Manual Operativo

MI FAMILIA

Versión 4.0

PÚBLICA

AÑO 2020

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Directora General
Lina María Arbeláez Arbeláez

Subdirectora General
Liliana Pulido Villamil

Director de Familias y Comunidades
Juan Pablo Angulo Salazar

Subdirectora de Gestión Técnica para la Atención a la Familias y Comunidades
Kattya de Oro Genes

Subdirector de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades
Bernardo Brigard Posse

Equipo Técnico

Ana Carmenza Molano Murcia
Diego Andrés Villamizar Villamizar
Luis Jaime Piñeros Jiménez
Mayra Alexandra Pacheco Montealegre
Nathaly Molano Díaz
Yuly Alejandra Velásquez Torres
Verónica Castro Murillo

Con aportes de los profesionales de Rocio Stella Castellanos de la Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades; Jaime Andres Saavedra, César Salazar, Laura Padilla de la Subdirección de Operaciones para la Atención de las Familias y Comunidades.

Edición
Diego Fernando Ramírez Bermúdez

PUBLICA

Este documento es de propiedad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Está prohibida su modificación parcial o total.

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

SIGLAS

ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
IEB	Intervención Educativa Breve
DFC	Dirección de Familia y Comunidades
DNP	Departamento Nacional de Planeación
EMPI	Equipos Móviles de Protección
LT	Lineamiento Técnico
MO	Manual Operativo
NNA	Niños, niñas y adolescentes
PARD	Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos
PcD	Persona con Discapacidad
PND	Plan Nacional de Desarrollo
RLCPD	Registro de Localización y Caracterización de las PcD
PPNAFF	Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias
SIGE	Sistema Integrado de Gestión
SNBF	Sistema Nacional de Bienestar Familiar
SND	Sistema Nacional de Discapacidad
SRPA	Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes
UAF	Unidad de Acompañamiento Familiar
UAFU	Unidad de Acompañamiento Familiar Urbana
UAT	Unidad de Asistencia Técnica
UAFR	Unidad de Acompañamiento Familiar Rural

PÚBLICA

Contenido

Introducción 7
1. Descripción 8
1.1. Orientaciones y principios 9
2. Objetivos 10
2.1. Objetivo general 11
2.1.1. Objetivos específicos Mi Familia Urbana 11
2.1.2. Objetivos específicos Mi Familia Rural 11
3. Componentes 11
3.1. Capacidades Familiares 12
3.1.1. Formas de intervención para las capacidades familiares 14
3.1.2. Abordaje inclusivo de la discapacidad en *Mi Familia* 17
3.2. Convergencia de oferta y gestión de redes 18
3.3. Capacidades Comunitarias 19
3.3.1. Formas de intervención para las capacidades comunitarias 20
4. Población Objetivo 21
4.1. Mi Familia Urbana 21
4.2. Mi Familia Rural 22
5. Proceso de focalización 22
5.1. Identificación 22
5.2. Procedimiento para la focalización 23
5.2.1. Identificación 24
5.2.2. Focalización territorial 24
5.2.3. Microfocalización territorial 25
5.2.4. Selección 26
6. Estructura Operativa 27
6.1. Equipo operativo 27
6.1.1. Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana y Rural 28
6.1.2. Unidad de Asistencia Técnica - UAT 28
6.1.3. Gerencia de operaciones 29
6.2. Estructura de los esquemas operativos 30
6.2.1. Esquema Tipo A 31
6.2.2. Esquema Tipo B 31
7. Proceso de Atención 33
7.1. Fase preparatoria 33
7.1.1. Alistamiento 33
7.1.2. Búsqueda y Vinculación de familias 36
7.1.3. Convergencia de Oferta y Gestión de Redes 38
7.2. Fase de atención a las familias 39
7.2.1. Visita domiciliarias - VD 40
7.2.2. Encuentros familiares 44
7.2.3. Encuentros comunitarios 45
7.2.4. Acompañamiento no presencial y Mixto 47
7.2.5. Modelos de atención modalidad Mi Familia 48
7.2.6. Convergencia de oferta y gestión de redes 56

