

IBM Cúram Social Program Management



# Guía empresarial de Cúram Child Services

*Versión 6.0.5*



IBM Cúram Social Program Management



# Guía empresarial de Cúram Child Services

*Versión 6.0.5*

**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información que figura en el apartado "Avisos" en la página 43

**Revisado: mayo de 2013**

Esta edición se aplica a IBM Cúram Social Program Management v6.0.5 y a todos los releases posteriores, a menos que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

Materiales bajo licencia - Propiedad de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Reservados todos los derechos.

# Contenido

<b>Figuras</b> . . . . .	<b>v</b>
--------------------------	----------

<b>Tablas</b> . . . . .	<b>vii</b>
-------------------------	------------

## **Capítulo 1. Introducción** . . . . . **1**

1.1 Finalidad . . . . .	1
1.2 A quién va dirigida . . . . .	1
1.3 Requisitos previos . . . . .	1
1.4 Capítulos de esta guía . . . . .	1

## **Capítulo 2. Visión general de Cúram Child Services** . . . . . **3**

2.1 Introducción . . . . .	3
2.2 Información relacionada . . . . .	3
2.3 Apoyo para el asistente social . . . . .	3
2.4 Derivación para recomendación (Admisión). . . . .	4
2.5 Recomendación para respuesta (investigación) . . . . .	4
2.6 Retirada para regresar . . . . .	5
2.7 Gestión de resultados de Cúram . . . . .	5
2.8 Gestión de casos en curso . . . . .	5
2.9 Adopción . . . . .	5
2.10 Indicadores de rendimiento . . . . .	6
2.11 Escenarios . . . . .	6

## **Capítulo 3. Apoyo para el asistente social** . . . . . **7**

3.1 Introducción . . . . .	7
3.2 Páginas de inicio . . . . .	7
3.2.1 Admisiones que deben completarse . . . . .	7
3.2.2 Contactos iniciales vencidos . . . . .	7
3.2.3 Mis investigaciones abiertas . . . . .	7
3.2.4 Contacto vencido . . . . .	7
3.3 Vista del historial anterior . . . . .	8
3.4 Cúram Common Intake . . . . .	8
3.5 Correspondencia . . . . .	8
3.6 Gestión de contactos . . . . .	8
3.7 Métodos de equipo multidisciplinar . . . . .	9
3.8 Infraestructura de acciones legales . . . . .	10
3.9 Elegibilidad . . . . .	10
3.9.1 Title IV-E . . . . .	10
3.9.2 Otras iniciativas de elegibilidad . . . . .	11
3.10 Información de antecedentes . . . . .	11
3.10.1 Precauciones especiales . . . . .	11
3.10.2 Características físicas . . . . .	12
3.10.3 Información médica . . . . .	12
3.10.4 Información escolar . . . . .	12
3.10.5 Pertenencia a bandas . . . . .	12
3.10.6 Transacciones de cuentas . . . . .	13

## **Capítulo 4. Derivación para recomendación (Admisión)** . . . . . **15**

4.1 Introducción . . . . .	15
4.2 Narración de la admisión . . . . .	15
4.3 Participante . . . . .	15

4.4 Tipos de admisiones . . . . .	16
4.4.1 Servicios de protección infantil . . . . .	16
4.4.2 Servicios a la familia . . . . .	17
4.4.3 Información y derivación . . . . .	18
4.4.4 Admisión interjurisdiccional . . . . .	18
4.4.5 Recomendación de admisión . . . . .	18

## **Capítulo 5. Recomendación para respuesta (investigación)** . . . . . **19**

5.1 Introducción . . . . .	19
5.2 Revisar la derivación . . . . .	19
5.3 Familia de contacto . . . . .	19
5.4 Participantes . . . . .	19
5.5 Evaluar la seguridad . . . . .	20
5.6 Desechar las alegaciones . . . . .	20
5.7 Evaluación de los riesgos . . . . .	20
5.8 Determinar respuesta . . . . .	20

## **Capítulo 6. Retirada para regresar** . . . . . **21**

6.1 Introducción . . . . .	21
6.2 Retirada del menor . . . . .	21
6.3 Tipos de retirada . . . . .	21
6.4 Identificar proveedor . . . . .	22
6.4.1 Emplazamientos . . . . .	22
6.4.2 Creación de una solicitud de emplazamiento . . . . .	22
6.4.3 Emplazamientos con parientes y amigos íntimos . . . . .	23
6.5 Regresar al hogar familiar o establecer la permanencia . . . . .	23

## **Capítulo 7. Gestión de resultados de Cúram** . . . . . **25**

7.1 Introducción . . . . .	25
7.2 Evaluación y planificación . . . . .	25
7.3 Plan de resultados . . . . .	25
7.4 Gestión de actividades planificadas . . . . .	26
7.5 Supervisión del progreso del cliente/Revisiones de casos . . . . .	26

## **Capítulo 8. Gestión de casos en curso** **27**

8.1 Introducción . . . . .	27
8.2 Participantes de casos en curso . . . . .	27
8.3 Interjurisdiccional . . . . .	27

## **Capítulo 9. Adopción** . . . . . **29**

9.1 Introducción . . . . .	29
9.2 Participantes . . . . .	29
9.3 Proceso de adopción . . . . .	29
9.4 Identificar posibles familias . . . . .	30
9.4.1 Iniciar actividades de contratación . . . . .	30
9.4.2 Proporcionar una recomendación de emplazamiento . . . . .	30
9.4.3 Capturar las respuestas de la familia . . . . .	30
9.5 Capturar decisiones de emplazamiento . . . . .	30

9.6 Subsidio por adopción . . . . . 31

**Capítulo 10. Indicadores de rendimiento . . . . . 33**

10.1 Introducción . . . . . 33  
10.2 Paneles de control . . . . . 33  
    10.2.1 Paneles de control operativos . . . . . 33  
    10.2.2 Paneles de control adicionales . . . . . 33

**Capítulo 11. Escenarios . . . . . 35**

11.1 Introducción . . . . . 35  
11.2 Escenarios de servicios de protección infantil . 35  
    11.2.1 Participantes . . . . . 35  
    11.2.2 Admisión - Protección infantil . . . . . 35  
    11.2.3 Investigación - Protección infantil . . . . 35  
    11.2.4 En curso . . . . . 36  
11.3 Escenario de servicios a la familia . . . . . 37

11.3.1 Participantes . . . . . 37  
11.3.2 Admisión - Servicios a la familia . . . . . 38  
11.3.3 Valoración - Servicios a la familia . . . . . 38  
11.3.4 Planificación de la gestión de resultados - Servicios a la familia . . . . . 39  
11.4 Escenario de información y derivación . . . . 39  
    11.4.1 Participantes . . . . . 39  
    11.4.2 Admisión . . . . . 39  
11.5 Escenario interjurisdiccional . . . . . 40  
    11.5.1 Participantes . . . . . 40  
    11.5.2 Proceso interjurisdiccional . . . . . 40  
11.6 Escenario de adopción . . . . . 40  
    11.6.1 Participantes . . . . . 40  
    11.6.2 Proceso de adopción . . . . . 40

**Avisos . . . . . 43**

Marcas registradas . . . . . 45

---

## Figuras





---

## Tablas



---

# Capítulo 1. Introducción

---

## 1.1 Finalidad

La finalidad de esta guía es proporcionar una visión general de Cúram Child Services™ (CCS). En ella se describen los procesos que realizan las agencias que trabajan para la protección de menores, para promocionar su bienestar y dar apoyo a la permanencia. En esta guía se describe la solución CCS que proporciona características muy completas que dan soporte a las agencias en la implementación de los modelos de mejores prácticas y en la obtención de sus objetivos de protección de la seguridad de los menores.

Después de leer esta guía, el lector deberá tener una clara comprensión de CCS. Para comprender mejor estos conceptos, se deberá leer toda la guía.

---

## 1.2 A quién va dirigida

Esta guía va dirigida a cualquier lector interesadas en comprender los conceptos empresariales de CCS (Cúram Child Services).

---

## 1.3 Requisitos previos

Para poder comprender por completo el contenido de esta guía, se recomienda al lector que se familiarice con las siguientes publicaciones: Guía para participantes de Cúram, Guía de casos de Cúram, Cúram Citizen Context Viewer Guide, Cúram Legal Actions and Appeals Guide, Cúram Family Services Suite Administration Guide, Guía de gestión de resultados de Cúram, Guía de configuración de gestión de resultados de Cúram, Multidisciplinary Team Portal Guide, Cúram Social Enterprise Collaboration Guide, Cúram Workflow Overview Guide, Cúram Common Intake Guide, Cúram Supervisor Workspace Guide, Cúram Personalised Pod Page Configuration Guide y Cúram Workflow Overview Guide.

Nota sobre los indicadores de rendimiento: Consulte la publicación Cúram Business Intelligence and Analytics for Child Services Guide para obtener información adicional.

---

## 1.4 Capítulos de esta guía

- Capítulo 1 - Introducción
- Capítulo 2 - Visión general de Cúram Child Services - Este capítulo presenta una visión general de CCS.
- Capítulo 3 - Apoyo para el asistente social - Este capítulo contiene los conceptos fundamentales sobre cómo CCS facilita y refuerza el trabajo realizado por los asistentes sociales de bienestar infantil.
- Capítulo 4 - Derivación para recomendación (Admisión) - Este capítulo presenta el proceso empresarial que aborda cómo responde la agencia ante una derivación de posible protección infantil u otros servicios.
- Capítulo 5 - Recomendación para respuesta (investigación) - Este capítulo presenta el proceso sobre cómo responde normalmente una agencia a una derivación que requiere una investigación adicional y una evaluación para determinar la seguridad del niño y la acción mejor para la familia.
- Capítulo 6 - Retirada para regresar - Este capítulo describe el proceso empresarial de gestionar los emplazamientos fuera del hogar familiar para un menor.
- Capítulo 7 - Gestión de resultados de Cúram - Este capítulo describe el proceso empresarial de gestión de resultados que da soporte a las evaluaciones de los resultados.

- Capítulo 8 - Gestión de casos en curso - En este capítulo se describen los procesos empresariales necesarios para mantener la seguridad de los niños en el hogar familiar o en los emplazamientos fuera del hogar familiar.
- Capítulo 9 - Adopción - En este capítulo se describen los procesos empresariales realizados por una agencia para dar soporte al proceso de adopción.
- Capítulo 10 - Indicadores de rendimiento
- Capítulo 11 - Escenarios

Avisos - Este apartado contiene información de copyright y licencias.

---

## Capítulo 2. Visión general de Cúram Child Services

---

### 2.1 Introducción

Los servicios de bienestar infantil son un término utilizado comúnmente para describir los servicios que proporcionan las agencias gubernamentales o no gubernamentales para ayudar a proteger a los niños y jóvenes que corren el riesgo de, o son víctimas de maltrato y/o negligencia. El objetivo de estas agencias generalmente es promocionar la seguridad y la estabilidad de las familias.

### 2.2 Información relacionada

Globalmente, existen muchas iniciativas nacionales, regionales y locales para proteger a los menores y promocionar hogares permanentes y seguros para ellos. A medida que la legislación ha ido avanzando durante el último siglo, se han establecido políticas para una evaluación y una protección más amplias de los intereses del menor. Esto también ha hecho evolucionar el trabajo del asistente social de las organizaciones de bienestar infantil que trata con niños utilizando los modelos de mejores prácticas estudiados e investigados. Los requisitos de informes nacionales proporcionan información útil para saber más sobre aquellos menores que han sufrido malos tratos, por qué los han sufrido y qué servicios existen para impedir que se produzcan incidentes adicionales. En la década de los 90, comenzó la iniciativa SACWIS (Statewide Automated Child Welfare Information Systems) en los Estados Unidos. En 1989, el decreto Children Act del Reino Unido formalizó una guía para la protección de menores por parte de las autoridades locales. Esto dio como resultado el sistema de menores integrado del Reino Unido. Otros países también buscan en la tecnología un modo de mejorar los resultados y los informes de menores y de apoyar a los asistentes sociales de bienestar infantil en la realización de su importante trabajo. Existe una fuerte comunidad internacional que lucha por mejorar la seguridad y los resultados para los menores. Cúram ha colaborado con los expertos del área de bienestar infantil y reconocidos pensadores de todo el mundo para mejorar los esfuerzos de protección de los menores y dar soporte a modelos de mejores prácticas.

### 2.3 Apoyo para el asistente social

Cúram Software proporciona características y herramientas para toda la empresa que permiten al asistente social trabajar de forma eficaz con la familia. Estas herramientas proporcionan un entorno de trabajo para toda la agencia da soporte a todos los usuarios y proporciona herramientas de gestión de casos que se pueden utilizar, según sea necesario, durante el ciclo de vida de un caso.

Estas características son las siguientes:

- Páginas de inicio: Se presenta información de resumen a los asistentes sociales, la cual se puede configurar para adaptarla a sus roles exclusivos.
- Vista del historial anterior: Proporciona una información de resumen rápido del historial de implicación anterior del individuo con la agencia.
- Cúram Common Intake: Esta característica está disponible para el asistente social y proporciona a las empresas sociales un modo unificado de realizar las admisiones de forma eficaz en toda la oferta del programa mediante la captura de información de forma guiada e inteligente. También da soporte a iniciativas que permitan emplear un método de colaboración, de tipo "ninguna puerta es la equivocada", para dar servicio a los ciudadanos.
- Correspondencia: Se proporcionan ejemplos de correspondencia predefinida, utilizada comúnmente, para que el asistente social cumpla con sus obligaciones de comunicación.
- Gestión de contactos: Registro y gestión de las interacciones entre los asistentes sociales, el menor, la familia y cualquier tercero implicado.

- Método de equipos multidisciplinarios (MDT): Permite la colaboración entre los profesionales, los representantes de la comunidad y las familias para proporcionar un conjunto de servicios y ayudas para menores y sus familias.
- Infraestructura de acciones legales: Registro de las acciones legales relacionadas con la implicación del menor y las familias con los tribunales y la posibilidad de gestionar estas acciones mediante audiencias, peticiones y autos judiciales.
- Información de antecedentes: Registro de las relaciones, la educación y las características médicas y físicas.
- Precauciones especiales: Captura de las áreas de preocupación inmediata, tales como problemas de salud, riesgo de fuga o tendencias suicidas asociados al menor o a otras personas.

Adicionalmente, las agencias deberán asignar presupuestos y realizar un seguimiento de los casos relacionados con los casos, incluidos los emplazamientos, los servicios y los gastos. Para compensar los costes, se pueden utilizar diferentes fuentes de financiación incluidos los importes disponibles a nivel nacional. Muchas veces se establecen programas de prestaciones y titularidad para confirmar las circunstancias permitirán utilizar fondos de diferentes niveles jurisdiccionales. Las determinaciones de elegibilidad automatizadas revisan las circunstancias para verificar que un individuo o una familia están cualificados para recibir prestaciones de un programa utilizado para financiar los códigos de emplazamiento, servicios o gastos. Este tema se describe adicionalmente en la sección Elegibilidad.

