

Departamento de Salud y Servicios Humanos  
de los Estados Unidos

# Oficina del Inspector General



## Dificultades operativas en la ORR y el Sitio de Admisión de Emergencia de la ORR en Fort Bliss obstaculizaron la gestión de casos de niños

**Christi A. Grimm**

Inspector General

Septiembre de 2022, OEI-07-21-00251





### Por qué la OIG hizo esta revisión

En 2021, Estados Unidos vio un aumento sustancial en la cantidad de niños no acompañados que llegaron a la frontera sur y fueron referidos al cuidado de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados (ORR) del HHS. La cantidad de esos niños aumentó de 1,929 niños en octubre de 2020 a 20,339 niños en abril de 2021. Al mismo tiempo, la capacidad de la ORR para cuidar niños se vio disminuida debido a la escasez de personal relacionada con el COVID-19 y la pérdida de espacio para camas debido a las estrategias de mitigación recomendadas por salud pública. Para alojar a estos niños, la ORR, una oficina del programa de la Administración para Niños y Familias (ACF) del HHS —que opera el Programa para Niños No Acompañados— abrió 14 sitios de admisión de emergencia (EIS) temporales, incluido el EIS de la ORR en Fort Bliss, Texas.

Los miembros del Congreso, los defensores del bienestar infantil y el personal de las instalaciones de la ORR expresaron su preocupación por la gestión inadecuada de casos en la EIS de la ORR en Fort Bliss y su efecto adverso en el bienestar de los niños y su entrega segura y oportuna a los patrocinadores.

### Cómo la OIG hizo este análisis

Esta revisión analizó la información de las entrevistas con 66 miembros del personal de la instalación y de la ORR. También analizó los documentos relacionados con la gestión de casos en las instalaciones de la ORR. Por último, la OIG visitó el EIS de la ORR en Fort Bliss en junio de 2021.

## Dificultades operativas en la ORR y el Sitio de Admisión de Emergencia de la ORR en Fort Bliss obstaculizaron la gestión de casos de niños

### Qué halló la OIG

#### Resultados clave

Desde su apertura en marzo de 2021 hasta junio de 2021, las dificultades operativas en la ORR y en el sitio de admisión de emergencia de la ORR en Fort Bliss obstaculizaron la gestión de casos, lo que podría haber afectado de manera negativa la seguridad y el bienestar de los niños no acompañados.

Para brindar atención a la cantidad históricamente alta de niños no acompañados que llegaron a la frontera sur a principios de 2021, la ORR abrió sitios de admisión de emergencia (EIS), incluido el EIS de la ORR en Fort Bliss. Desde la apertura del EIS de la ORR en Fort Bliss en marzo de 2021 hasta junio de 2021, las dificultades operativas en la ORR y en este EIS obstaculizaron la gestión de casos, lo que genera inquietudes relacionadas con la liberación segura y oportuna de los niños del cuidado de la ORR. El personal de la ORR y la instalación informaron que la apertura apresurada de la instalación impidió que la ORR pudiera traer administradores de casos experimentados y brindarles la capacitación adecuada y oportuna. Esto creó una situación en la que algunos niños esperaron semanas entre las actualizaciones de sus administradores de casos, lo que, según informó el personal de la instalación, provocó que muchos niños sintieran angustia, ansiedad y, en algunos casos, tuvieran ataques de pánico.

Además, la gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños del EIS de la ORR en Fort Bliss se enfrentó a dificultades como resultado de abordajes en toda la ORR que obstaculizaron la gestión de casos en todas las instalaciones de la ORR. Específicamente, la ORR emitió una guía para acelerar la liberación de los niños; además, esta guía eliminó varias medidas de seguridad del proceso de la ORR para evaluar posibles patrocinadores. Los patrocinadores son padres, tutores o parientes u otras personas que los padres de un niño no acompañado designan para que cuide a ese niño. Aunque el propósito de la guía era reducir las demoras, la eliminación de estas medidas de seguridad también puede haber aumentado el riesgo de que se entregue a los niños a patrocinadores que no son seguros. Además, las deficiencias en el sistema de gestión de casos de la ORR, el Portal para Niños No Acompañados, contribuyeron a los retrasos en la gestión de casos y aumentaron el riesgo de que los niños fueran liberados a patrocinadores no seguros.

Finalmente, el personal informó actos de posibles represalias e intimidaciones a los denunciantes. Esto puede haber creado un entorno en el que el personal de la EIS de la ORR en Fort Bliss y la sede de la ORR se sintieran desalentados a plantear inquietudes sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños a sus supervisores.

### **Qué recomienda la OIG y cómo respondió la agencia**

La Oficina del Inspector General recomienda que, para poder garantizar que los niños reciban servicios de gestión de casos de calidad que prioricen su seguridad y bienestar, incluso durante una afluencia, la ACF: (1) desarrolle e implemente un plan que apoye a la ORR y sus contratistas para asegurar administradores de casos calificados durante una afluencia para poder garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores; (2) les proporcione a los administradores de casos capacitación y apoyo oportunos e integrales para poder garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores; (3) cree un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia que haga los aportes adecuados del personal con experiencia en bienestar infantil cuando la ORR desarrolle una guía de campo durante una afluencia; (4) garantice que la ORR aborde los desafíos relacionados con la usabilidad y las capacidades de búsqueda dentro de su sistema de gestión de casos, el Portal para Niños No Acompañados; y (5) asegure que los empleados de la ORR y los empleados de los contratistas y destinatarios de la ORR estén informados sobre las protecciones federales para denunciantes. La ACF estuvo de acuerdo con todas nuestras recomendaciones.

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>ANTEDECENTES.....</b>	<b>1</b>
<b>HALLAZGOS .....</b>	<b>11</b>
La rápida contratación de personal por parte del EIS de la ORR en Fort Bliss dejó administradores inexpertos y no capacitados sin preparación para brindar gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores.....	11
En los primeros meses de funcionamiento del EIS de la ORR en Fort Bliss, la comunicación poco frecuente de algunos administradores de casos con los niños y sus patrocinadores provocó que los niños experimentaran angustia, ansiedad y, en algunos casos, ataques de pánico .....	13
La ORR emitió una guía de campo que eliminó ciertos pasos del proceso de evaluación de patrocinadores en las instalaciones de la ORR, lo que podría aumentar el riesgo de que los niños sean liberados a patrocinadores inseguros.....	15
Las deficiencias en el sistema de gestión de casos en internet de la ORR, contribuyeron a los retrasos en la gestión de casos y aumentaron potencialmente el riesgo de que los niños fueran liberados a patrocinadores no seguros .....	17
Los supuestos actos de represalias e intimidaciones a los denunciantes pueden haber creado un entorno en el que el personal del EIS de la ORR en Fort Bliss y la sede de la ORR se sintieran desalentados a plantear inquietudes sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños .....	20
<b>CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>24</b>
Desarrolle e implemente un plan que apoye a la ORR y sus contratistas para asegurar administradores de casos calificados durante una afluencia y así ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores .....	25
Proporcione a los administradores de casos una capacitación y un apoyo oportunos e integrales para ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores.....	25
Cree un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia que haga los aportes adecuados del personal con experiencia en bienestar infantil cuando la ORR desarrolle una guía de campo durante una afluencia.....	26
Garantice que la ORR aborde los desafíos relacionados con la usabilidad y las capacidades de búsqueda dentro de su sistema de gestión de casos, el Portal de UC .....	26
Se asegure de que los miembros de la ORR y los empleados de los contratistas y beneficiarios de la ORR estén informados sobre las protecciones federales de los denunciantes.....	27
<b>COMENTARIOS DE LA AGENCIA Y RESPUESTA DE LA OIG .....</b>	<b>28</b>
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>30</b>

Apéndice A: Servicios proporcionados por los diferentes tipos de instalaciones de la ORR.....	30
Apéndice B: Línea de tiempo de las aperturas de EIS y la emisión de la guía de campo n.º 13.....	31
Apéndice C: Trabajos de la OIG relacionados.....	33
Apéndice D: Comentarios de la Agencia.....	36
<b>RECONOCIMIENTOS Y CONTACTO .....</b>	<b>52</b>
Reconocimientos.....	52
Contacto .....	52
<b>ACERCA DE LA OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL .....</b>	<b>53</b>
<b>NOTAS FINALES .....</b>	<b>55</b>

# ANTECEDENTES

---

## Objetivo

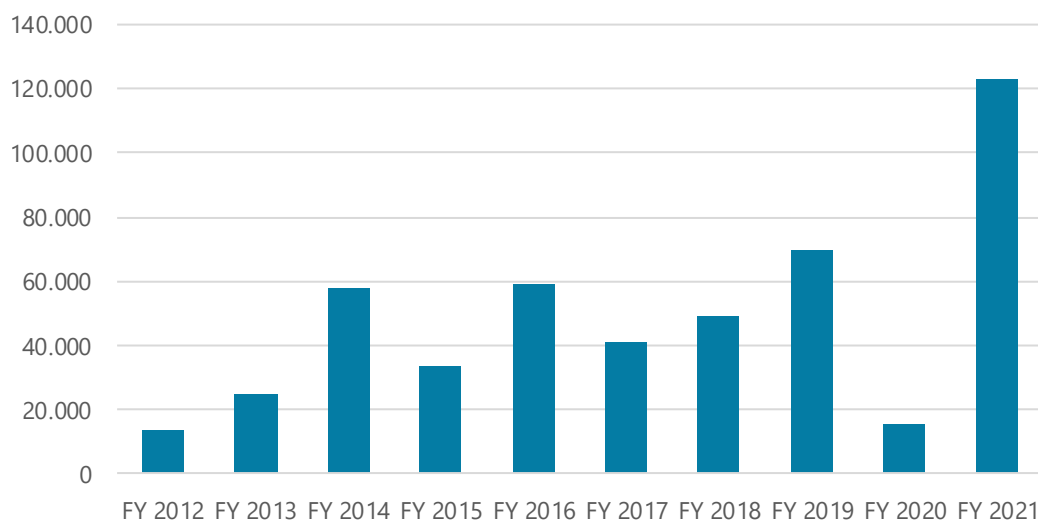
Examinar las dificultades operativas dentro de la ORR y el sitio de admisión de emergencia (EIS, siglas en inglés) de la ORR en Fort Bliss que obstaculizaron la gestión de casos para la liberación segura y oportuna de niños de marzo a junio de 2021.

---

La Oficina de Reasentamiento de Refugiados (ORR, siglas en inglés), una oficina de programa de la Administración para Niños y Familias (ACF, siglas en inglés) dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, siglas en inglés), administra el Programa para Niños No Acompañados (UC, siglas en inglés). El Programa de UC atiende a niños que llegan a los Estados Unidos sin compañía. Aunque la cantidad de niños no acompañados que llegan a la frontera sur varía de una temporada a otra y de un año a otro, en el año fiscal 2021, una cantidad históricamente alta de niños no acompañados comenzó a llegar a la frontera sur de los Estados Unidos. La cantidad de niños no acompañados referidos a la custodia de la ORR casi se duplicó desde el año fiscal 2019 al año fiscal 2021. El Programa de UC recibió 69,488 recomendaciones para niños sin compañía del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, siglas en inglés) en el año fiscal 2019, y 122,731 derivaciones para niños no acompañados en el año fiscal 2021.<sup>1, 2</sup>

El aumento de niños no acompañados en la frontera de EE. UU. en 2021 presentó varios desafíos urgentes que la ORR necesitaba abordar para albergar y cuidar a los niños no acompañados derivados del DHS. Estos desafíos se vieron exacerbados por el hecho de que, a principios de 2021, la capacidad de la ORR para cuidar a los niños en su red regular de instalaciones (instalaciones) de proveedores de cuidado se vio disminuida debido a la escasez de personal relacionada con el COVID-19 y, además, una disminución en el espacio de camas en respuesta a protocolos de distanciamiento físico y otras estrategias de mitigación de salud pública.<sup>3</sup>

## Anexo 1. Derivaciones de niños no acompañados a la ORR, por año fiscal



Fuente: Datos de ORR sobre derivaciones anuales de niños no acompañados del DHS, 2022.

## Programa para Niños No Acompañados

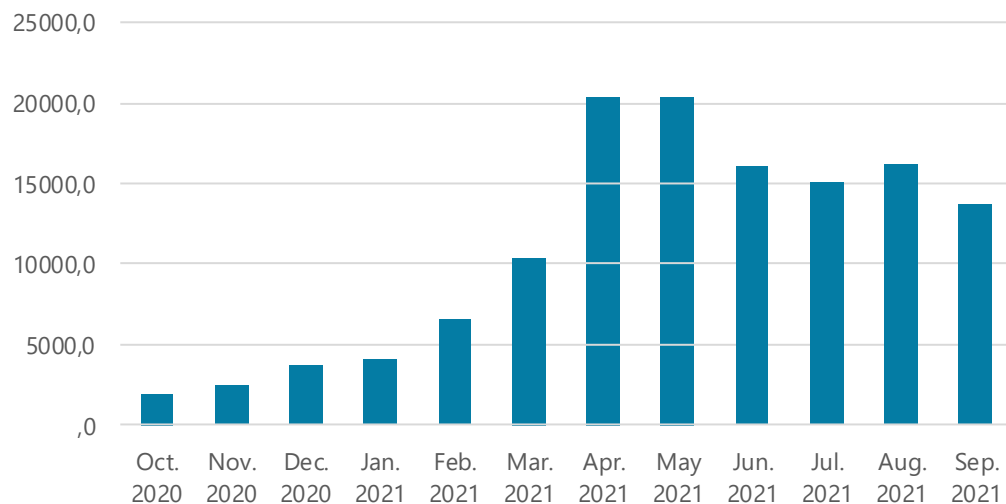
Los niños no acompañados son menores que no tienen un estatus migratorio legal en los Estados Unidos y no tienen un padre o tutor legal disponible en los Estados Unidos para que les brinde cuidado y custodia física.<sup>4</sup> La mayoría de los niños no acompañados han sido detenidos por autoridades de inmigración en o cerca de la frontera de los Estados Unidos sin un padre o tutor legal. Los niños bajo la custodia de cualquier departamento o agencia federal, incluido el DHS, deben ser transferidos a la ORR en las 72 horas posteriores a la determinación de que el niño no está acompañado, a menos que haya circunstancias excepcionales.<sup>5</sup> La ley federal exige que la ORR ubique de manera segura y oportuna a los niños en el entorno menos restrictivo que sea lo mejor para el niño.<sup>6</sup> Con ese fin, la ORR financia una red de instalaciones que brindan atención temporal a los niños hasta que se los entregue a un patrocinador o dejen la custodia de la ORR. Un niño permanece bajo la custodia de la ORR hasta que se identifique un patrocinador apropiado en los Estados Unidos que pueda asumir la custodia, el niño cumpla 18 años y supere la edad del Programa UC o se resuelva el estado migratorio del niño. Los patrocinadores de los niños pueden ser padres, tutores y parientes y otras personas que los padres del niño hayan designado.<sup>7</sup>

## Red de proveedores de cuidado de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados

La ORR otorga subvenciones, acuerdos de cooperación y contratos con varios tipos de instalaciones, en diferentes entornos, para formar una red de proveedores de cuidado que brinda ubicaciones para los niños bajo su cuidado.<sup>8</sup> Estas instalaciones deben brindar servicios para los niños, incluidos alojamiento, alimentación, atención médica, servicios de salud mental, servicios educativos y actividades recreativas. La mayoría de las instalaciones están autorizadas o acreditadas según las leyes de sus respectivos estados y tienen que cumplir con los requisitos de la ORR. En el año fiscal 2021, la ORR proporcionó fondos a aproximadamente 200 instalaciones y programas en 22 estados.

La estrategia de gestión de camas de la ORR tiene como objetivo acomodar las fluctuaciones sustanciales en la cantidad de niños no acompañados que llegan a la frontera sur de los EE. UU. durante todo el año.<sup>9</sup> La ORR mantiene camas “estándar” que están disponibles todo el año en instalaciones de atención autorizadas. Además, la ORR puede agregar o reducir camas “temporales” según sea necesario en las instalaciones de atención de afluencia sin autorización, que se abren de manera temporal cuando la ORR experimenta una afluencia de niños. La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la capacidad de la red de proveedores de cuidado de la ORR, que se redujo hasta en un 40 por ciento. Esta reducción se debió principalmente a la escasez de personal y la pérdida de espacio para camas atribuible a los protocolos de distanciamiento físico y otras estrategias de mitigación de salud pública establecidas por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades para mitigar la propagación de COVID-19. Aunque la ORR ha trabajado para aumentar su capacidad de camas autorizadas y —a partir de junio de 2022— financia más de 17,000 camas autorizadas (la más alta en la historia del Programa de UC), a principios de 2021 se necesitaba capacidad adicional para administrar el aumento histórico en la cantidad de niños no acompañados derivados del DHS e implementar estrategias de mitigación de COVID-19.<sup>10</sup>

## Anexo 2. Niños bajo el cuidado de la ORR, octubre de 2020–junio de 2021



Fuente: Datos de la ORR sobre niños no acompañados bajo el cuidado de la ORR, 2022.

En respuesta a la cantidad de niños no acompañados referidos del DHS en la primavera de 2021, la ORR reabrió una instalación de atención de afluencia y, en colaboración con la Agencia Federal de Manejo de Emergencias y el Departamento de Defensa, abrió un nuevo tipo de instalación: el EIS.<sup>11</sup> En 2021, la ORR abrió un total de 14 EIS a lo largo de la frontera sur de EE. UU. y en el interior de EE. UU.; las operaciones de las instalaciones variaron desde un período de semanas hasta más de 1 año. Para ver una comparación de los servicios que se ofrecen en los EIS, las instalaciones de atención de afluencia y los refugios autorizados, consulte el Apéndice A.



## Sitios de admisión de emergencia

La ORR estableció los EIS como instalaciones a corto plazo no autorizadas, destinados a estar abiertos por menos de 6 meses y recibir remisiones oportunas del DHS, el cual estaba experimentando un hacinamiento en las instalaciones fronterizas debido a la afluencia sin precedentes de migrantes.<sup>12</sup> La ORR abrió los EIS en el año fiscal 2021 debido a una grave escasez de camas en la red de proveedores de cuidado autorizados de la ORR y en las instalaciones de atención de afluencia. La ORR define una escasez severa como cuando la ORR no tiene suficientes camas autorizadas disponibles, lo que resultaría en que los niños permanezcan bajo la custodia del DHS por más de 72 horas.<sup>13</sup> En un principio, los EIS se establecieron como instalaciones provisionales temporales desde los que se derivaría a los niños a instalaciones de atención autorizadas tan pronto como hubiera camas disponibles.

El 30 de abril de 2021—más de un mes después de que la ORR abriera sus primeros EIS—, la ORR emitió una guía de campo que describe las instrucciones y las normas para las operaciones en los EIS.<sup>14</sup> Antes de esta guía, la ORR no había publicado instrucciones o normas integrales para los EIS en su sitio web.<sup>15</sup> Para conocer en detalle el cronograma de las fechas de apertura del EIS y la emisión de guías de campo relevantes, consulte el Apéndice B.

Desde junio de 2022, la ORR no opera ningún EIS en la actualidad. La ORR cerró 12 de los 14 EIS en o antes de enero de 2022 y convirtió las dos instalaciones restantes (el EIS de la ORR en Fort Bliss y el EIS de Pecos) en instalaciones de atención de afluencia en mayo y junio de 2022, respectivamente. Esta conversión significa que las instalaciones de la ORR en Fort Bliss y Pecos tienen que cumplir con estándares mínimos de cuidado para las instalaciones autorizadas. Si desea ver una comparación de los servicios que se ofrecen en los EIS, las instalaciones de atención de afluencia y los refugios autorizados, consulte el Apéndice A.