PÚBLICA

7.2.7. Articulación interinstitucional 58
7.2.8. Otras acciones transversales para desarrollar en la fase de atención 59
7.3. Fase de cierre y posegreso 59
7.3.1. Visitas de cierre 60
7.3.2. Posegreso 60
7.3.3. Cierre Administrativo 60
7.4. Fase de seguimiento 61
7.4.1. Indicadores de Seguimiento 61
7.4.2. Fuentes de Información 64
7.4.3. Reportes e Informes 66
8. Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento 67
8.1. Asistencia técnica 68
8.2. Gestión de Conocimiento 70
9. Atributos de Calidad 71
9.1. Atención 71
9.2. Ambientes Adecuados y Seguros 73
9.2.1. Botiquín de primeros auxilios 75
9.3. Elementos de identificación 75
9.3.1. Camisas polo y gorras 76
9.3.2. Carné 76
9.3.3. Elementos de bioseguridad 76
9.3.4. Telefonía móvil y datos 76
9.3.5. Material de Apoyo para profesionales Unidades de Acompañamiento Familiar - UAF 76
9.3.6. Material de Apoyo para las familias 77
9.4. Talento Humano 77
9.4.1. Compromiso Ético 79
9.5. Salud y Nutrición 79
9.6. Sistema Integrado de Gestión -SIGE 80
9.7. Supervisión 81
9.8. Sistemas de Información 83
9.9. Participación y Corresponsabilidad – SNBF. 84
10. Requisitos para la operación 85
10.1. Personería Jurídica 85
10.2. Representación Legal 85
10.3. Aspectos Financieros 86
11. Estructura de Costos 87
11.1. Talento humano 87
11.2. Gastos de transporte y viáticos 88
11.3. Elementos de identificación 88
11.4. Elementos de bioseguridad para los PUAF 90
11.5. Botiquín 91
11.6. Comunicaciones 91
11.7. Material de apoyo para la atención a las familias 91
11.8. Asistencia técnica y gestión del conocimiento 93
11.9. Apoyo gastos de desplazamiento PcD encuentros Familiares y Comunitarios *especializados* 95

PÚBLICA

11.10. Cintras métricas – Perímetro braquial....95
11.11. Iniciativa Comunitaria....96
11.12. Gastos Operacionales....96
11.13. Gastos administrativos....97
12. Acciones a desarrollar en casos de fuerza mayor o caso fortuito para brindar continuidad a la modalidad....98
12.1. Componentes de la modalidad....98
12.2. Fase preparatoria....99
12.3. Encuentros familiares y comunitarios....99
12.4. Visitas domiciliarias....100
12.5. Iniciativas comunitarias....101
12.6. Nivelación de familias....101
12.7. Comité Técnico Operativo....102
13. Listado de Anexos....103
14. Documentos de referencia....104
15. Relación de formatos....105
16. Control de Cambios....106

PÚBLICA

MANUAL OPERATIVO MODALIDAD MI FAMILIA

Introducción

El Plan Nacional de Desarrollo – PND 2018 – 2022: "Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad" propone una ecuación de bienestar: *"Legalidad + Emprendimiento = Equidad"*; los tres elementos de la ecuación definen los pactos estructurales: Pacto por la legalidad, Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad, y Pacto por la equidad. Adicionalmente propone un conjunto de pactos transversales que hacen posible el cumplimiento de la ecuación de bienestar.

El eje central del Pacto por la equidad[1] es la apuesta por una política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados. La consideración de la familia como centro de la política social moderna implica su reconocimiento como corresponsable del bienestar de sus integrantes y de los derechos de los niños, niñas, adolescentes - NNA, con capacidad de reconocerse como sujeto colectivo de derechos; así mismo, la familia se reconoce como el tejido social más próximo de cada uno de sus miembros, donde se tejen los canales de solidaridad y los estímulos para el desarrollo individual.

Uno de los objetivos del Pacto por la equidad es: "*Fortalecer las capacidades de las familias para promover su corresponsabilidad en el desarrollo integral de sus integrantes, en particular de la niñez*". Este objetivo cuenta con tres estrategias, entre las que se destaca la necesidad de incluir a las familias en las intervenciones que se desarrollen en el marco de una política social moderna y establece que el ICBF implementará un programa de acompañamiento familiar para el fortalecimiento de las capacidades de las familias como sujeto colectivo de derechos y corresponsables en la protección integral de los NNA, dirigido de manera prioritaria a las familias en alto riesgo de amenaza y/o vulneración de derechos o con menores de edad en Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos - PARD o en el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente - SRPA, buscando disminuir la probabilidad de reincidencia y el reingreso a protección (DNP, 2019).

En enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud reconoció la pandemia por el Covid-19, lo cual derivó en la declaración por parte del Ministerio de Salud y Protección Social de nuestro país de la emergencia sanitaria. Esta pandemia ha tenido una fuerte afectación en la dinámicas social y económica del país. Por un lado, se espera un revés en los logros alcanzados en los últimos años en términos de superación de pobreza y mejoramiento de las condiciones de vida de la población colombiana, lo cual limita las capacidades de las familias para proteger a sus integrantes, en especial a los niños, niñas y adolescentes.

La Organización Mundial de la Salud – OMS consideró "la pandemia de COVID-19 como una amenaza de gran proporción tanto para la salud física como para la salud mental" (2020, pág. 4). La crisis sanitaria y económica tiene efectos negativos en la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas debido a las pérdidas de trabajo, aumento de carga en el hogar,

[1] La equidad se entiende como la igualdad de oportunidades para la inclusión social y productiva; la inclusión social se logra con el acceso oportuno a servicios sociales de calidad, por su parte, la inclusión productiva se logra a través del acceso a mercados de trabajo y la generación de ingresos.

PÚBLICA

miedo al contagio, frustración, abastecimiento limitado de productos básicos, generando ansiedad, estrés postraumático, confusión y rabia (Brooks, y otros, 2020)

Así mismo, las afectaciones psicosociales de los padres, madres y cuidadores, así como el aumento en situaciones de confrontación y crisis al interior de los hogares, representa una carga de estrés en los entornos donde transcurren las vidas de los niños, niñas y adolescentes y su familia. De acuerdo con el Centro para el Desarrollo Infantil de la Universidad de Harvard (2020), el estrés tóxico responde a situaciones prolongadas de estrés y puede afectar el desarrollo físico, cerebral y emocional de los NNA, lo cual puede producir efectos devastadores en el aprendizaje, en el comportamiento y en la salud, a lo largo de la vida de las personas.

Una apuesta como ***Mi Familia*** se vuelve fundamental en la política social dadas las nuevas condiciones sociales y económicas señaladas. Disponer de un programa de acompañamiento familiar psicosocial era estratégico en el escenario previo a la pandemia, en este nuevo escenario se ratifica su importancia dado el potencial que tiene para promover el bienestar psicosocial, la salud mental y la convivencia armónica al interior de las familias, así como acompañarlas para facilitar el acceso a oferta social complementaria que pueda mitigar las afectaciones económicas a las que se puedan enfrentar. Lo anterior, recoge parte de las recomendaciones dadas por Unicef y la OMS para enfrentar las amenazas a la salud mental que representa la pandemia y preservar los servicios de prevención y respuesta para proteger a los niños frente a situaciones de violencia.

Este documento brinda insumos, orientaciones y herramientas para la implementación de ***Mi Familia*** y orienta el cumplimiento de las obligaciones contractuales que se suscriban para el desarrollo de la modalidad; así mismo, describe las actividades propuestas tanto para la atención a las familias en zonas urbanas con ***Mi Familia Urbana,*** como las familias objeto de atención en zonas rurales y rurales dispersas con ***Mi Familia Rural.***

1. Descripción[2]

La modalidad ***Mi Familia***[3] constituye un acompañamiento psicosocial especializado dirigido a las familias, que busca promover su desarrollo integral y el fortalecimiento de sus capacidades como corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y prevención de advertir e informar la violencia, abusos o negligencia en contra de los NNA al interior de los hogares. Este modelo de atención parte de las aproximaciones teóricas y prácticas de programas de "visitas en el hogar" (Wasik & Bryant, 2001) y terapias multisistémicas (Borduin, Brown, & Sheerin, 2018; Littell, Popa, & Forsythe, 2005) que tienen como fundamentos la teoría de los sistemas, sistema familiar y ecosistémica para el acompañamiento a las familias que presentan riesgos de vulneración de derechos de los NNA o donde ya se han materializado tales riesgos, entre otras dificultades.

[2] Para más información sobre la descripción del modelo de atención remítase al Lineamiento Técnico Administrativo de Acompañamiento Familiar y Comunitario – ***Mi Familia*** (ICBF, 2019)

[3] Cuando hablamos de ***Mi Familia*** se refiere a toda la modalidad de acompañamiento Familiar y Comunitario, es decir, aplica tanto para rural como para urbano, mientras que cuando hablamos de ***Mi Familia Urbana,*** se hace referencia a la implementación de la modalidad en zonas urbanas del país, y ***Mi Familia Rural*** aplica para la implementación de la modalidad en zonas rurales y rurales dispersas.