---

## 2.4 Derivación para recomendación (Admisión)

Las agencias de bienestar infantil deben responder a las cuestiones de maltrato y negligencia infantil. El proceso de admisión requiere recibir y examinar informes de posibles lesiones para determinar si es necesaria una intervención. La información capturada durante la admisión incluye una descripción narrada de lo que le ha sucedido al menor, las lesiones o daños que el menor ha sufrido, información acerca del menor, los padres o cuidadores, los testigos potenciales o contactos colaterales, la ubicación actual y la seguridad del menor. Muchas veces, una familia puede estar enfrentándose a problemas adicionales, tales como problemas de vivienda, empleo, violencia doméstica o problemas emocionales que ocasionan un estrés adicional. Estos factores pueden afectar la posibilidad de la familia de proporcionar un entorno seguro y estable para los menores. Garantizar la seguridad y el bienestar de los menores y las familias es la misión principal de las agencias de bienestar infantil globalmente. Las agencias de bienestar infantil deben proporcionar al público medios accesibles y fiables para que puedan informar sobre las alegaciones de malos tratos. Los trabajadores de la sección de admisión deben registrar la información puntualmente y con precisión. La información de admisión puede haber sido transmitida por las personas interesadas en el bienestar del menor y por personas que conocen la situación y están preocupadas por la misma. Los informantes pueden ser profesionales que trabajan directamente con la familia o el menor, tales como profesores o médicos, u otras personas, como miembros de la familia, amigos o vecinos.

---

## 2.5 Recomendación para respuesta (investigación)

Las agencias de bienestar infantil colaboran con otras agencias, tales como los juzgados para evaluar e investigar los informes de maltrato y/o negligencia hacia menores. La agencia de bienestar infantil ofrece servicios para proteger al menor durante el proceso de investigación. Los investigadores de bienestar infantil deben realizar entrevistas cara a cara con las presuntas víctimas de maltrato y negligencia infantil. También deben obtener información de otras fuentes. La agencia debe actuar con rapidez en las situaciones de alta prioridad y debe tener investigadores que se desplacen a las diferentes ubicaciones para cumplir con los requisitos de contactos. Los investigadores deben confirmar la identidad de las personas y capturar la información narrada de forma precisa y rápida. El personal de la agencia evalúa la seguridad del menor, desarrolla un plan de seguridad cuando resulta adecuado y evalúa un riesgo futuro de daños para la familia. En función de sus interacciones y de la política local, los investigadores identifican los servicios para el menor y la familia. El investigador también debe disponer de las alegaciones y, a veces, debe retirar al niño de su hogar familiar si se encuentra en una situación no segura.

---

## 2.6 Retirada para regresar

Cuando se determine que el menor ya no está a salvo en su propio hogar, será necesario que la agencia retire a dicho menor de la situación de inseguridad y emplace al menor en un entorno seguro. Los asistentes sociales deben considerar que la retirada del hogar familiar es por el bien del menor y que ya se han intentado otras opciones para que el niño esté seguro en su propio hogar. El proceso de retirada requiere la participación del juzgado y una orden judicial de un juez o magistrado que declare que el emplazamiento en un hogar de acogida es la mejor forma de proceder. El asistente social también explorará otras opciones de emplazamiento, tales como alojar al niño con familiares o amigos íntimos, siempre que sea posible. Dicho emplazamiento puede requerir la cooperación interjurisdiccional para ofrecer estudios en domicilio y la supervisión de los menores mientras estén emplazados fuera de su jurisdicción original. Es posible que se requiera a la agencia que retire a un menor de su hogar familiar en cualquier momento de la interacción de la agencia con la familia. El objetivo de la agencia es devolver al menor al hogar familiar en condiciones de seguridad. Los asistentes sociales colaboran estrechamente con la familia para lograr la reunificación.

---

## 2.7 Gestión de resultados de Cúram

La gestión de resultados de Cúram proporciona a los asistentes sociales una estructura que da soporte a los procesos de evaluación y planificación aplicables a muchas áreas de servicios humanos. La gestión de resultados de Cúram se aplica a los servicios de bienestar infantil mientras dura todo el proceso de atención al menor. En CCS, la estructura de gestión de resultados de Cúram proporciona características adicionales que se relacionan específicamente con los servicios de bienestar infantil. La gestión de resultados para el bienestar infantil se puede configurar para que se ajuste al modelo de prácticas y a las herramientas de evaluación de la agencia. El proceso de evaluación guía el proceso de planificación del caso y proporciona al asistente social un modo de medir el progreso hacia los objetivos y de informar a las autoridades legales acerca de los hallazgos. El proceso de evaluación y planificación también guía e informa al MDT y permite a sus miembros obtener una mayor comprensión de los puntos fuertes y necesidades del menor y su familia, y de los servicios y actividades adecuados. La gestión de resultados también se utiliza para revisar el progreso y para realizar otras evaluaciones según la política de la agencia. Para los menores alojados en un emplazamiento fuera del hogar familiar, los planes de visitas son un aspecto importante de la planificación de resultados y están integrados en la gestión de resultados de Cúram. Para obtener más información, consulte la publicación Cúram Outcome Management Business Guide.

---

## 2.8 Gestión de casos en curso

El caso curso se crea basándose en los resultados de la investigación. Proporciona los medios para que el asistente social pueda gestionar las actividades operativas y de logística del caso (por ejemplo, los contactos con los clientes y proveedores, las actividades legales, la gestión de emplazamientos, etc.). Un aspecto importante de las responsabilidades del asistente social es la comunicación regular y continuada con el menor y la familia. Los asistentes sociales pueden colaborar con los MDT para evaluar las necesidades del menor y la familia y para proporcionar los servicios de forma coordinada y bien planificada. Con frecuencia, los asistentes sociales deben informar acerca de las actividades de planificación de caso y su progreso a las autoridades legales. Los asistentes sociales utilizan la gestión de resultados de Cúram para gestionar los planes de resultados y otras actividades de gestión de casos.

---

## 2.9 Adopción

En muchos países, la adopción se considera una opción importante para un niño cuando ya no es factible regresar a casa y está basado en la práctica jurisdiccional de bienestar infantil local. Las agencias de bienestar infantil participan en la identificación de familias adoptivas potenciales, el emplazamiento de niños con las familias adecuadas y en acompañar a las familias y al niño durante el proceso de adopción.

---

## **2.10 Indicadores de rendimiento**

Los indicadores de rendimiento incluyen medidas que evalúan la seguridad del menor, el bienestar y la permanencia y las interacciones del asistente social para apoyar estos objetivos.

---

## **2.11 Escenarios**

Los escenarios describen las interacciones entre las agencias de bienestar infantil, los asistentes sociales, los niños y las familias a las que dan servicio y cómo CCS da soporte a estas interacciones.



---

## Capítulo 3. Apoyo para el asistente social

---

### 3.1 Introducción

Los Servicios a la infancia de Cúram (CCS) son un soporte para las responsabilidades asociadas a los servicios de bienestar infantil descritas en este capítulo.

---

### 3.2 Páginas de inicio

CCS proporciona páginas personales o "páginas de inicio" adaptadas a los roles específicos de los asistentes sociales, tales como el trabajador de la sección de admisiones, el investigador o el supervisor. Las páginas de inicio contienen información de resumen denominada una "pod". Una pod es un contenedor, dentro de la cual se presenta un conjunto de datos al asistente social. Este se puede presentar al asistente social o al supervisor en varios formatos, tales como listas, diagramas o cualquier otro tipo de vista gráfica. El asistente social puede alterar el contenido y el diseño de la página de inicio reorganizando las pods de la página, añadiendo pods adicionales y ocultando las pods. Esto permite al asistente social navegar fácilmente por sus actividades más frecuentes y ver la información que les resulta más importante.

Cúram proporciona varias pods predefinidas, por ejemplo Mis citas, que están disponibles para todos los asistentes sociales de los Servicios a la infancia de Cúram (CCS). Para obtener más información sobre las pods, consulte la Guía de configuración de pods personalizadas de Cúram.

Asimismo, CCS proporciona pods que son exclusivas de CCS. Estas pods se listan a continuación.

#### 3.2.1 Admisiones que deben completarse

La página de inicio del asistente social incluye la pod "Admisiones que deben completarse". En ella se resaltan las admisiones que requieren información adicional para completarse o aquellas que tienen capturada información obligatoria pero que todavía no han sido enviadas.

#### 3.2.2 Contactos iniciales vencidos

La página de inicio del investigador incluye la pod "Contactos iniciales vencidos". Normalmente los investigadores deben realizar entrevistas con las presuntas víctimas de malos tratos. Esta pod lista los nombres de los contactos necesarios y el margen de tiempo de cada uno (los días hasta vencimiento o los días desde vencimiento). Los márgenes de tiempo se pueden configurar basándose en la política de la agencia y en el nivel de prioridad de respuesta asignado. La característica también permite capturar registros de contactos de uno o varios participantes directamente desde la primera pod, sin necesidad de acceder a los respectivos casos, y navegar a continuación a la función relacionada.

#### 3.2.3 Mis investigaciones abiertas

La página de inicio del investigador incluye la pod "Mis investigaciones abiertas". Esta pod lista las investigaciones que no se han completado. Esta característica proporciona al investigador un fácil acceso a las investigaciones que requieren una acción adicional.

#### 3.2.4 Contacto vencido

La página de inicio del asistente social incluye la pod "Contactos vencidos". Los asistentes sociales, al igual que los trabajadores de adopción suelen estar obligados a realizar visitas periódicas a los menores que están en acogida. Esta pod lista los nombres de los contactos necesarios y el margen de tiempo de cada uno (los días hasta vencimiento o los días desde vencimiento). Los márgenes de tiempo se pueden configurar basándose en la política de la agencia. La característica también permite capturar registros de

contactos de uno o varios participantes directamente desde la primera pod, sin necesidad de acceder a los respectivos casos, y navegar a continuación a la función relacionada.

---

### 3.3 Vista del historial anterior

Normalmente, el investigador u otros asistentes sociales trabajan con plazos de tiempo muy estrictos y necesitan un resumen rápido de la información que les permita obtener una vista rápida resumida del historial anterior de la persona con la agencia, especialmente si la persona ha estado implicada previamente en una investigación de maltrato y/o negligencia. Cuando se selecciona el visor de contexto de ciudadano de un participante en un caso, la solución proporciona una vista del historial anterior de la persona con la agencia de bienestar infantil o de protección a la infancia.

---

### 3.4 Cúram Common Intake

Cúram Common Intake agiliza el proceso de admisión en todas las áreas del programa y permite configurarlo según las políticas de la agencia y las políticas locales. Promociona la filosofía de tipo "ninguna puerta es la equivocada" para agilizar el acceso de la familia a las ayudas y servicios necesarios. Los Servicios a la infancia de Cúram (CCS) proporcionan acceso a Cúram Common Intake para ayudar a las familias en el proceso de solicitud de varios programas de ayuda. Para obtener más información, consulte la publicación Cúram Common Intake Business Guide.

---

### 3.5 Correspondencia

Cúram proporciona características de comunicaciones que permitan la creación de documentos de Microsoft® Word, Pro-forma o de correo electrónico que se pueden asociar con los casos o participantes. Se proporcionan diferentes plantillas predefinidas para cumplir con las obligaciones de comunicación relacionadas con el bienestar infantil común. Estos ejemplos incluyen, la carta de admisión del informante obligatorio, la copia impresa de información y derivación, el informe de disposición del presunto maltratador, el informe de disposición del padre y la carta de disposición del informante obligatorio.

---

### 3.6 Gestión de contactos

Históricamente, los asistentes sociales han utilizado registros de contactos (conocidos también con registros, contactos o notas de caso) para detallar y documentar:

- las acciones que han realizado,
- los individuos con los que han hablado,
- lo que han aprendido,
- las conclusiones a las que han llegado mediante esta información, y
- la base o el fundamento de estas conclusiones.

El registro de contactos permite un asistente social capturar detalles de los sucesos, entrevistas y/o reuniones de modo puntual, para que las descripciones de estos sucesos no se vean influenciadas por sucesos posteriores. La posibilidad de acceder a un registro de contactos está disponible para los trabajadores en función de su implicación con el caso o el menor y de su perfil de seguridad o de inicio de sesión. Cúram permite identificar por separado quién ha realizado la entrevista y también quién ha registrado la entrada en el sistema y la fecha y hora de dicha entrada.

Los asistentes sociales también pueden documentar las interacciones con otros miembros de la familia, los contactos colaterales y otras partes importantes. CCS permite procesar el registro de detalles de contactos individuales, adjuntar documentos relacionados, fotos o grabaciones de voz, actualizar un registro de contactos mediante una adición a un registro de contactos existente y ver un conjunto específico de registros de contactos como una lista de resumen o con formato de narración.

Para el bienestar infantil, resulta crucial documentar las interacciones entre un menor y el trabajador. Los asistentes sociales deben completar y documentar los contactos dentro del plazo de tiempo establecido por la política de la agencia. CCS permite configurar de forma administrativa los periodos de tiempo de los contactos necesarios según las políticas de la agencia. Por ejemplo, los periodos de tiempo pueden incluir la rapidez con la que un investigador debe realizar un contacto cara a cara con un menor o la frecuencia con la que un asistente social debe tener contacto con un niño que se encuentra en acogida temporal. Al asistente social se le muestran los contactos futuros y los contactos vencidos.

Documentar los registros de contactos es una actividad común de los casos y el volumen de los registros de contactos de un solo caso puede ser muy elevado. Las dos ventajas más importantes son: informar y buscar. El asistente social puede buscar rápidamente un conjunto específico de registros de contactos para encontrar información de tipo muy específico. Se puede utilizar un criterio de búsqueda, tal como, participante, ubicación, método de contacto y rango de fechas para localizar un registro de contactos.

Los periodos de tiempo que definen cuando se debe llevar a cabo un contacto con el menor o con la familia, al igual que el método de contacto (por ejemplo, cara a cara o por teléfono), varían según la agencia. Por ejemplo, el periodo de tiempo puede incluir la rapidez con la que el investigador deberá contactar a un menor que es una presunta víctima de maltrato o negligencia. Adicionalmente, el periodo de tiempo de las visitas del asistente social con los menores en un emplazamiento fuera del hogar familiar varían para los menores según la política de la agencia. Se pueden configurar factores, tales como el método y la frecuencia de los contactos necesarios por tipo de caso, tipo de emplazamiento y oferta de servicio.

