

Procedimientos Operativos Estándar (SOP) para la transferencia y la derivación transfronteriza de casos de la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN)

1. Introducción

Los Procedimientos Operativos Estándar (de ahora en adelante SOP, por sus siglas en inglés) establecen las acciones y roles de los miembros de la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN, por sus siglas en inglés), especialmente de la persona gestora de casos, en los procesos de transferencia y derivación transfronterizas de casos de personas con necesidades específicas de protección, en situación de riesgo, que incluye a personas sobrevivientes de violencia sexual y de género, así como de niñez y adolescencia en situación de riesgo, incluido niñez no acompañada y separada en Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú o Chile.

2. Definiciones

2.1. Derivación transfronteriza

Una derivación es el proceso de solicitar servicios para una persona beneficiaria a través de un procedimiento establecido. La persona gestora del caso mantiene la responsabilidad general del caso indistintamente de las derivaciones.

La derivación transfronteriza de un caso será realizada cuando la persona beneficiaria de los servicios de la RSSN en Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú o Chile, o su responsable legal, informa la persona gestora de casos sobre su decisión de viajar a otro país (Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú o Chile).

De igual manera, el caso será derivado a otro país cuando la persona gestora del caso identifique un servicio que solo existe en otro país que le permita responder a las necesidades de una persona beneficiaria de la RSSN en la región. En ambas situaciones, la gestión del caso permanecerá en el país de identificación, y solo se estaría derivando el caso para la prestación de uno o varios servicios en otro país. El plan de acción se mantiene con la persona gestora del caso original.

2.2. Transferencia transfronteriza

La transferencia transfronteriza de un caso será realizada cuando la persona beneficiaria de los servicios de la RSSN o su responsable legal en el caso de niñez y adolescencia, informa a la persona gestora de casos sobre su decisión de mudarse a otro país (Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú o Chile).

En esta situación, la gestión del caso será transferida al país de destino de la persona beneficiaria de la RSSN.

3. Procedimientos

Casos de niñas, niños y adolescentes

Tomar en cuenta que en los casos que tratan de NNA, y antes de determinar si la derivación o la transferencia debe darse, la persona gestora de casos completará una evaluación del interés superior (BIA por sus siglas en inglés, ver anexo xx) antes de informar a las autoridades competentes del caso (ver el documento para el país de destino de información (*Need to Know*) que incluye información sobre el deber de denunciar en el país respectivo). Asimismo, determinará si el caso requiere una determinación del interés superior (BID por sus siglas en inglés, ver anexo xx) por la autoridad competente. Todo este proceso debe conformarse con las leyes locales tanto en el país de salida como en el país de destino.

Tanto para la transferencia como para la derivación, la persona gestora del caso del país de salida debe realizar los pasos siguientes:

- Antes de compartir las informaciones relacionadas al país de destino con la persona beneficiaria de la RSSN o su responsable legal, y confirmada su decisión de mudanza permanente o temporaria al país de destino, la persona gestora del caso solicitará el consentimiento o asentimiento informado escrito de la persona beneficiaria o el consentimiento informado de su responsable legal, usando los formatos requeridos (**ver anexo XX**).
- La persona gestora de casos o el punto focal de la RSSN en el país de salida identificará a la persona gestora de casos de la RSSN en el país de destino para dar inicio al proceso de transferencia definitiva del caso y sus expedientes al país de destino. En el caso de que no haya una persona gestora de casos identificada en el país de destino, la persona gestora de casos en el país de salida contactará directamente al punto focal a nivel nacional de la RSSN del país de destino.
- La persona gestora del caso o el punto focal de la RSSN a nivel local, con el apoyo del punto focal de la RSSN a nivel nacional, contactará al punto focal de la RSSN a nivel nacional del país de destino, a fin de remitirle la **Ficha de derivación de casos** (Anexo 1-A), informarle sobre los detalles del caso, las fechas estimadas de viaje y discutir posibles riesgos en la derivación o transferencia transfronteriza del caso, así como compartir los detalles sobre servicios disponibles y cualquier asunto relacionado con los riesgos de protección durante el viaje o a la llegada en el país de destino.
 - Este paso es particularmente importante en los casos en los que la persona beneficiaria requiera viajar pero tiene necesidad de protección internacional en el país donde reside y quiera regresar a su país de origen. En esta situación, se deberá

contactar al punto focal de repatriación voluntaria de la oficina de ACNUR local, para hacer una posible una evaluación y valorar un posible análisis de esta solución duradera.