Mi Familia parte de la comprensión de las familias como agente activo de su propio desarrollo, transformación y resignificación, capaz de identificar sus principales recursos, potencialidades y provocar cambios en el relacionamiento y las dinámicas entre sus integrantes. Partiendo de un marco de implementación basado en la confidencialidad, respeto, aceptación, dialogo, observación, autonomía y reconocimiento de sus derechos, para la transformación de las formas de interacción y relacionamiento familiar.

La modalidad ***Mi Familia*** se fundamenta en un enfoque ecosistémico[4], que reconoce la existencia de factores protectores y de riesgo[5] que se generan en las interacciones al interior de la familia y con los demás sistemas[6] en los cuales se desarrollan los NNA y la familia, lo que motiva la necesidad de abordar las relaciones y dinámicas familiares, la interacción de la familia con el entorno y promover el acceso a servicios sociales. Por esto, las familias que participan en esta modalidad cuentan con acompañamiento psicosocial que se adapta a sus necesidades y particularidades, a través del cual se motiva el reconocimiento de sus recursos y capacidades y las invita a practicar formas de relacionamiento democráticas, basadas en el respeto y libres de violencia, que les permitan cumplir su función de protección y promoción del desarrollo de los NNA.

Mi Familia, se desarrolla mediante un currículo definido, este contempla un ciclo básico con los temas que la literatura considera fundamentales para involucrar a la familia en la protección y promoción del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y, un ciclo de profundización que responde a particularidades de las familias, permitiendo que el acompañamiento psicosocial propuesto sea modular, es decir, se adapta a las diferentes realidades e integrantes de las familias para que esté sea relevante, pertinente y con sentido.

Las temáticas abordadas en el ciclo básico y en el de profundización mantienen hilos conectores, de mutua y permanente implicación y permiten dinamizar procesos y dinámicas familiares en torno al cuidado mutuo, a la regulación emocional y vinculación, comunicación, crianza positiva, participación y relaciones democráticas, entre otros.

1.1. Orientaciones y principios

Para el trabajo con familias se establecen las siguientes orientaciones generales:

1. Las familias cuentan con recursos para solucionar sus problemas y promover cambios en sus dinámicas relacionales que les permitan su función protectora.
2. Todas las familias en algún momento de su vida experimentan dificultades o donde no cuentan con los recursos o apoyos suficientes para enfrentar los retos que se derivan de las transiciones vitales o de las crisis. En estos momentos, a través de diversas estrategias de apoyo y acompañamiento se pueden promover y potenciar las capacidades de las familias para superar las dificultades y salir fortalecidas.

[4] Entendiendo a la familia como una unidad sistémica, integrada por personas que presentan distintas dinámicas relacionales, interdependientes y reciprocas entre sí y con otros sistemas. Es así como, se reconoce la existencia de diferentes sistemas entre los que se encuentra la familia (ICBF, 2019).
[5] Para mayor ampliación remitirse al numeral 2.2.1 *Factores de riesgo de vulneración de derechos* del Lineamiento Técnico Administrativo Modalidad Mi Familia (ICBF, 2019).
[6] Entendiendo estos como: Individual, relacional, comunitario y social. Para el caso de ***Mi Familia*** se enfoca en el *individual* que corresponde a las actividades, roles y relaciones de los miembros de la familia; *familiar,* referente a las interacciones entre los integrantes de la familia; y *comunitario*, pretende abordar las relaciones de los integrantes con su entorno más próximo que puede ser familia extensa, barrio, pares, entre otros (ICBF, 2019).

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PUBLICA

3. Las familias son sujetos de derechos y agentes activos de su propio desarrollo con capacidad de decidir sobre sus propios asuntos provocando cambios en el relacionamiento y dinámicas entre sus integrantes.
4. Comprender, ser sensibles y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social respecto de aquellas familias con características que les sitúan en mayor vulnerabilidad (pertenencia étnica, ser víctimas del conflicto armado, o con discapacidad, entre otras) implica desarrollar acciones diferenciales para que puedan gozar de sus derechos en igualdad de condiciones.
5. La familia es una colectividad de individuos interdependientes que experimentan cambios constantes a lo largo de su vida, tanto individuales como colectivo, por lo que es necesario tener en cuenta su historia de vida y contexto.
6. Las familias son diversas, no existe una única forma o modelo de familia.
7. En el marco de la protección integral las actuaciones[7] no son lineales, es decir, una familia o un NNA que haya tenido en su historia alguna vulneración o amenaza de derechos puede recibir servicios complementarios para prevenir futuras vulneraciones.