La información relacionada con los contactos futuros o vencidos es un aspecto importante de las tareas cotidianas de un asistente social. De aquí, que como se ha mencionado anteriormente, esta información se presenta en las POD de la página de inicio del investigador o del asistente social. Se incluyen datos relacionados con el tiempo que falta para que el contacto se considere vencido y los contactos vencidos. Esto ayuda al trabajador a dar prioridad a los contactos que debe realizar y a completar fácilmente las actividades sin tener que navegar por la estructura de los casos.

---

### **3.7 Métodos de equipo multidisciplinar**

Los servicios de bienestar infantil normalmente se entregan a través de las agencias gubernamentales de protección a la infancia en colaboración con otros departamentos gubernamentales y agencias no gubernamentales (tales como, un sector de terceros, servicios de voluntariado y de la comunidad). En algunas áreas, la entrega de servicios corresponde a múltiples agencias, y la responsabilidad de la entrega de servicios la pueden compartir otros departamentos y agencias. Estos servicios pueden incluir un número de elementos, tales como evaluaciones, asesoramiento, terapia, formación, emplazamientos, etc. Los MDT suelen estar formados por personal de la agencia, representantes de las agencias de la comunidad, representantes de los tribunales, profesionales sanitarios y educadores, representantes de programas de maltratos, coordinadores o representantes de programas para la vivienda y miembros de la familia. Este método facilita la entrega de servicios integrados y la toma de decisiones basada en equipo.

Al incluir representantes de una amplia gama de perspectivas, los MDT están mejor equipados para responder a las necesidades de los niños y sus familias de un modo global. El equipo identifica de forma colectiva los problemas que pueden implicados en los riesgos de seguridad y los entornos no seguros. También debaten y documentan las necesidades de cada miembro de la familia compartiendo la información de la evaluación. Cada miembro del equipo puede proporcionar su propio conjunto de conocimientos y experiencia previa para evaluar el riesgo y los problemas de seguridad. Mediante los esfuerzos combinados de los miembros del MDT, las agencias de bienestar infantil pueden identificar los programas adecuados para resolver las necesidades del menor con la intención de proteger a los niños e impedir que se produzcan sucesos peligrosos en el futuro.

La implicación de la familia en el proceso de toma de decisiones da soporte a un método enfocado en el menor y centrado en la familia. Permitir la participación de la familia en el proceso de toma de decisiones fomenta la planificación y el suministro de servicios adecuados. La red de apoyo familiar de amigos y

otros familiares puede ayudar a encontrar modos de garantizar la seguridad de los menores durante las actividades diarias de la familia. La participación de los representantes de los tribunales puede acelerar los procedimientos jurídicos formales y promocionar respuestas diferentes y alternativas a los métodos de bienestar infantil tradicionales.

La Carpeta de Empresa social (SEF) permite a los miembros del MDT un entorno de colaboración en línea para compartir de forma segura la información. La intención es asegurar que los servicios se entreguen de forma integrada para obtener el resultado deseado para la familia. La SEF proporciona una vista de la información del cliente y del caso a nivel de empresa, independientemente del lugar en que se mantenga esta información.

---

## 3.8 Infraestructura de acciones legales

La introducción de una autoridad legal (por ejemplo, un concejal, un magistrado, un tribunal, etc.) suele ser un aspecto importante para el trabajo de una agencia con un menor y una familia. Para promocionar una relación de colaboración que proteja el bienestar de los menores, las agencias deben realizar intercambios de comunicaciones e información, precisos y beneficiosos, con las autoridades legales. Cuando se requiera la participación de la autoridad legal, la solución integra la infraestructura de acciones legales como parte de los procesos empresariales implementados en la solución.

La autoridad legal también puede determinar un estado legal para los participantes del caso. El nombre de un estado legal varía según la legislación local y la política y se puede configurar de modo que cumpla con los requisitos de la agencia local. Los ejemplos de estados legales pueden ser:

- Custodia de protectora temporal,
- Bajo tutela del tribunal,
- Custodia permanente,
- Bajo custodia,
- Acuerdo voluntario individual,
- Custodia alternativa temporal, y
- Derechos parentales terminados.

La solución permite documentar los detalles de la acción legal (por ejemplo, la denuncia, el juicio o sentencia) y los participantes involucrados (por ejemplo, los niños, su familia si es aplicable). Las acciones legales se pueden enlazar o asociar entre sí para proporcionar una cronología de los sucesos legales y sus resultados. Por ejemplo, una solicitud de custodia puede asociar al juicio de custodia.

---

## 3.9 Elegibilidad

Los gobiernos y las organizaciones benéficas normalmente utilizan fuentes de financiación enfocadas hacia la contabilidad fiscal, en lugar de hacia los beneficios. El concepto clave es el saldo de los gastos en diferentes cuentas de financiación, basándose en un conjunto de criterios definidos por la política nacional o local. La característica de elegibilidad de la solución permite a una agencia determinar qué costes de financiación asociados a la familia se deben asignar, en base a un conjunto de reglas y pruebas asociados a la familia y/o a los servicios proporcionados, por ejemplo, emplazamientos, tratamientos y otros. .

### 3.9.1 Title IV-E

En Estados Unidos, mediante Title IV-E de Social Security Act (SSA) se establecen las reglas y condiciones que deben cumplir los estados federales para poder optar al reembolso federal por los costes en los que puedan haber incurrido durante el emplazamiento de menores en hogares de acogida o en otras instalaciones fuera del hogar familiar. CCS proporciona al asistente social la flexibilidad de establecer la candidatura de un niño bajo Title IV-E, basándose en las reglas configuradas y en las pruebas proporcionadas por el cliente. El apartado "Proceso de determinación de elegibilidad" hace referencia a la aplicación de las reglas de elegibilidad en base a la información recopilada para determinar si las

circunstancias indican que un menor puede optar a Title IV-E. Si un menor puede optar a Title IV-E y se emplaza con un proveedor bajo licencia, parte de los costes de un estado debidos al emplazamiento de un menor fuera del hogar familiar pueden ser elegibles para un reembolso federal. Los programas pueden ser pagos por Mantenimiento en acogida temporal y Asistente de adopción para los menores elegibles que estén bajo la custodia temporal o permanente de un proveedor de Title IV-E que cumpla con el criterio IV-E (por ejemplo, un hogar de acogida).

El componente IV-E utiliza el componente de pruebas comunes de Cúram (las pruebas que son aplicables y están disponibles en programas diferentes). Las pruebas de Title IV-E también incluyen pruebas específicas sobre el bienestar del menor relacionadas con el lenguaje jurídico asociado al acto judicial de retirada inicial de un menor. El lenguaje del auto judicial asociado indicará "Por el bien del menor" (Best interest - BI), los "Esfuerzos razonables" (Reasonable Efforts - RE) y los intereses de "Permanencia" del menor que será retirado de su hogar familiar, según lo indicado en las reglas de determinación de elegibilidad de Title IV-E.

La determinación de elegibilidad para Title IV-E es un requisito exclusivo de Automated Child Welfare Systems (SACWIS) en los Estados Unidos. Por lo tanto, el componente Title IV-E es opcional en CCS. En la publicación Cúram IV-E Eligibility Guide se proporciona información adicional acerca de esta característica.

### **3.9.2 Otras iniciativas de elegibilidad**

Los gobiernos que utilizan el método de cuentas de financiación para saldar los gastos de importes y becas empleados en menores que necesitan seguridad y protección también podrán beneficiarse de esta característica. Si una jurisdicción proporciona este tipo de fondos para pagar los servicios y/o cuidados y estos fondos están basados en un criterio de elegibilidad (por ejemplo, en reglas de determinación), se puede utilizar la característica Pruebas comunes de Cúram y ampliar la solución para capturar los criterios específicos de bienestar infantil para así adaptarlos a las reglas locales. Las determinaciones de elegibilidad automatizadas revisan las circunstancias del cliente para verificar sobre qué cuentas de financiación se puede realizar un seguimiento de los gastos de la familia.

---

## **3.10 Información de antecedentes**

CCS permite realizar un seguimiento de la información individual relacionada con los niños y sus familias. Los diferentes atributos que se indican abajo están disponibles mediante Cúram Enterprise Framework™ (CEF) y se incluyen en esta sección debido a su especial importancia para el bienestar infantil. Las siguientes son algunas de las áreas que están disponibles para el usuario de bienestar infantil:

- Precauciones especiales
- Características físicas
- Información médica
- Información escolar
- Pertenencia a bandas
- Transacciones de cuentas

### **3.10.1 Precauciones especiales**

Se puede mantener una lista de precauciones especiales para los individuos que permita resaltar cualquier problema que requiera una atención especial. Las precauciones especiales están directamente asociadas a la seguridad del niño o a la seguridad de otras personas relacionadas con una persona. Esta información puede incluir el comportamiento (por ejemplo, riesgo de fuga o suicidio), la salud (alergias, enfermedades contagiosas, dieta especial) o los problemas de seguridad (historial delictivo pertinente, infractor violento o de delitos sexuales). La lista de precauciones especiales se puede configurar para cumplir con los requisitos de la agencia. Cuando un niño tiene una o varias precauciones especiales, se

visualizará un icono en las páginas adecuadas. Para obtener más información acerca de las precauciones especiales, consulte la Guía para participantes de Cúram.

### **3.10.2 Características físicas**

Cúram proporciona la posibilidad de mantener un registro de las características físicas de una persona. Aunque existen algunas características que, como el color de los ojos, prácticamente no cambian, hay otras, como el peso y la altura, que pueden fluctuar, por lo tanto, las características físicas se registran como una serie de descripciones puntuales. Las medidas utilizadas para las características físicas (altura, peso, etc.), se pueden configurar en el componente administrativo de CCS.

### **3.10.3 Información médica**

La información médica se recopila para promocionar la seguridad y el bienestar de los niños. CCS proporciona herramientas para mantener el historial médico de todos los niños, incluido lo siguiente:

- Historial de vacunación infantil
- Condiciones médicas actuales y pasadas,
- Discapacidades y alergias,
- Seguimiento de visitas médicas, y
- Medicaciones

Para las condiciones médicas, la lista de categorías y condiciones locales puede estar basada en los requisitos de informes y se puede configurar para cumplir con los requisitos de la agencia.

### **3.10.4 Información escolar**

Los niños implicados con la agencia de bienestar infantil pueden tener problemas escolares, necesidades educativas especiales o problemas de asistencia. Su educación puede verse interrumpida o fragmentada debido a cambios de vivienda o a circunstancias familiares. Mejorar la participación escolar y el rendimiento en la escuela son objetivos importantes para las agencias y se suelen utilizar como medida del desarrollo de la competencia del menor. Los niños que cambian de escuela debido a su emplazamiento en nuevos hogares de acogida son especialmente vulnerables. Cambiar de escuela puede ser duro para los niños que requieren estabilidad, tanto si cambian de ciudad como si cambian de país. Cualquier cambio puede afectar su rendimiento además de su desarrollo social y personal.

Una parte integral del seguimiento escolar de un menor es medir su rendimiento. Se pueden medir varios modos de progreso, (esto es, la media de notas, los exámenes escolares nacionales, los informes escolares, etc.). La intención es supervisar el progreso del menor en la escuela y también identificar cualquier impacto potencial que pueda suponerle el estar bajo custodia. El rendimiento también se puede mantener para temas específicos, tales como resaltar las asignaturas en las que el menor sobresale y las que puede estar suspendiendo. Se pueden realizar recomendaciones basadas en el rendimiento escolar, incluidas recomendaciones para cubrir las necesidades especiales de un menor. La documentación asociada con el registro escolar de un menor se puede almacenar como archivos adjuntos. Los adjuntos pueden ser documentos escaneados o versiones electrónicas de estos documentos adjuntos a la información personal del menor. Los ejemplos de documentación incluyen los informes escolares, los planes de estudios, los resultados de exámenes y pruebas de las escuelas, la formación vocacional y el empleo.

### **3.10.5 Pertenencia a bandas**

La pertenencia a bandas es información importante para todos aquellos que trabajan con jóvenes. Permite al asistente social comprender parte del contexto del joven y proporciona información de seguridad acerca de los jóvenes que pueden alojarse juntos o no o que participan en programas de terapia o trabajo en grupo. El mantenimiento de la pertenencia a bandas del joven y del historial de su participación como miembro de una banda (mediante el registro de las fechas de inicio y finalización) proporciona una vista de otras personas que pertenecen a la misma banda.

### **3.10.6 Transacciones de cuentas**

Una transacción de cuenta de esta solución es capturar los débitos y créditos sobre una cuenta bancaria especificada. Cúram permite gestionar los detalles de las cuentas bancarias (por ejemplo, el tipo de cuenta, el número de cuenta, etc.). Las transacciones bancarias permite al usuario realizar un seguimiento de las transacciones de la cuenta bancaria de un individuo, la cual se puede utilizar para cubrir los servicios que la agencia no puede proporcionar o soportar.





---

## Capítulo 4. Derivación para recomendación (Admisión)

---

### 4.1 Introducción

El proceso de admisión de CCS permite capturar un informe (o derivación) de un niño que necesita protección o los servicios. Es posible ponerse en contacto con las agencias de protección infantil mediante los diferentes canales de acceso para informar acerca de un presunto maltrato infantil o para expresar preocupaciones relacionadas con la situación de una familia. Los trabajadores de la sección de admisiones deben capturar la información de narración suministrada por el informante, registrar la información del participante, determinar el tipo de admisión y capturar otra información relacionada con el tipo de admisión. Por ejemplo, se pueden capturar alegaciones para las admisiones en los servicios de protección infantil, pero éstas no son necesarias para otros tipos de admisiones.

El trabajador de la sección de admisiones realiza una recomendación de examen inicial para examinar o explorar un informe basado en la información suministrada por el informante y el criterio de revisión de la agencia. Si la admisión se revisa, se lleva a cabo una investigación para determinar la respuesta adecuada de la agencia. El trabajador de la sección de admisiones puede enviar una recomendación para que la apruebe el supervisor de admisiones, en función del flujo de trabajo de la agencia. El supervisor o el personal designado revisa y aprueba o rechaza la recomendación de admisión. El trabajador de la sección de admisiones también puede recomendar el tiempo de respuesta. Esto determina la rapidez con la que la agencia deberá responder a las alegaciones.

---

### 4.2 Narración de la admisión

Durante el proceso de admisión, el trabajador de la sección de admisiones captura un texto con formato libro en que se describe la situación, los participantes y su rol en la admisión, las alegaciones y demás información pertinente. La narración de la admisión incluye un formato de texto enriquecido (por ejemplo, negrita, subrayado, etc.) la corrección ortográfica. La intención de esta función es permitir al trabajador de la sección de admisiones capturar los detalles presentados por el informante en el formato proporcionado por este, en lugar de mediante un método estricto y estructurado.

---

### 4.3 Participante

Se asignan roles de admisión a las personas implicadas en la admisión. Los roles definen la parte conocida (rol o responsabilidad) que tiene el participante de admisión en el momento de la admisión, tal como hijo, padre/tutor, presunta víctima, presunto maltratador o cuidador. Un participante puede tener varios roles relacionados con la admisión. Los roles son diferentes a las relaciones ya que identifican el rol de la persona durante el proceso de admisión. También se pueden capturar relaciones durante el proceso de admisión. A continuación, se muestran algunos de los roles que se incluyen en el proceso de admisión.