**Inquietudes sobre los EIS.** Los EIS han sido objeto de informes de los medios y quejas de miembros del Congreso, defensores del bienestar infantil y personal de las instalaciones. Muchos de los informes y las quejas incluían preocupaciones sobre la seguridad y el bienestar de los niños en las instalaciones de EIS y los retrasos que experimentaron algunos niños en recibir los servicios.<sup>16, 17, 18</sup>

**EIS de la ORR en Fort Bliss.** La ORR abrió su EIS en la base militar de Fort Bliss en El Paso, Texas, el 30 de marzo de 2021. La instalación alcanzó una capacidad para cuidar hasta 10,000 niños de 13 a 17 años en mayo de 2021 y, a partir de junio de 2022, tiene camas para 2,000 niños. En la instalación, los niños se alojan en carpas del tamaño de un almacén con literas estilo catre, en consonancia con los refugios temporales que se usan en las respuestas de emergencia y los esfuerzos de ayuda humanitaria en casos de desastre.<sup>19, 20</sup> Las operaciones en el EIS de la ORR en Fort Bliss son supervisadas por el liderazgo de la instalación incluidos:

*Comandantes de incidentes.* Los comandantes de incidentes son empleados federales que la ORR asigna de manera temporal para que trabaje en los EIS y supervise las operaciones de las instalaciones y el cuidado de los niños.<sup>21, 22</sup>

*Especialistas de campo federales.* Los especialistas de campo federales y los supervisores especialistas de campo federales son empleados de la ORR que se desempeñan como enlaces de la ORR para uno o más instalaciones dentro de una región. Son responsables de brindar orientación y asistencia técnica a las instalaciones.

*Liderazgo de contratos.* Los líderes de varios contratistas también trabajan en estrecha colaboración con la ORR para supervisar las operaciones de las instalaciones y garantizar que los niños reciban los servicios adecuados.

A lo largo de este informe, nos referimos a la instalación de la ORR en Fort Bliss como “el EIS de la ORR en Fort Bliss”. La instalación funcionó como un EIS mientras duró nuestro período de revisión (marzo a junio de 2021) y se convirtió en una instalación de atención de afluencia el 30 de mayo de 2022.

## Gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños

A través de su proceso de gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños, la ORR es responsable de identificar un patrocinador adecuado en los Estados Unidos que pueda cuidar al niño cuando él o ella deja la custodia de la ORR. Por ley, la ORR debe establecer la seguridad e idoneidad de los posibles patrocinadores.<sup>23</sup> Los procesos exhaustivos de evaluación de patrocinadores ayudan a proteger a los niños del riesgo de sufrir daños después de su liberación.<sup>24</sup> Los procesos eficientes también son importantes porque en el trabajo anterior de la Oficina del Inspector General (OIG), el personal de las instalaciones de proveedores de cuidado informó que la salud mental de los niños a menudo se deterioraba con estadías más prolongadas bajo el cuidado de la ORR.<sup>25</sup> La política de la ORR asigna la responsabilidad de evaluar a los patrocinadores a los administradores de casos.<sup>26</sup>

Cuando la ORR no puede identificar un patrocinador adecuado y seguro, los niños permanecen en una instalación o se los puede ubicar en un hogar de acogida a largo plazo, incluido un hogar de acogida comunitario o un hogar grupal. Por lo general, los niños que cumplen 18 años mientras están bajo el cuidado de la ORR, se transfieren a la custodia del DHS. Como se establece en la política de ORR, el proceso para liberar a un niño bajo el cuidado de ORR a un patrocinador incluye:

*Identificar un patrocinador.* El personal de la instalación donde vive el niño entrevista al niño, sus padres, tutores legales u otros familiares (incluidos los que viven en su país natal) para identificar a los posibles patrocinadores en los Estados Unidos.

*Envío de solicitud de entrega del patrocinador.* El posible patrocinador debe completar y enviar el Paquete de Reunificación Familiar, que consta de documentos que un posible patrocinador debe completar antes de que se pueda tomar una decisión de liberación, así como la documentación necesaria para verificar la identidad, la dirección y la relación del patrocinador con el niño.<sup>27</sup>

*Verificación de antecedentes.* La ORR exige una verificación de antecedentes de los posibles patrocinadores y los adultos del hogar del patrocinador. Según la relación del patrocinador con el niño y otros factores, estos pueden incluir una verificación de registros públicos, una verificación de registro de delincuentes sexuales, verificación de registro estatal de abuso y negligencia infantil y una verificación de antecedentes penales de la Oficina Federal de Investigaciones (FBI).

*Decisión de liberación.* El personal de la instalación considera toda la información recopilada y hace una recomendación a la ORR con respecto a la liberación del niño a un posible patrocinador. El personal de la ORR toma una de las siguientes determinaciones:

- aprobar la liberación;
- aprobar con servicios posteriores a la liberación;
- exigir un estudio del hogar antes de tomar una decisión;
- denegar la liberación; o
- enviar de vuelta para una revisión adicional.

## Funciones del personal de la ORR y de la instalación relacionadas con la gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños

Los distintos miembros del personal en todos los tipos de instalaciones de la ORR llevan a cabo los procesos de evaluación de patrocinadores. El personal clave incluye:

*Administradores de casos.* Los administradores de casos son personales de las instalaciones que son responsables de evaluar a los niños y sus posibles patrocinadores, brindar actualizaciones regulares de casos a los niños, hacer recomendaciones de transferencia y liberación basadas en la información recopilada y coordinar la liberación de los niños.

*Miembros del equipo de gestión de casos.* Otros miembros del equipo de gestión de casos es el personal de la instalación, incluidos asistentes de casos, asistentes de datos y personal de control de calidad de la gestión de casos. Estos miembros del personal ayudan a preparar, hacer seguimiento y revisar los casos de los niños.

*Especialistas de campo federales.* Los especialistas de campo federales y los supervisores especialistas de campo federales son empleados de la ORR responsables de aprobar o rechazar la transferencia de los niños entre las instalaciones de la ORR y la liberación a los patrocinadores.

*Trabajadores de atención juvenil.* Los trabajadores de atención juvenil son miembros del personal de la instalación que supervisan a los niños las 24 horas y son responsables de llevarlos a las reuniones de gestión de casos y traerlos de regreso.

*Personal de salud mental.* El personal de salud mental es personal de la instalación que es responsable de brindar atención de salud mental interna a los niños.

*Coordinadores de casos.* Si bien los coordinadores de casos no participan en la evaluación de patrocinadores en las EIS, ellos revisan toda la información de evaluación de los niños no acompañados y los patrocinadores de los niños para recomendar su liberación en otras instalaciones de la ORR.

## Sistema de gestión de casos en Internet de la ORR

El Portal de Niños No Acompañados (UC) es un sistema de gestión de casos en internet de la ORR y se usa a lo largo del proceso de evaluación del patrocinador. Todos los niños que ingresan al cuidado de la ORR se registran en el sistema.<sup>28</sup> Los administradores de casos usan el portal de UC para gestionar todas las actividades relacionadas con el caso de patrocinio de un niño. El sistema contiene información detallada sobre las interacciones de un niño con los administradores de casos, la documentación utilizada para verificar la identidad del patrocinador, las direcciones y la relación con el niño, la documentación de liberación y otros

documentos relacionados con el caso del niño. El sistema rastrea al niño desde la admisión hasta el alta a un patrocinador.

Desde abril de 2021, la ORR ha realizado mejoras graduales al Portal de UC. Según la ORR, estas mejoras priorizan la seguridad de los niños, la eficiencia del proceso de gestión de casos, la experiencia general del usuario y la seguridad y estabilidad del sistema.

## Gestión de casos en los EIS

Debido a que los EIS se establecieron como instalaciones provisionales, al principio no pretendían brindar la gama completa de servicios que se ofrecen en las instalaciones autorizadas de la ORR (por ej., gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños).<sup>29</sup> Sin embargo, el rápido aumento de niños no acompañados remitidos al cuidado de la ORR desde febrero hasta abril de 2021—combinado con protocolos de distanciamiento físico recomendados para reducir la propagación del COVID-19—provocó una grave escasez de camas en la red de proveedores de atención autorizados de la ORR. Esto significó que muchos niños no podían ser transferidos de los EIS a las instalaciones de la ORR autorizadas y se los debían liberar directamente de los EIS a los patrocinadores. Como resultado, la ORR y sus contratistas tuvieron que establecer servicios para la liberación segura y oportuna de los niños de los EIS. La ORR dotó rápidamente de personal de gestión de casos a los EIS con cientos de personas que podían pasar las verificaciones de antecedentes y que, además, podían y estaban dispuestas a trabajar en un entorno de atención masiva durante la pandemia del COVID-19.<sup>30</sup>

El 30 de abril de 2021, la ORR emitió una guía de campo que establece que los EIS deben comenzar a brindar servicios de gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores “ya sea en el momento en que se establece un EIS o tan pronto como sea razonable según las circunstancias”.<sup>31</sup> Según la guía, los servicios de gestión de casos en los EIS deben centrarse principalmente en liberar a los niños sin demoras innecesarias a los patrocinadores que pueden cuidarlos. Una vez establecidos, los servicios de gestión de casos en los EIS fueron llevados a cabo por contratistas, subcontratistas y empleados federales, incluidos equipos de los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos y voluntarios de todo el Gobierno Federal.<sup>32</sup> En junio de 2021, la ORR informó que todos los EIS en funcionamiento habían implementado algunos servicios de gestión de casos.<sup>33</sup>

**Preocupaciones acerca de la gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss.** Los miembros del Congreso, los defensores del bienestar infantil y el personal de la instalación informaron su preocupación acerca de la gestión inadecuada de casos en la EIS de la ORR en Fort Bliss y su efecto adverso en el bienestar de los niños y su liberación segura y oportuna a los patrocinadores.<sup>34</sup> Entre estos informes había varias cartas enviadas a la OIG por parte del Proyecto de Responsabilidad Gubernamental, una organización de denuncia y defensa, en las que varios empleados federales que se habían ofrecido como voluntarios para asignaciones temporales en la EIS de la ORR en Fort Bliss compartían preocupaciones sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños.<sup>35</sup> Los informes describieron niveles de ruido abrumadores; clima extremo como tormentas de polvo y altas temperaturas; y condiciones insalubres.<sup>36</sup> Además, estos informes alegaron que el personal de la ORR, los contratistas de la ORR, los subcontratistas de la ORR y otros empleados federales (a quienes nos referimos en conjunto como personal) en la instalación no estaban preparados para brindar servicios de gestión de casos adecuados, lo que afectó de manera negativa la salud mental de los niños, así como la calidad de la gestión de casos que recibieron los niños. Algunos informes

alegaron que se desanimó al personal de la EIS de la ORR en Fort Bliss de plantear cuestiones sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños, lo que generó preocupaciones sobre la posible violación de las leyes de protección de denunciantes.<sup>37</sup>

## Metodología

Esta revisión analizó datos de entrevistas realizadas por la OIG con el personal de la ORR y el personal de las instalaciones (es decir, contratistas de la ORR, subcontratistas de la ORR y voluntarios federales) en forma virtual y durante la visita de la OIG del 29 al 30 de junio de 2021 a la EIS de la ORR en Fort Bliss. La OIG tomó varias medidas para proteger las identidades de las personas que entrevistamos, incluida la eliminación de nombres y otra información de identificación de los extractos de las entrevistas. En los casos en que fue necesario incluir información confidencial y posiblemente identificable sobre el rol o la experiencia del entrevistado, la OIG obtuvo su consentimiento verbal y escrito.

La revisión analizó documentos internos y públicos del HHS. Esta revisión informa sobre los temas más destacados con respecto a las prácticas de gestión de casos que pueden haber afectado de manera negativa la seguridad y el bienestar de los niños durante nuestro período de revisión del 30 de marzo al 30 de junio de 2021. Para obtener más información sobre el trabajo anterior de la OIG con respecto al programa de UC, consulte el apéndice C.

## Recolección de datos

**Entrevistas.** Hicimos entrevistas con una muestra de 66 personas que estaban directamente o indirectamente involucradas en la gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss durante nuestro período de revisión. La OIG hizo entrevistas desde el 11 de junio de 2021 hasta el 17 de diciembre de 2021. Aproximadamente la mitad de todas las entrevistas se hicieron durante la visita al sitio de la OIG del 29 al 30 de junio de 2021, y alrededor de la mitad se hizo en forma virtual antes y después de la visita al sitio. Estos 66 entrevistados incluyeron administradores de casos y miembros del equipo de gestión de casos; trabajadores de atención juvenil; especialistas de campo federales y sus supervisores; comandantes de incidentes; y liderazgo de la ORR. En este informe, liderazgo de la ORR se refiere a las personas designadas por el Presidente bajo el Programa Ejecutivo y los empleados de carrera con funciones de supervisión que monitorean el Programa de UC.

La mayoría del personal que entrevistó la OIG mientras se encontraba en las instalaciones del EIS de la ORR en Fort Bliss eran miembros del equipo de gestión de casos. La OIG seleccionó al azar a 41 administradores de casos y miembros del equipo de gestión de casos para entrevistarlos y seleccionó deliberadamente a otro personal, incluidos miembros de los equipos de cuidado juvenil, administrativo y de salud mental, en función de los títulos de trabajo relevantes para los procesos de gestión de casos en la instalación. Pudimos entrevistar a 25 administradores de casos y miembros del equipo de gestión de casos con una tasa de respuesta del 61 por ciento. Para obtener un desglose detallado de las funciones de los entrevistados en la instalación y en la ORR, consulte el Anexo 3.

### Anexo 3. Personal de la instalación y de la ORR entrevistado

Función del personal	Cantidad de entrevistados
<b>Personal de la ORR</b>	
Especialistas de campo federales/supervisores especialistas de campo federales	8
Liderazgo de la ORR	4
Representante del oficial contratista	1
Experto técnico del Portal de UC	1
<b>Personal de la instalación*</b>	
Administradores de casos y miembros del equipo de gestión de casos	28
Equipo de cuidado de jóvenes	8
Equipo de salud mental	5
Equipo administrativo	5
Comandantes de incidentes	4
Liderazgo de contratos	2
<b>Personal total entrevistado</b>	<b>66</b>

\*El personal de la instalación incluye contratistas de la ORR, subcontratistas de la ORR y voluntarios federales. Fuente: Datos de la entrevista de la OIG, 2022.

**Documentos.** Revisamos los documentos del HHS relacionados con la gestión de casos en las instalaciones de la ORR, los estándares de atención en los EIS y el aumento en la llegada de niños no acompañados que comenzó en enero de 2021 (por ej., políticas y procedimientos de la ORR, materiales de capacitación de la ORR, Informes Interinos del Coordinador de Menores de la ORR y guía de campo de la ORR). También revisamos una carta que los supervisores especialistas de campo federales le presentaron al liderazgo de la ORR; allí plantearon inquietudes sobre el desarrollo de la guía de campo, la apertura apresurada de los EIS, la gestión de casos y el bienestar infantil.

### Análisis de datos

Hicimos un análisis cualitativo de los datos de las entrevistas recopilados de 66 miembros del personal de la ORR y de la instalación, lo que involucró varios pasos que llevó a cabo el personal de la OIG. Utilizamos un software de análisis cualitativo para organizar las respuestas de las entrevistas y categorizar los temas que surgieron relacionados con las dificultades operativas que obstaculizaron la gestión de casos.

Examinamos los resultados para identificar dificultades significativas informadas por la ORR y el personal de la instalación. Identificamos las mayores dificultades que impiden la gestión de

casos, según lo informado por la ORR y el personal de la instalación. Como tal, el informe no refleja todas las dificultades que el personal de la instalación mencionó durante las entrevistas. Consideramos que una dificultad era importante si lo identificó la mayoría del personal en funciones relevantes, con una excepción: inquietudes planteadas por el personal con respecto a presuntos actos de represalia e intimidaciones a los denunciantes. Debido a la naturaleza y la importancia de estas acusaciones, el equipo decidió que cualquier información relacionada con este tema justificaba su inclusión en el informe. La OIG valora el papel fundamental que desempeñan los denunciantes en la revelación de fraudes, desperdicio y abuso y en la protección de la salud y la seguridad públicas. La OIG investiga las denuncias de represalias de denunciantes según corresponda dentro de sus límites jurisdiccionales.

Además, revisamos los documentos internos y públicos disponibles del HHS, incluidos los materiales de capacitación de la ORR, los informes provisionales del coordinador de menores de la ORR y la guía de campo de la ORR para establecer los hechos, confirmar los plazos y, cuando fue posible, verificar las respuestas de las entrevistas.

## Limitaciones

Esta revisión refleja las perspectivas del personal que estuvo presente en la instalación o tenía conocimiento de los procesos de gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss durante nuestro período de revisión del 30 de marzo al 30 de junio de 2021. Nuestra revisión se limita a las dificultades operativas que obstaculizaron la gestión de casos durante los primeros 4 meses de operaciones en el EIS de la ORR en Fort Bliss, según informaron los entrevistados.

La guía de campo integral —que la ORR publica para abordar objetivos de políticas de corto plazo o de emergencia— no se emitió para delinear las normas del EIS hasta un mes después de que comenzó nuestro período de revisión. No analizamos la guía informal que se pudo haber distribuido a los EIS antes de la guía de campo del 30 de abril de 2021.

## Normas

Realizamos este estudio de conformidad con las *Normas de Calidad para Inspección y Evaluación* publicadas por el Consejo de Inspectores Generales sobre Integridad y Eficiencia.

# HALLAZGOS

## **La rápida contratación de personal por parte del EIS de la ORR en Fort Bliss dejó administradores de casos inexpertos y no capacitados sin preparación para brindar gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores**

Después de la rápida apertura de la EIS de la ORR en Fort Bliss el 30 de marzo de 2021, así como la llegada de miles de niños no acompañados a la instalación, la ORR enfrentó dificultades relacionadas con la gestión de casos para la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores según lo exige la guía de la ORR.<sup>38</sup> Específicamente, la ORR enfrentó dificultades para conseguir administradores de casos experimentados y proporcionar capacitación adecuada para administradores de casos sin experiencia. Para brindar gestión de casos, la ORR empleó a casi 300 administradores de casos al mes de abrir su EIS en Fort Bliss.

### **Para satisfacer la necesidad de personal de gestión de casos, los puestos a menudo se cubrían con administradores de casos sin experiencia que carecían de conocimiento sobre las mejores prácticas de bienestar infantil y el Programa para Niños No Acompañados**

Muchos de los administradores de casos que fueron ubicados rápidamente en la instalación para satisfacer la demanda de gestión de casos carecían de conocimientos y experiencia relevantes, lo que los dejó sin preparación para navegar el proceso de la ORR para la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores. Los entrevistados informaron que fue difícil encontrar personal calificado para llevar a cabo el complejo proceso de evaluación de patrocinadores de la ORR, que requiere coordinación entre el personal del proveedor de cuidado, el personal de la ORR y otras agencias federales. Como resultado, los puestos de gestión de casos se cubrieron con voluntarios federales y personal contratado de una gran variedad de trayectorias profesionales. Los líderes de la ORR, los comandantes de incidentes y los supervisores especialistas de campo federales le dijeron a la OIG que muchos de estos administradores de casos carecían de experiencia relevante.

Es importante dotar al programa de gestión de casos de personas con experiencia para garantizar que la gestión de casos se lleve a cabo de acuerdo con la política de la ORR y teniendo en cuenta la seguridad y el bienestar de los niños. Un líder de la ORR informó su preocupación sobre el impacto de las prácticas de contratación rápida en los niños vulnerables bajo el cuidado de la ORR. “La población que estamos apoyando es una población en riesgo”, dijo. “Son niños; son intrínsecamente vulnerables. Desafortunadamente, hay malas personas en el mundo que se dirigen específicamente a los programas que apoyan y proporcionan servicios a los niños para poder victimizarlos y abusar de ellos”. Por este motivo, explicó,



incorporar rápidamente a personal de gestión de casos sin experiencia “es algo que nunca debería ocurrir”.

---

“Se esperaba que los contratistas en los EIS contrataran una gran cantidad de administradores de casos en un **período de tiempo extremadamente corto**. Desafortunadamente, esto parece haberse hecho **a expensas de contratar personas [con] el conocimiento, las aptitudes o las habilidades** necesarios para desempeñarse como administradores de casos calificados en el Programa de UC.”

– Carta de los supervisores especialistas de campo federales al liderazgo de la ORR,  
23 de julio de 2021

---

Cuando los administradores de casos inexpertos llevan a cabo la gestión de casos con un conocimiento limitado o nulo de las mejores prácticas de bienestar infantil, puede aumentar el riesgo de que los niños sean liberados a patrocinadores inseguros. Los supervisores especialistas de campo federales informaron que algunos administradores de casos sin experiencia mostraron un desprecio por las mejores prácticas de bienestar infantil establecidas desde hace mucho tiempo. En algunos casos, las recomendaciones de liberación hechas por estos administradores de casos inexpertos no tuvieron en cuenta el historial significativo de abuso y negligencia de los niños o si en el hogar del posible patrocinador residían los delincuentes sexuales. Según los informes, los líderes de la ORR recibieron numerosas quejas sobre la calidad y la minuciosidad del trabajo de algunos administradores de casos.