De igual forma, ***Mi familia*** cuenta con los siguientes principios[8] que orientan las intervenciones en el marco del acompañamiento:

1. Abordar las problemáticas o situaciones complejas identificadas en la familia desde las relaciones con su contexto sistémico.
2. Enfatizar y aprovechar las fortalezas y recursos familiares.
3. Promover las relaciones y prácticas que favorezcan la garantía de los derechos de los integrantes de la familia.
4. Promover el reconocimiento y la transformación de prácticas y relaciones de riesgo de los integrantes de la familia.
5. Generar acciones enfocadas al presente, orientadas a la acción y específicas.
6. Promover la reflexión en torno a comportamientos repetitivos al interior y entre los sistemas que mantienen situaciones complejas en la familia.
7. Es consistente con las necesidades particulares del niño, niña, adolescente, joven y la familia.
8. Procurar el involucramiento de todos los integrantes a través de un esfuerzo continuo por parte de estos.
9. Monitorear y evaluar de manera continua el acompañamiento[9].
10. Promover la sostenibilidad de los resultados a través del empoderamiento de las madres, padres y cuidadores para gestionar las necesidades de los integrantes de la familia.

2. Objetivos

[7] Las actuaciones frente a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes pueden ser promocionales, de prevención, de mitigación o remediales. Las primeras se desarrollan usualmente de manera universal, antes de una amenaza, vulneración o violación de derechos, mientras que, las de mitigación o remediales responden al mandato de restablecimiento inmediato de los derechos ante su vulneración o violación.

[8] Estos principios se construyeron a partir de lo propuesto por Borduin, Brown & Sheerin (2018).

[9] Así mismo en la fase de atención a la familia y cierre, se debe tener en cuenta el proceso de autoevaluación que debe generarse por parte de los integrantes de la familia participantes.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Mi Familia reconoce la necesidad de acompañar a las familias en el ejercicio de la corresponsabilidad en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y prevenir situaciones de violencia, negligencia o abusos en contra de los NNA. Lo anterior, como lo establece el Código de la Infancia y la Adolescencia, implica que las familias reconozcan a los NNA como sujetos de derechos, aseguren las condiciones para su pleno ejercicio y prevengan su amenaza o vulneración. Para avanzar en este propósito es necesario brindar apoyo a las familias para el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia; asimismo, promover espacios de intercambio de saberes y experiencias entre familias, y para el caso particular de ***Mi Familia Rural***, fortalecimiento de redes locales y tejido social. Finalmente, se reconoce que, para reducir los factores de riesgo y promover los factores de protección en las familias, es necesario fortalecer su capacidad de agencia para visibilizar el acceso a la oferta de bienes y servicios para su inclusión social y productiva.

2.1. Objetivo general

Fortalecer a las familias para promover la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y contribuir a la prevención de violencia, negligencia o abusos en su contra.

2.1.1. Objetivos específicos Mi Familia Urbana[10]

1. Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alto riesgo o con vulneración de derechos.
2. Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias entre las familias y con otros actores o referentes comunitarios.
3. Promover la convergencia de oferta de inclusión social y productiva para las familias**.**

2.1.2. Objetivos específicos Mi Familia Rural[11]

1. Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias rurales con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alto riesgo o con vulneración de derechos.
2. Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias entre las familias y la gestión de redes en espacios comunitarios.
3. Promover la convergencia de oferta de inclusión social y productiva para las familias rurales.

3. Componentes

[10] Se entiende por familias urbanas las que habitan en las cabeceras de los municipios clasificados como aglomerados, aglomeraciones, uninodales e intermedios, de acuerdo con la clasificación propuesta por la Misión de Ciudades y Misión Rural.
[11] Se entiende por familias rurales aquellas que habitan en los municipios clasificados como rural o rural disperso o en las zonas rurales de los municipios clasificados como Aglomerados, aglomeraciones, uninodales e intermedios, de acuerdo con la clasificación propuesta por la Misión de Ciudades y Misión Rural.