- Informante - El informante es la persona que contacta con la agencia de bienestar infantil para informar acerca de un incidente, de una sospecha de maltrato/negligencia o para solicitar servicios. En muchas áreas, es obligatorio que determinados tipos de profesionales informen acerca de un maltrato o negligencia infantil como condición para su autorización. Estos se conocen como informantes obligatorios. Los informantes obligatorios deberán aportar información personal, tal como un nombre, dirección y número de contacto. Los detalles de la agencia para la que trabaja el informante obligatorio también se deben revelar. Un informante puede ser también un miembro de la familia, un vecino u otra persona, incluido el niño que está siendo maltratado. Es posible que los informantes, excepto los informantes obligatorios, deseen permanecer en el anonimato.
- Padre/tutor - La persona identificada como padre y/o tutor.
- Menor- La persona identificada como el menor.
- Presunta víctima - En las admisiones de los servicios de protección infantil, el menor que ha sido identificado como víctima de maltrato o negligencia se identifica con el rol de "Presunta víctima".

- Presunto maltratador - En las admisiones de los servicios de protección infantil, la persona que ha sido identificada como el presunto autor de un abuso o negligencia, se identifica con el rol de "Presunto maltratador".
- Proveedor - Una persona, tal como un padre de acogida o proveedor de un centro de día, se identifica con el rol de "Proveedor".
- Colateral - La persona que proporciona información relacionada con la familia pero que no se considera un participante. Los colaterales pueden ser un profesor, un vecino, un consejero escolar, un trabajador de un centro de día, un amigo de la familia, etc.
- Cliente principal - La persona de referencia del caso.
- Cuidador - La persona o las personas responsables del cuidado del menor.

La información sobre los participantes anteriores se guarda. La solución CCS permite indicar que el resultado de una búsqueda es una coincidencia "potencial" con un participante conocido. Esta información estará disponible para que el trabajador de la sección de admisiones o el trabajador de la investigación la confirmen posteriormente.

---

## 4.4 Tipos de admisiones

El trabajador de la sección de admisiones deberá determinar el tipo de admisión recibida.

- Servicios de protección infantil (CPS) - Si existen alegaciones, el trabajador de la sección de admisiones opta por crear una admisión de servicios de protección infantil.
- Servicios a la familia (FS) - Si no existen alegaciones, sino que existe una solicitud de servicios (prevención), el trabajador de la sección de admisiones puede optar por crear una admisión de Servicios a la familia.
- Interjurisdiccional (IJ) - Si la persona solicita el traslado de un niño a la jurisdicción del trabajador de la sección de admisiones, (por ejemplo, trasladar un niño de una jurisdicción a otra), el trabajador de la sección de admisiones creará una admisión interjurisdiccional.
- Información y derivación (I & R) - Si la persona solicita información relacionada con el bienestar infantil (o cualquier otra información) o si simplemente está solicitando una derivación para servicios, el trabajador de la sección de admisiones puede crear una admisión de tipo Información y/o derivación.

Si se desconoce el tipo de la admisión cuando se inicia la admisión, el trabajador de la sección de admisiones puede crear un tipo de admisión "desconocida", pero debe seleccionar uno de los cuatro tipos de admisiones anteriores antes de enviar la recomendación de admisión.

### 4.4.1 Servicios de protección infantil

Se crea una admisión en los Servicios de protección infantil (CPS) cuando un trabajador de la sección de admisiones recibe un informe de una alegación o de un presunto maltrato o negligencia de uno o varios niños. El maltrato y/o negligencia hacia menores pueden producirse como un incidente o como una serie de actos de omisión o comisión por parte de uno de los padres u otro cuidador que han dado como resultado lesiones, posibles lesiones o una amenaza de lesiones para un niño. El maltrato y/o negligencia hacia menores pueden producirse en el hogar del menor, o en el emplazamiento de un proveedor, tal como un centro de maltrato y/o negligencia hacia menores o un centro de cuidado infantil. Las diferentes jurisdicciones han desarrollado sus propias definiciones de lo que constituye el maltrato infantil.

El informe de admisión requiere que el personal responda a muchas preguntas, entre ellas: ¿Está seguro el niño? Si no es así, ¿con qué rapidez debemos responder? Estas preguntas principales tienen grandes implicaciones para la seguridad del menor y para la carga de trabajo de la agencia. Cuando quede claro que la o las alegaciones cumplen la definición de estar relacionadas con un maltrato y/o negligencia hacia menores, se deben tener en cuenta los criterios para determinar la urgencia de la respuesta.

El proceso de admisión de protección infantil identifica claramente los factores que determinan si, y con qué rapidez, el personal debe responder a las nuevas derivaciones de maltrato y/o negligencia hacia menores. Esto da como resultado una mayor coherencia entre los trabajadores y también permite a los administradores transmitir fácilmente los criterios que se han de utilizar para decidir cómo se ocupa la agencia de las derivaciones por maltrato y negligencia. El proceso se ha concebido para ayudar a gestionar recursos cada vez menores, (es decir, investigadores), sin dejar de garantizar la seguridad de un niño que necesita ayuda. Además, priorizar y clasificar las derivaciones ayuda a determinar lo que puede ser considerado oportuno o práctico con respecto a la apertura de una investigación a partir de un informe. Este indicador clave ha sido definido globalmente como una consideración principal, como queda descrito en el documento sobre el método del nuevo modelo diferencial de Nueva Zelanda: CFSR en los Estados Unidos. El indicador de seguridad se puede utilizar para alcanzar el resultado de "Permanecer seguro" descrito en el documento "Cada niño importa" del Reino Unido.

El uso del examen y de las evaluaciones de valoración de prioridades de respuestas es opcional para una agencia y no es necesario como parte del proceso de admisión. Cúram permite utilizar las evaluaciones preferidas localmente con productos tales como Recopilación inteligente de pruebas (IEG). IEG se utiliza para presentar las preguntas y las respuestas aplicables y para recopilar datos de evaluación. Se puede utilizar Cúram Decision Assist (CDA) o Cúram Eligibility Rules (CER) para determinar los resultados de la evaluación. Estas evaluaciones las deben completar los trabajadores de la sección de admisiones durante el proceso de admisión y los resultados se utilizarán para ayudar a los trabajadores a determinar la recomendación del examen y/o el tiempo de respuesta.

Las alegaciones capturadas durante la admisión se utilizan para determinar la necesidad de una investigación. A continuación se listan los tipos de maltrato/negligencia hacia menores. La agencia puede modificar estos tipos, como resulte adecuado.

- Maltrato físico - lesión física hacia un menor,
- Negligencia/Privación - las necesidades básicas de un menor, tal como la comida y la casa, no se están cumpliendo,
- Abuso sexual - actividad sexual con un menor que no ha alcanzado la mayoría de edad, y
- Maltrato emocional - comportamiento no físico, tal como violencia verbal.

CCS ofrece la flexibilidad de capturar varias alegaciones para el mismo caso de admisión. Cada alegación tendrá un presunto maltratador y una presunta víctima.

Los servicios de protección infantil y los tipos desconocidos, incluyen también la posibilidad de capturar detalles de las alegaciones, incluido el tipo de alegación, la presunta víctima, el presunto maltratador (si se conoce) y la ubicación del presunto maltrato y la hora del mismo. Una admisión en los servicios de protección infantil que requiera un emplazamiento fuera del hogar también debe incluir la posibilidad de capturar detalles relacionados con el proveedor de cuidados fuera del hogar. Los detalles incluyen el nombre y la ubicación del proveedor de cuidados fuera del hogar y también cualquier otro niño al que pueda tener acceso el proveedor de cuidados fuera del hogar.

#### **4.4.2 Servicios a la familia**

Una admisión de Servicios a la familia (FS) se crea cuando una familia o un individuo implicado busca los servicios de una agencia para abordar circunstancias difíciles relacionadas con uno o varios niños de la familia. Los servicios pueden incluir los solicitados mientras el niño continúa en el hogar familiar o durante un emplazamiento voluntario y temporal del menor en un contexto fuera del hogar familiar. Una admisión de tipo FS examinada requiere una evaluación para determinar los requisitos del menor y de los miembros de la familia. El asistente social trabaja con los miembros de la familia para identificar los objetivos a corto y largo plazo y los servicios relacionados.

---

1.

"The Child & Family Services Reviews (CFSR)" (Examen de los servicios de protección a la familia y a los menores)) que puede encontrar en el sitio web: <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/cwmonitoring/recruit/cfsfactsheet.htm>

### **4.4.3 Información y derivación**

Se crea un admisión de Información y Derivación (I&R) cuando la agencia de bienestar infantil recibe la solicitud de información y/o derivación de servicios. La agencia determina la respuesta adecuada aportando información sobre la derivación a agencias de la comunidad que proporcionan los productos y/o servicios más solicitados, tales como, alimentos, ropa y refugio o servicios de orientación psicopedagógica. Normalmente, como resultado de las admisiones de este tipo, la agencia no proporciona servicios directos al solicitante.

### **4.4.4 Admisión interjurisdiccional**

La Admisión interjurisdiccional (IJ) se crea cuando una agencia de servicios infantiles recibe una solicitud de servicios de una agencia de servicios infantiles de otra jurisdicción. Una admisión de tipo IJ requiere la transferencia de un caso de bienestar infantil de una jurisdicción a otra. En estos casos, las jurisdicciones se suelen definir como las autoridades legales de zonas geográficas diferentes, tales como, provincias, estados o municipalidades.

### **4.4.5 Recomendación de admisión**

En función del tipo de admisión el trabajador de la sección de admisiones puede realizar diferentes pasos para recopilar la información apropiada, tales como identificar a los participantes y los roles de los participantes, e identificar las alegaciones. Antes de finalizar la admisión, el trabajador de la sección de admisiones valida si se ha modificado el tipo de admisión identificado originalmente. Si no es así, el trabajador de la sección de admisiones continúa con el proceso de admisión. Si el tipo de admisión ha cambiado, el trabajador de la sección de admisiones sigue los pasos relevantes para el nuevo tipo de admisión.

Las agencias puedan utilizar una combinación de políticas, procedimientos recomendados y herramientas de evaluación fiables para ayudar al trabajador de la sección de admisiones en relación con las acciones necesarias para una derivación (admisión). A continuación, el trabajador de la sección de admisiones envía la admisión con una recomendación para examinar la admisión. El proceso de envío y aprobación se puede omitir en función de los requisitos de la agencia. Si el supervisor de admisiones participa en el proceso de envío y aprobación, el supervisor de admisiones puede aprobar la recomendación del trabajador de la sección de admisiones. Si el supervisor no está de acuerdo con la recomendación del trabajador de la sección de admisiones, el supervisor de admisiones puede devolver la admisión al trabajador de la sección de admisiones para que siga trabajando en la misma, o simplemente para que realice los cambios necesarios y reemplace la recomendación de admisión inicial.

---

## Capítulo 5. Recomendación para respuesta (investigación)

---

### 5.1 Introducción

El proceso de recomendación para respuesta (investigación) comienza con la aceptación de la recomendación de derivación debida a que una admisión requiere un análisis adicional (se examina y acepta un informe de admisión). El objetivo de una investigación es evaluar la seguridad del menor, contactar con los participantes, desechar las alegaciones y determinar los factores de riesgo relacionados con posibles daños al menor. La agencia determina la respuesta apropiada, basándose en las necesidades de la familia, que pueden ser servicios, actividades de ocio, gestión de casos en curso y/o retirada del niño del hogar familiar.

---

### 5.2 Revisar la derivación

Una vez examinada y aceptada la admisión, el primer paso del proceso de investigación es revisar los detalles originales de la derivación. Esto incluye determinar si se debe iniciar una nueva investigación o si esta admisión se debe asociar con una admisión existente.

---

### 5.3 Familia de contacto

Una vez recibida y aceptada la admisión para su investigación, el investigador intentará localizar y contactar a las presuntas víctimas, los padres o tutores, o a cualquier colateral identificado y (si corresponde) al presunto maltratador. El trabajador de investigación utiliza la gestión de contactos para registrar los contactos. Basándose en la política de la agencia, los investigadores deben realizar contactos cara a cara con los participantes, tales como la presunta víctima, en los plazos de tiempo determinados. Deberá mantener registros que contengan detalles documentados de las interacciones, tales como los siguientes:

- Para una Investigación CPS, las entrevistas individuales realizadas por el trabajador de investigación con el presunto maltratador, la o las presuntas víctimas o los participantes en la investigación;
- Para una investigación de tipo FS, las entrevistas individuales realizadas por el trabajador de investigación a cada uno de los miembros individuales de la familia;
- Las entrevistas realizadas por el trabajador de investigación con los colaterales; y
- Las conferencias planificadas.

Consulte la sección sobre gestión de contactos para obtener más información.

---

### 5.4 Participantes

A los individuos involucrados directa o indirectamente en el caso de investigación se les conoce como participantes de la investigación. Después de revisar los participantes de una admisión, es posible que no todos los individuos que figuran en el informe de admisión sean incluidos en la investigación. Por el contrario, durante el proceso de investigación se pueden añadir participantes nuevos. Del mismo modo que los participantes de la admisión, un individuo puede tener varios roles. Los ejemplos de roles son, menor, padre o tutor, contacto colateral y, para las investigaciones en las que se presenten alegaciones de maltrato y negligencia, la presunta víctima y el presunto maltratador. Se pueden capturar relaciones durante el proceso de investigación y éstas son diferentes de los roles, ya que definen la relación de los individuos y su relación recíproca.

---

## 5.5 Evaluar la seguridad

El investigador se pone en contacto con la o las presuntas víctimas para evaluar la seguridad inmediata del menor. Después de ponerse en contacto con el menor y la familia, el investigador debe obtener información suficiente para evaluar los problemas de seguridad del menor. Se considera que los menores no están seguros cuando existe cualquier amenaza para su seguridad y la única intervención que se considera suficiente para protegerlos es retirarlos de dicho entorno.

Una evaluación de seguridad también identifica las medidas de protección que pueden ser necesarias para paliar las condiciones potenciales de inseguridad. El investigador trabaja con la familia para identificar los factores que han llevado a la investigación actual y evalúa qué necesidades puede abordar de forma inmediata la familia para paliar los problemas. El investigador puede identificar las medidas de protección paliativas para los problemas que se están abordando e investigando. En este caso, y de acuerdo con la familia, el investigador crea un plan de seguridad para la familia. El plan identifica los servicios y actividades que cubrirán las necesidades inmediatas de la familia y mantendrán la seguridad del menor en el hogar familiar. El investigador considerará la disposición de las alegaciones (o hallazgos), así como la red social de apoyo a la familia y otros factores, para determinar si la familia puede o no solucionar los problemas.