## **En los primeros meses de funcionamiento de la EIS de la ORR en Fort Bliss, la ORR no proporcionó al personal de gestión de casos inexperto la capacitación adecuada para ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores**

Debido a la falta de capacitación adecuada durante los primeros meses de funcionamiento de la EIS de la ORR en Fort Bliss, los administradores de casos inexpertos en la instalación quedaron mal preparados para ayudar a garantizar que los niños fueran liberados a patrocinadores seguros. La guía de políticas de la ORR incluye requisitos de capacitación para todo el personal de la ORR que tiene contacto con niños, pero según el personal familiarizado con las operaciones en la instalación, la ORR inicialmente no aplicó estos requisitos durante 60 días.<sup>39</sup> Esto significó que cientos de administradores de casos que fueron contratados en la instalación en marzo y abril no recibieron capacitación sobre diferentes temas antes de asumir las funciones de gestión de casos e interactuar con los niños.

---

“Nos llevaron allí **sin ningún tipo de capacitación formal**. Dependíamos de nosotros mismos y compartíamos lo que habíamos aprendido. Nos hablaban como si nosotros supiéramos cómo procesar casos cuando, en realidad, **era prueba y error**”.

– Administrador de casos

---

Aunque la ORR y sus contratistas comenzaron a ofrecer módulos de capacitación en persona a fines de abril, algunos miembros del personal informaron que las capacitaciones que recibieron eran irrelevantes, obsoletas o que no eran pertinentes para la gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss. Específicamente, informaron haber recibido poca o ninguna capacitación sobre temas relacionados con las funciones de gestión de casos, como la gestión de una cantidad de casos o el trabajo con información de identificación personal. El personal describió un entorno en el que los administradores de casos dependían de sus compañeros y aprendieron de sus errores.

Es posible que esta falta de capacitación para administradores de casos sin experiencia en el EIS de la ORR en Fort Bliss haya ocasionado demoras innecesarias para unir a los niños con sus patrocinadores. El personal informó que cuando los administradores de casos no contaban con la capacitación adecuada, no estaban preparados para llevar a cabo la gestión de casos en un entorno con muchos desafíos. Según un comandante de incidentes, varios casos presentados por los administradores de casos en la instalación fueron devueltos por especialistas de campo federales encargados de aprobar la liberación de los niños. Los casos se devolvieron para una revisión adicional después de que los especialistas de campo federales observaran deficiencias, incluidas evaluaciones incompletas del patrocinador y pruebas insuficientes para respaldar la liberación segura de un niño a un patrocinador.

## **En los primeros meses de funcionamiento del EIS de la ORR en Fort Bliss, la comunicación poco frecuente de algunos administradores de casos con los niños y sus patrocinadores provocó que los niños experimentaran angustia, ansiedad y, en algunos casos, ataques de pánico**

El personal que estuvo en la instalación durante los primeros meses de su funcionamiento informó que los niños experimentaron angustia relacionada con la comunicación poco frecuente de los administradores de casos. La guía de la ORR para las instalaciones autorizadas destaca la importancia de las actualizaciones periódicas y establece que los administradores de casos deben proporcionar a los niños actualizaciones semanales sobre el estado de sus casos.<sup>40</sup> La ORR no publicó una guía sobre la frecuencia con la que los administradores de casos en los EIS no autorizados deben reunirse con los niños hasta fines de mayo. Mientras tanto, cientos de niños que comenzaron a llegar al EIS de la ORR en Fort Bliss el 30 de marzo supuestamente pasaron semanas sin recibir actualizaciones de los administradores de casos. Un miembro del equipo de gestión de casos informó que, a fines de mayo, se enteró de una lista de 700 niños que no habían sido vistos por un administrador de casos durante aproximadamente 60 días. Asimismo, un trabajador de atención juvenil recordó compilar una lista de casi 100 niños que habían estado en la instalación por más de 30 días y que informaron una comunicación poco frecuente con sus administradores de casos. El trabajador de atención juvenil declaró que, en muchos casos, estos niños no habían sido contactados por ningún miembro del personal de gestión de casos después de su entrevista de admisión inicial.

---

“Los niños decían ‘No he hablado con mi administrador de caso en 48 días’. **Tenían la sensación de que se habían olvidado de ellos.** Incluso si alguien estaba trabajando en el caso, no se les comunicó a los niños de manera sistemática. Una niña seguía diciendo que no sabía qué sucedía, y un día **se desmoronó y dijo que no lo soportaba más”.**

– *Trabajador de atención juvenil*

---

Esta falta de comunicación contribuyó a lo que otro entrevistado denominó como “una sensación penetrante de desesperación” entre los niños de la instalación, quienes, según los informes, experimentaron angustia, ansiedad y, en algunos casos, ataques de pánico. Los entrevistados compartieron los temores de los niños de que el personal de gestión de casos se olvidara de ellos, lo que generaba incertidumbre sobre cuándo los liberarían de la instalación y se unirían con su familia u otros patrocinadores. En un caso extremo de un niño en peligro, un trabajador de atención juvenil describió cómo una niña comenzó a golpearse y cortarse frente a un grupo de niños después de enterarse de que un administrador de casos aún no se había puesto en contacto con su madre como parte del proceso de evaluación de patrocinadores. Después de este episodio, los guardias de seguridad y otro personal sujetaron a la niña y la trasladaron a un centro psiquiátrico. Según el trabajador de atención juvenil, al personal “se le dijo que el comentario de su madre —que el administrador de casos no se había puesto en contacto con ella— fue lo que provocó esta reacción”.<sup>41</sup>

El personal del establecimiento atribuyó la falta inicial de comunicación con los niños a diferentes factores. Un factor que condujo a una comunicación poco frecuente con los niños fue que los administradores de casos a menudo tenían una gran cantidad de casos debido a la escasez de personal, las tasas altas de rotación y la gran cantidad de niños en el lugar. Algunos administradores de casos le dijeron a la OIG que gestionaron los casos de entre 30 y 35 niños durante la primavera de 2021, lo que contribuyó a demoras en proporcionar actualizaciones a los niños.<sup>42</sup> En el momento de nuestras entrevistas en el sitio a fines de junio de 2021, los administradores de casos informaron que gestionaban menos de cinco casos ya que la cantidad de niños en la instalación era menor.

---

“Comencé a principios del mes de mayo. Al inicio fue abrumador. En cierto momento, **tenía hasta 35 niños.** No tenía tiempo de procesar a los niños que estaba viendo.

**No era el único en esa situación.**

Había muchos niños que no habían sido vistos en 30 (o más) días”.

– *Administrador de casos*

---

Además, la confusión en torno a la asignación de casos en los primeros meses del EIS generaba inseguridad en los administradores de casos en cuanto a qué niños fueron asignados a sus cargas de casos, lo que, según algunos miembros del personal, hizo que los casos de niños “quedaran a medias”. Otro factor fue la incapacidad de los administradores de

casos para ubicar a los niños en el sitio de manera oportuna. El liderazgo del sitio describió el proceso inicial de la instalación para ubicar a los niños como “caótico” e “improvisado”; además, recordó cómo los trabajadores de atención juvenil caminaban a través de las enormes tiendas de campaña gritando los nombres de los niños con megáfonos. Un administrador de casos informó que el proceso de ubicar a un niño para reunirse con un administrador de casos a menudo tomaba 3 horas.

**El personal de la instalación declaró que las medidas de control de calidad implementadas en junio de 2021 dieron como resultado una comunicación más frecuente entre los administradores de casos, los niños y los patrocinadores.** Varios entrevistados dijeron que los esfuerzos de la ORR y del liderazgo de la instalación para rastrear y establecer metas para la comunicación de los administradores de casos con los niños dieron como resultado interacciones más frecuentes entre los administradores de casos, los niños y los patrocinadores. De acuerdo con el liderazgo de la instalación, el equipo de datos de la instalación comenzó a analizar métricas relacionadas con la asignación de casos y la comunicación de gestión de casos. El liderazgo de la instalación también implementó un sistema de seguimiento que requería que los guardias escanearan las pulseras de los niños cuando entraban o salían de cualquier parte de la instalación. Esto permitió a los trabajadores de atención juvenil ubicar a los niños para las reuniones de gestión de casos más rápidamente.

La ORR emitió estándares de orientación específicos para los EIS a fines de mayo de 2021, que establecen que los administradores de casos en los EIS “deben actualizar a los niños no acompañados sobre el estado de su caso durante todo el proceso y no menos de cada 10 a 12 días”.<sup>43</sup> A fines de junio, los administradores de casos del EIS de la ORR en Fort Bliss habían cumplido el objetivo de la instalación de asegurarse de que cada niño en la instalación se reúna con su administrador de caso cada 7 días. El liderazgo de la ORR informó que esta mejora fue útil para la salud mental de los niños en la instalación.

## La ORR emitió una guía de campo que eliminó ciertos pasos del proceso de evaluación de patrocinadores en las instalaciones de la ORR, lo que podría aumentar el riesgo de que los niños sean liberados a patrocinadores inseguros

A principios de 2021, en respuesta a un aumento en la llegada de niños no acompañados (consulte el Anexo 2), la ORR emitió una guía de campo para modificar la gestión de casos y los procesos de evaluación de patrocinadores para los niños bajo el cuidado de la ORR. La guía de campo de la ORR se emite para abordar objetivos de políticas de emergencia o a corto plazo y se utiliza para modificar o complementar las políticas y los procedimientos estándar de la ORR. La ORR y los líderes de las instalaciones expresaron su preocupación por la forma en que se desarrolló esta guía de campo y su efecto en la seguridad de los niños.

**Según los supervisores especialistas de campo federales, algunas guías de campo de la ORR emitidas desde marzo de 2021 hasta junio de 2021 se desarrollaron sin el aporte adecuado del personal de la ORR con experiencia en bienestar infantil**

Durante el aumento de llegadas de niños no acompañados de 2021 (consulte el Anexo 2), el liderazgo de la ORR desarrolló y emitió rápidamente una guía de campo sin el aporte adecuado de los expertos en bienestar infantil de la ORR. Meses después de que se implementara la guía de campo, un grupo de 11 miembros del personal de la ORR, que incluía a todos menos uno de los supervisores especialistas de campo federales, presentó a los líderes de la ORR una carta en la que expresaban inquietudes sobre el desarrollo de la guía de campo. Según esta carta y las entrevistas con el personal, el rápido desarrollo e implementación de esta guía de campo significó que los expertos en bienestar infantil de la ORR no tuvieron la oportunidad de revisar las políticas y asegurarse de que dieran prioridad a la seguridad de los niños.

Los líderes de la ORR presentaron diferentes perspectivas sobre la cantidad de planificación y revisión que tuvo lugar antes de la implementación de esta guía de campo. Un líder de la ORR informó que su equipo fue excluido del proceso de revisión, mientras que otro líder de la ORR informó haber discutido el desarrollo de políticas con distintos miembros del personal de la ORR y de campo. Además, la ORR indicó que el personal de campo revisó exhaustivamente la guía de campo. No obstante, todas las políticas de la ORR se deben planificar y revisar considerando con detenimiento la responsabilidad de la ORR para facilitar la liberación segura de los niños a los patrocinadores. Esto también debe incluir una guía de campo creada para implementar rápidamente cambios de procedimiento.

---

“Se debe enfatizar que [la guía de campo emitida en los últimos 3 a 4 meses] se desarrolló **sin la opinión significativa de los propios expertos en bienestar infantil de UC de la ORR**”.

– Carta de los supervisores especialistas de campo federales al liderazgo de la ORR, 23 de julio de 2021

---

## La guía de campo de la ORR emitida desde marzo de 2021 hasta junio de 2021 eliminó múltiples aspectos del proceso de evaluación de patrocinadores

Según el liderazgo y el personal de la ORR, la guía de campo emitida desde marzo de 2021 hasta junio de 2021 eliminó las medidas de seguridad básicas del proceso de evaluación de patrocinadores en un esfuerzo por acelerar la liberación de los niños bajo su cuidado. Si bien la ORR debe asegurarse de que los niños no sufran demoras innecesarias en su liberación, también debe garantizar que los niños sean liberados de manera segura a patrocinadores minuciosamente examinados.

Una guía de campo emitida el 22 de marzo de 2021 redujo en gran medida la información recopilada por los administradores de casos para examinar la salud mental de los niños, el historial social y la calidad de las relaciones de los niños con sus posibles patrocinadores, para los niños que se liberan a un padre o tutor legal.<sup>44, 45</sup> Esta guía de campo también eliminó un nivel de revisión por parte de terceros del proceso de evaluación de patrocinadores diseñado para ayudar a garantizar que los niños sean liberados de manera segura a sus patrocinadores.<sup>46</sup> Por último, eliminó la verificación de antecedentes y la verificación de identidad de otros miembros adultos del hogar y cuidadores adultos alternativos en los casos

que involucran a un patrocinador que es el padre o tutor legal del niño. Este cambio se aplicó solo a los casos en los que se determinó que el niño no era especialmente vulnerable, sujeto a un estudio del hogar requerido o que corría un riesgo adicional de abuso o negligencia. Otra guía de campo emitida el 31 de marzo de 2021 redujo las verificaciones de antecedentes y la verificación de identidad requeridas en los casos en que los niños son liberados a hermanos, abuelos, primos u otros parientes cercanos.<sup>47</sup>

Algunos líderes de la ORR y otro personal informaron preocupaciones de que estas políticas priorizaban la descarga rápida sobre la seguridad al eliminar medidas de seguridad críticas del proceso de evaluación de patrocinadores. Un líder de la ORR declaró, "lo que escuchará del personal es que les preocupa que todo el enfoque parezca estar completamente en esta noción de rendimiento [liberar rápidamente a los niños a los patrocinadores], pero hay una falta de reconocimiento acerca de las situaciones reales en las que se encuentran los niños cuando cruzan la frontera sin compañía". De igual manera, la carta escrita por los supervisores especialistas en el campo federal alegaba que estos cambios han debilitado la capacidad de la ORR para examinar a los patrocinadores y proteger a los niños de riesgos como el tráfico y la explotación.

---

"Se alienta al personal de gestión de casos a que se esfuerce por hacer **la investigación mínima de antecedentes de los patrocinadores** para que las entregas sean más rápidas. Como resultado, existen **problemas de seguridad** que probablemente se estén pasando por alto".

– *Carta de los supervisores especialistas de campo federales al liderazgo de la ORR, 23 de julio de 2021*

---

Otros líderes de la ORR no compartieron la preocupación de que estas políticas presentaran un riesgo para la seguridad de los niños y, en cambio, creían que servían para acelerar la liberación de los niños de las instalaciones de la ORR a los patrocinadores que son padres u otros parientes cercanos. Un líder de la ORR declaró que estas políticas solo eliminaron componentes del proceso de evaluación de patrocinadores para los niños que se liberan a los padres y otros parientes cercanos, quienes la ORR considera que tienen un riesgo menor de presentar problemas de seguridad para los niños no acompañados. Estos líderes de la ORR hablaron de los desafíos de equilibrar un proceso exhaustivo de evaluación de patrocinadores con un proceso de liberación que reúna de manera eficiente a los niños con patrocinadores seguros durante una afluencia.

## Las deficiencias en el sistema de gestión de casos en internet de la ORR contribuyeron a los retrasos en la gestión de casos y aumentaron potencialmente el riesgo de que los niños fueran liberados a patrocinadores no seguros

El personal de la instalación informó que los problemas de usabilidad, incluidos interrupciones en el sistema, tiempos de espera y datos faltantes, redujeron la utilidad del sistema de administración de casos en internet de la ORR, el Portal de UC, como herramienta de gestión de casos. Además, el personal informó que las limitaciones en las capacidades de búsqueda del Portal de UC lo hicieron ineficiente e ineficaz para su uso en el proceso de evaluación de

patrocinadores. Debido a que el Portal de UC es una herramienta esencial utilizada en el proceso para determinar la idoneidad de los posibles patrocinadores, estas deficiencias pueden haber puesto en riesgo la seguridad de los niños.

## Los tiempos de espera, las interrupciones en el sistema y la falta de datos limitaron la capacidad de los administradores de casos para ingresar y acceder de manera confiable a la información en el Portal de UC

El personal de gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss informó que los tiempos de espera frecuentes les dificultaban ingresar información relacionada con casos de niños en el Portal de UC. Muchos administradores de casos afirmaron que el Portal de UC desconectaba con frecuencia a los usuarios en intervalos inesperados a lo largo del día, independientemente de qué tan activos habían estado en el Portal o qué tan recientemente habían optado por permanecer conectados cuando el sistema se lo solicitaba. Según los informes, estos tiempos de espera ocurrieron aproximadamente 10 veces cada día laboral. Cuando a los usuarios se les cerraba la sesión inesperadamente, se borraba toda la información no guardada que habían ingresado en el archivo del caso de un niño. Esto significaba que los administradores de casos se veían obligados a volver a ingresar la información del caso varias veces, en lugar de usar este tiempo para avanzar en los casos de los niños. Según la ORR, las mejoras realizadas en el Portal de UC después de nuestro período de revisión han reducido la frecuencia con la que a los usuarios se les cierra la sesión inesperadamente.

El personal de gestión de casos también informó que el Portal de UC ocasionalmente fallaba y permanecía fuera de línea durante largos períodos de tiempo. Un especialista de campo federal informó que las interrupciones en el sistema y otros problemas del Portal causaron demoras en la documentación de la información del caso en el EIS de la ORR en Fort Bliss de marzo a junio. Cuando se produjeron estas interrupciones en el sistema, los administradores de casos experimentaron demoras en la documentación y carga de información importante relacionada con los casos de niños. Como resultado de estas interrupciones en el sistema frecuentes, muchos administradores de casos recurrieron al uso de herramientas de gestión de casos menos seguras, incluidas planillas y notas escritas a mano. Un administrador de casos dijo: "Prefiero tener todo escrito a mano, así que me compré un cuaderno y etiquetas. Aprendí que necesitaba escribir todo porque el Portal me echa cada pocos minutos... Cada uno tiene su propio método".

---

"El Portal de UC **se desconecta con frecuencia y echa a los usuarios** mientras están en él. A veces, el Portal permanecía fuera de línea durante **meses**".

– *Especialista de campo federal*

---

El personal de gestión de casos informó que faltaba parte de la información médica y de liberación de los niños en el Portal de UC, lo que también contribuyó a los retrasos en la liberación de los niños a los patrocinadores. El personal informó que los administradores de casos no siempre pudieron acceder a la información a través del Portal de UC que podría usarse para determinar el paradero de los niños, como la cuarentena médica e información sobre su liberación. Como resultado, estos administradores de casos no sabían cuándo los problemas con el transporte o los requisitos de cuarentena de COVID-19 impedían que los

niños salieran de la instalación según lo programado.<sup>48</sup> En estos casos, el Portal enumeró incorrectamente a los niños como que ya no estaban bajo el cuidado de la ORR, aunque permanecieron en la instalación. Según un administrador de casos, se mostraban hasta 500 niños a la vez en el Portal como liberados cuando todavía estaban presentes en la instalación. Sin esta información crucial sobre el paradero de los niños, los administradores de casos no sabían que debían tomar medidas adicionales para ayudar a garantizar la liberación oportuna de los niños a los patrocinadores.

## **Las deficiencias en las capacidades de búsqueda del Portal de UC impidieron la capacidad de los administradores de casos para determinar de manera confiable si los posibles patrocinadores estaban patrocinando a otros niños, un indicador de posible tráfico**

De acuerdo con el personal de gestión de casos, las funciones de búsqueda en el Portal de UC utilizadas para identificar si un patrocinador había patrocinado o intentado patrocinar previamente a un niño no siempre brindaban resultados precisos. El proceso de confirmar el historial de patrocinio intentado y real de un patrocinador es un paso decisivo y necesario para garantizar que los niños sean liberados a adultos seguros que puedan cuidarlos, ya que proporciona a los administradores de casos la información recopilada sobre un posible patrocinador durante la evaluación previa. Este paso es necesario para ayudar a garantizar que los niños no sean víctimas del tráfico y otras formas de explotación, como podría ser el caso cuando un adulto intenta patrocinar a varios niños no emparentados. La incapacidad informada del Portal de UC para vincular estos registros puede haber aumentado el riesgo de que los niños sean liberados a patrocinadores inseguros.

