

---

## Cierre de casos

Choose the section you want to jump in

La gestión de un caso puede interrumpirse cuando la duración del apoyo llega a su fin o la persona interesada ya no cumple los requisitos para que se gestione su caso, decide dejar de recibir apoyo, abandona la zona o muere. La planificación y preparación para el momento en que el apoyo llega a su fin es una parte importante de la asistencia para la reintegración.

Idealmente, el cierre de los casos será anticipado, deseable y en el interés superior de la persona que retorna y su familia. Sin embargo, existe la posibilidad de que la asistencia se interrumpa de manera repentina. Por ejemplo, una persona que retorna puede dejar de acudir a los servicios de apoyo de manera abrupta por una variedad de razones: la persona ya no quiere recibir asistencia para la reintegración; la persona se enfrenta a grandes obstáculos para acceder a los servicios; el tipo de asistencia para la reintegración ya no es deseable o adecuado; la persona se muestra agresiva o amenaza a los gestores de casos o a los miembros del personal; o la asistencia ha tenido repercusiones negativas, ya sean reales o percibidas, en la persona que retorna. Estas repercusiones pueden derivarse del estigma asociado con el acceso a los servicios u otras cargas logísticas relacionadas con el disfrute de los mismos. Las personas que retornan también ponen fin a la asistencia cuando deciden volver a migrar o consideran que los costos de los servicios son mayores que sus beneficios.

Cuando una persona expresa su interés de poner fin a la asistencia para la reintegración o volver a migrar poco después de su retorno, puede ser útil estudiar las razones subyacentes y determinar si se pueden hacer cambios para que los servicios disponibles sean más accesibles y adecuados.

A veces, la interrupción de la asistencia para la reintegración es involuntaria. Cuando los proveedores de servicios (en particular las organizaciones) dependen de fuentes de financiación externas, los servicios pueden verse interrumpidos debido a la falta de apoyo presupuestario. La seguridad u otros factores contextuales también pueden obligar a interrumpir los servicios si el riesgo de prestar asistencia para la reintegración es considerado demasiado alto e inaceptable. La interrupción involuntaria también comprende situaciones en que las personas que retornan no cumplen los requisitos para recibir asistencia para la reintegración, como los relativos a los niveles mínimos de participación o las normas de comportamiento.

? El gestor de casos, siempre que sea posible, debe preparar a las personas que retornan para el período de transición posterior a la conclusión de los servicios de asistencia. La continuidad de la atención debe ser el objetivo del cierre de casos. Si es posible, se deben localizar servicios adicionales de protección y asistencia y realizar derivaciones en tiempo oportuno para garantizar una transición adecuada. Los gestores de casos solo pueden realizar derivaciones y transferir

---

información con el consentimiento explícito de la persona que retorna y a través de canales de comunicación seguros. La coordinación con los futuros proveedores de servicios contribuye a un “traspaso amable” para que la transición sea suave y la responsabilidad de la atención continua no recaiga únicamente en la persona que retorna.

? Los gestores de casos deben informar a otros programas sobre otros servicios o derivaciones pertinentes con suficiente antelación para evitar grandes lagunas en la prestación de servicios. Esto es particularmente importante cuando las lagunas en los servicios pueden ser perjudiciales para la salud y el bienestar del migrante o su familia, por ejemplo, si se trata de servicios de atención de la salud física y mental o educación infantil.

? Siempre que sea posible, antes de cerrar un caso, se debe examinar el plan de reintegración para comprobar si se han atendido las necesidades de la persona interesada. Este tipo de examen también puede utilizarse para detectar necesidades nuevas o insatisfechas. La persona debe participar en el examen y someterse a una entrevista de salida y una evaluación de cierre. Esto puede contribuir a que la transición tras concluir los servicios de reintegración sea exitosa y proporcionar ideas útiles para mejorar la asistencia que se preste a otras personas en el futuro.

Created with Sketch.

La prestación de apoyo a las personas que retornan debe comenzar con el cierre del caso en mente. Por ello, los planes de asistencia deben incluir estrategias de reintegración a largo plazo. En el caso de los menores no acompañados y separados, las decisiones y los planes relativos al cierre del caso deben estar implícitos en el proceso de evaluación y determinación de su interés superior.

## **Fallecimiento de un beneficiario mientras recibía asistencia para la reintegración**

En el lamentable caso de que una persona que retorna fallezca mientras recibe apoyo para la reintegración, sea cual sea la causa de su fallecimiento, el gestor de casos tiene un papel importante que desempeñar.

El gestor debe informar al respecto a las autoridades pertinentes y a los miembros de la familia del fallecido (si aún no tienen conocimiento del hecho), cuando sea seguro y adecuado hacerlo, respetando en todo momento la dignidad del fallecido. También debe informar a las agencias proveedoras de servicios que colaboraron en la reintegración del fallecido.

Si se abre una investigación tras el fallecimiento de una persona que había retornado, en particular una investigación penal incoada por agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad, es posible que el gestor del caso deba compartir información sobre el fallecido y el apoyo prestado. Esto debe hacerse con arreglo a los memorandos de entendimiento y los protocolos de intercambio de datos e información acordados entre los cuerpos encargados de la aplicación de la ley y el organismo de gestión del caso.

Todos los documentos y la información sobre la prestación de asistencia para la reintegración al

---

fallecido deben archivarse adecuadamente.

El fallecimiento de una persona que había retornado probablemente cause malestar entre las personas que le prestaron asistencia. Los gestores de casos y otros proveedores de servicios deben recibir ayuda, incluso procedente de sus supervisores y empleadores, para su propio bienestar personal.

- [Prev](#)
- 2.7/2.7
-