---

## 5.6 Desechar las alegaciones

Basándose en las entrevistas con la presunta víctima, el presunto maltratador (si procede), los padres, tutores o cualquier otro contacto colateral, el investigador determina la validez de las alegaciones. El investigador también revisa y corrobora otras pruebas que pueden estar disponibles (por ejemplo, colaboración con el juzgado, informes médicos, informes escolares, etc.).

---

## 5.7 Evaluación de los riesgos

El investigador evalúa si los menores del hogar corren el riesgo de un futuro maltrato o negligencia por parte de los padres, tutores o de otras personas. Muchas jurisdicciones utilizan herramientas de evaluación para determinar el nivel de riesgo. El uso de las evaluaciones de seguridad y riesgo es opcional para una agencia y no es necesario como parte del proceso de investigación. Cúram permite utilizar las herramientas de evaluación preferidas de la agencia con productos tales como Recopilación de pruebas inteligente (IEG), el cual se utiliza para presentar preguntas, las respuestas adecuadas y para recopilar datos de evaluación. Se puede utilizar Cúram Decision Assist (CDA) o Cúram Eligibility Rules (CER) para determinar los resultados de la evaluación. Dichas evaluaciones las pueden completar los trabajadores de investigación y los resultados se pueden utilizar para ayudar a los trabajadores a determinar la respuesta para servicios futuros.

---

## 5.8 Determinar respuesta

El investigador utiliza la información anterior (nivel de riesgo, posibilidad de la familia de resolver las necesidades y disposiciones de las alegaciones) para determinar si la acción más apropiada para la familia es su transición a un caso en curso o cerrar la investigación sin ninguna acción o intervención adicional por parte de la agencia.

---

## Capítulo 6. Retirada para regresar

---

### 6.1 Introducción

Si una investigación indica que las disposiciones actuales para la vida del menor no son seguras, la agencia de servicios a la infancia puede determinar si por el bien del menor es mejor retirarlo del hogar familiar de sus cuidadores. La retirada del menor puede ser mediante auto judicial, voluntaria o como resultado de una emergencia. Si la retirada está basada en una emergencia, la agencia de servicios a la infancia debe, en la mayor parte de los casos, obtener un auto judicial para continuar con el emplazamiento fuera del hogar familiar. Si ya existe una acción legal para la retirada específica, se puede asociar al registro de emplazamiento. CCS da soporte a los procesos de retirada. El asistente social registra la fecha de retirada, las razones de la retirada (por ejemplo, maltrato físico o sexual) y otros detalles. El asistente social también puede especificar el tipo de retirada (por orden judicial o voluntaria) y capturar detalles relacionados, tales como la narración de la retirada. CCS también permite capturar detalles adicionales en relación con la retirada de un menor de sus padres o tutores, así como la situación cotidiana del menor antes de su retirada.

---

### 6.2 Retirada del menor

Si en opinión del asistente social o del investigador el menor se encuentra en una situación de peligro, inmediatamente tomará medidas para retirar al menor de la situación de inseguridad. Aunque no necesariamente, este suele ser el hogar donde el menor vive con sus padres o tutores. El proceso de retirada comienza en la fecha de la retirada INICIAL del menor, en la que se retira al menor de su hogar familiar o en la que se emplaza al menor mediante un acuerdo voluntario oficial con la agencia, los padres y (opcionalmente) el proveedor del emplazamiento. Durante su vida, un menor puede sufrir varias retiradas (o episodios de retirada) ya que el caso de la familia puede volverse a abrir debido a reincidencias de maltrato o negligencia y el menor puede regresar a la custodia de la agencia.

La solución permite capturar información relacionada con la retirada de un menor del hogar familiar, incluidos los detalles del inicio de la retirada (por ejemplo, la fecha y la razón), los detalles del fin de la retirada (o baja) y la asociación de las acciones legales que apoyan la decisión de retirada de un menor de su hogar familiar.

---

### 6.3 Tipos de retirada

Se incluyen los siguientes tipos de retirada:

- Auto judicial - Una retirada solicitada por un juzgado incluye una petición o auto judicial de "Cuidados y protección". Esta es una acción legal interpuesta para proteger al menor que solicita que éste sea ingresado en un emplazamiento fuera del hogar familiar debido a un riesgo inmediato o inminente como resultado de maltrato, negligencia u otras circunstancias que implican que el menor no está seguro en su emplazamiento actual.
- Entrega voluntaria - Una renuncia voluntaria normalmente incluye un "Acuerdo de emplazamiento voluntario". Esta es una acción legal o un acuerdo escrito entre los padres de un menor y la agencia mediante la cual se retira al menor de su hogar familiar y se emplaza bajo acogida temporal durante un período de tiempo limitado. Puede incluir una Renuncia voluntaria, que es una entrega voluntaria a la agencia por parte de los padres de cualquier derecho sobre la custodia del menor con fines de adopción.

Las agencias locales pueden configurar otros tipos de retirada, según sea necesario.

---

## 6.4 Identificar proveedor

El suministro de servicios de acogida temporal puede realizarse a través de una entidad gubernamental importante (por ejemplo, el Departamento de servicios a la familia y a la infancia), una autoridad local (por ejemplo, la Junta local de protección a la infancia), una organización no gubernamental (por ejemplo, la Sociedad de ayuda a la infancia) o un grupo indígena. Cualquiera de estas agencias identificarán, cualificarán y mantendrán una fuente de proveedores de acogida temporal (o cuidadores). En Cúram, estos recursos se conocen como proveedores de servicios de emplazamiento. Un proveedor de servicios de emplazamiento ofrece servicios de emplazamiento fuera del hogar familiar (por ejemplo, de acogida temporal) para uno o varios menores durante un período de tiempo designado. Algunos proveedores de servicios de emplazamiento están especializados en ofrecer servicios de emplazamiento a menores con necesidades especiales o en situaciones médicas graves. Generalmente los servicios de emplazamiento se asignan a menores en unidades individuales, normalmente para un número de días.

Los pagos realizados a los proveedores suelen estar basados en una estructura de tarifas negociadas previamente. Se puede configurar Cúram para dar soporte a la estructura de tarifas de la agencia de servicios para la infancia y también como tarifas acordadas bajo contrato. El registro y el mantenimiento de los individuos o agencias como proveedores se gestiona mediante Cúram Provider Management™ (CPM). Para obtener información acerca de los proveedores y los métodos de pago consulte la guía de CPM.

### 6.4.1 Emplazamientos

Siempre que sea posible, el asistente social o investigador familia trabaja con la familia para identificar el emplazamiento menos restrictivo para un menor o menores. Estos recursos pueden incluir vecinos, familiares o amigos íntimos. Normalmente, estos no son recursos conocidos para la agencia y, por lo tanto, requieren una validación (un examen de seguridad) antes de la aprobación del emplazamiento.

Las decisiones relacionadas con el lugar de emplazamiento de un menor fuera del hogar familiar deben realizarse teniendo en cuenta diversos factores, tales como:

- La red de apoyo existente del menor (por ejemplo, la escuela),
- Los puntos fuertes y las necesidades del menor
- Las habilidades de los cuidadores disponibles o recursos, y
- Las posibilidades del menor de permanecer en emplazamientos familiares.

El objetivo de la agencia de bienestar infantil es minimizar el número de emplazamientos de un menor, teniendo en cuenta todos los factores listados anteriormente (más otros) para promocionar su estabilidad.

Los niños que están custodiados fuera del hogar familiar (por ejemplo, en acogida temporal) pueden vivir en diferentes emplazamientos. Estos pueden ser los hogares de otros familiares, parientes, amigos o de la comunidad, hogares de acogida tradicionales, residencias o grupos. Muchas comunidades utilizan el término "acogida temporal" para hacer referencia a estos diferentes emplazamientos. En otras, la "acogida temporal" hace referencia a los cuidados en el hogar de una familia de acogida, mientras que el término emplazamiento "fuera del hogar familiar" abarca todas las opciones del proveedor de servicios de emplazamiento.

El objetivo final de un menor bajo custodia es que el menor regrese al hogar en un entorno seguro en el que pueda ser atendido. Si y cuando se considere seguro y adecuado, el niño regresará con los padres o tutores y se pondrá fin a la retirada del menor (o el episodio de retirada).

### 6.4.2 Creación de una solicitud de emplazamiento

Un asistente social puede solicitar un emplazamiento determinado para un menor. La solicitud puede ser para un recurso de emplazamiento y puede incluir:

- Un recurso de emplazamiento potencial conocido por la agencia,



- Un recurso de emplazamiento potencial desconocido por la agencia,
- las necesidades especiales o las características de un menor a tener cuenta cuando se identifique el recurso emplazamiento adecuado.

En algunas agencias, existen trabajadores dedicados a la gestión de proveedores, conocidos como trabajadores de emplazamientos o recursos. En otras agencias, el asistente social maneja la gestión de proveedores como parte de su trabajo. La persona responsable de la gestión de proveedores debe trabajar con el proveedor, o el proveedor potencial, para asignar la solicitud.

### **6.4.3 Emplazamientos con parientes y amigos íntimos**

Los parientes son contactos de la familia que pueden estar disponibles y pueden ser los adecuados para el emplazamiento de un menor. Los amigos íntimos son contactos que no pertenecen a la familia pero que tienen un lazo emocional con la familia: vecinos y miembros de la comunidad. Los emplazamientos con parientes o amigos íntimos son los preferidos ya que suelen proporcionar un entorno menos traumáticos para un menor. Si se identifica un emplazamiento de pariente o amigo, el asistente social, el investigador u otra persona designada debe asegurarse de que el recurso de emplazamiento es seguro y adecuado.

Si se identifica un recurso de pariente o amigo que no nunca ante ha sido utilizado por la agencia, en primer lugar, la agencia deberá investigar el recurso para poder utilizar a la familia de los parientes o amigos íntimos como el recurso de emplazamiento para un individuo específico. Este proceso incluye entrevistas con la familia y verificación de antecedentes. Para determinar si el recurso es o no adecuado para el emplazamiento del menor especificado, se utilizan diferentes factores, tales como la relación del menor con el recurso, el historial delictivo, el estado del hogar, etc.

---

## **6.5 Regresar al hogar familiar o establecer la permanencia**

El objetivo final es devolver al menor a sus padres o tutores, si se puede considerar que el riesgo del menor de sufrir daños en el futuro es bajo y se han solucionado los problemas que provocaron inicialmente su retirada. Los emplazamientos fuera del hogar familiar están pensados como una solución a corto plazo. Dar de baja a un menor significa la finalización de los servicios de emplazamiento y también la eliminación del registro del menor.

Se puede dar de baja a un niño por diferentes motivos:

- Regreso a casa: Las circunstancias del menor y su familia han progresado lo suficientemente como para que la agencia pueda determinar que el niño estará seguro y puede regresar al emplazamiento del que ha sido retirado.
- Adopción finalizada: Un tribunal de la jurisdicción competente ha dado por finalizados los derechos de los padres del menor y todos los procesos de adopción se han completado, por lo que los padres adoptivos tendrán la custodia del menor.
- Supera la edad: Esto significa que el menor ha alcanzado un límite de edad específico o está legalmente emancipado y ya no es elegible para un emplazamiento de cuidados fuera del hogar familiar.

El asistente social debe especificar la fecha efectiva de la baja y la razón de la misma. En la solución, solo se puede asociar una sola baja con cada retirada. El emplazamiento del menor se da por terminado cuando se da de baja al menor.

Cada retirada puede tener uno o varios emplazamientos, pero solo se le puede asociar una baja. Con la baja se marca el final de la retirada.



---

## Capítulo 7. Gestión de resultados de Cúram

---

### 7.1 Introducción

La gestión de resultados de Cúram proporciona un método completo para obtener resultados positivos para las menores y las familias. El método de gestión de resultados de Cúram incluye: definir los planes de evaluaciones y resultados, crear un plan de resultados para obtener resultados positivos, gestionar las actividades planificadas y supervisar el progreso del cliente. La gestión de resultados de Cúram es un método centrado en el cliente para ofrecer una entrega de servicios enfocada en los resultados que tanto el menor como la familia intentan obtener. Este es un método de colaboración que puede requerir procesos MDT durante el ciclo de vida de un caso de bienestar infantil.

---

### 7.2 Evaluación y planificación

La gestión de resultados permite a la agencia implementar diferentes tipos de evaluaciones para identificar los problemas y las necesidades de los niños y las familias. Las agencias pueden configurar y ejecutar varios tipos de evaluaciones basadas en las herramientas de evaluación que prefieran. Las evaluaciones utilizan Intelligent Evidence Gathering™ (IEG) para presentar preguntas, respuestas adecuadas y para recopilar datos de evaluación. Se puede utilizar Cúram Decision Assist (CDA) o Cúram Eligibility Rules (CER) para determinar los resultados de la evaluación.

Mediante los resultados de la evaluación, la familia y el asistente social pueden identificar los resultados deseados como parte del proceso de planificación. Normalmente, las agencias evalúan a los niños y a las familias para medir su situación actual en relación con uno o varios factores. Las agencias no siempre tienen la capacidad de abordar todos los problemas identificados por una evaluación y deben concentrarse en las necesidades más urgentes. La infraestructura de la evaluación da soporte a la prioridad de factores. La prioridad de factores permite a los asistentes sociales dar prioridad a factores que según la evaluación deben ser atendidos de forma urgente o adicional. Por ejemplo, si los resultados de la evaluación de una persona indican que existe un abuso de sustancias, se trata de un problema identificado, y estos resultados deben tener prioridad para que el asistente social pueda abordar este factor antes que cualquier otro de los problemas abordados.

---

### 7.3 Plan de resultados

Basándose en la información de la evaluación, un asistente social desarrolla el plan de resultados para el menor y la familia. Las autoridades legales pueden revisar los planes de resultados y los planes se pueden considerar como documentos de autos judiciales. Los planes deberán ser comprendidos por todos los miembros de la familia y las tareas y responsabilidades deben estar claramente identificadas. Se solicitará a los padres y/o tutores que participen en el proceso de planificación y en el cierre del plan. Los planes de resultados se supervisan y actualizan con regularidad y pueden modificarse cuando cambien las circunstancias. El proceso de planificación también aborda las necesidades de servicios y la selección de los mismos. Un asistente social puede seleccionar los servicios listados en el registro de servicios CPM o el sistema puede recomendar el servicio que posteriormente seleccionará el asistente social. El servicio se puede crear para varios clientes o para un solo cliente. Las opciones de servicio se pueden configurar.