Los administradores de casos informaron problemas al buscar el nombre o la dirección de un patrocinador en el Portal. Al buscar un patrocinador por nombre, los administradores de casos encontraron que solo se producían registros que coincidían exactamente con la ortografía y las mayúsculas del nombre ingresado. Por ejemplo, una búsqueda del patrocinador "Juana Gomez" no produciría resultados de patrocinadores anteriores "juana gomez", "JUANA GOMEZ", "Juana M. Gomez" o "Juana Gomez-Ramos".

De igual manera, las búsquedas de direcciones solo arrojaron registros que coincidían exactamente con la dirección ingresada. La búsqueda de "101 Main Street Apartment C" no produciría resultados para las direcciones anteriores "101 Main St Apt C," "101 Main Street Unit C," "101 Main Street #C" o "101 main street apt c".



#### Anexo 4. Representación visual de una búsqueda de nombre y dirección en el Portal de UC



El personal informó haber encontrado casos en los que muchos niños fueron liberados a la misma dirección. Debido a que el Portal de UC carecía de la capacidad de vincular registros casi idénticos e incluye todos los registros históricos de patrocinio para los patrocinadores intentados y reales, los resultados de la búsqueda no siempre fueron confiables para identificar con rapidez a los patrocinadores potencialmente inseguros. Como dijo un administrador de casos: "El sistema no activa una notificación de que una persona puede estar patrocinando a 15 niños en el mismo complejo de apartamentos o en la misma unidad".

Fuente: Análisis de la OIG de los datos de las entrevistas y de la demostración *in situ* del Portal de UC, 2022.

La ORR compartió un resumen de las mejoras que realizó en el Portal de UC después de nuestro período de revisión, algunas de las cuales estaban relacionadas con las capacidades de búsqueda.

## Los supuestos actos de represalias e intimidaciones a los denunciantes pueden haber creado un entorno en el que el personal del EIS de la ORR en Fort Bliss y la sede de la ORR se sintieran desalentados a plantear inquietudes sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños

La OIG recibió información de que el personal del EIS de la ORR en Fort Bliss y la sede de la ORR se enfrentaron a una posible represalia después de plantear inquietudes sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños, lo que provocó dudas entre otros miembros del personal que deseaban compartir sus preocupaciones. La OIG también recibió informes de que el personal fue destituido de sus funciones en la instalación y en la sede de la ORR después de plantear inquietudes a los supervisores. Varios otros informes revelaron acciones que pueden haber creado temor a represalias entre el personal.

## Algunos miembros del personal que expresaron inquietudes sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños supuestamente experimentaron posibles represalias por parte de la ORR y el liderazgo de campo en forma de reasignación o despido

Dos miembros del personal informaron de que habían sufrido posibles represalias por parte de sus supervisores tras plantear sus preocupaciones sobre la gestión de los casos y la seguridad de los niños.<sup>49</sup> Una persona era miembro del personal de liderazgo de la ORR. Supuestamente, este miembro del personal fue degradado y trasladado después de plantear a los supervisores su preocupación por la seguridad de los niños en los EIS y la eliminación de ciertos controles de seguridad en el proceso de evaluación de los patrocinadores. El segundo individuo que supuestamente experimentó acciones de represalia fue un empleado federal de una agencia no perteneciente al HHS asignado temporalmente para trabajar en el equipo de gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss. Este empleado informó haber enviado un email al buzón de sugerencias de la instalación— el método establecido para informar inquietudes al liderazgo de la instalación —que enumeraba inquietudes sobre la falta de actualizaciones de gestión de casos para niños. Después de enviar el email, el empleado informó que un contratista del HHS lo había despedido de la asignación temporal.<sup>50</sup>

---

“Creo que [el personal] ha aprendido que **si uno hace preguntas... se lo harán a un lado**. O se van a reducir la responsabilidad de su función o se lo va a **expulsar de la ORR**”.

— Líder de la ORR

---

Además de los dos entrevistados que informaron haber sufrido supuestas represalias de primera mano, varios entrevistados informaron tener conocimiento de segunda mano del personal que supuestamente fue despedido o reasignado después de informar inquietudes. Tres de estos ejemplos involucraron al personal que, según se informa, planteó cuestiones sobre la gestión de casos y la seguridad de los niños:

- La OIG recibió un informe en el que se afirmaba que se reasignó a un miembro del personal después de plantear inquietudes sobre la supervisión de la gestión de casos en las instalaciones, incluido el EIS de la ORR en Fort Bliss.
- La OIG recibió un informe en el que se afirmaba que se “expulsó” a un miembro del personal del EIS de la ORR en Fort Bliss después de que planteara inquietudes sobre la seguridad de los niños en la instalación.
- La OIG recibió un informe en el que se afirmaba que se eliminó a un miembro del personal de una asignación temporal en la instalación después de no seguir la cadena de mando. De acuerdo con el informe, el miembro del personal había intervenido en el caso de un niño para evitar demoras innecesarias en la reunificación del niño con su patrocinador.

## La ORR y los miembros del personal de la instalación que estaban conscientes de las represalias mostraron dudas para plantear sus preocupaciones sobre la gestión de los casos y la seguridad de los niños

Algunos miembros del personal declararon tener dudas de plantear sus preocupaciones sobre la gestión de los casos y la seguridad de los niños por temor a sufrir represalias por parte de los directivos de la ORR y de la instalación. En algunos casos, las acciones reportadas de los directivos de la ORR y de la instalación incluso llegaron al nivel de intimidaciones a los denunciantes. La intimidación a los denunciantes se da cuando los directivos de una organización crean una cultura de miedo a las represalias entre el personal, que efectivamente asusta a los miembros del personal, quienes finalmente se contienen de elevar una queja o denunciar actos inmorales.<sup>51</sup> La intimidación a los denunciantes significa un obstáculo para la misión de la OIG del HHS de investigar acusaciones de fraude, despilfarro, y abuso. Un miembro del personal le comentó a la OIG: "Tengo la impresión de que algunos [despidos] ocurrieron en represalia por reclamos o inquietudes. Más de una vez, se me vino esta idea a la mente cuando estaba por enviar un email". Otro miembro del personal informó haber escuchado que los empleados de la instalación habían recibido mensajes amenazándolos de despedirlos si seguían planteando problemas.

---

"La peor parte del [EIS de la ORR en Fort Bliss] fue la **absoluta falta de transparencia**... Hicieron todo lo posible para **desalentar a las personas** de hablar sobre lo que estaba ocurriendo".

– Empleado de la instalación

---

Otros miembros del personal de la instalación reportaron que, en términos generales, se sentían desalentados a plantear problemas. Un miembro del personal expresó que "como trabajadores de campo, sentimos que [los directivos de la instalación] no quieren que digamos nada malo... Si uno tiene un problema y lo verbaliza, se escucha «No sea conflictivo con el contratista. No diga eso». Enseguida, uno aprende que no quieren que se hable sobre ciertos asuntos". Otro miembro del personal declaró que "si no aceptamos las reglas de los directivos, se rehúsan a trabajar con nosotros". Además, dos miembros del personal que trabajan en el EIS de la ORR en Fort Bliss informaron que, al igual que a otros 100 miembros del personal, les dijeron en su primer día de trabajo que no envíen nada a la casilla de sugerencias de la instalación durante sus primeros 10 días. Según un comandante de incidentes, es probable que se haya dado esta instrucción para evitar que los empleados sugieran mejoras en los procesos antes de comprender por completo las operaciones en la instalación. Sin embargo, si los empleados dudan de compartir sus ideas, es probable que las autoridades de la ORR y de la instalación no puedan asegurarse de que los niños a cargo de la ORR reciban servicios que se adhieran a la normativa y a las mejores prácticas del bienestar infantil de la ORR.

Como resultado de esta problemática, la OIG les proporcionó a las autoridades y al personal de la ACF materiales y sesiones de capacitación con la finalidad de enseñarles la forma

correcta de manejar divulgaciones protegidas y los derechos de los denunciantes disponibles para los empleados federales. El 1.º de noviembre de 2021, la OIG emitió un memorando informativo a la ACF que mencionaba los problemas de protección a los denunciantes en las operaciones con niños no acompañados. Posterior a este memorando, el HHS y la ACF se pusieron de acuerdo con la Coordinadora de Protección de Denunciantes de la OIG del HHS para dictarle al personal de la ACF una capacitación sobre la protección de denunciantes. En marzo de 2022, la ACF organizó una sesión de formación opcional llamada “Whistleblower 101” a cargo de la Coordinadora de Protección de Denunciantes destinada a más de 300 empleados de la ACF. La ACF llevó a cabo una sesión de formación llamada “Whistleblower 102” para administradores y supervisores en julio de 2022.

# CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Desde su apertura en marzo de 2021 hasta junio de 2021, las dificultades operativas dentro de la ORR y en el sitio de admisión de emergencia de la ORR en Fort Bliss obstaculizaron los servicios de gestión de casos para los niños no acompañados que se encontraban en la instalación. Aparentemente, estas dificultades contribuyeron a que los niños sientan incertidumbre y angustia y posiblemente hayan impedido su liberación segura a los patrocinadores. En respuesta al aumento sin precedentes en el número de niños no acompañados que llegaron a los Estados Unidos por la frontera sur a principios de 2021 y la capacidad reducida de camas a causa de las dificultades asociadas con el COVID-19, la ORR creó los sitios de admisión de emergencia. Estas instalaciones se establecieron con celeridad para poder albergar niños remitidos por el HHS dentro de las 72 horas posteriores a su remisión.

El aumento histórico de niños no acompañados que se transfirieron a instalaciones de la ORR implicó que muchos niños necesitaran servicios de gestión de casos para la liberación segura y oportuna directamente de los EIS a los patrocinadores. Como resultado, algunos puestos de trabajo en gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss se ocuparon rápidamente con administradores de casos que carecían de las aptitudes y la experiencia necesarias. Además, la ORR no proporcionó al personal de gestión de casos sin experiencia la capacitación adecuada en el EIS de la ORR en Fort Bliss para así ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores.

La gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss también se enfrentó con desafíos a causa de abordajes en toda la ORR que afectaron a los niños y al personal en todas las instalaciones de la ORR. En el intento de administrar miles de casos de niños durante la etapa de aumentos en los arribos en 2021, la ORR emitió una guía de campo que eliminó ciertas precauciones en el proceso de evaluación de patrocinadores en las instalaciones de la ORR, lo que podría haber aumentado el riesgo de que los niños sean liberados a patrocinadores no seguros. Además, las deficiencias del sistema de gestión de casos de la ORR, el Portal de UC, también pudieron haber puesto en riesgo la seguridad de los niños al impedir que los administradores de casos puedan identificar de manera fiables ubicaciones inseguras en todo el país. Por último, los actos de posibles represalias e intimidación a denunciante que se reportaron pueden haber afectado la predisposición por parte de los miembros del personal afectados de compartir su opinión y limitado la posibilidad de que la ORR se asegure de que los niños a cargo de la ORR reciban servicios que se adhieran a la normativa y a las mejores prácticas del bienestar infantil de la ORR.

La ORR ha tomado medidas para ocuparse de algunos de los desafíos que obstaculizaron la gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss (que, a partir de mayo de 2022, se clasifica como una instalación de atención de afluencia). Numerosos entrevistados mencionaron esfuerzos en el control de calidad que mejoraron significativamente la frecuencia de comunicación de los administradores de casos con niños y sus patrocinadores. Además, la ORR compartió un resumen de acciones implementadas después de nuestro período de revisión para abordar los desafíos relacionados con la gestión de casos en el EIS de la ORR en Fort Bliss. Entre estas acciones se incluyen los esfuerzos por optimizar la contratación de administradores de casos calificados; un nuevo enfoque en la capacitación sobre gestión de casos; esfuerzos de control de calidad apuntados a mejorar la comunicación entre los

administradores de casos, los niños y los patrocinadores; y actualizaciones en el Portal de UC apuntadas a potenciar la usabilidad y la función de búsqueda.

En la última década, se presentó una variación sustancial en el número de niños no acompañados que se transfirieron a las instalaciones de la ORR durante una afluencia. Esta variación evidencia la necesidad de que las instalaciones de la ORR estén bien preparadas para proporcionar servicios de calidad cuando la cantidad de niños a cargo de la ORR aumenta rápidamente. La ACF deberá tomar medidas para asegurarse de que los niños que se encuentren en las instalaciones de la ORR, tales como instalaciones creadas en respuesta a las afluencias, como el EIS de la ORR en Fort Bliss, reciban servicios de gestión de casos de calidad que equilibran adecuadamente la seguridad y el bienestar de los niños con la liberación oportuna a los patrocinadores.

## **Recomendamos que la ACF:**

### **Desarrolle e implemente un plan que apoye a la ORR y sus contratistas para asegurar administradores de casos calificados durante una afluencia y así ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores**

Para responder ante los aumentos en la llegada de niños no acompañados, la ORR debe contar con los procesos para poder establecer los servicios de gestión de casos y así liberar en forma segura a los niños que tienen a su cargo. La ACF debe exigirles a todas las instalaciones que forman parte de su red de proveedores de cuidado, tales como aquellas que se abrieron en respuesta a una afluencia, que contraten personal calificado que se ocupe de la gestión de casos, cuando sea posible. Para lograrlo, la ACF podría identificar proactivamente a contratistas con experiencia en la gestión de casos para prepararse para dotar de personal a las instalaciones abiertas en respuesta a una afluencia.

### **Proporcione a los administradores de casos una capacitación y un apoyo oportunos e integrales para ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores**

La ACF debe asegurarse de que todos los administradores de casos estén capacitados sobre los procedimientos de la ORR, como también sobre las mejores prácticas de bienestar infantil, antes de prestarles sus servicios a los niños. Además, los administradores de casos deben recibir capacitación adicional en base constante según sea necesario. La ACF también debe asegurarse de que los administradores de casos recién contratados reciban apoyo y supervisión constante hasta que se adapten al complejo rol de llevar a cabo el proceso de evaluación de patrocinadores de la ORR para la liberación segura y oportuna de niños. Esta capacitación y apoyo también puede incluir recursos específicos de procesos de emergencia y nuevas guías de campo de la ORR.

## Cree un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia que haga los aportes adecuados del personal con experiencia en bienestar infantil cuando la ORR desarrolle una guía de campo durante una afluencia

Para asegurarse de que las guías de campo desarrolladas en respuesta a los aumentos en la llegada de niños no acompañados consideren plenamente la seguridad de los niños, la ORR debe crear un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia. Este protocolo debe establecer un proceso para la revisión e implementación de las guías desarrolladas rápidamente en respuesta a una afluencia. Este proceso también debe establecer un equipo de políticas de emergencia que se active durante una afluencia con la finalidad de que proporcione múltiples puntos de vista sobre el potencial impacto de los cambios en la política sobre la liberación oportuna y segura de los niños. Este equipo de asesoramiento debe incluir una amplia variedad de representantes, como personal de políticas, personal federal de campo, personal de las instalaciones y personal externo expertos en el bienestar de los niños.

En un informe que se llevó a cabo en marzo de 2020 titulado, [los desafíos en la comunicación y administración obstaculizaron la respuesta del HHS a la política de tolerancia cero \(versión en inglés\)](#), la OIG recomendó que la ACF tome las medidas necesarias para garantizar que los intereses de los niños no acompañados se prioricen y representen en las decisiones en relación con el Programa de UC. De acuerdo con los hallazgos que surgieron de esta revisión, reiteramos esta recomendación que no se implementó. Las acciones de la ACF para proteger la seguridad de los niños deben incluir asegurarse de que los posibles riesgos que corren los niños no acompañados se evalúen explícitamente y se tomen en cuenta en decisiones sobre políticas que afecten a los niños no acompañados. Si no se lleva a cabo la evaluación de los riesgos mencionada anteriormente, las políticas que apuntan a ayudar a los niños pueden acarrear consecuencias accidentales o imprevistas que generen un mayor daño.

## Garantice que la ORR aborde los desafíos relacionados con la usabilidad y las capacidades de búsqueda dentro de su sistema de gestión de casos, el Portal de UC

En el proceso de optimización del Portal de UC, la ORR debe asegurarse de que ayude a los administradores de casos a facilitar la liberación segura de niños a los patrocinadores. Específicamente, la ORR debe ocuparse de los tiempos de espera, las interrupciones del sistema y la falta de datos que actualmente limitan la capacidad de los administradores de casos para ingresar y acceder de manera confiable a la información en el Portal de UC. Además, la ORR debe asegurarse que, al buscar por dirección o nombre en el Portal de UC, los administradores de casos puedan consultar todos los registros relevantes de los patrocinadores, independientemente de variaciones leves en cuanto a la grafía, el formato o el uso de mayúsculas de la información ingresada.

## Se asegure de que los empleados de la ORR y los empleados de los contratistas y beneficiarios de la ORR estén informados sobre las protecciones federales de los denunciantes

Los empleados de la ORR deben participar en la capacitación que apunta a garantizar que el personal no se sienta intimidado o sufra represalias por denunciar asuntos en referencia a la seguridad de los niños o la calidad de los servicios que reciben en las instalaciones de la ORR. Recomendamos que la ACF incluya la sesión de capacitación "Whistleblower 101" como material obligatorio para todos los empleados junto con la Coordinadora de Protección de Denunciantes de la OIG. Sugerimos que la capacitación sea obligatoria para todo el personal directivo de la ORR y que se dicte anualmente. La ACF también debería contemplar ofrecer esta capacitación a otros empleados de la ORR cada año. Asimismo, la ACF debe informar y recalcarles a sus contratistas y beneficiarios que sus empleados también están cubiertos por las protecciones de denunciantes y que es su responsabilidad comunicar estas protecciones a sus subcontratistas y subbeneficiarios indirectos.<sup>52</sup>



# COMENTARIOS DE LA AGENCIA Y RESPUESTA DE LA OIG

La ACF estuvo de acuerdo con todas nuestras recomendaciones. La ACF contextualizó con mayor profundidad los desafíos históricos a los que se enfrentó la ORR durante el período de revisión y detalló las medidas importantes que tomó desde aquel momento con el objetivo de mejorar los servicios para los niños no acompañados.

En respuesta a nuestra primera recomendación, que la ACF desarrolle e implemente un plan que apoye a la ORR y a sus contratistas para asegurar administradores de casos calificados durante una afluencia y ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores, la ACF describió las medidas tomadas para asegurar administradores de casos con experiencia que puedan movilizarse dentro de su red de proveedores durante períodos de afluencia. La ACF indicó que, a partir de julio de 2022, el contratista de la ORR contrató e incorporó a más de 400 administradores de casos con experiencia que pueden ser enviados a programas de la ORR en todo el país. Valoramos los esfuerzos constantes de la ACF por asegurar administradores de casos adicionales. Alentamos a la ACF a continuar estos esfuerzos para que la ORR y sus contratistas dispongan de una cantidad suficiente de administradores de casos calificados para asignar en futuras afluencias.

En respuesta a nuestra segunda recomendación, que se proporcione a los administradores de casos una capacitación y un apoyo oportunos e integrales para ayudar a garantizar la liberación segura y oportuna de los niños a los patrocinadores, la ACF describió el desarrollo e impartición de una nueva capacitación para administradores de casos y afirmó su inversión ininterrumpida a fin de expandir y fortalecer la estructura de capacitación del Programa de UC. La ACF declaró que, en septiembre de 2021, la ORR otorgó un nuevo contrato con un período de ejecución de 5 años para actualizar la infraestructura de capacitación del Programa de UC. La ACF indicó que la capacitación incluirá normas de ejecución para la planificación, prestación y evaluación, y cubrirá las necesidades de capacitación de larga data de la ORR, incluso durante períodos de afluencia. Instamos a la ACF a asegurarse de que los componentes esenciales de esta capacitación actualizada se proporcionen a los administradores de casos antes de que comiencen a prestarles sus servicios a los niños.