- En la derivación transfronteriza de casos, la persona gestora de casos contactará con la organización proveedora de servicios en el país de destino, a fin de obtener la confirmación de la disponibilidad de los servicios que requiera cada una de las personas beneficiarias.
- Para los casos más complicados o que presentan los mayores riesgos, la persona gestora de casos o el punto focal de la RSSN debe organizar una conferencia del caso con todas las personas involucradas en el caso, los puntos focales de ambas RSSN a nivel local y nacional, y las personas supervisoras de ambas oficinas. Para mayor claridad sobre criterios de clasificación de riesgo consultar SOP nacionales de violencia sexual y de género y de protección de la infancia. También consultar las *Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia Basada en Género* y las *Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos y la Protección de la Infancia*.
- Con el consentimiento o asentimiento informado escrito, la persona gestora de casos realizará la transferencia o derivación, según corresponda, enviando la información necesaria sobre el caso por correo electrónico. Tanto en el caso de una transferencia como en el caso de una derivación, cuando envíe la información del caso, todos los documentos estarán protegidos por una contraseña generada de acuerdo el sistema de codificación estándar de la RSSN (**ver anexo xx**).
- En caso de que se trate de una **derivación**, la persona gestora del caso compartirá de manera segura (protegidos por una contraseña) el formulario de derivación/transferencia (**ver anexo xx**) y cualquier otra documentación que sea necesaria a la organización proveedora de servicio del país de destino, copiando a los puntos focales de ambas RSSN a nivel local y nacional. Solamente las personas a cargo de la gestión del caso tendrán acceso a la información más sensible del caso y la contraseña.
- En caso de que se trate de una **transferencia**, la persona gestora del caso enviará de manera segura (protegidos por una contraseña), el formulario de derivación/transferencia (**ver anexo xx**) y toda la información restante del expediente, incluido un informe de evaluación y de descripción del caso, y enviará a la persona gestora del caso del país de destino, copiando a los puntos focales de ambas RSSN a nivel local y nacional. Solamente las personas a cargo de la gestión del caso tendrán acceso a la información más sensible del caso y la contraseña.
- La persona beneficiaria de la RSSN o su responsable legal llenará el formato de evaluación de la atención prestada por las organizaciones miembros de la RSSN (**ver anexo xx**), que será analizada por la persona gestora del caso.
- La persona gestora de casos o la organización que provee el servicio en el país de destino deberá confirmar la recepción del formulario de derivación/transferencia del caso o el expediente a la persona gestora del caso de la RSSN.
- En el caso de derivación, la organización que iniciará la prestación de servicios en el país de destino deberá tener un intercambio continuo de informaciones con la persona gestora

del caso de la RSSN. Esto podrá hacerse verbalmente, documentando cada decisión tomada, o por medio de correo electrónico y utilizando una contraseña generada de acuerdo al sistema de codificación estándar de la RSSN. Se documentará a través del plan de acción y según los SOP nacionales.

- Cada procedimiento realizado durante el proceso de transferencia o derivación transfronterizas de casos será documentado por la persona gestora del caso de la RSSN en proGres o usando el formato de KoBo.
- En la transferencia de casos, la persona gestora de casos de la RSSN cerrará el caso con la aprobación de su supervisora o supervisor y elaborará un informe de evaluación y de descripción de cada procedimiento realizado y lo compartirá con el punto focal de la RSSN a nivel local y nacional.