Para los niños que están en emplazamientos fuera del hogar familiar, se desarrollan planes de visita para especificar y describir las interacciones planificadas que se producen entre el menor alojado en un emplazamiento fuera del hogar familiar y los miembros de la familia (padres o familiares) u otros participantes. Los planes de visitas, que pueden estar dictados por el juzgado, o bajo mutuo acuerdo entre la agencia y la familia, especifican normalmente cuándo, cómo y dónde se lleva a cabo la vista y también la frecuencia y duración de las interacciones planificadas. Cuando se crea un plan de visitas, el asistente social deberá identificar a los participantes implicados. Un menor puede tener varios planes de

visitas activos en cualquier momento. Los planes de visitas se integran en el proceso de planificación de resultados para el bienestar infantil y también incluyen la función de gestión de contactos, la cual realiza un seguimiento de las visitas reales realizadas según el plan de visitas.

---

## **7.4 Gestión de actividades planificadas**

Evaluar las necesidades del menor y la familia y crear un plan para cubrir sus necesidades es únicamente el primer paso del proceso de ayuda para obtener resultados positivos. También es importante supervisar y mantener estas actividades para asegurarse de que el menor y la familia no solamente están participando, sino que también están obteniendo lo que necesitan mediante estas actividades (efectividad), y garantizar que los proveedores están ofreciendo un nivel de suministro de servicios de la calidad adecuada. La gestión de resultados da soporte al mantenimiento de actividades en un plan de resultados. Un aspecto importante de la entrega de servicios a los clientes es asegurarse de que el servicio que se está entregando es de alta calidad y también que los proveedores de los servicios entregados están recibiendo sus pagos correspondientes. La gestión de resultados proporciona al asistente social la flexibilidad de realizar cambios en un servicio según las necesidades del menor y la familia (participación y efectividad), supervisar los pagos realizados a un proveedor y evaluar la calidad de los servicios entregados.

---

## **7.5 Supervisión del progreso del cliente/Revisiones de casos**

Para asegurarse de que las actividades de los planes de resultados han alcanzado y han cubierto adecuadamente las necesidades de las personas, los asistentes sociales revisan con regularidad los planes de resultados. Este proceso se conoce en el mundo del bienestar infantil como revisión de caso. Esta función permite a un asistente social revisar los objetivos, servicios y acciones y modificar cualquier componente de los planes de resultados basados en el progreso del cliente.

Como parte del proceso de revisión de caso, si un menor ha estado en un emplazamiento durante el periodo de tiempo cubierto por la revisión, el asistente social puede evaluar los emplazamientos actuales y pasados de dicho menor. Esto puede incluir, aunque sin limitarse a ello, una descripción de los trastornos, los aspectos positivos de los emplazamientos existentes y una evaluación del episodio de retirada actual.

Cada tipo de plan de resultados se puede configurar para definir el número de días después de la creación del plan en que debe realizarse la primera revisión. Asimismo, se puede especificar una frecuencia de revisión que define cuándo se ha de realizar la siguiente revisión.

Para obtener información acerca de la gestión de resultados de Cúram o las opciones de configuración, consulte la guía de gestión de resultados de Cúram y la guía de configuración de gestión de resultados de Cúram.

---

## Capítulo 8. Gestión de casos en curso

---

### 8.1 Introducción

La gestión de casos en curso son los procesos de gestión de las actividades operativas y logísticas asociadas a los menores que están bajo la atención de la agencia. Muchos de los procesos de gestión de casos se han descrito en los capítulos anteriores: Gestión de casos y Retirada para regresar de Cúram. Estos procesos permiten al asistente social de casos en curso desarrollar, gestionar y supervisar el plan de resultados y el plan de visitas y gestionar los emplazamientos y servicios. En el capítulo Apoyo para el asistente social se describe cómo completar las tareas del asistente social, tales como la gestión de contactos, la elegibilidad, las acciones legales, y cómo capturar y mantener información completa del menor y la familia y las precauciones especiales.

En este capítulo se describen los acuerdos interjurisdiccionales que se aplican a los casos en curso y a los casos de adopción.

---

### 8.2 Participantes de casos en curso

Los participantes de casos en curso pueden ser personas, tales como el menor, los padres o tutores, los miembros de la familia y otras personas consideradas adecuadas según los requisitos de la agencia de bienestar infantil.

---

### 8.3 Interjurisdiccional

Las agencias pueden llegar a acuerdos IJ cuando por el bien del menor se le ha de trasladar de una jurisdicción a otra o cuando una adopción potencial puede tener lugar en una jurisdicción distinta a la jurisdicción del menor. Los menores emplazados en otras jurisdicciones deben tener garantizados la misma protección y los mismos servicios que se le suministran en su propia jurisdicción si permanecen en la misma. También deben tener garantizado el regreso a su jurisdicción original si el emplazamiento demuestra no ser el mejor para sus intereses. Esto requiere que las agencias colaboren y se ayuden entre sí en diferentes actividades para promocionar la seguridad y la estabilidad del emplazamiento.

Los ejemplos de actividades IJ son:

- El menor tiene parientes/amigos íntimos en otra jurisdicción que resulta una opción de emplazamiento adecuada,
- Estudios en domicilio y supervisión de casos de menores entre líneas jurisdiccionales,
- Servicios especializados o cuidados institucionales disponibles en otra jurisdicción, o
- La familia se ha trasladado a otra zona por motivos laborales o familiares y está sometida a algún tipo de intervención de gestión de casos.

CCS proporciona funciones para gestionar y realizar un seguimiento de las solicitudes interjurisdiccionales de entrada y salida. CCS proporciona plantillas basadas en procesos definidos y formularios para los acuerdos IJ. El proceso para manejar las actividades interjurisdiccionales suele estar gestionado por personal especializado responsable de coordinar la información compartida entre la jurisdicción emisora y la receptora, de modo que exista un punto de contacto para cada jurisdicción.



---

## Capítulo 9. Adopción

---

### 9.1 Introducción

Se puede crear un caso de adopción para un niño bajo custodia cuando no resulte factible el registro del menor a su hogar familiar original. Se puede crear un caso de adopción en cualquier momento, basándose en la política y en los métodos recomendados identificados por la agencia. Éste se puede crear junto con un caso en curso o después de que haya sido cerrado el caso en curso. Si el caso de adopción se crea junto con el caso en curso, la función de emplazamiento asociada al menor bajo custodia se podrá ver desde los casos de adopción y desde los casos en curso, pero las actualizaciones de los detalles de emplazamiento solo estarán disponibles desde uno de los casos (inicialmente, desde el caso en curso).

El asistente social del caso en curso puede transferir la función de gestión de emplazamiento al asistente social del caso de adopción en cualquier momento, según lo que corresponda en función de, y de acuerdo con, la política de la agencia. Cuando lo indique una autoridad legal (por ejemplo, los derechos parentales se dan por terminados), el menor ya se considerará como parte del caso en curso original. Como resultado de ello, el menor se retirará del caso en curso original y se creará un nuevo caso de adopción para gestionar y realizar un seguimiento de los servicios para el menor. El emplazamiento de la adopción y su finalización son el objetivo de los servicios suministrados.

Muchos de los procesos de la gestión de casos de adopción se han abordado en los capítulos anteriores: Gestión de resultados y retirada para regresar de Cúram. Estos procesos permiten al asistente social de casos en cursos desarrollar, gestionar y supervisar el plan de resultados y de visitas y gestionar los emplazamientos y los servicios. En el capítulo Apoyo para el asistente social se describe cómo se pueden realizar las tareas del asistente social, tales como la gestión de contactos, la elegibilidad, las acciones legales, la captura y mantenimiento de información completa del menor y la familia y las precauciones especiales. En el capítulo Gestión de casos en curso se describen los acuerdos interjurisdiccionales.

---

### 9.2 Participantes

Los niños se pueden seleccionar como participantes de la adopción. La intención del caso de adopción es identificar, cuando resulte adecuado, el emplazamiento más adecuado para un niño que le proporcionará estabilidad y permanencia. El caso de adopción da soporte a los escenarios de adopción única y adopción de grupo hermano.

---

### 9.3 Proceso de adopción

Un caso de adopción se inicia cuando el asistente social de adopción selecciona un niño o varios niños. Cuando un asistente social crea el caso de adopción, generalmente realiza los pasos para avanzar hacia su finalización. Gestionar un caso de adopción requiere gestionar (o implicarse en) el plan de resultados del niño, planificar las actividades de contratación (tales como picnics de adopción) gestionar las conferencias preadoptivas para identificar a las posibles familias adoptivas y evaluar a las posibles familias adoptivas.

Un asistente social de adopción crea un plan de resultados para documentar los servicios preadoptivos que proporcionará la agencia para facilitar el objetivo de adopción del niño. Un asistente social de adopción utiliza la información documentada que se ha ido acumulando mediante estas actividades para evaluar a todas las posibles familias adoptivas y realiza una recomendación relacionada con la familia adoptiva más adecuada para el niño.

---

## 9.4 Identificar posibles familias

Las personas interesadas en adoptar niños se deben identificar como proveedores. En función de los diferentes criterios de selección, el asistente social busca y selecciona posibles familias adoptivas que parecen adecuadas para asistir a la conferencia preadoptiva.

Nota: Las personas interesadas en la adopción de niños se gestionan como proveedores mediante CPM.

### 9.4.1 Iniciar actividades de contratación

Las actividades de contratación se realizan para que el público conozca a los niños que se pueden adoptar. Las agencias de bienestar infantil pueden realizar actividades de contratación, tales como eventos en internet o en los medios de comunicación. CCS facilita documentación de las actividades de contratación realizadas por la agencia. El asistente social de adopción puede registrar el tipo, la ubicación y la fecha de la actividad de contratación. El asistente social también puede registrar los nombres del menor por el que se realiza la actividad y si cualquiera de los posibles padres adoptivos muestran algún interés en adoptar al niño.

### 9.4.2 Proporcionar una recomendación de emplazamiento

El asistente social de adopción crea una recomendación para cada posible familia adoptiva que haya sido evaluada para asistir a la conferencia preadoptiva. Un asistente social puede realizar las siguientes recomendaciones en la solución.

- Sí - Los participantes de la conferencia preadoptiva consideran que el posible emplazamiento adoptivo es adecuado;
- No - Los participantes de la conferencia preadoptiva consideran que el posible emplazamiento adoptivo no es adecuado; o
- Anulado - La familia ya no está interesada en considerar la adopción del niño.

El asistente social de adopción puede registrar la razón de la recomendación y establecer una prioridad para la familia específica. La priorización permite al asistente social identificar a la posible familia adoptiva entre el gran número de familias de la lista.

### 9.4.3 Capturar las respuestas de la familia

CCS proporciona al asistente social la posibilidad de registrar la información y las observaciones relacionadas con una conferencia preadoptiva y con la participación de una posible familia adoptiva. La flexibilidad de la solución ayuda al asistente social a capturar la información y las observaciones relacionadas con la interacción entre una posible familia adoptiva y cada niño que ha participado en la conferencia preadoptiva.

---

## 9.5 Capturar decisiones de emplazamiento

Utilizando la información, las observaciones y las recomendaciones del asistente social registradas en la solución, el supervisor del caso de preadopción registra su decisión sobre cada uno de los emplazamientos del menor.

Nota: El asistente social puede realizar recomendaciones positivas acerca de varias posibles familias adoptivas por niño o por grupo hermano. Una decisión de emplazamiento final puede estar basada en la información existente, en las observaciones y en la clasificación de prioridades, si corresponde. De forma alternativa, el personal de la agencia y los participantes seleccionados de la conferencia preadoptiva pueden determinar que si se realizan contactos adicionales entre las posibles familias adoptivas y los menores se puede obtener información que ayudará a tomar la decisión de emplazamiento. Se puede configurar CCS para dar soporte a una amplia gama de procesos empresariales de la agencia relacionados con la adopción.



---

## 9.6 Subsidio por adopción

Las jurisdicciones proporcionarán con frecuencia apoyo financiero o en especie a las familias adoptivas como ayuda en la adopción de menores con necesidades especiales. Las necesidades especiales las dicta cada jurisdicción, pero normalmente tienen en cuenta condiciones que hacen más difíciles de adoptar a los menores, como la edad, grandes grupos de hermanos, discapacidades, etc. Se crea y llega a un acuerdo entre la agencia y la familia adoptiva que permanece en efecto siempre que el menor esté vivo y en el hogar de acogida durante la minoría de edad. El subsidio incluye un periodo de “re-certificación” para validar las condiciones del acuerdo de subsidio y la recepción continuada de las prestaciones financieras o en especie identificadas.

Servicios a la infancia de Cúram (CSS) ha implementado un subsidio de adopción de muestra que se mantiene independientemente del caso de adopción, de forma que el subsidio permanezca activo una vez completadas las actividades de adopción. El subsidio tiene el soporte de Dynamic Programs y se puede configurar para satisfacer las necesidades y las reglas de la jurisdicción.



---

## Capítulo 10. Indicadores de rendimiento

---

### 10.1 Introducción

Cúram proporciona funciones de informes que incluyen informes gráficos, paneles y análisis para ayudar a las agencias de bienestar infantil a gestionar programas de un modo eficaz. Los indicadores de rendimiento cubren la seguridad, el bienestar y la permanencia, así como el rendimiento de los trabajadores y de la agencia. Los parámetros relacionados con los márgenes de tiempo y otras variables se pueden configurar de forma administrativa.

---

### 10.2 Paneles de control

A continuación se enumeran algunos de los paneles de control que se han implementado teniendo en cuenta la seguridad del menor y el rendimiento de la agencia. Muchas de estas medidas de los marcadores estándar internacionales están basadas en reconocidas investigaciones, basadas en pruebas, dentro del campo del bienestar infantil.

#### 10.2.1 Paneles de control operativos

Los paneles de control operativos para trabajadores, que se listan a continuación, se incluyen con la solución no requieren una licencia adicional:

- Puntualidad del contacto inicial

Esta medida está relacionada con el proceso de gestión de contactos descrito anteriormente y se relaciona con los contactos iniciales realizados por los investigadores que deben realizar el contacto cara a cara con los menores que son presuntas víctimas de malos tratos dentro de los márgenes de tiempo establecidos. Esta medida ayuda a las agencias a comparar su rendimiento con los marcadores estándar establecidos en algunas jurisdicciones y a realizar las mejoras necesarias para proteger a los niños en situaciones que no son seguras. Los márgenes de tiempo, los tipos de contactos y otras variables se pueden configurar.

- Puntualidad del contacto en curso

Esta medida está relacionada con el proceso de gestión de contactos descrito anteriormente y se relaciona con los contactos en curso realizados por los asistentes que deben seguir en contacto con los menores admitidos en emplazamientos fuera del hogar familiar o que continúan en su propio hogar, pero para los que se han implementado medidas de seguridad para garantizar el bienestar del menor. Esta medida ayuda a las agencias a comparar su rendimiento con los marcadores estándar establecidos en algunas jurisdicciones y a realizar las mejoras necesarias para garantizar la protección en curso y el bienestar de los menores. Los márgenes de tiempo y otras variables se pueden configurar.