En respuesta a nuestra tercera recomendación, que se cree un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia que haga los aportes adecuados del personal con experiencia en bienestar infantil cuando la ORR desarrolle una guía de campo durante una afluencia, la ACF remarcó que la ORR creó un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia para evaluar las guías de campo desarrolladas durante la afluencia de 2021. La ACF también detalló el proceso mediante el cual el nuevo Grupo de Trabajo para la Evaluación de las Políticas de la ORR, compuesto por miembros del personal de distintas divisiones del Programa de UC, lleva a cabo revisiones detalladas sobre dicho programa y recopila comentarios sobre las revisiones de las guías de campo. La ACF señaló que la información y los análisis de estas revisiones se documentan en un memorando de decisiones antes de que el grupo de trabajo recomiende rescindir, ampliar, modificar o adoptar en forma permanente la guía de campo como una política de la ORR. El director de la ORR o los directivos de la ACF revisan y aprueban los memorandos de decisiones, según sea necesario. La ACF también mencionó que su grupo de trabajo dependía del análisis crítico de los defensores del bienestar infantil, cuyos aportes se solicitaron a través del proceso de evaluación y se incluyeron aportes directos sobre las guías

de campo. Valoramos que la ACF tome estas medidas y alentamos a este grupo de trabajo a permanecer activo en todas las afluencias futuras y cambios en las políticas.

En respuesta a nuestra cuarta recomendación, que se garantice que la ORR aborde los desafíos relacionados con la usabilidad y las capacidades de búsqueda dentro de su sistema de gestión de casos, el Portal de UC, la ACF describió sus esfuerzos colaborativos para optimizar el Portal de UC mediante numerosas actualizaciones en las características y funciones que se lanzan cada 2 semanas. La ACF resumió las actualizaciones específicas que se efectuaron recientemente para ayudar a los usuarios a encontrar registros de patrocinadores con una mayor eficacia y precisión, como también reducir la frecuencia de los tiempos de espera del sistema. Alentamos a la ACF a continuar desarrollando y lanzando actualizaciones en el Portal de UC para solucionar las interrupciones en el sistema y la pérdida de datos y para optimizar las capacidades de búsqueda.

En respuesta a nuestra quinta recomendación, que se asegure de que los empleados de la ORR y los empleados de los contratistas y beneficiarios de la ORR estén informados sobre las protecciones federales de los denunciantes, la ACF se comprometió a enmendar el acuerdo cooperativo modelo de la ORR para explicar en profundidad la política y capacitación sobre los denunciantes como también las denuncias y protecciones de la OIG del HHS, según corresponda.<sup>53</sup> Por otra parte, la ACF describió la serie de capacitación opcional que dictó junto con la OIG del HHS de marzo a julio de 2022, como también el curso obligatorio para los supervisores y administradores. Valoramos la colaboración de la ACF con la OIG del HHS en este asunto y alentamos a la ACF a exigir la capacitación "Whistleblower 101" para todos los empleados, no solo para los supervisores y administradores.

Para leer el texto completo de los comentarios de la ACF, ver el Apéndice D.

# APÉNDICES

## Apéndice A: Servicios proporcionados por los diferentes tipos de instalaciones de la ORR

	Instalación de la ORR estándar	Instalación de atención de afluencia	Sitio de admisión de emergencia
Servicios de Gestión de Casos para la liberación segura y oportuna de los niños	Obligatorio	Obligatorio	Recomendado el 30 de abril de 2021*
Atención médica de rutina	Obligatorio	Obligatorio	Recomendado el 30 de abril de 2021*
Servicios educativos	Obligatorio	Obligatorio	Recomendado el 30 de abril de 2021*
Recreación y esparcimiento	Obligatorio	Obligatorio	Recomendado el 30 de abril de 2021*
Asesoramiento de rutina	Obligatorio	Obligatorio	No se menciona en la guía de campo**
Servicios de aculturación	Obligatorio	Obligatorio	No se menciona en la guía de campo**
Saneamiento e higiene	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Supervisión adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios legales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Atención médica de emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Fuente: Análisis de la OIG sobre la guía de políticas de la ORR, *Niños no acompañados que ingresan a los Estados Unidos, secciones 3 y 7* (versión en inglés), y Guía de campo 13 de la ORR, *Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS)* (versión en inglés).

\* Nuestro uso del término "recomendado" refleja la terminología de la Guía de campo de la ORR publicada el 30 de abril de 2021, que indica que "lo antes posible y en la medida de lo posible", los EIS deben apuntar a proporcionar los siguientes servicios: servicios de gestión de casos para la liberación segura y oportuna; un acceso razonable a la privacidad; una presentación personal a cargo de un proveedor de servicios legales; servicios educativos; y tiempo de recreación/esparcimiento todos los días.

La guía de campo integral, que la ORR publica para abordar objetivos de políticas a corto plazo o de emergencia y que detalla las normas de los EIS, no se emitió hasta un mes después de que los niños comenzaran a llegar al EIS de la ORR en Fort Bliss. No analizamos la guía informal que se pudo haber distribuido a los EIS antes de la guía de campo del 30 de abril de 2021.

\*\* Este tema no fue abordado en la Guía de campo 13 de la ORR. Observamos que la guía indica que los EIS deben, en la medida de lo posible, aumentar los servicios para cumplir con los requisitos mínimos de una instalación de atención de afluencia.

## Apéndice B: Línea de tiempo de las aperturas de EIS y la emisión de la guía de campo n.º 13



Fuente: Fechas de apertura de EIS proporcionadas por la ORR; guía de campo de la ORR, Guía de campo 13 de la ORR, *Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS)* (versión en inglés), 30 de abril de 2021. Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 16 de mayo de 2022.

## Apéndice C: Trabajos de la OIG relacionados

Información sobre el trabajo de la OIG relacionado con este tema puede ser encontrada en nuestra [página web](#) sobre niños no acompañados. A continuación, se incluye una lista de informes de la OIG sobre niños no acompañados.

Título	Número de informe	Fecha de publicación
<a href="#">La instalación de atención de afluencia y los sitios de admisión de emergencia de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados no protegieron adecuadamente a los niños no acompañados del COVID-19 (versión en inglés)</a>	A-06-21-07002	Junio de 2022
<a href="#">El HHS debe mejorar la coordinación interna con respecto a los niños no acompañados (versión en inglés)</a>	OEI-BL-20-00670	Mayo de 2022
<a href="#">La Oficina de Reasentamiento de Refugiados se aseguró en líneas generales de que las instalaciones de proveedores de cuidado para su Programa para Niños No Acompañados cumplieran con los requisitos federales de preparación ante una emergencia (versión en inglés)</a>	A-04-20-02025	Febrero de 2022
<a href="#">Características de los niños separados bajo el cuidado de la ORR: 27 de junio de 2018 al 15 de noviembre de 2020 (versión en inglés)</a>	OEI-BL-20-00680	Noviembre de 2021
<a href="#">Kit de Herramientas de la OIG: Análisis del trabajo de la OIG sobre las iniciativas de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados para el cuidado de niños no acompañados (versión en inglés)</a>	OEI-09-21-00220	Mayo de 2021
<a href="#">La Oficina de Reasentamiento de Refugiados no asignó ni administró los contratos de la instalación de atención de afluencia de Homestead en conformidad con los requisitos federales (versión en inglés)</a>	A-12-20-20001	Diciembre de 2020
<a href="#">La Oficina de Reasentamiento de Refugiados se aseguró de que los proveedores de cuidado seleccionados estuvieran preparados para responder a la pandemia de COVID-19 (versión en inglés)</a>	A-04-20-02031	Noviembre de 2020
<a href="#">Youth For Tomorrow—New Life Center, Inc., un beneficiario de la Administración para Niños y Familias, no cumplió con todas las políticas y requisitos federales correspondientes (versión en inglés)</a>	A-03-16-00250	Septiembre de 2020
<a href="#">Programas de Southwest Key no protegieron los fondos federales que estaban destinados al cuidado y la ubicación de niños extranjeros no acompañados (versión en inglés)</a>	A-06-17-07004	Septiembre de 2020

<a href="#">Las instalaciones proveedoras de cuidado del Programa para Niños No Acompañados no incluyen todas las medidas de seguridad requeridas en sus listas (versión en inglés)</a>	OEI 05-19-00210	Junio de 2020
<a href="#">El sistema de informe de incidentes de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados no está capturando de forma efectiva los datos para ayudar en sus iniciativas de garantizar la seguridad de los menores bajo la custodia del HHS (versión en inglés)</a>	OEI-09-18-00430	Junio de 2020
<a href="#">Los desafíos en la comunicación y administración obstaculizaron la respuesta del HHS a la política de tolerancia cero (versión en inglés)</a>	OEI-BL-18-00510	Marzo de 2020
<a href="#">Instalaciones de proveedores de cuidado describieron desafíos ante las necesidades de salud mental de los niños en custodia del HHS (versión en inglés)</a>	OEI-09-18-00431	Septiembre de 2019
<a href="#">Las instalaciones proveedoras de cuidado de niños no acompañados llevaron a cabo en líneas generales las verificaciones de antecedentes requeridas, pero enfrentaron dificultades para contratar, seleccionar y retener empleados (versión en inglés)</a>	A-12-19-20001	Septiembre de 2019
<a href="#">Southwest Key no implementó las medidas de control adecuadas para proteger la información de identificación personal conforme al Programa para Niños No Acompañados (versión en inglés)</a>	A-18-18-06001	Agosto de 2019
<a href="#">Algunos programas de Southwest Key no cumplieron en todo momento con los requisitos de salud y seguridad para el Programa para Niños No Acompañados (versión en inglés)</a>	A-06-17-07005	Agosto de 2019
<a href="#">The Children's Village Inc., un beneficiario de la Administración de Asuntos de Niños y Familias, no cumplió en todo momento con las políticas y los requisitos federales y estatales correspondientes (versión en inglés)</a>	A-02-16-02013	Abril de 2019
<a href="#">Lincoln Hall Boys' Haven, un beneficiario de la Administración de Asuntos de Niños y Familias, no cumplió en todo momento con las políticas y los requisitos federales y estatales correspondientes (versión en inglés)</a>	A-02-16-02007	Febrero de 2019
<a href="#">Niños separados puestos al cuidado de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados (versión en inglés)</a>	OEI-BL-18-00511	Enero de 2019
<a href="#">BCFS Health and Human Services no cumplió en todo momento con las regulaciones federales relacionadas con la salud y la seguridad de los niños extranjeros no acompañados (versión en inglés)</a>	A-06-17-07007	Diciembre de 2018

<a href="#">La instalación de atención de afluencia de Tornillo: Inquietudes acerca de la verificación de antecedentes del personal y la cantidad de médicos en el personal (versión en inglés)</a>	A-12-19-20000	Noviembre de 2018
<a href="#">Florence Crittenton Services of Orange County, Inc. no siempre reclamó los gastos en conformidad con los requisitos federales (versión en inglés)</a>	A-09-17-01002	Octubre de 2018
<a href="#">Heartland Human Care Services, Inc. cumplió en líneas generales con las normas de seguridad, pero reclamó costos de arrendamiento no deducibles (versión en inglés)</a>	A-05-16-00038	Septiembre de 2018
<a href="#">Florence Crittenton Services of Orange County, Inc. no cumplió en todo momento con las normas de seguridad aplicables en relación con los niños no acompañados (versión en inglés)</a>	A-09-16-01005	Junio de 2018
<a href="#">BCFS Health and Human Services no cumplió en todo momento con los requisitos federales relacionados con los arrendamientos entre partes que no están en igualdad de condiciones (versión en inglés)</a>	A-06-16-07007	Febrero de 2018
<a href="#">Análisis de los beneficiarios del Programa para Niños No Acompañados de la Oficina de Reasentamiento de Refugiados: His House (versión en inglés)</a>	A-04-16-03566	Diciembre de 2017
<a href="#">La Oficina de Reasentamiento de Refugiados del HHS mejoró la coordinación y el alcance para promover la seguridad y el bienestar de los niños no acompañados (versión en inglés)</a>	OEI-09-16-00260	Julio de 2017
<a href="#">Servicios de la División de Niños No Acompañados: iniciativas para atender a los niños (versión en inglés)</a>	OEI-07-06-00290	Marzo de 2008



## Apéndice D: Comentarios de la Agencia



ADMINISTRACIÓN  
DE ASUNTOS DE

**NIÑOS & FAMILIAS**

Office of the Assistant Secretary | 330 C Street, S.W., Suite 4034  
Washington, D.C. 20201 | [www.acf.hhs.gov](http://www.acf.hhs.gov)

10 de agosto de 2022

Sra. Christi A. Grimm  
Subinspectora general principal  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos,  
330 Independence Avenue, SW  
Washington, DC 20201

Estimada Sra. Grimm:

La Administración de Asuntos de Niños y Familias (ACF, siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, siglas en inglés) agradece a la Oficina del Inspector General (OIG, siglas en inglés) por la oportunidad de poder formular observaciones en el informe titulado “Dificultades operativas en la ORR y el Sitio de Admisión de Emergencia de la ORR en Fort Bliss obstaculizaron la gestión de casos de niños”, el cual contiene recomendaciones tanto para la ACF como para la Oficina de Reasentamiento de Refugiados (ORR, siglas en inglés). Su informe aborda uno de los períodos más desafiantes en la historia de la ORR en medio de cifras históricas de niños no acompañados puestos al cuidado de la ORR y de la expansión de la capacidad de respuesta ante emergencias más grande y rápida, y en el punto máximo de la pandemia de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19). No solo la ORR reaccionó con agilidad a esta emergencia sin precedentes, aun con recursos limitados, sino que también priorizó la seguridad y el bienestar de los niños en cada etapa del proceso. El Sitio de Admisión de Emergencia (EIS, siglas en inglés) de la ORR en Fort Bliss se activó debido a la necesidad urgente e imperiosa de recibir en forma segura remisiones oportunas de niños no acompañados del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, siglas en inglés) que hayan experimentado un hacinamiento en los centros fronterizos debido a la afluencia de migrantes. El hacinamiento en los centros fronterizos, que no están diseñados ni equipados para atender a los niños de manera segura, junto con la amenaza que significó la pandemia de COVID-19 generó una situación que implicaba un mayor riesgo de que los niños sufran daños graves mientras se encuentran bajo la custodia del DHS (por ejemplo, la muerte o enfermedades/lesiones graves). Al momento en que el EIS de la ORR en Fort Bliss se reunió el 30 de marzo de 2021, la capacidad de camas disponibles totales de la ORR en toda su red de proveedores de atención estándar se vio reducida en un 40 por ciento debido a las medidas de mitigación contra el COVID-19 y a la escasez de personal, mientras que más de 4,000 niños no acompañados se encontraban bajo custodia del DHS aguardando su inserción y transferencia a un programa de la ORR.

Dada la urgencia de dichas circunstancias, la evolución de la prestación de servicios por parte del EIS de la ORR en Fort Bliss fue significativa. Desde su activación inicial en marzo de 2021, a lo largo y posterior al período de revisión de la OIG que finalizó en junio de 2021, entre todas las mejoras que se realizaron, se incluye lo siguiente:

- El EIS de la ORR en Fort Bliss pasó de un tiempo de estancia inicial (que se contempla desde el ingreso en el EIS de la ORR en Fort Bliss hasta la transferencia o baja de niños no acompañados de la custodia de la ORR del sitio) de aproximadamente 41 días a fines de marzo de 2021 a 16 días a fines de junio y 13 días a fines de julio de 2021, lo que demuestra el compromiso evidente de la ORR para optimizar el proceso de gestión de casos.
- En junio de 2021, el EIS de la ORR en Fort Bliss comenzó a implementar las reuniones informativas sobre la coordinación en el sitio llevadas a cabo dos veces por día (matutinas y vespertinas) en las que se convocaba a todo el personal directivo de gestión de casos de los distintos equipos, representantes de los equipos de salud conductual y mental, y representantes de la dirección de proveedores contractuales, incluidos los servicios de transporte, residencia y salud, para garantizar una comunicación constante y consistente y para articular en forma clara las estrategias y las prioridades de cada día.
- En junio de 2021, el contratista del EIS de la ORR en Fort Bliss, junto con el personal federal de la ORR, lanzaron una sociedad con Casey Family Programs y la Annie E. Casey Foundation con la finalidad de identificar con mayor agilidad "verdaderos" niños categoría 4 y crear un manual de Búsqueda y participación de familias, una guía práctica para administradores de casos sobre la identificación, ubicación y participación de familias y adultos de apoyo. Se compartió este material con todos los administradores de casos y profesionales de la salud mental en otros EIS para estandarizar las mejores prácticas de identificación de patrocinadores.
- En junio de 2021, la ORR movilizó a un contratista consolidado de gestión de casos para proporcionar personal de asistencia técnica a fin de optimizar la entrega segura de los niños en el EIS de la ORR en Fort Bliss. El contratista de gestión de casos, experto en la prestación de servicios de gestión de casos en otros programas de la ORR, envió personal altamente competente en políticas y procedimientos de liberación de la ORR para respaldar las operaciones de gestión de casos como contratista conjunto en el EIS de la ORR en Fort Bliss. El personal de asistencia técnica aportaba sus conocimientos sobre casos particulares y relevantes para todos los niveles de niños no acompañados con un enfoque particular en casos de "estado de detención" cuando el personal de campo necesitaba instrucciones o información adicional por parte de los administradores de casos. El contratista dictó capacitaciones grupales e individuales para facilitar el avance de los casos.
- En junio de 2021, el contratista de gestión de casos estableció una brigada de emergencias para el control de calidad/ revisión de calidad y una brigada de emergencias de detenciones para garantizar que las recomendaciones de casos presentadas por los administradores de casos estuvieran completas con suficiente información necesaria para que el especialista de campo federal (FFS) de la ORR las revise y tome una decisión de entrega informada que priorizara la seguridad y los mejores intereses de los niños. La implementación de este proceso de revisión de detenciones mejoró las cifras de las detenciones totales de un máximo de más de 60 detenciones al día a un promedio de 5 a 9 detenciones en julio de 2021.

La ORR ha expresado de manera consistente que los EIS son una solución temporaria y una opción de ubicación a corto plazo para niños no acompañados con la finalidad de abordar dificultades significativas en cuanto a la capacidad, con el foco puesto en el bienestar y la seguridad de los niños. Debido a la gran cantidad de remisiones de DHS, que se daban de manera continua, como también a la necesidad incesante de una capacidad de camas que pueda albergar a niños no acompañados que hayan dado positivo en las pruebas de COVID, la ORR determinó que extender el uso del EIS de la ORR en Fort Bliss era necesario para garantizar la transferencia oportuna de niños no acompañados de DHS a la custodia de HHS dentro de los plazos requeridos conforme al estatuto. La ORR trabajó con el operador del EIS de la ORR en Fort Bliss con la finalidad cumplir con todas las normas de servicio del Anexo 1 del Acuerdo de Conciliación Flores (FSA, siglas en inglés) y con las proporciones de personal que dictó el congreso para las instalaciones sin licencia. Desde la finalización del período de revisión de la OIG, el EIS de la ORR en Fort Bliss ha mejorado los servicios para los niños no acompañados. Por ejemplo, se ampliaron las actividades educativas y recreativas, se ofrecen sesiones de terapia individuales y grupales y servicios de salud mental de emergencia y se implementaron aspectos fundamentales en el examen médico inicial conforme al FSA. El 30 de mayo de 2022, la ORR dio por finalizada la transición de la instalación al centro de atención de afluencia (ICF, siglas en inglés) de la ORR en Fort Bliss para reflejar los estándares de servicio superiores disponibles para todos los niños albergados en el sitio.

A la fecha, el ICF de la ORR en Fort Bliss sigue respaldando las operaciones de la ORR garantizando que la ORR cuente con la capacidad de camas necesaria para recibir remisiones del DHS de manera oportuna durante los períodos de afluencia constante, tal como lo indica la ley, y ofreciendo programas aptos para niños con servicios y recursos adaptados a los niños, quienes reciben servicios individualizados de inmediato, tales como atención médica y dental apropiada, gestión de casos individualizada, servicios educativos estructurados apropiados de acuerdo al nivel de desarrollo y habilidades comunicativas de cada niño en particular, actividades recreativas, sesiones de terapia individuales y grupales, acceso a servicios religiosos y servicios legales. El ICF de la ORR en Fort Bliss sigue cumpliendo las normas de la guía de políticas del programa para niños no acompañados de la ORR: [Sección 7: Políticas para centros de atención de afluencia](#) y del Anexo 1 del FSA. Por ejemplo, se espera que se entregue a los niños ubicados en el ICF de la ORR en Fort Bliss a un patrocinador dentro de los 30 días. Desde el 24 de julio de 2022, el tiempo de estancia promedio en el ICF de la ORR en Fort Bliss es de 14 días para niños que luego se reúnen con patrocinadores autorizados.

