

## ¿Qué es la gestión de casos de protección en la operación de ACNUR Colombia?

La gestión de casos de protección es un método estructurado y sostenido para **proporcionar respuestas y soluciones a personas que corren un riesgo elevado de sufrir una vulneración de sus derechos o que ya les hayan sido vulnerados**. Se realiza con el fin de ayudarlas a gestionar y reclamar sus derechos, esperando contribuir con su seguridad, dignidad y consiguiente resiliencia<sup>1</sup>.



Oferta de servicios en el marco del Día Mundial del Refugiado. Tunja, Boyacá, 2023. ©Pastoral Social Tunja

## ¿Qué implica realizar una correcta gestión del caso?

1. **Realización de entrevista de protección** a las personas beneficiarias de la gestión e identificación de necesidades específicas de protección.
2. **Identificación de la vulneración de derechos** que ha vivido la persona en un territorio, mediante una evaluación de los factores de riesgo a los que se enfrenta la persona y que pueden potenciar las afectaciones. Asimismo, se evaluarán cuáles son los **factores protectores que permiten a la persona afrontar situaciones de riesgo**.
3. **Generación de lazos de confianza y espacios seguros**, donde las personas se sientan sostenidas y acompañadas desde las diferentes dimensiones del ser.
4. **Elaboración de un plan de acción** que evidencia el proceso integral y colaborativo, que engloba una serie de acciones coordinadas de diferentes proveedores de servicios para garantizar la protección de una persona y apoyar su recuperación en el corto, mediano y largo plazo.
5. **Acompañar y proporcionar herramientas** para trabajar la resiliencia y corresponsabilidad como principal foco de empoderamiento para situaciones futuras.
6. **Realizar articulación y mapeo de actores** en el territorio específico.
7. **Registrar todas las acciones**, incluidos los formatos de plan de acción e identificación de actores de riesgo y factores de protección en módulo de protección legal y física (LLP, por sus siglas en inglés).



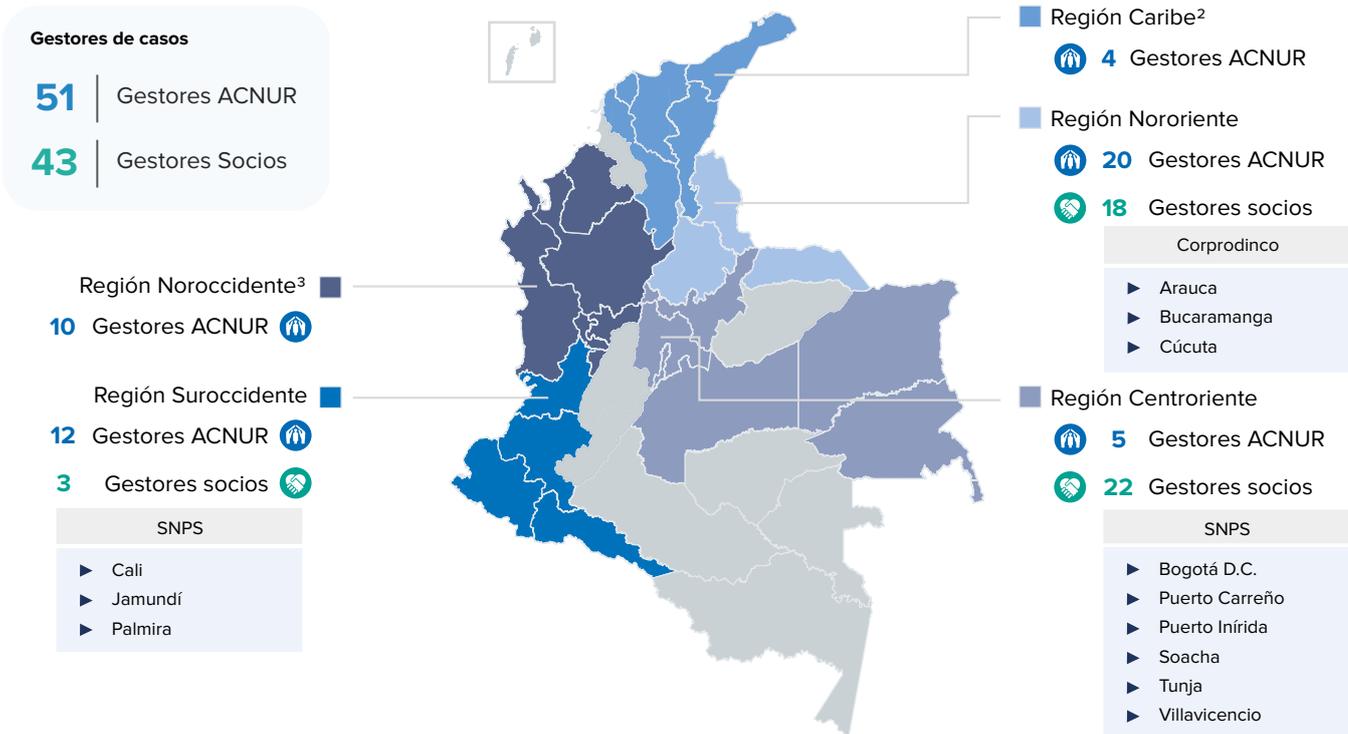
Oferta de servicios en el marco del Día Mundial del Refugiado. Tunja, Boyacá, 2023. ©Pastoral Social Tunja

<sup>1</sup> UNHCR-IRC, *Your Guide to Protection Case Management*, 2021, pág. 10. Comité Permanente Interagencial (IASC, por sus siglas en inglés), *Policy on Protection in Humanitarian Action*, 2016.

## ¿Quiénes hacen gestión de casos de protección?

En la operación en Colombia, **los funcionarios de protección de cada oficina están capacitados para realizar gestión de casos de protección**. Para el año 2023, ACNUR implementó la estrategia con 2 socios especializados en gestión de casos de protección, Corprodinco y Pastoral Social (SNPS) y en total tenemos **91 gestores de casos en todo el país: 51 gestores de casos de ACNUR y 43 gestores de casos de los socios**.

**Mapa 1:** Distribución geográfica de gestores de casos en el país por región



## ¿Cuáles son los logros a diciembre de 2023?

### Para las personas por y con las que ACNUR trabaja:

Se identificaron más de **2.535** casos de vulneraciones de derechos a través de incidentes de protección registrados. Estas vulneraciones fueron atendidas por los gestores de ACNUR y sus socios a través de la elaboración y ejecución de más de **1.547** planes de acción, destinados a mitigar los riesgos que enfrentan estas personas. Esta intervención ha contribuido significativamente a mejorar la vida y preservar la dignidad de la población, ofreciendo un acompañamiento integral y responsable en cada caso individual.



### Para los gestores de casos:

Se logró estandarizar la respuesta en la gestión de incidentes de protección y la consolidación de planes de acción. Esto permitió proporcionar un apoyo técnico más sólido a los gestores en la apertura, ejecución y cierre de los casos. Además, se llevaron a cabo capacitaciones sobre temas de protección, registro y otros temas relevantes, con el objetivo de ofrecer un acompañamiento más efectivo en la gestión de casos. Se mantuvo una comunicación fluida entre la Oficina Nacional, las oficinas de terreno y los socios, lo cual contribuyó a la implementación exitosa de una estrategia nacional armonizada.



<sup>2</sup> No hay socio implementador de gestión de casos de protección en la SO.

<sup>3</sup> *Ibid.*