#### 10.2.2 Paneles de control adicionales

Existen posibilidades de informes disponibles con requisitos de licencia adicionales. Esta posibilidad permite evaluar la información, teniendo en cuenta los procesos de informes de alto desarrollo que miden factores tales como la reincidencia, el número de emplazamientos y otras pruebas basadas en la información que establecen las directrices internacionales.

Cúram ha desarrollado los siguientes paneles de control para ilustrar las posibilidades de esta opción, que se enumeran a continuación:

- Repetición de malos tratos

Este panel de control está diseñado para proporcionar información relacionada con menores que han sido víctimas de maltrato y/o negligencia probado o indicado y han sido víctimas de otro tipo de malos tratos probados o indicados dentro del margen de tiempo especificado después del incidente de maltrato. Esto ayuda a asegurarse la conformidad con los requisitos de bienestar infantil, de modo que

los menores sean prioritarios y tengan la mayor protección en casos de maltrato y negligencia, y que los menores puedan continuar en su hogar familiar siempre que sea posible. Esta medida ayuda a las agencias a comparar su rendimiento con los marcadores estándar establecidos en algunas jurisdicciones. Los márgenes de tiempo y otras variables se pueden configurar.

- Permanencia

La intención de este panel de control es proporcionar información acerca de la estabilidad de los menores en un emplazamiento fuera del hogar familiar. Las investigaciones basadas en pruebas han demostrado que cuanto menos cambia el emplazamiento de un menor, mayor es la estabilidad que el menor adquiere, y cuantos menos traslados, menor es el trastorno para la vida del menor. Esta medida ayuda a las agencias a comparar su rendimiento con los marcadores estándar establecidos en algunas jurisdicciones. Los márgenes de tiempo y otras variables se pueden configurar.

---

## Capítulo 11. Escenarios

---

### 11.1 Introducción

A continuación se describen cinco escenarios que proporcionan una descripción de las interacciones entre las agencias de bienestar infantil, los trabajadores, las familias y los niños. Estos escenarios describen sucesos que se pueden producir y desglosar en las áreas de Protección infantil, Servicios a la familia, Información y derivación, Interjurisdiccional y Adopción.

---

### 11.2 Escenarios de servicios de protección infantil

#### 11.2.1 Participantes

- Daniel Walker - Niño, 14 meses
- Laura Gibson - Madre de Daniel
- Bob Jackson - Novio de Laura Gibson
- Deborah Turner - Amiga y vecina de Laura Gibson
- Amy Walker - Hermana de Mark (tía paterna de Daniel)
- Jerry Walker - Marido de Amy (militar destinado en el extranjero)
- Bethany Walker - Hija de Amy y Jerry (6 años)
- Joe Hall - Trabajador de la sección de admisiones
- Betty Nelson - Investigadora
- John Lee - Asistente social de casos en curso
- Verónica Castillo - Trabajadora elegible

#### 11.2.2 Admisión - Protección infantil

Daniel Walker es un niño de 14 meses que vive con su madre, Laura Gibson. Laura tiene un novio, Bob Jackson, que suele quedarse en su casa. El padre de Daniel, Mark Walker, vive actualmente en un hogar de transición por abuso de alcohol y drogas porque está cumpliendo una orden judicial. Debe realizar correctamente este programa o se enfrentará a una condena de cárcel. Después de una noche de fiesta, Laura y su novio no vuelven a casa. Laura ha dejado a Daniel con su amiga y vecina, Deborah Turner. Deborah tiene dos hijos y le preocupa el comportamiento de Laura desde que ha comenzado su relación con Bob. Deborah ha observado algunos moratones en las mejillas y la barbilla de Daniel. Antes de que Laura se vaya de fiesta, le pregunta a qué son debidos. Laura le dice que el bebé se ha caído. Cuando Laura se va, Deborah se da cuenta de que Daniel tiene otros moratones. Deborah llama a la Agencia de bienestar infantil.

El trabajador de la sección de admisiones, Joe Hall, contesta a la llamada. Registra los nombres de los participantes y registra la información narrada. A continuación, completa la información de las alegaciones, de la presunta víctima y del presunto maltrato. Basándose en la información recopilada durante la admisión, Joe recomienda que se realice una exploración de la misma. A continuación, el supervisor de admisiones revisa y aprueba la admisión.

#### 11.2.3 Investigación - Protección infantil

Se asigna a la investigadora Betty Nelson la investigación de Daniel Walker. Betty revisa la información y llama a la vecina, Deborah Turner, para acordar una hora para visitar al niño. Betty intenta contactar a la madre y deja un mensaje en su número de móvil. Betty documenta su intento de contactar a la madre en el registro de contactos. Betty llega a casa de Deborah Turner. Daniel parece sano y bien alimentado. Los hematomas faciales no parecen los normales de una caída. Betty intenta averiguar cómo ponerse en

contacto con el padre o con otros familiares. Deborah no tiene el número de Amy Walker, la hermana de Mark Walker. Betty fotografía las lesiones del niño y solicita una revisión médica del niño. La revisión médica muestra heridas de fracturas anteriores y otras pruebas de maltrato físico anterior por parte de un adulto. Betty se pone en contacto con la hermana de Mark, la cual le proporciona el número del teléfono móvil y la dirección de correo electrónico de Mark. Le informa de que, durante el tratamiento, el contacto con Mark es muy limitado pero que existe un número de contacto en el que la familia puede dejar un mensaje. Betty se pone en contacto con el hogar de transición y habla con el director del hogar de transición. El director de la agencia localiza a Mark y le informa de lo ocurrido.

Betty registra los contactos que ha obtenido o que ha intentado obtener hasta el momento, incluido el contacto con el padre, el médico, la vecina y la hermana del padre, Amy. Verifica y actualiza la información de los participantes y de sus relaciones. Betty documenta el contacto con la madre y completa una evaluación de seguridad basada en la información disponible.

En este momento, el niño no está a salvo con su madre en su hogar. Basándose en la información proporcionada, los hallazgos de la valoración de seguridad indican que la situación del niño es "INSEGURA" y debe ser retirado de inmediato. Betty acepta los hallazgos de la valoración y Daniel es emplazado a un hogar de acogida de emergencia.

Betty acepta los hallazgos de la valoración y habla con Amy, la tía de Daniel. Amy indica que estará dispuesta a acoger a Daniel en su casa. Amy tiene una hija de seis años y tiene otra habitación. Amy es maestra y su marido, Jerry, es militar de servicio en el extranjero.

Betty empieza el proceso para autorizar a Amy como un hogar de acogida familiar. Realiza las comprobaciones de antecedentes de Amy y su marido Jerry. No se descubre ningún historial de arrestos o alegaciones anteriores. Betty refiere a Amy y Jerry al gestor de recursos para comenzar el proceso de autorización.

Finalmente, Betty localiza a Laura. Ella admite que Bob es duro con Daniel y que en algún momento puede haberlo tomado en sus brazos con demasiada fuerza. Laura admite que su padre era muy estricto con ella y que si se portaba mal la maltrataba físicamente, tanto a ella como a sus hermanos. Admite que Bob no soporta a los bebés que no paran de llorar.

Betty presenta las alegaciones después de realizar entrevistas adicionales con el padre y la hermana del padre, durante los siguientes 30-45 días (dependiendo de la política de la agencia). Después de todas las entrevistas y de las valoraciones relevantes, llega a la conclusión de que son necesarios los servicios en curso. El caso se transfiere a la gestión de casos en curso.

## 11.2.4 En curso

- Plan de resultados

Se aprueba a Amy como emplazamiento de acogida de familiar y el asistente social del caso en curso, John Lee, traslada a Daniel del hogar de acogida de emergencia al hogar de Amy. Juan completa las valoraciones para Daniel y para cada uno de los padres. Basándose en las valoraciones, se desarrolla un plan para la familia. Daniel queda bajo la custodia de Amy. Mark está a punto de finalizar su sentencia en el hogar de transición y está trabajando en su plan de transición. John organiza una reunión MDT con las otras personas implicadas con la familia, incluido el asesor del hogar de transición de Mark, George, el asesor de familia del ejército que da apoyo a las familias de militares, June, y Mark y Amy. Mark acepta asistir a las reuniones con regularidad, someterse a pruebas de drogas y alcohol, permitir que se supervisen las visitas a Daniel en casa de Amy dos veces a la semana y empezar a trabajar. Mark está realizando un programa de certificación de reparación de bicicletas y ha encontrado un trabajo como aprendiz en una tienda de bicicletas cerca de casa de Amy. Está buscando un apartamento en la zona y piensa ir en bicicleta al trabajo y a visitar a Daniel. Mark acepta el plan de resultados de sus actividades y el plan de visitas con Daniel. Él firma el plan.

Según la política de la agencia, John debe realizar tres visitas cara a cara con Daniel y Amy. También debe ponerse en contacto con Amy con regularidad en relación con el progreso de Daniel.

Se programa también una reunión MDT con Laura. Laura no se presenta a la reunión. John Lee la llama y le deja un mensaje. Laura lo llama al día siguiente para volver a programar la visita y el coche tenía una avería y el móvil estaba sin batería. Planifican otra vez la visita para el día siguiente. John acepta ver a Laura en su casa. Cuando llega John, nadie responde. John deja una nota debajo de la puerta diciendo que le llame. Laura no vuelve a visitar a Daniel. John registra los intentos de contactar a Laura.

- Revisión del caso - Audiencia de 6 meses

John Lee captura los detalles de la audiencia de 6 meses como una acción lega del caso en curso. A continuación, el sistema genera y envía notificaciones a las partes identificadas (por ejemplo, los padres), informándoles de la siguiente fecha de audiencia planificada, la hora y la sala del tribunal.

Daniel está muy bien en casa de Amy y progresa al ritmo normal para su edad. Además se ha encariñado con Amy y con su hija, Bethany. John realiza sus contactos cara a cara regulares con Daniel y Amy y también las llamadas telefónicas continuadas con Amy. John registra los contactos con Amy y Daniel utilizando el registro de contactos.

Mark completa las visitas requeridas con Daniel, siguiendo su plan de visitas y cuida correctamente su higiene y sobriedad. Está saliendo con una de las amigas de Amy. También le va bien en el trabajo. Comparte un apartamento con un amigo del hogar de transición, quien también cuida su higiene y sobriedad y además trabaja en la misma tienda de bicicletas. Laura se ha trasladado a otra ciudad y no se ha puesto con contacto con Daniel, Amy o Mark. NO ha contactado a la agencia ni ha cumplido el régimen de visitas regulares con Daniel.

John inicia el proceso para retirar los derechos parentales de Laura ante el tribunal. Continúa realizando contactos regulares cara a cara con Daniel y Amy. Archiva su informe en el tribunal, como lo requiere el juez. El juez aprueba el plan y apoya el objetivo de Mark de reunificación con Daniel. John actualiza el plan con los detalles del objetivo.

- Revisión del caso - Audiencia de 12 meses

Daniel está muy bien en casa de Amy. Mark dedica mucho tiempo a Daniel, y Jerry, el marido de Amy, ha regresado de su destino militar en el extranjero. Mark ha formalizado su noviazgo con una amiga de Amy, Chloe. Hace 7 meses que salen juntos. Chloe es una maestra auxiliar que adora a los niños. Mark piensa ir a vivir con Amy y ha terminado las clases de educación infantil y está a punto de obtener su GED. Chloe también continúa con sus estudios para ser maestra. A Mark le gustaría que Daniel viviera con él y piensa que ahora está preparado para ser padre. John completa sus valoraciones de riesgo y los planes de reunificación para Mark y Daniel. A medida que Mark se establece en su nueva vida con Chloe, Daniel comienza a quedarse con Mark y Chloe. Preparan una habitación para Daniel. John Lee actualiza el plan de resultados e identifica los pasos para la reunificación. John Lee colabora con la familia para completar un plan. John entrega el plan de resultados actualizado al tribunal. El juez aprueba el plan y recomienda que Daniel vuelva a estar bajo la custodia de Mark. La custodia por parte de la agencia se da por finalizada y todas las partes implicadas firman el plan. La hermana de Mark y su cuñado, Jerry, proporcionar apoyo en curso. Mark y Chloe asistirán juntos a un taller para padres, enfocado a las familias combinadas. John Lee continúa comprobando a la familia durante algunos meses. En el momento adecuado, John llama a Mark para decirle que va a cerrar su caso en curso. Mark agradece a John toda su ayuda y John cierra el caso.

---

## 11.3 Escenario de servicios a la familia

### 11.3.1 Participantes

- Nick McKesson - Niño, 14 años
- Anna McKesson - Madre de Nick

- Larry McKesson - Padre de Nick
- Joe Hall - Trabajador de la sección de admisiones
- Betty Nelson - Trabajadora de investigación
- John Lee - Asistente social de casos en curso

### 11.3.2 Admisión - Servicios a la familia

La madre de Nick se pone en contacto con la junta de protección a la infancia local (LSCB) para informarles que está pasando momentos difíciles con su hijo Nick. He se encierra en su habitación y no sale a comer. El consejero escolar la ha llamado y le ha dicho que desde hace algunas semanas Nick no entrega los deberes. El padre de Nick, Larry, se ha quedado sin trabajo y la familia está pasando un momento económico difícil. Anna ha empezado a trabajar con su amiga, Marissa, limpiando casas para llegar a fin de mes. Larry está deprimido y se queda hasta tarde en el bar con sus viejos amigos de la escuela. Según Amy, Nick siempre ha sido un niño estupendo que rinde bien en los estudios y en los deportes. Anoche, Nick se subió a la azotea y se quedó hasta la medianoche. Anna intentó subir por la escalera de mano para que bajara. Pero no pudo subir a la azotea y Larry no estaba en casa para convencer a Nick de que bajara de la azotea. Anna se fue a la cama y por la noche, en algún momento, Nick bajó y se metió en la cama. Anna ha intentado despertarlo para que fuera a la escuela pero le ha dicho que estaba muy cansado. Larry ha entrado en su habitación y le ha dicho que haga el favor de ir a la escuela ya. Nick se ha puesto a llorar y a gritar "Soy un perdedor, odio la escuela". Larry se ha ido de forma intempestiva de casa. La madre de Nick está nerviosa. Tiene miedo de que Nick se escape de casa. No tiene a nadie más a quien pedir ayuda. Dice que su familia nunca antes ha pedido nada a las autoridades gubernamentales locales. Son muy trabajadores y están convencidos de que los problemas de la familia se han de resolver dentro de la familia pero, dado que no están en la zona de su familia, siente que no tiene adónde acudir.

Joe Hall registra la información de admisión. Habla con Anna. Anna dice que debe trabajar para tener dinero con el que comprar comida y pagar los 3 meses de hipoteca que deben. Joe registra la información e intenta calmar a Anna. Registra la información del participante. No hay ninguna indicación de maltrato o negligencia con Nick, pero está claro que la familia está bajo estrés. Joe cree que la situación se debe atender de forma inmediata. Registra la ubicación actual de todos los participantes. Joe evalúa la admisión como una referencia para los Servicios a la familia.