A continuación, incluimos nuestros comentarios sobre los hallazgos del informe y nuestra respuesta específica para cada recomendación. Tal como se describe abajo, la ACF coincide con todas las recomendaciones y ya tomó las medidas necesarias para implementar las recomendaciones de la OIG.

#### **Respuesta de la ACF a las recomendaciones**

**Recomendación 1:** Desarrollar e implementar un plan que apoye a la ORR y sus contratistas para asegurar administradores de casos calificados durante una afluencia y ayudar a garantizar la entrega segura y oportuna de los niños a los patrocinadores.

**Respuesta de la ACF:** La ACF está de acuerdo con esta recomendación.

Mediante las mejoras significativas en la gestión de casos gracias al respaldo optimizado del contratista en el EIS de la ORR en Fort Bliss se logró que el personal de campo de la ORR recomienden la creación de un modelo de respaldo similar para todos los programas de la ORR a nivel nacional. Como respuesta directa, la ORR estableció un contrato para la gestión de casos a nivel nacional para asegurarse de que los administradores de casos con experiencia estén protegidos y se puedan movilizar dentro de su red de proveedores durante períodos de afluencia. El contrato de gestión de casos requiere una disponibilidad operativa remota o en el sitio a fin de proporcionar servicios de apoyo para la gestión de casos, evaluaciones completas del patrocinador y la verificación de la identidad del patrocinador, como también garantizar reuniones seguras y oportunas y servicios posteriores a la entrega para los niños no acompañados. En el contrato se incluye el requisito de personal directivo de gestión de casos calificado que preste servicios de gestión de casos y que respalde la contratación de administradores de casos calificados así como el proceso de pruebas, acreditación, capacitación y sistemas de rastreo de datos. Se define al personal de gestión de casos calificado como aquellos con 2 a 5 años de experiencia en la gestión de casos y el cuidado de niños, además de experiencia en la formación sobre trabajo social o servicios sociales. La ORR también incluyó los siguientes requisitos referidos al contratista:

- (a) mantener un proceso de acreditación y escrutinio de personal sólido;
- (b) cumplir con todas las políticas referidas al personal que se detallan en la [Sección 4.3 de la política](#): Personal de la ORR;
- (c) asegurarse de que todo el personal de gestión de casos calificado reciba la capacitación sobre las políticas y procedimientos de la ORR, tales como los procesos de gestión de casos; el cumplimiento del Paquete de Reunificación Familiar; la guía y las operaciones provisionales de la ORR; la guía de campo de la ORR; las normas para prevenir, detectar y responder ante el abuso y hostigamiento sexual; las estrategias para la gestión del comportamiento y la desescalada; la competencia cultural; las mejores prácticas de bienestar infantil; y el Portal de UC de la ORR;
- (d) proporcionar servicios de asistencia técnica (AT) específica a aquellos programas que la ORR reconoce que podrían beneficiarse de la asistencia adicional para la gestión de casos. El personal de AT respaldará las operaciones de gestión de casos como contratista conjunto en un sitio específico y proporcionará una estructura de asistencia práctica.

A partir de julio de 2022, el contratista de la ORR contrató e incorporó 373 administradores de casos con experiencia y 32 supervisores de administradores de casos que puedan ser enviados a programas de la ORR en los Estados Unidos que requieran asistencia en la gestión de casos y AT en el sitio. Asimismo, entre abril y julio de 2022, la ORR recibió 21 empleados federales voluntarios al alcance del contratista que poseen todas las cualidades necesarias para ser catalogados como administradores de casos calificados, con los cuales la ORR alcanza un total de 426 hasta el mes de julio de 2022. A pesar de que las cifras totales de empleados federales voluntarios pueden variar día a día según los períodos de envío de personal, sigue siendo una valiosa fuente de recursos para la gestión de casos que complementa el contrato de gestión de casos. En líneas generales, este contrato de gestión de casos a nivel nacional ya generó un impacto inmediato en la calidad y la continuidad de las operaciones de gestión de casos al limitar las interrupciones en los servicios durante los fines de semanas y los días festivos.<sup>1</sup> Sin duda, al aprovechar un modelo de gestión de casos a nivel nacional tan flexible, los niños

<sup>1</sup> Durante el fin de semana extendido por el feriado del Cuatro de Julio de 2022, la ORR movilizó 44 administradores de casos a fin de que den apoyo en la gestión de casos de manera temporaria desde el sábado 2 de julio hasta el lunes 4 de julio, tanto en programas estándar como en centros de atención de afluencia. Por otra parte, 26 miembros del personal movilizado continuaron prestando asistencia en la gestión de casos en el programa en que fueron asignados posterior a dicho fin de semana festivo con la finalidad de atender asuntos de gestión de casos adicionales y áreas de mejoras que se identificaron durante el período de asistencia mencionado.

al cuidado de la ORR reciben servicios en forma segura y eficiente y a su vez se evitan demoras innecesarias en el proceso.

La ORR recibió más de 122,000 remisiones de niños no acompañados por parte del DHS durante el año fiscal 2021. Esta histórica afluencia de remisiones sobrecargó no solo la capacidad de camas de la red de la ORR sino también su capacidad para convocar y dotar de personal a los programas de todo el país con celeridad, principalmente debido a las dificultades dilatorias ocasionadas por la pandemia de COVID-19. La ORR comprende el papel fundamental que cumplen los administradores de casos a la hora de garantizar la entrega segura y oportuna de niños que se encontraban al cuidado de la ORR, especialmente durante períodos de afluencia en donde la capacidad de camas constituye un recurso esencial. La ORR priorizó la expansión de la capacidad de personal abocado a la gestión de casos y se vio imposibilitada de aumentar la capacidad con la agilidad necesaria dado el nivel histórico de remisiones y dificultades de contratación que provocó la pandemia de COVID-19.

La ORR adopta un abordaje holístico en la gestión de casos, que tiene como base las mejores prácticas de bienestar infantil. En el acuerdo cooperativo con los beneficiarios, la ORR deja en claro que los administradores de casos son la espina dorsal de los procesos de gestión de casos eficientes y efectivos, los cuales priorizan la seguridad y el bienestar de todos los niños. Un requisito de todos los beneficiarios es que se contrate para los programas a administradores de casos principales que sean responsables de coordinar la gestión de casos del programa y los servicios de entrega segura y oportuna, capacitar a los nuevos administradores de casos y supervisar el trabajo de otros administradores de casos. Entre los requisitos mínimos que exige la ORR para los administradores de casos principales se incluye un máster en Ciencias de la Conducta, Servicios Humanos o Servicios Sociales o bien una licenciatura y al menos 3 años de experiencia laboral progresiva que demuestre capacidad en tareas de supervisión y gestión de casos. Estos puestos como administradores de casos principales requieren la revisión y aprobación de la ORR con el objetivo de asegurarse de que se contraten administradores de casos principales que estén calificados. Además, los requisitos mínimos que la ORR exige para los administradores de casos incluyen una licenciatura en Ciencias de la Conducta, Servicios Humanos o Servicios Sociales, y se recomienda enfáticamente que los administradores de casos contratados por los beneficiarios cuenten con experiencia en el bienestar infantil o en la gestión de casos. Los directores de proyectos de la ORR trabajan estrechamente con los beneficiarios en la revisión de candidatos calificados para asegurarse de identificar y contratar a los administradores de casos que cumplan con los requisitos como también para colaborar en pos de superar obstáculos que les impidan encontrar y contratar administradores de casos calificados.

Cuando se trata de contratos, la ORR adopta los mismos principios a favor del bienestar infantil que se incluyen en sus acuerdos cooperativos. La ORR requiere que los contratistas recluten y empleen administradores de casos según el nivel adecuado de necesidad para asegurarse de que el personal pueda contactar patrocinadores fuera del horario laboral tradicional y trabajar en función del cronograma del patrocinador. Con este enfoque, se apunta a maximizar las oportunidades y los canales de comunicación con los potenciales patrocinadores para así asegurarse de que se prioricen los mejores intereses de los niños durante su estadía en los centros de la ORR. La ORR también requiere que los contratistas incorporen administradores de casos idóneos que tengan al menos 2 a 5 años de experiencia en el registro de actividades de gestión de casos y experiencia en el cuidado de niños, una tecnicatura o un título de grado en trabajo social o servicios sociales, con aptitudes comprobadas para recopilar, documentar y verificar información. También es requisito que los contratistas recluten administradores de casos principales con al menos 1 año de experiencia en la gestión de casos de

programas de la ORR y al menos 2 años de experiencia en tareas de gestión y supervisión de personal. Otro requisito de la ORR es que los contratistas recluten administradores de casos de supervisión con al menos 3 años de experiencia en la gestión de casos de programas de la ORR y al menos 5 años de experiencia en tareas de gestión y supervisión de personal. La ORR considera a este enfoque estructurado como un modelo para respaldar los servicios de gestión de casos y sacar provecho de los administradores de casos con experiencia en un entorno colaborativo como también para asegurarse de que los niños reciban sus servicios de manera oportuna y prevenir demoras innecesarias en los servicios de gestión de casos.

**Recomendación 2:** Proporcionar a los administradores de casos una capacitación y un apoyo oportunos e integrales para ayudar a garantizar la entrega segura y oportuna de los niños a los patrocinadores.

**Respuesta de la ACF:** La ACF está de acuerdo con esta recomendación.

La ORR ha implementado un enfoque doble para cubrir las necesidades de capacitación de la ORR a fin de mejorar el alcance de la capacitación y el respaldo que se ofrecen. En primer lugar, la ORR ha tomado medidas significativas para responder en forma inmediata a los comentarios operacionales críticos obtenidos de diversas fuentes, tales como miembros del personal, contratistas, voluntarios federales y otros participantes, durante la afluencia de 2021 para poner el foco en las necesidades de capacitación en toda la red de la ORR. En respuesta a las brechas perceptibles anteriormente en el apoyo para capacitaciones, la ORR fomentó el desarrollo y el suministro de un plan de estudios robusto, particularmente para administradores de casos, que ofrece módulos de capacitación sobre el procesamiento de casos y los procedimientos que estos conllevan y que se puso en práctica en junio de 2021. En segundo lugar, en septiembre de 2021, la ORR invirtió en una iniciativa de capacitación a largo plazo para los empleados federales y el personal de los beneficiarios y contratistas con el fin de establecer una estructura de formación de la ORR sólida para el programa para niños no acompañados (UC, siglas en inglés), que va en consonancia con las necesidades de capacitación vigentes y futuras de la ORR.

En las primeras etapas del período de activación del EIS de la ORR en Fort Bliss, el personal de campo de la ORR reconoció la necesidad de implementar apoyo en la capacitación, particularmente para administradores de casos, para así garantizar la eficiencia en el procesamiento de casos y la seguridad y el bienestar de los niños al cuidado de la ORR. En coordinación con su contratista para la gestión de casos, la ORR desarrolló un enfoque de capacitación receptivo en junio de 2021 que no solo proporciona capacitación introductoria sobre la gestión de casos a todos los empleados federales durante su primera semana in situ, sino que además respalda la capacitación constante en áreas que presentan deficiencias o inquietudes identificadas por el personal federal y de campo de la ORR y a las que designaron capacitaciones semanales "para refrescar" o profundas como también soluciones de asistencia técnica en tiempo real. Estas capacitaciones también incluyen un componente autoevaluativo para los administradores de casos que tiene como función determinar la retención de los conocimientos y que logró una mayor participación con los administradores de casos durante las sesiones de capacitación como también una mayor retención de competencias centrales. La ORR se encuentra trabajando de manera estratégica para asegurarse de que se identifiquen las necesidades de capacitación sobre la gestión de casos en toda la red de la ORR y se puedan cubrir adecuadamente para así seguir desarrollando la competencia de gestión de casos de los programas de la ORR y el dominio del procesamiento de casos.

Para acceder a la lista de las capacitaciones sobre gestión de casos ya desarrolladas por Capacitación y Asistencia Técnica de la ORR, consulte el [Apéndice A](#).

En términos generales, la ORR sigue invirtiendo a fin de ampliar y fortalecer la infraestructura de capacitación del programa UC para el personal federal, los beneficiarios y los contratistas. En septiembre de 2021, la ORR celebró un nuevo contrato de capacitación y asistencia técnica con un período de ejecución de 5 años para actualizar la infraestructura de capacitación del programa UC. Las observaciones y las lecciones que nos brindaron el personal, los beneficiarios y los contratistas de la ORR se extendieron a través de entrevistas y se impulsaron con la finalidad de proporcionarle a la ORR una evaluación conjunta de necesidades con respecto a la forma en que las operaciones en curso del programa UC y los servicios específicos se podrían mejorar y perfeccionar para satisfacer más eficazmente las necesidades y apoyar el desempeño de los programas de proveedores de atención de la ORR en toda la red. Esto incluye las necesidades de capacitación sobre los servicios de gestión de casos. Los fundamentos básicos de la capacitación incluirán normas de ejecución para una valoración, planificación, prestación y evaluación efectivas de las necesidades de capacitación y asistencia técnica. Estas inversiones a largo plazo inscritas en una infraestructura fundacional de capacitación de la ORR son constantes y apuntan a apoyar con cierta flexibilidad las necesidades de capacitación de larga data, independientemente de las operaciones durante períodos de afluencia.

**Recomendación 3:** Crear un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia que haga los aportes adecuados del personal con experiencia en bienestar infantil cuando la ORR desarrolle una guía de campo durante una afluencia.

**Respuesta de la ACF:** La ACF está de acuerdo con esta recomendación.

La ORR desarrolló un protocolo de desarrollo de políticas de emergencia para conducir sus evaluaciones integrales de guías de campo desarrolladas durante la afluencia de 2021. El grupo de trabajo dedicado a la evaluación de políticas de la ORR, oficialmente creado en septiembre de 2021, elaboró reseñas detalladas sobre el programa UC en las que se incluyeron datos sobre la entrega segura y oportuna, esfuerzos de unificación y las necesidades de los niños no acompañados en su estancia en la ORR a través de un análisis de datos cualitativo y cuantitativo. La participación directa en la red de proveedores de atención de niños no acompañados en octubre de 2021 ofrecía una oportunidad para destacar los desafíos y beneficios que acarrea la celeridad en la implementación de políticas y para vincular los datos de casos cuantitativos a historias y perspectivas cualitativas del personal de campo.

La afiliación al grupo de trabajo para la evaluación de las políticas consistía en miembros del personal de distintas divisiones del programa UC, incluidas las de Políticas, Salud y Operaciones, con representantes que incluían desde directores de proyectos hasta supervisores de FPS. Además, el grupo de trabajo semanal dependía de las observaciones críticas de defensores del bienestar infantil para informar las recomendaciones del grupo de trabajo, que incluían el Comité de Estados Unidos para Refugiados e Inmigrantes, la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos, Young Center for Immigrant Children's Rights, Casey Family Programs, Migration Policy Institute, Kids in Need of Defense, Vera Institute of Justice y el Servicio Luterano de Inmigración y Refugiados. Sus aportes se solicitaron a través del proceso de evaluación y reevaluación en el otoño de 2021 y la primavera de 2022 y se incluyeron aportes directos sobre las ventajas y desventajas asociadas con una guía de campo en particular y sobre si se recomendaba modificar, rescindir o dejar dicha política tal como estaba en vista de las mejores prácticas de bienestar infantil.

Para poder seguir evaluando los numerosos factores sistémicos y programáticos que generan un impacto en los resultados iniciales de la implementación de una guía de campo, el grupo de trabajo también llevó a cabo una encuesta cualitativa presentada ante todos los grupos de participación (con 216 respuestas), facilitó 18 grupos focales específicos con un total de 97 participantes y recopiló datos cuantitativos procedentes del Portal de UC, el Centro Nacional de Llamadas de la ORR y de la Oficina contra la Trata de Personas (OTIP, siglas en inglés) de la ACF, entre otros. Además, las evaluaciones centraron sus métricas en el bienestar y la seguridad de los niños. Muchas de las preguntas formuladas por los expertos en bienestar infantil durante el proceso de evaluación incluyeron cómo la guía de campo 1) generó un impacto en la duración de la atención de niños no acompañados, 2) consideró los problemas en cuanto a la seguridad de los niños en la implementación y 3) facilitó la posibilidad de que el personal pueda expresar inquietudes en cuanto a la seguridad en torno a los procedimientos de entrega y las modificaciones de los requisitos para la verificación de antecedentes. Impulsar las competencias en pos del bienestar de los niños durante el proceso de evaluación resultó fundamental para asegurarse de que se haya priorizado la seguridad y los mejores intereses de los niños en la implementación y revisión de todas las guías de campo, y la ORR sigue manteniendo dicho enfoque en todas sus evaluaciones.

El protocolo para desarrollar y evaluar guías de campo aún está en uso y la ORR continúa aprovechando a los expertos en la materia dentro de la ORR como también a las partes interesadas externas, tales como grupos defensores con experiencia en bienestar infantil e inmigración. En conclusión, el proceso comienza con la identificación de las guías de campo que requieren evaluación. Mediante grupos focales y encuestas como primera medida, se recopilan y revisan observaciones sobre la implementación de guías de campo, que incluyen áreas que se deben reforzar. El grupo de trabajo utiliza métricas del equipo de datos como un componente clave para definir y medir el éxito o las mejoras de dicha implementación. Para asegurarse de que un amplio espectro de representantes participe y se les permita expresar su opinión a la hora de revisar una guía de campo específica, el grupo de trabajo se reúne en diversas oportunidades (y, al principio, se reunía una vez a la semana) para hablar sobre los grupos focales, las encuestas y los resultados de los datos. Los comentarios sobre las revisiones de las guías de campo no están limitados únicamente a los miembros del grupo de trabajo. Se alienta a los miembros a reunirse con otros miembros del personal que no formen parte del grupo de trabajo en caso de determinar que se requiere una visión distinta para obtener una revisión holística del bienestar infantil. Todos los datos y análisis relevantes y fundamentales tomados en cuenta se documentan en un memorando de decisiones, que incluye llamadas a revisión específicas sobre las ventajas, las desventajas y sobre los obstáculos para la implementación. El grupo de trabajo del personal federal revisa de manera colectiva los memorandos y concuerda con las recomendaciones de documentar si rescindir, ampliar, modificar o adoptar en forma permanente la guía de campo como una política de la ORR. Es el director de la ORR o bien los directivos de la ACF quienes revisan y aprueban los memorandos de decisiones, según sea necesario.

**Recomendación 4:** Garantizar que la ORR aborde los desafíos relacionados con la usabilidad y las capacidades de búsqueda dentro de su sistema de gestión de casos, el Portal de UC.

**Respuesta de la ACF:** La ACF está de acuerdo con esta recomendación.

La ORR, a cargo del equipo de tecnología del Portal de UC, tiene como objetivo lanzamientos quincenales de mejoras en el Portal de UC a fin de garantizar que los niños al cuidado de la ORR reciban los servicios de gestión de casos sin demoras tecnológicas innecesarias.



La ORR colaboró con el United States Digital Service por aproximadamente un año para implementar mejoras en el Portal de UC y continúa lanzando mejoras constantemente en el Portal de UC con un proceso ágil y centrado en el usuario. Con las mejoras recientes se perfeccionaron la usabilidad y la función de búsqueda con el objetivo de agilizar el proceso, se redujeron los errores, se incorporaron verificaciones para evitar altas inapropiadas y se simplificó el proceso de identificación de patrocinadores posiblemente problemáticos. La estrategia de usabilidad continua tiene dos funciones: mejorar la base de códigos actuales y a su vez reemplazar en forma iterativa cada componente del Portal de UC con una base de códigos completamente nueva y modernizada a lo largo del tiempo. Cada dos semanas desde abril de 2021, el equipo de tecnología del Portal de UC lanza numerosas actualizaciones en las características y funciones de la producción, desde mejoras en la experiencia del usuario mediante el rediseño de los procesos en el portal hasta la adición de características y funciones requeridas por la política de la ORR.

