas si su plataforma de videollamadas tiene una función para hacer anotaciones.</li> </ul> |
| <p><b>Materiales relacionados e información complementaria</b></p>  | No se aplica a esta sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Tiempo  | Notas para el facilitador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Notas para el productor                                                                                                                                                                                                                           | Pantalla/ Recursos |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 15 min. | <p><b>Instrucciones:</b> Felicite a los participantes por haber llegado a la última sesión del curso y describa brevemente lo que sucederá en esta sesión.</p> <p>Explique que comenzarán con un resumen de lo que han aprendido durante el curso.</p> <p>Entregue a cada participante algunas notas autoadhesivas. Muestre uno por uno los 7 rotafolios de recapitulación y pida a los participantes que escriban uno o más puntos clave de aprendizaje sobre ese tema y lo agreguen a cada rotafolios.</p> <p>Revíselos a medida que se agreguen y agrúpelos, luego brinde un resumen rápido de los puntos clave de aprendizaje del grupo, antes de pasar al siguiente rotafolio.</p> <p>Repita el procedimiento para los 6 restantes.</p> | <p><b>Instrucciones:</b> Realice la misma actividad que se indica en la columna de la izquierda utilizando la pizarra virtual o haciendo anotaciones en diapositivas. El productor debe ayudar a agrupar los elementos en la pizarra virtual.</p> | Diapositiva 35     |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                            |  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|
| 10 min. | <p><b>Opcional (tarea posterior a la capacitación)</b></p> <p><b>Instrucciones:</b> Explique que volverá a enviar la plantilla del plan de contingencia por correo electrónico y que los participantes deben completarla después de un tiempo para que fijen lo aprendido. Establezca una fecha límite de no más de 3 semanas después de finalizado el curso. Proporcione los datos de contacto para compartir los planes de contingencia que los participantes hayan completado.</p> |                                                                            |  |
| 10 min. | <p><b>Instrucciones:</b> Reparta los formularios de evaluación o enlaces a los formularios y pida a los participantes que dediquen unos minutos a hacer comentarios sobre el curso. Recuérdeles que esto es útil para evaluar si el curso es efectivo y asegurar que continúe mejorando.</p>                                                                                                                                                                                          | <p>Comparta el enlace al formulario de evaluación en línea.</p>            |  |
| 10 min. | <p><b>Instrucciones:</b> Agradezca a los participantes sus comentarios y su compromiso durante las sesiones.</p> <p>Indíqueles cualquier otro recurso de ayuda disponible después del curso.</p> <p>Recuérdeles los materiales clave que podrían ser útiles, en particular la nota de orientación técnica sobre la adaptación de la coordinación asistencial por la COVID-19 y grabaciones de seminarios web.</p>                                                                     | <p>Comparta enlaces a los contactos o recursos pertinentes en el chat.</p> |  |

# TAREA POSTERIOR AL CURSO

Instrucciones para los participantes:

Reflexione sobre las notas que tomó durante el curso y complete la plantilla del plan de contingencia definiendo las medidas clave que adoptará para prepararse, en caso de que necesite considerar la transición a la prestación de servicios de coordinación asistencial a distancia. Asigne una prioridad a cada medida, con el siguiente criterio:

- 1 - es de alta prioridad
- 2 - es de prioridad media
- 3 - es de baja prioridad

Completar el plan debería llevarle aproximadamente una hora.

|       |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Medidas                                                                                | Prioridad                                                                         | ¿Cómo?                                                                             | ¿Quiénes?                                                                           | ¿Cuándo?                                                                            |
| <b>Requisitos previos para la transición a la coordinación asistencial a distancia</b> |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Colaboración y cooperación</b>                                                      |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Proceso de coordinación asistencial (paso a paso)</b>                               |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Gestión de la información</b>                                                       |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Seguridad y bienestar del personal de servicios sociales</b>                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
| <b>Entrenamiento y supervisión</b>                                                     |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                        |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |

| Fortalecimiento del sistema de protección de la niñez y adolescencia |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                                                                      |  |  |  |  |
|                                                                      |  |  |  |  |

Sírvase completar su plan de contingencia y enviarlo a \_\_\_\_\_ antes de \_\_\_\_\_.

#### Instrucciones para el facilitador:

Le convendría utilizar plataformas en línea para las entregas. Agregue detalles pertinentes antes de enviar las instrucciones a los participantes.

Agregue información acerca de si usted hará comentarios formativos individualmente o para todo el grupo, y si lo va a hacer en una sesión facilitada a distancia o en línea.

#### Referencias adicionales:

[Technical Note: Adaptation of Child Protection Case Management to the COVID-19 Pandemic V3](#), La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, 2020

[COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines](#), GBVAOR, 2020

[Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence \(GBV\) Service Delivery](#), IRC, 2018

[Remote Case Management Challenges and Recommendations During COVID-19 Outbreak](#), CPAOR, 2020

[Social Service Workforce Safety and Wellbeing During COVID-19 Response](#), UNICEF, IFSW, La Alianza, Global Social Service Workforce Alliance, 2020

[Remote Child Protection Services, Infosheet COVID-19](#), TDH, 2020

[Decision Making on Essential Personal Interactions](#), TDH, 2020