### 11.3.3 Valoración - Servicios a la familia

Se asigna a Betty Nelson la valoración de la familia McKesson y se abre un caso de investigación. Betty contacta a la madre, Anna, y le pide hora para hablar de la situación. Acuerdan una cita para esa misma tarde en casa de Anna. Betty llega a casa de Anna. En cuanto llega, Anna acaba de regresar del trabajo. La invita a sentarse en el salón y le ofrece un vaso de agua. Nick todavía está en su habitación. Larry no está en casa. Anna empieza a llorar. Le informa de que Nick no ha ido a la escuela. Betty habla con Anna y se informa de que la casa está en ejecución hipotecaria. Anna tiene muy poca comida en la cocina y Nick es un adolescente en edad de crecimiento pero que no come porque está preocupado por la situación financiera de la familia. Después de haber con Anna durante un tiempo, le pregunta si le parece bien que hable con Nick. Anna lo acepta. Betty entra en la habitación de Nick. Quien está en la cama y no ha encendido las luces. Después de una larga charla, Betty le pregunta a Nick si quiere comer algo. Nick le dice que hace mucho que no come como es debido. Betty llama al supervisor y recibe la aprobación de una entrega de comida a domicilio para la familia. La comida llega y también llega Larry. Le informa de que ha encontrado un nuevo en mantenimiento de jardines. Parece haber bebido. Anna se disculpa por molestar a Betty y la invita a marcharse. Betty le da su información de contacto y se va.

Betty registra la información y, al día siguiente, consulta con su supervisor y los miembros del equipo. Betty se pone en contacto con la escuela para ver si Nick ha ido a la escuela. El trabajador social de la escuela le informa de que ha faltado durante más de 10 días en el último semestre y que su rendimiento en las clases ha empeorado de forma importante. Betty se pone en contacto con el Servicio de apoyo al hogar y la escuela (SHS) para que Nick reciba ayuda en relación con los temas económicos y de vivienda que le preocupan y también para que pueda mejorar sus notas escolares.



Betty se pone en contacto con Anna para saber cómo van las cosas. Anna le dice que a Larry no le han dado el trabajo de mantenimiento de jardines. Betty le pregunta si Larry se ha puesto en contacto con JobCentre Plus (del Departamento de empleo y pensiones [DWP]). Anna le responde que no está segura de que Larry se haya presentado a las citas. Betty le dice a Anna que consulte el sitio web Directgov del DWP donde puede encontrar información para buscar empleo y también le informa de que ella puede ayudar a Anna y a Larry a solicitar una ayuda de empleo y apoyo para parados. Anna acepta rápidamente. También acepta reunirse con Betty y los otros para planificar un plan de gestión de ingresos para que la familia pueda mantenerse durante este tiempo. El caso de la familia se transfiere a una agencia del tercer sector para la gestión y servicios de casos en curso.

### **11.3.4 Planificación de la gestión de resultados - Servicios a la familia**

El asistente social, John Lee, se pone en contacto con Anna y Larry para identificar los sistemas de apoyo personal y los profesionales más adecuados para participar en un equipo multidisciplinar (MDT). El MDT consta de un representante de JobCentre Plus, un representante de LCSB, un trabajador social de SHS y el consejero escolar de Nick. Antes de la conferencia del MDT, John se reúne con la familia para realizar las valoraciones de puntos fuertes y necesidades para los cuidadores y para Nick. Durante la sesión, mientras se revisan las recomendaciones de la valoración, resulta evidente para todos que la situación económica de la familia ha impactado terriblemente a Nick. Se ha visto sometido a una tremenda presión de sus compañeros y su autoestima es muy baja. Nick y la familia indican que este problema es su prioridad principal y el equipo acuerda que esta será la primera área que se abordará. John y Betty, el consejero escolar y la trabajadora social de SHS trabajan con la familia para desarrollar un plan de resultados que ayude a Nick a volver a sus estudios a través de un tutor, el cual se proporciona mediante un programa del sistema escolar, junto con sesiones de tutoría para tratar las preocupaciones y la frustración asociadas a la situación actual de la familia.

Los padres de Nick están preocupados por el impacto que esta situación ha tenido para Nick. Aceptan las sesiones familiares para debatir los problemas a los que se están enfrentando y buscar modos de solucionarlos juntos como una familia. Anna continuará trabajando con Marissa en tareas de limpieza doméstica. Larry está buscando un programa de formación a través de JobCentre Plus que le ofrezca oportunidades en el sector médico. Larry también acepta una valoración de alcohol y considera que la bebida se le ha ido de las manos. La familia también solicita una ayuda de empleo y apoyo. Esta información se documenta en el plan de resultados junto con las fechas objetivo específicas para obtener los resultados. Betty continuará supervisando el progreso de la familia según el plan de resultados.

---

## **11.4 Escenario de información y derivación**

### **11.4.1 Participantes**

- Elizabeth Farman - Niña, 6 meses
- Jennifer Farman - Madre de Elizabeth
- Joe Hall - Trabajador de la sección de admisiones

### **11.4.2 Admisión**

Jennifer es nueva en la comunidad. Está buscando un cuidador infantil para su hija de 6 meses. Llama al trabajador de la sección de admisiones, Joe Hall, para obtener información sobre cómo ha de buscar un cuidador infantil. Joe la deriva a la agencia de cuidadores infantiles autorizados que ayuda a las familias a buscar cuidadores que estén autorizados y que se ajusten a las necesidades de la familia. Joe anota la dirección de correo electrónico de Jennifer y envía una derivación electrónica a la agencia de cuidados infantiles. Esto incluye el número de teléfono de la agencia de cuidados infantiles, la dirección postal y la información general sobre sus servicios de derivación. Joe registra el tipo de admisión como Información y Derivación (I&R) y completa la admisión.

---

## 11.5 Escenario interjurisdiccional

### 11.5.1 Participantes

- John Taylor - Niño, 14 años
- Emily Smith - Tía de John
- Joe Hall - Trabajador de la sección de admisiones (Organización receptora)
- John Lee - Trabajador de casos en curso (Organización receptora)
- Maggie Friedman - Trabajadora de casos en curso (Organización emisora)

### 11.5.2 Proceso interjurisdiccional

John Taylor, de 14 años, vive en acogida temporal en la zona Norte de Ontario. Actualmente, los padres de John están en la cárcel. Maggie Friedman, la asistente social de John, se entera de que tiene una tía en Toronto (zona central), que puede ser un emplazamiento adecuado para John. Los padres de acogida temporal de John actuales han decidido dejar de ser proveedores de acogida temporal y están dispuestos a continuar con John hasta que se le pueda encontrar otro emplazamiento. Maggie realiza una solicitud a la Sociedad de ayuda a la Infancia (CAS) de Toronto para explorar la opción de emplazar a John con su tía. John Hall, trabajador de la sección de admisiones de la Sociedad de Ayuda a la Infancia de Toronto, registra la información de admisión relacionada con John Taylor y su tía. La información de admisión se registra como interjurisdiccional y se realiza una exploración de la admisión. No se inicia ninguna investigación para una admisión de tipo interjurisdiccional (IJ). Se crea un caso en curso para John Taylor. John Lee, trabajador de casos en curso bajo cuya responsabilidad también están los emplazamientos interjurisdiccionales, revisa la información entregada por la agencia emisora. Junto con Emily Smith realiza las entrevistas necesarias, las visitas a domicilio, las verificaciones de antecedentes y otros protocolos de la agencia. Devuelve esta información a la jurisdicción de destino. El acuerdo de emplazamiento se aprueba y se toman medidas para desplazar a John. John Taylor pasa a ser emplazado con su tía Emily. La responsabilidad de la gestión del caso y las obligaciones financieras las determina CAS, en función de las políticas locales.

---

## 11.6 Escenario de adopción

### 11.6.1 Participantes

- James Stance - Niño, 14 años
- Christy Stance - Niña, 7 años
- Jeremy Johnson - Supervisor de adopción
- Geoffrey Wilkins - Asistente social de adopción
- Mark y Mary Jones - Padres adoptivos potenciales
- Jerry y Sara Matthews - Adoptivos potenciales

### 11.6.2 Proceso de adopción

James Stance, de 14 años, y Christy Stance, de 7 años, son hermanos que han vivido juntos en acogida temporal durante 2 años. Recientemente, el tribunal ha dado por finalizados los derechos parentales (TPR) de sus padres, permitiendo que la Agencia de bienestar infantil continúe con las actividades de adopción. En una reunión posterior solicitada en relación con los TPR, Jeremy, el supervisor de adopción, indicó a Geoffrey Wilkins, el asistente social de adopción, que gestionara el caso. El equipo ha determinado que la experiencia de los niños en el hogar de acogida ha demostrado que, por el bien de los mismos, sería mejor que fueran adoptados como un grupo hermano. Es en este contexto que Geoffrey crea un caso individual de adopción para los dos niños. Geoffrey examina la información del caso de adopción y verifica que los registros de retirada y emplazamiento, junto con la información legal, están disponibles para el caso nuevo.

Geoffrey sube la información de los niños al sitio web del listado de fotos de adopción a nivel estatal como la primera actividad de adopción que realiza para los niños. Al contemplar a los niños en el sitio web estatal, dos familias se interesan en adoptarlos: Mark y Mary Jones, y Jerry y Sara Mathews. Geoffrey planifica dos conferencias preadoptivas para que James y Christy se reúnan por separado con cada una de las familias. Después de las conferencias, Geoffrey crea un registro en el que informa de que la conferencia de los niños con la familia Jones ha ido bastante bien pero que aparentemente, durante la conferencia de los niños con la familia Mathews, la posible familia adoptiva estaba más interesada en adoptar solamente a Christy y no a los dos hermanos juntos.

Como resultado de las conferencias preadopción, Geoffrey crea un plan de visitas con la familia Jones y los niños para planificar varias visitas entre los mismos durante un periodo de 4 semanas. Una vez completadas y documentadas todas las visitas, Geoffrey se reúne con los niños y los padres adoptivos por separado, para hablar de si desean continuar con la adopción, y esto es lo que desean.

Geoffrey recomienda a Jeremy que los niños sean adoptados por la familia Jones, basándose en las entrevistas realizadas con la familia, en su estado pre-aprobado y en que las visitas entre los niños y las familias han sido satisfactorias. Jeremy aprueba la recomendación, lo que lleva a la agencia a realizar las actividades legales posteriores, que dan como resultado la adopción de James y Christy por parte de Mark y Mary Jones. La familia también puede ser elegible para recibir pagos de subsidio por adopción basados en la política local.



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en los Estados Unidos. Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se describen en este documento en otros países. Póngase en contacto con el representante local de IBM para obtener información acerca de los productos y servicios que actualmente están disponibles en su zona. Las referencias a productos, programas o servicios de IBM no pretenden afirmar ni implicar que sólo puede utilizarse ese producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, puede utilizarse cualquier producto programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM. IBM puede tener patentes o aplicaciones pendientes de patente que cubran el tema descrito en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar sus consultas sobre licencias por escrito a:

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

EE.UU.

Para efectuar consultas sobre licencias relativas a la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el Departamento de propiedad intelectual de IBM en su país, o bien envíe sus consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japón

El siguiente párrafo no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país en las que tales provisiones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, AUNQUE SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO CONTRAVENCIÓN, COMERCIALIZABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunas legislaciones no contemplan la exclusión de garantías, ni implícitas ni explícitas, en determinadas transacciones, por lo que puede haber usuarios a los que no les afecte dicha norma.

Esta información podría incluir inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información incluida; estos cambios se incluirán en nuevas ediciones de la publicación. IBM podría realizar mejoras y/o cambios en el producto o productos y/o programa o programas que se describen en esta publicación en cualquier momento y sin previo aviso.

Cualquier referencia incluida en esta información a sitios web que no sean de IBM sólo se proporciona para su comodidad y en ningún modo constituye una aprobación de dichos sitios web. Los materiales contenidos en esos sitios web no forman parte de la información de este producto IBM. El usuario es el único responsable de la utilización de dichos sitios web.

IBM puede utilizar o distribuir la información que se le proporcione del modo que estime apropiado sin incurrir por ello en ninguna obligación con el remitente. Los titulares de licencias de este programa que deseen obtener información acerca de éste con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y (ii) la utilización mutua de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones apropiados, incluyendo en algunos casos el pago de una cantidad.

IBM proporciona el programa bajo licencia descrito en esta documentación, así como todo el material bajo licencia disponible, según los términos del Acuerdo de Cliente de IBM, del Acuerdo Internacional de Programas bajo Licencia de IBM o de cualquier otro acuerdo equivalente entre ambas partes.

Los datos de rendimiento contenidos aquí se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar considerablemente. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas a nivel de desarrollo y no existe garantía alguna de que estas mediciones sean iguales en los sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan estimado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a sus entornos específicos.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de esos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente.

IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, compatibilidad ni contemplar ninguna otra reclamación relacionada con los productos que no son de IBM. Las preguntas sobre las capacidades de los productos que no son de IBM se deben dirigir a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relacionadas con las intenciones futuras, o dirección, de IBM están sujetas a cambios o a su retirada sin aviso previo y simplemente representan objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son los precios de venta al detalle sugeridos por IBM, están actualizados y están sujetos a cambios sin previo aviso. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información está pensada a efectos de planificación. La información aquí contenida está sujeta a cambios antes de que los productos descritos en ella estén disponibles.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones comerciales diarias. Para ilustrar estas operaciones de forma tan completa como sea posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con los nombres y direcciones utilizados por una empresa real es completa coincidencia.

## LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de ejemplo en lenguaje fuente que ilustran técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier modo sin ninguna compensación económica a IBM, para las finalidades de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que se ajusten a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la cual se han escrito los programas de aplicación. Éstos no han sido probados en su totalidad ni en todas las situaciones posibles. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni implicar la fiabilidad, la capacidad de servicio ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ninguna clase. IBM no es responsable de ningún daño resultante de la utilización de los programas de ejemplo por parte del usuario.

Cada copia o parte de estos programas de ejemplo o cualquier trabajo derivado debe incluir un aviso de copyright como el siguiente:

© (nombre de la empresa) (año). Algunas partes de este código proceden de los programas de ejemplo de IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. \_entre el año o años\_. Reservados todos los derechos.

Si está viendo esta información en copia software, es posible que las fotografías y las ilustraciones en color no aparezcan.

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) son marcas registradas de International Business Machines Corporation en muchos países. Otros nombres de productos o servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede encontrar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en la web en la sección "Copyright and trademark information" del sitio <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Microsoft y Word son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, en otros países, o en ambos.

Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Otros nombres de compañías, productos o servicios pueden ser marcas registradas o de servicio de otros.









Impreso en España