Entre las diversas mejoras que la ORR llevó a cabo en el Portal de UC desde abril de 2021, la ORR ha logrado mejoras significativas en la capacidad de búsqueda. Desde enero de 2022, todos los usuarios pueden buscar el nombre completo de un patrocinador, independientemente de variaciones leves en cuanto a la grafía, el formato o el uso de mayúsculas de la información ingresada por el usuario. Anteriormente, al buscar información sobre un potencial patrocinador en la base de datos del Portal de UC, los usuarios usaban términos de búsqueda muy amplios (por ejemplo, solo el nombre, solo el apellido, parte de una dirección) para poder obtener un rango más amplio de resultados. Esto era un problema de funcionalidad que hacía que a los usuarios les resulte difícil buscar a una persona en particular con términos de búsqueda más precisos. Las mejoras en la capacidad de búsqueda ahora les permite a los usuarios buscar un nombre completo (nombre y apellido juntos), fecha de nacimiento o dirección. Los usuarios ahora pueden ingresar el nombre completo de una persona en la función de búsqueda y los resultados que aparezcan más arriba coincidirán con la información de dicho individuo, por lo que ya no será necesario que los usuarios ingresen términos de búsqueda más amplios para obtener resultados. Al buscar por nombre completo, fecha de nacimiento o dirección completa, la función arroja mejores resultados: esto les permite a los usuarios encontrar a patrocinadores con mayor celeridad, de forma eficiente y con una mejor precisión. Estas mejoras en las búsquedas se realizaron en todas las funciones de búsqueda del Portal de UC: el cuadro de búsqueda rápida que se encuentra en la esquina superior derecha de la base de datos y el cuadro de búsqueda ubicado en la sección Sponsor Information (Información sobre el patrocinador) dentro del registro de un niño no acompañado. Además, las mejoras en la capacidad de búsqueda también les permitió a los usuarios del Portal de UC identificar perfiles de patrocinadores duplicados y marcar dichos perfiles para que el equipo del Portal de UC esté al tanto. Esta mejora también evita que los usuarios creen perfiles de patrocinadores duplicados inintencionalmente.

Otra mejora en el Portal de UC es la incorporación de una herramienta llamada "SmartyStreets", que valida, optimiza y estandariza direcciones. Esta mejora, incorporada en octubre de 2021, ayuda a reducir la frecuencia con la que los administradores de casos ingresan registros de patrocinadores en duplicado debido a variaciones en la dirección y les simplifica a los administradores de casos la tarea de encontrar el patrocinador que están buscando en diversos registros de patrocinadores. La nueva funcionalidad le dará indicaciones al usuario cuando intente ingresar una dirección con un número que no sea válido. Mediante una notificación, se le indicará al usuario que vuelva a verificar la dirección y, de ser necesario, corrija el error.

A partir de abril de 2021, la ORR también llevó a cabo mejoras en la estabilidad del sistema para detectar con mayor eficacia la inactividad del usuario luego de haber ingresado al Portal de UC. Anteriormente, a los usuarios se les fijaba un límite de tiempo o bien se les cerraba la sesión en la base de datos de forma imprevista, lo que provocaba una interrupción en el ingreso de información en el Portal de UC. La ORR redefinió lo que el sistema considera actividad e incluye, por ejemplo, escribir en un cuadro de texto, hacer clic en un botón de selección e interactuar con el selector de fechas. El "reloj de límite de tiempo" de 60 minutos del Portal de UC ahora detecta estas acciones como actividad y elimina los cierres de sesión imprevistos que causaban la pérdida de información o documentación como también una interrupción en el proceso de gestión de casos. Otras mejoras en la estabilidad del sistema, vigentes a partir de abril de 2021, incluyen una mejor capacidad de recuperación de la plataforma del Portal de UC al migrar de un solo servidor en la nube a Amazon Relational Database Service. En abril de 2021, también se agregó una herramienta de control del desempeño técnico que ayuda a identificar y ocuparse rápidamente de las interrupciones del sistema antes de que acontezcan. La ORR continúa trabajando para mejorar la base de datos del Portal de UC, con el foco puesto en los usuarios finales a fin de garantizar un procesamiento de gestión de casos eficiente y efectivo.

**Recomendación 5:** Asegurarse de que los empleados de la ORR y los empleados de los contratistas y beneficiarios de la ORR estén informados sobre las protecciones federales para denunciantes.

**Respuesta de la ACF:** La ACF está de acuerdo con esta recomendación.

Todos los contratos de la ORR (es decir, para el EIS o ICF) deben incluir cláusulas de protección de denunciantes según lo establecido por el Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR, siglas en inglés) 3.908-9 o FAR 12.301(b)(3) en lo referente a contratos comerciales. Los contratos comerciales requieren la inclusión de FAR 52.212-4(r), que exige el cumplimiento de las leyes exclusivas para contratos gubernamentales. El contratista acepta cumplir con el título 31 del U.S.C., sección 1352 relacionado con las limitaciones en el uso de fondos apropiados para influenciar ciertos contratos federales; el título 18 del U.S.C., sección 431 que dictamina que los funcionarios no sacarán ningún provecho; el título 40 del U.S.C., capítulo 37 sobre el horario laboral por contrato y las normas de seguridad; el título 41 del U.S.C., capítulo 87 sobre los sobornos; el título 41 del U.S.C., sección 4712 y el título 10 del U.S.C., sección 2409 en relación con la protección de denunciantes; el título 49 del U.S.C., sección 40118 sobre la Ley Fly America; y el título 41 del U.S.C., capítulo 21 sobre la integridad en las adquisiciones. Los contratos no comerciales requieren la inclusión del FAR [52.203-17 Contractor Employee Whistleblower Rights and Requirement to Inform Employees of Whistleblower Rights](#), que exige que el contratista informe por escrito a sus empleados los derechos y protecciones a favor de los denunciantes de conformidad con el título 41 del U.S.C., sección 4712. También se le exige al contratista que incluya esta información sobre los derechos y protecciones a favor de los denunciantes en todos los subcontratos en la fecha de celebración del subcontrato para asegurarse de que todos los subcontratistas están al tanto de sus derechos y protecciones a favor de los denunciantes.

Las protecciones de los denunciantes son un mecanismo clave a fin de garantizar la seguridad y el bienestar de todos los niños a cargo de la ORR. Los acuerdos cooperativos con los proveedores de cuidados fijan el marco de valores para los beneficiarios de dichos proveedores a fin de garantizar que siempre se atiendan los problemas de los niños y del personal y que los beneficiarios sean responsables de la creación de un entorno y una cultura que prioricen los procesos y procedimientos para que cada individuo pueda elevar e informar cualquier asunto relacionado con los niños sin temor a sufrir represalias. Por ejemplo, el acuerdo cooperativo de la ORR requiere que los beneficiarios creen e

implementen un código de conducta que refleje los estándares profesionales y éticos de su propia agencia y agencia de licencias estatales, además de aquellos pertenecientes a una organización profesional prestigiosa, como es el caso de National Association of Social Workers, Child Welfare League of America o American Public Human Services Association. El código de conducta debe abordar específicamente las obligaciones de los empleados en cuanto a las interacciones e intervenciones con los niños no acompañados, los miembros del personal y las partes interesadas externas. El código de conducta debe garantizar que todos los miembros de la junta, contratistas, subcontratistas, beneficiarios, beneficiarios indirectos y voluntarios cumplan con dicho código.

Asimismo, el beneficiario debe capacitar a todas las personas que estén sujetas a su código de conducta y tener una "política sobre denunciantes" que les ofrezca a los miembros del personal la oportunidad de comunicar actividades sospechosas, poco éticas, inapropiadas o ilegales sin ninguna consecuencia negativa. El beneficiario debe incluir una constancia en los archivos del personal que acredite que los empleados recibieron la capacitación sobre el código de conducta, lo comprenden y aceptan acatar las normas. La ORR enmendará el acuerdo cooperativo modelo e incluirá expresiones que expliquen más específicamente que la política y la capacitación sobre los denunciantes deben cubrir y proporcionar información más específica sobre las denuncias ante, y las protecciones de, la OIC del HHS, según corresponda.

En cuanto a los empleados federales, supervisores, administradores y miembros del personal del cuerpo de comisionados de supervisión que supervisan a los empleados del Programa general (CS, siglas en inglés), deben completar la capacitación sobre las protecciones de los denunciantes y sobre cómo responder a las quejas que alegan una violación a las protecciones de los denunciantes. La compleción de esta capacitación anual garantiza que los administradores y supervisores estén bien informados sobre los derechos y protecciones a favor de los denunciantes y cómo abordar cualquier queja que alegue represalias. Además, y según se menciona en su informe, a partir de marzo de 2022, la ACF impartió una serie de webinars junto con la OIC del HHS sobre la interacción con varios componentes de la OIC del HHS. Esta serie de webinars incluía dos sesiones sobre las protecciones de los denunciantes: "Whistleblower 101" (aspectos básicos sobre denunciantes), que estaba dirigido a toda la comunidad de la ACF ya los contratistas, y "Whistleblower 102" para administradores y supervisores. Esta Serie, que finalizó en julio de 2022 durante la National Whistleblower Week (Semana Nacional de los Denunciantes), culminó con una presentación de los panelistas de la OIC del HHS e incluyó representantes de diversos componentes de la OIC del HHS, tales como la Oficina de Asesores del Inspector General de la OIC del HHS, quienes repasaron las presentaciones anteriores y proporcionaron "aportes fundamentales para los denunciantes". Los materiales de capacitación del webinar de la OIC patrocinados por la ACF se encuentran en ACF Connect y están disponibles para todos los empleados de la ACF en cualquier momento. El curso obligatorio, 2022 Supervisors and Managers: What You Need to Know about Whistleblower Protection, Prohibited Personnel Practices, and Retaliation (Supervisores y administradores 2022: lo que deben saber sobre la protección de denunciantes, prácticas prohibidas para el personal y represalias), se encuentra disponible en el sitio web del HHS en la sección HHS Mandatory Employee Training (Capacitación obligatoria para empleados del HHS).

Nuevamente, estoy muy agradecida por tener la oportunidad de analizar y hacer comentarios sobre este informe. Les agradezco a usted y a su equipo por compartir nuestro compromiso para mantener seguros a los niños no acompañados a nuestro cuidado. Favor de dirigir cualquier consulta de seguimiento a nuestra persona de contacto de la OIG, Scott Logan, Oficina de Asuntos Legislativos y Presupuesto, al (202) 401-4529.

Atentamente,



January Contreras,  
Subsecretaria de la Administración  
para Niños y Adolescentes

Apéndice A. Capacitaciones sobre gestión de casos de Capacitación y Asistencia Técnica de la ORR

Título del curso	Descripción
Gestión del comportamiento	Este curso aborda las estrategias de gestión del comportamiento, según la política de la ORR, 3.3.13, y cumple con las normas de las mejores prácticas de bienestar infantil. Este curso hace hincapié en la importancia de la comunicación y la puesta en práctica de las técnicas de desescalada.
Círculos para el aprendizaje de gestión de casos: participación de los patrocinadores	Este curso les ofrece a los administradores de casos una oportunidad para intervenir en intercambios entre compañeros y así promover estrategias que favorezcan la participación de los patrocinadores que respalde una entrega segura y oportuna.
Información general sobre la gestión de casos	Este curso analiza los participantes clave involucrados en un caso de niño no acompañado e identifica las categorías de los patrocinadores, e incluye cómo marcar a un patrocinador en caso de presentar indicadores de alto riesgo. Entre algunos de los temas cubiertos se incluyen cómo completar la Solicitud de reunificación familiar, cómo identificar un comprobante de domicilio y cómo registrar un potencial patrocinador para el Programa de orientación legal para custodios. El curso concluye con un resumen del proceso de entrega y los recursos.
Prácticas sobre casos: ingresos	La 2.ª parte del curso intensivo sobre la gestión de casos trata sobre los requisitos y las actividades referentes al ingreso de la ORR, como es el caso de las evaluaciones.
Prácticas sobre casos: altas	La 4.ª parte del curso intensivo sobre la gestión de casos trata sobre el proceso de alta de la ORR y cubre temas tales como estudios de hogar, servicios posteriores a la entrega y actividades de alta.
Prácticas sobre casos: Recursos	La 1.ª parte del curso intensivo sobre la gestión de casos cubre todos los recursos disponibles de la ORR para los administradores de casos, tales como la Guía de políticas en línea de la ORR, el Manual de procedimientos (MAP) de la ORR o la Guía de campo de la ORR, así como también otros manuales de instrucciones.
Prácticas sobre casos: patrocinadores	La 3.ª parte del curso intensivo sobre la gestión de casos se enfoca en actividades que involucren a los patrocinadores, tales como la búsqueda de patrocinadores y la compleción del Paquete de Reunificación Familiar.
Categoría 3 — Reuniones familiares	Este curso trata sobre las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas relacionadas con los patrocinadores de categoría 3 y cómo llevar a cabo reuniones familiares con eficacia, especialmente en relación con los casos de categoría 3.
Categoría 3 — Evaluación del patrocinador	Este curso trata sobre las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas relacionadas con el trabajo con los patrocinadores de categoría 3.

Categoría 4	Este curso trata sobre las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas relacionadas con los niños no acompañados y sin un patrocinador identificado.
Desarrollo infantil	Este curso aborda el desarrollo de los niños. Entre las temáticas que se plantean se incluye la identificación de puntos de referencia y cómo detectar señales de advertencia de un problema con un niño en particular.
Mejores prácticas del bienestar infantil	Este curso presenta un resumen de las mejores prácticas de bienestar infantil en el marco de la misión de bienestar infantil de la ORR.
Competencia cultural	Este curso trata sobre temáticas relacionadas con la cultura, la raza, la tolerancia y cómo desarrollar un entorno inclusivo y provechoso para todos. El curso explora las maneras en que los programas pueden ser inclusivos y culturalmente competentes.
Duchitanga (Portal de niños no acompañados: huella digital)	Este curso trata sobre la actualización más reciente de los procedimientos de tomas de huellas digitales de patrocinadores y cómo documentar información correctamente en la base de datos del Portal de UC de la ORR.
Reuniones familiares	Este curso ofrece consejos prácticos sobre el uso de las reuniones familiares, incluido el objetivo de organizar reuniones familiares, y cómo lograrlas con la mayor eficacia posible.
Estudios de hogar	Este curso aborda los criterios para los casos de niños no acompañados que deben someterse a un estudio de hogar. Entre los temas cubiertos se incluyen cómo crear una remisión para un estudio de hogar en el Portal de UC y cómo llevar un seguimiento del progreso de una remisión para un estudio de hogar aceptada.
Introducción al Portal de niños no acompañados	Una guía sobre el Portal de UC que muestra cómo se procesan los datos desde el momento del ingreso hasta que se le da el alta. Una introducción básica con explicación sobre las pestañas y las funciones para la gestión de casos.
Elegibilidad para OTIP	Este curso ofrece un resumen sobre la trata de personas, que incluye cómo examinar niños no acompañados que presentan indicadores de trata, cómo reportar asuntos relacionados con la trata de personas, la misión de la OTIP, cómo remitirlos a la OTIP y los beneficios y servicios disponibles para los niños elegibles.
Políticas, procedimientos, operaciones, cuidado y custodia	Este curso muestra el panorama general de la ORR, que incluye un resumen sobre la Guía de políticas de la ORR, el MAP y recursos relacionados, describe los roles del equipo del programa de niños no acompañados, describe los niveles de cuidado dentro de la red de la ORR, detalla los procedimientos para la transferencia entre los proveedores de atención, repasa los procesos de ingreso y alta.

Patrocinios anteriores	Este curso trata sobre las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas relacionadas con los niños no acompañados y sin un patrocinador identificado.
Privacidad e intercambio de información	Este curso repasa las políticas y los procedimientos del programa de niños no acompañados relacionados con la privacidad de la información y cómo manejar las solicitudes de información de casos de niños no acompañados.
Profesionalismo	Este curso ofrece un resumen sobre el código de conducta de la ORR; repasa los límites profesionales, confidencialidad, conflictos de intereses, prohibición de la prestación de asesorías legales y la denuncia de conductas que no cumplan con la normativa o que no sean profesionales.
Comprobante de domicilio	Este curso detalla las formas de comprobantes de domicilio aceptables y las acompaña con ejemplos.
Solicitud de entrega	Este curso ofrece un taller exhaustivo sobre los requisitos para la solicitud de entrega ante la ORR, que incluye muestras de solicitudes de entrega y prácticas de escritos.
Informes y límites — Prevención de abuso sexual	Este curso detalla la Política de tolerancia cero de la ORR y demás políticas asociadas incluyendo el informe de los métodos, las definiciones, el informe de los requisitos, las respuestas y el seguimiento, además de un repaso de las actualizaciones más recientes de las políticas.
Respuesta ante devoluciones	Este curso define las devoluciones de casos, proporciona ejemplos de motivos de devoluciones de casos y describe cómo proceder luego de recibir una devolución.
Separaciones/protocolos para la protección de migrantes	Este curso describe el proceso y los procedimientos de acompañamiento a la hora de trabajar sobre casos del programa de niños no acompañados afectados por la separación familiar o por los protocolos de protección de migrantes.
Las mejores prácticas para el informe de incidentes relevantes	Este curso explica y repasa situaciones de informes por incidentes relevantes (SIR, siglas en inglés) e incluye el objetivo de los SIR, cómo completar una adenda de SIR y las mejores prácticas para presentar un informe y confeccionar un SIR.
Demostración del informe de incidentes relevantes	Este curso ofrece una demostración y el recorrido paso a paso para acceder y crear SIR en el Portal de UC.
Huellas digitales de los patrocinadores	Este curso detalla el proceso y los procedimientos asociados con la compleción de toma de huellas digitales de los patrocinadores.

Patrocinadores	Este curso describe las actividades de detección de patrocinadores, desde la identificación de estos hasta la compleción de una recomendación de entrega segura.
Atención informada del trauma	Este curso ofrece una introducción básica a los sistemas de atención informada del trauma y repasa definiciones y aplicaciones. El curso explora varios temas relacionados con el trauma y el trauma secundario, y cómo los programas pueden ayudar para que sus centros presten sus servicios de una manera más eficiente a las poblaciones vulnerables.
Evaluación del patrocinador en el Portal de UC	Este curso trata sobre las actualizaciones más recientes de los procedimientos en el proceso de evaluación de los patrocinadores y cómo documentar información correctamente en el Portal de UC.
Entrega segura de niños no acompañados	Este curso describe los procedimientos para la evaluación, investigación, identificación de fraudes y entrega segura a patrocinadores.



# RECONOCIMIENTOS Y CONTACTO

## Reconocimientos

Para este estudio, Dana Squires se desempeñó como líder del equipo y Caroline Filbrun como la analista principal. Entre las personas de la Oficina de Evaluación e Inspecciones que llevaron a cabo este estudio cabe mencionar a Natalie Aflalo, Haley Lubeck y Mollee Sultani. Kalliane Davidson, Althea Hosein, Christine Moritz y Kelly Waldhoff fueron algunos de los integrantes del personal de la sede de la Oficina de Evaluación e Inspecciones que prestaron su apoyo.

También queremos reconocer las contribuciones de otros miembros del personal de la Oficina del Inspector General, tales como Jessica Swanstrom.

Este informe se preparó bajo la dirección de Brian Whitley, inspector general regional de Evaluación e Inspecciones en la oficina regional de Kansas City, y Dana Squires y Abbi Warmker, subinspectoras generales regionales.

## Contacto

Para obtener información adicional relacionada con este informe, póngase en contacto con la Oficina de Asuntos Públicos a la dirección [Public.Affairs@oig.hhs.gov](mailto:Public.Affairs@oig.hhs.gov). Los informes y otra información de la OIG se pueden consultar en el sitio web de la OIG en [oig.hhs.gov](http://oig.hhs.gov).

Oficina del Inspector General  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos  
330 Independence Avenue, SW  
Washington, DC 20201

# ACERCA DE LA OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL

La misión de la Oficina del Inspector General (OIG), tal como lo indica la ley 95-452 en su forma enmendada, es proteger la integridad de los programas del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS), como también la salud y el bienestar de los beneficiarios cubiertos por dichos programas. Esta misión reglamentaria se lleva a cabo a través de una red nacional de auditorías, investigaciones e inspecciones realizadas por los siguientes componentes operativos:

**La Oficina de Servicios de Auditoría (OAS, siglas en inglés)** ofrece servicios de auditoría al HHS, ya sea llevando a cabo auditorías con sus propios recursos de auditoría o supervisando las tareas de auditoría completadas por otros. Mediante las auditorías, se examina el desempeño de los programas del HHS y/o si sus beneficiarios y contratistas cumplen con sus respectivas responsabilidades, y tienen la finalidad de proporcionar un análisis independiente de los programas y las operaciones del HHS. Estas auditorías ayudan a reducir el despilfarro, el abuso y la mala administración, y a promover la economía y la eficiencia en todas las áreas del HHS.

**La Oficina de Evaluación e Inspecciones (OEI, siglas en inglés)** lleva a cabo evaluaciones a nivel nacional para proporcionarles al HHS, al Congreso y al público información oportuna, útil y confiable sobre asuntos importantes. Estas evaluaciones están apuntadas a evitar los fraudes, el despilfarro o el abuso como también a fomentar la economía, la eficiencia y la eficacia de los programas departamentales. Para potenciar el impacto, los informes de la OEI también presentan recomendaciones prácticas para optimizar las operaciones de los programas.

**La Oficina de Investigaciones (OI, siglas en inglés)** lleva a cabo investigaciones penales, civiles y administrativas de fraudes y malas conductas en relación con los programas, las operaciones y los beneficiarios del HHS. La OI, que cuenta con investigadores activos en los 50 estados y el Distrito de Columbia, utiliza sus recursos en coordinación activa con el Departamento de Justicia y otras autoridades del orden público a nivel federal, estatal y local. El trabajo de investigación de la OI habitualmente trae como resultado condenas penales, sanciones administrativas o multas monetarias de carácter civil.

**La Oficina de Asesores del Inspector General (OCIG, siglas en inglés)** ofrece servicios legales generales a la OIG, aconsejando y compartiendo opiniones sobre los programas y operaciones del HHS como también proporcionado asistencia legal de todo tipo para las operaciones internas de la OIG. La OCIG representa a la OIG en todos los casos de fraude y abuso civiles y administrativos vinculados con los programas del HHS, tales como los casos bajo la Ley de

Reclamaciones Falsas, relacionados con las exclusiones del programa y casos con sanciones civiles de carácter monetario. En relación con estos casos, la OCIG también negocia y controla los acuerdos de integridad corporativa. La OCIG comparte opiniones de asesoría, publica guías de cumplimiento de los programas, publica alertas de fraudes y proporciona otras instrucciones a la industria de atención médica en referencia al estatuto antisoborno y otros organismos de control de la OIG.

# NOTAS FINALES

<sup>1</sup> ORR, información y datos: Remisiones. Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/about/ucs/facts-and-data> el 12 de enero de 2022.

<sup>2</sup> En el año fiscal 2020, la cantidad de derivaciones disminuyó a 15,381 debido a una orden de salud pública de EE. UU. en respuesta a la pandemia de COVID-19 que se implementó en marzo de 2020. La orden suspendió la entrada de ciertos no ciudadanos en o cerca de las fronteras de los EE. UU., lo que dio como resultado la expulsión de la mayoría de los niños no acompañados al intentar ingresar a los Estados Unidos. Luego de una orden judicial y un cambio de política en febrero de 2021, las derivaciones de niños no acompañados al HHS comenzaron a aumentar.

<sup>3</sup> Los CDC emitieron una guía: “Guía provisional de COVID-19 para reducir el riesgo de propagación de COVID-19 en ACF, ORR, Instalaciones de atención de afluencia temporal y EIS”, el 30 de marzo de 2021. De acuerdo con esta guía, todas las instalaciones de la ORR deben adoptar e implementar en forma estricta medidas de mitigación, incluidos uso universal y adecuado de mascarillas, distanciamiento físico, lavado de manos frecuente, limpieza y desinfección, mayor ventilación, más pruebas y vacunación. Esta guía define el distanciamiento físico como “mantener un espacio seguro entre usted y otras personas que no son de su hogar”. Cuando el distanciamiento físico es difícil, como en las instalaciones de la ORR, los CDC recomiendan la agrupación (es decir, identificar un grupo y mantenerlo alejado de otros grupos). Dada la cantidad de niños, personal, voluntarios y contratistas en cada instalación de la ORR, los CDC recomendaron que la mezcla de personal y cohortes se reduzca al mínimo posible.

<sup>4</sup> 8 USC § 1232(g).

<sup>5</sup> 8 USC § 1232(b)(3).

<sup>6</sup> 8 USC § 1232(c)(2).

<sup>7</sup> ORR, “Niños que entran a los Estados Unidos sin compañía: Sección 2.1” (Guía de Políticas de la ORR), 11 de mayo de 2015 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/children-entering-united-states-unaccompanied-section-2> el 25 de enero de 2022.

<sup>8</sup> Los tipos de instalaciones en la red de proveedores de cuidado autorizados de la ORR incluyen refugios, hogares de acogida u hogares grupales, instalaciones seguras o seguras para el personal e instalaciones de tratamiento residencial.

<sup>9</sup> CBP, “Total de encuentros mensuales de UC con la Patrulla Fronteriza de EE. UU. por sector (años fiscales 2010–2020)” (versión en inglés). Consultado en: [https://www.cbp.gov/sites/default/files/assets/documents/2021-Aug/U.S.%20Border%20Patrol%20Total%20Monthly%20UC%20Encounters%20by%20Sector%20%28FY%202010%20-%20FY%202020%29%20%28508%29a\\_0.pdf](https://www.cbp.gov/sites/default/files/assets/documents/2021-Aug/U.S.%20Border%20Patrol%20Total%20Monthly%20UC%20Encounters%20by%20Sector%20%28FY%202010%20-%20FY%202020%29%20%28508%29a_0.pdf) el 25 de enero de 2022.

<sup>10</sup> *Flores v. Barr*, N.º CV 85-4544-DMG-AGR, ORR, “Informe interino del coordinador juvenil de ORR (Documento 1104-2: 42935)”, 9 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado el 19 de julio de 2021.

<sup>11</sup> La ORR trabajó en estrecha colaboración con la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias y otros socios federales para establecer las instalaciones de EIS y contratar proveedores de servicios. Los servicios fueron proporcionados por una combinación de la Cruz Roja Estadounidense, personal federal, incluidos equipos de la Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta del HHS y el Cuerpo Comisionado del Servicio de Salud Pública de EE. UU. y varios contratistas. *Flores v. Barr*, N.º CV 85-4544-DMG-AGR, ORR, “Informe interino del coordinador juvenil de ORR (Documento 1104-2: 42930)”, 9 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado el 7 de abril de 2022.

<sup>12</sup> ORR, Guía de campo 13, Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS), 30 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 23 de noviembre de 2021.

- <sup>13</sup> El DHS debe transferir a los niños no acompañados al HHS dentro de las 72 horas, excepto en el caso de circunstancias excepcionales. 8 U.S.C. § 1232(b)(3).
- <sup>14</sup> ORR, Guía de campo 13, Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS), 30 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 23 de noviembre de 2021.
- <sup>15</sup> ORR, "Guía de campo del Programa para Niños No Acompañados" (versión en inglés). Consultado en el 7 de abril de 2021.
- <sup>16</sup> Camilo Montoya-Galvez, *CBS News*, "Niños migrantes padecen desesperación y aislamiento en la ciudad de carpas en el desierto de Texas", 22 de junio de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.cbsnews.com/news/immigration-migrant-children-fort-bliss-tent-city-texas/> el 17 de noviembre de 2021.
- <sup>17</sup> Proyecto de Responsabilidad Gubernamental, "Nueva y detallada evidencia del denunciante documenta abusos de niños inmigrantes no acompañados almacenados por el gobierno federal en Fort Bliss y otros Sitios de admisión de emergencia", 8 de septiembre de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://whistleblower.org/press-release/press-release-new-detailed-whistleblower-evidence-further-documenting-abuses-of-unaccompanied-immigrant-children-warehoused-by-the-federal-government-at-fort-bliss-and-other-emergency-intake-sites/> el 17 de noviembre de 2021.
- <sup>18</sup> Carta a la directora de la ORR Cindy Huang de los Senadores Merkley, Blumenthal, Booker, Padilla, Feinstein, Hirono, Whitehouse, Wyden, Warren, Casey y Sanders; 13 de octubre de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.merkley.senate.gov/imo/media/doc/Letter%20to%20ORR%20re%20Anomaly%20Request%20FINAL.pdf> el 17 de noviembre de 2021.
- <sup>19</sup> De acuerdo a un artículo de enero de 2022 en *El Paso Times*, el EIS de la ORR en Fort Bliss tenía capacidad para cuidar 2,500 niños. Informes anteriores de abril y mayo de 2021 indicaron una capacidad total de 2,000 y 10,000 camas respectivamente. Consultado en <https://www.elpasotimes.com/story/news/2022/01/11/migrant-children-still-housed-emergency-shelters-el-paso-pecos/9157540002/> el 14 de junio de 2022.
- <sup>20</sup> La ORR informó que trabajó en estrecha colaboración con la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias con el fin de garantizar que cada EIS cumpliera con los requisitos de configuración de respuesta a emergencias.
- <sup>21</sup> Cuatro comandantes de incidentes dirigieron operaciones en el EIS de la ORR en Fort Bliss durante la primavera y el verano de 2021.
- <sup>22</sup> ORR, Guía de campo 13, Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS), 30 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 23 de noviembre de 2021.
- <sup>23</sup> 8 U.S.C. § 1232 (c)(3).
- <sup>24</sup> En 2014, la ORR entregó varios niños a patrocinadores no relacionados que eran colaboradores de traficantes. Los niños se vieron obligados a realizar trabajos físicamente exigentes en una granja de huevos de Ohio hasta 12 horas al día. Los documentos que revisó el Subcomité Permanente de Investigaciones del Senado de los Estados Unidos confirman que la falta de verificación adecuada de la supuesta relación de un patrocinador con un niño no acompañado ha llevado a ubicaciones inseguras. Senado de los Estados Unidos, Subcomité Permanente de Investigaciones, Comité de Seguridad Nacional y Asuntos Gubernamentales, *Protección de niños extranjeros no acompañados del tráfico y otros abusos: el rol de la Oficina de Reubicación de Refugiados*, 10 de febrero de 2016 (versión en inglés).
- <sup>25</sup> OIG, *Instalaciones de proveedores de cuidado describieron las dificultades para atender las necesidades de salud mental de los niños en custodia del HHS*, septiembre de 2019 (versión en inglés). Consultado en <https://oig.hhs.gov/oei/reports/oei-09-18-00431.pdf> el 23 de abril de 2021.
- <sup>26</sup> Guía de políticas de la ORR, *Participantes clave en el proceso de entrega: Sección 2.3*, 30 de enero de 2015 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/children-entering-united-states-unaccompanied-section-2> el 25 de enero de 2022.

- <sup>27</sup> El Paquete de reunificación familiar consta de documentos que un posible patrocinador debe completar antes de que se pueda tomar una decisión de entrega, incluida una Autorización de divulgación de información, una Solicitud de reunificación familiar y un Acuerdo de cuidado del patrocinador. Para ver el Paquete de reunificación familiar, consulte <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/unaccompanied-children-program>.
- <sup>28</sup> ACF, *Manual del usuario del Portal de UAC*, septiembre de 2017.
- <sup>29</sup> ORR, Guía de campo 13, Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS), 30 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 23 de noviembre de 2021.
- <sup>30</sup> Guía de políticas de la ORR, *Investigaciones de antecedentes de empleados: Sección 4.3.3*, 5 de febrero de 2018 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/children-entering-united-states-unaccompanied-section-2> el 25 de enero de 2022.
- <sup>31</sup> ORR, Guía de campo 13, Instrucciones y normas de los Sitios de admisión de emergencia (EIS), 30 de abril de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 23 de noviembre de 2021.
- <sup>32</sup> Oficina de Administración de Personal, Oportunidad de asignación de trabajo (versión en inglés), 25 de marzo de 2021. Consultado en <https://www.chcoc.gov/content/detail-opportunity-information-departmentagency-leadership> el 23 de febrero de 2022.
- <sup>33</sup> *Flores v. Barr*, N.º CV 85-4544-DMG-AGR, ORR, "Informe interino del coordinador juvenil de ORR (Documento 1124-2: 42123)", 4 de junio de 2021 (versión en inglés). Consultado el 19 de julio de 2021.
- <sup>34</sup> Priscilla Alvarez, CNN, "Refugio de emergencia en Texas "almacena" a miles de menores inmigrantes, según testigos", 24 de marzo de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.cnn.com/2021/05/24/politics/fort-bliss-migrant-children-shelter/index.html> el 23 de febrero de 2022.
- <sup>35</sup> Proyecto de Responsabilidad Gubernamental, "Más denunciantes llaman la atención sobre el maltrato de niños inmigrantes", julio de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://whistleblower.org/in-the-news/whistleblower-network-news-more-whistleblowers-call-attention-to-mistreatment-of-immigrant-children/> el 23 de diciembre de 2021.
- <sup>36</sup> Cartas del Proyecto de Responsabilidad Gubernamental a la Cámara de Representantes y al Senado de los Estados Unidos, a la Oficina del Asesor Jurídico Especial y a la OIG del HHS, 7 de julio de 2021 y 28 de julio de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://whistleblower.org/wp-content/uploads/2021/07/070721-Fort-Bliss-Whistleblowers-Disclosure.pdf> y <https://whistleblower.org/wp-content/uploads/2021/07/072821-2nd-Fort-Bliss-Whistleblower-Disclosure-FINAL.pdf> el 17 de febrero de 2022.
- <sup>37</sup> La Ley de Protección de Denunciantes, 5 U.S.C. § 2302, y la regulación sobre represalias para denunciantes de irregularidades del HHS, 45 CFR 73-735-1303, prohíben que cualquier empleado que tenga autoridad para tomar, dirigir a otros a tomar, recomendar o aprobar cualquier acción del personal use esa autoridad para tomar o amenazar con tomar cualquier acción contra cualquier empleado en represalia por presentar una queja o proporcionar información de conformidad con 45 CFR 73-735-1301 (Informe Obligatorio de Violaciones Criminales) y 45 CFR 73-735-1302 (Informe Obligatorio de Mala Conducta).
- <sup>38</sup> La ORR cuenta con políticas y procedimientos para garantizar que los niños extranjeros no acompañados bajo el cuidado de la ORR sean entregados de manera segura, eficiente y oportuna. Además, la ORR publicó la Guía de campo 13 el 30 de abril de 2021, que exige que los EIS (p. ej., EIS de la ORR en Fort Bliss) establezcan servicios de gestión de casos para la entrega segura y oportuna de los niños tan pronto como sea posible después de la apertura.
- <sup>39</sup> De acuerdo con la sección 4.3.6 de la Guía de políticas de la ORR, "Niños que entran a los Estados Unidos sin compañía", las instalaciones de cuidado deben brindar capacitación a todo el personal, contratistas y empleados voluntarios que puedan tener contacto con niños no acompañados. Los nuevos empleados, incluidos los administradores de casos, deben completar la capacitación antes de tener acceso a niños y jóvenes.

<sup>40</sup> La sección 2.3.2 de la Guía de políticas de la ORR establece que “el Administrador de casos proporciona actualizaciones de estado semanales (mensuales para niños en LTFC) al niño no acompañado sobre el caso del niño y la prestación de servicios, preferiblemente en persona”.

<sup>41</sup> Según un artículo de CBS News de junio de 2021, ocurrieron incidentes similares de autolesiones y ataques de pánico en el EIS de la ORR en Fort Bliss. Consultado en <https://www.cbsnews.com/news/immigration-migrant-children-fort-bliss-tent-city-texas/> el 22 de junio de 2022.

<sup>42</sup> La Guía de campo 13 de la ORR, emitida el 30 de abril de 2022, señaló que los EIS deben mantener una proporción mínima de un administrador de casos por cada ocho niños. La guía no especifica de qué tamaño debe ser el número de casos del administrador de casos.

<sup>43</sup> ACF, Procedimientos de operación estándar: Procedimientos de gestión de casos para los Sitios de admisión de emergencia (EIS), mayo de 2021.

<sup>44</sup> Guía de campo de la ORR, Guía de campo 10 de la ORR, Publicación acelerada para casos elegibles de categoría 1, 22 de marzo de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 17 de mayo de 2022.

<sup>45</sup> La OIG comparó las herramientas estándar de Evaluación de UC y Evaluación del patrocinador de la ORR con las herramientas modificadas de Evaluación de UC y Patrocinador de la ORR, que se utilizan en casos de liberación acelerada autorizados conforme a la Guía de campo 10 de la ORR. La sección de salud mental de la evaluación estándar de UC contiene una evaluación de salud mental, que incluye preguntas relacionadas con la salud mental del niño, problemas de comportamiento y abuso de sustancias; la sección de Salud mental en la Evaluación UC modificada se limita a preguntarle al niño si tiene algún problema de salud mental. No le hace preguntas específicas al niño relacionadas con su salud mental, problemas de comportamiento o abuso de sustancias. De igual manera, la sección Prueba de relación en la Evaluación del patrocinador estándar busca establecer la relación del patrocinador con el niño y confirmar que se verificó la relación; la Evaluación del patrocinador modificada no contiene una sección análoga. Por último, la Evaluación del patrocinador estándar contiene preguntas sobre cuánto sabe el patrocinador potencial acerca del viaje del niño y podría brindar contexto a su relación; la misma sección en la Evaluación del patrocinador modificada solo pregunta si el niño tiene alguna deuda.

<sup>46</sup> La Guía de campo 10 de la ORR eliminó la revisión de terceros de los casos elegibles por parte de los coordinadores de casos. Antes de esta guía, los coordinadores de casos revisaron simultáneamente toda la información de la evaluación sobre un niño no acompañado y su patrocinador para recomendar su entrega. Una vez que los administradores de casos y los coordinadores de casos acordaron una recomendación particular para la entrega, los especialistas de campo federales tomaron una decisión final sobre la entrega.

<sup>47</sup> Guía de campo 11 de la ORR, Exenciones temporarias de los requisitos de verificación de antecedentes para miembros adultos de la familia y cuidadores adultos, Categoría 2, 31 de marzo de 2021 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/uc-program-field-guidance> el 17 de mayo de 2022.

<sup>48</sup> Según la ORR, “los niños que están infectados con enfermedades contagiosas de interés para la salud pública, que tienen el potencial de causar brotes, no serán liberados del cuidado de la ORR hasta que no contagien”. ORR, “Niños que entran a los Estados Unidos sin compañía: Sección 3.4.8”, 11 de mayo de 2015 (versión en inglés). Consultado en <https://www.acf.hhs.gov/orr/policy-guidance/children-entering-united-states-unaccompanied-section-3#3.4.8> el 21 de enero de 2022.

<sup>49</sup> De acuerdo con la Ley de Protección de Denunciantes, 5 U.S.C. § 2302, los empleados federales con responsabilidades de supervisión tienen prohibido tomar medidas contra cualquier empleado en represalia por hacer una divulgación protegida. Las divulgaciones protegidas incluyen las quejas que el empleado cree que evidencian una mala gestión grave o violaciones de la ley, la norma o el reglamento. Las acciones de personal prohibidas contra los empleados pueden incluir el despido, la reasignación u otros cambios en las funciones.

<sup>50</sup> Las dos personas entrevistadas que declararon haber sufrido represalias no han presentado denuncias ante la OIG del HHS. Uno de ellos ha presentado una denuncia ante la Oficina del Asesor Jurídico Especial y el otro queda fuera de la jurisdicción de la OIG del HHS porque ese individuo no es un empleado del HHS.

<sup>51</sup> Para que las intimidaciones a los denunciantes sean consideradas una acción adversa, deben ir acompañadas por una acción de un miembro del personal o por una amenaza de acción en manos de un miembro del personal. *Chacon vs. Departamento de Salud y Servicios Humanos*, NY-1221-14-0372-W-1 ¶ 27 (2017); consultar *Covarrubias vs. Administración del Seguro Social*, 113 M.S.P.R. 583, ¶ 15 n. 4 (2010); *Shivae vs. Departamento de la Marina*, 74 M.S.P.R. 383, 388 (1997).

<sup>52</sup> La ley federal exige que todos los contratistas, subcontratistas, beneficiarios, beneficiarios indirectos o contratistas de servicios personales federales les informen los derechos y reparaciones contempladas en 41 U.S.C. § 4712 a sus empleados por escrito. Consultado en <https://oig.hhs.gov/documents/fraud/367/NDAA-Notice-HHS-Contractors.pdf> el 16 de agosto de 2022.

<sup>53</sup> HHS, Aviso para contratistas, subcontratistas, beneficiarios, beneficiarios indirectos o contratistas de servicios personales del HHS. Consultado en <https://oig.hhs.gov/documents/fraud/367/NDAA-Notice-HHS-Contractors.pdf> el 16 de agosto de 2022.