PÚBLICA

Mi Familia cuenta con tres (3) componentes: i. *Capacidades Familiares,* a través del cual se desarrollan actividades con las familias que permiten el reconocimiento y apropiación de sus capacidades por medio de visitas domiciliarias, encuentros familiares y acompañamiento no presencial; ii. *Convergencia de oferta y gestión de redes*, tiene la intención de facilitar el acceso a bienes y servicios de la oferta social y promover la participación de las familias en espacios sociales y comunitarios; y iii. *Capacidades Comunitarias*, este componente, exclusivo para Mi Familia Rural, busca fortalecer a la comunidad como agente y garante de derechos, por medio de encuentros comunitarios y conformación de redes locales, como se evidencia en el siguiente esquema (Ilustración 1):

Ilustración 1. Componentes de Mi Familia



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

3.1. Capacidades Familiares

De acuerdo con el *Lineamiento Técnico de la Modalidad* ***Mi Familia***, el fortalecimiento de capacidades familiares es fundamental para la promoción del desarrollo y protección integral de niños, niñas y adolescentes. De igual forma, incorpora el reconocimiento de fortalezas y recursos en todas las familias, lo que les permite hacer frente a las crisis. Las fortalezas y recursos de las familias se entenderán como capacidades, que para el caso de ***Mi Familia*** se abordan en tres categorías, las cuales permiten promover el ejercicio de la corresponsabilidad en la protección y desarrollo integral de los NNA, a saber: capacidad parental, relacional y de resiliencia.

Dentro de las capacidades familiares estas se destacan las capacidades parentales que se definen como: "*los conocimientos, actitudes, [prácticas] y creencias que los padres, madres o cuidadores asumen en relación con la salud, la nutrición, la importancia de los ambientes físico y social, y las oportunidades de estimulación y aprendizaje de los hijos*" (Eraso, Bravo, & Delgado, 2006, pág. 1).

También tienen relevancia las capacidades relacionales. Las cuales hacen referencia a las formas y dinámicas de interacción al interior y entre los subsistemas familiares, como son el conyugal, fraternal, entre otros. Las relaciones entre los diferentes integrantes de la familia son cruciales en el establecimiento de condiciones propicias para el desarrollo individual, en especial de los niños, niñas y adolescentes.

Las familias en el curso de su vida enfrentan situaciones o momentos de transición o crisis. Las transiciones representan una oportunidad de desarrollo cuando las familias reconocen su resiliencia, entendida como la posibilidad de superar una situación adversa, adaptarse a nuevas circunstancias y avanzar en su senda de desarrollo.

El fortalecimiento de capacidades familiares, comprendidas en sus dimensiones parentales, relacionales y resiliencia, posibilita el desarrollo colectivo e individual, en especial de los niños, niñas y adolescentes y permite desestimar la violencia como forma válida de socialización al interior de la familia y con sistemas externos.

El acompañamiento psicosocial especializado propuesto por ***Mi Familia*** consiste en la atención y apoyo personalizado a las familias, que tiene como fin lograr que cada una de ellas reconozca

PÚBLICA

y fortalezca sus capacidades para brindar condiciones que posibiliten el desarrollo, promuevan los derechos y prevengan cualquier vulneración o amenaza de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Este acompañamiento se realiza a través de profesionales psicosociales de manera continua durante un periodo de tiempo acotado (7,5 meses aproximadamente), alrededor de una propuesta de sesiones y actividades para el desarrollo de habilidades y competencias que permiten materializar las capacidades familiares (parentales, relacionales y de resiliencia).

Mi Familia, se desarrolla mediante un currículo definido, este contempla un ciclo básico con los temas que la literatura considera fundamentales para involucrar a la familia en la protección y promoción del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y, un ciclo de profundización que responde a particularidades de las familias, permitiendo que el acompañamiento psicosocial propuesto sea modular, es decir, se adapta a las diferentes realidades e integrantes de las familias para que esté sea relevante, pertinente y con sentido.

Las temáticas abordadas en el ciclo básico y en el de profundización mantienen hilos conectores, de mutua y permanente implicación y permiten dinamizar procesos y dinámicas familiares en torno al cuidado mutuo, a la regulación emocional y vinculación, comunicación, crianza positiva, participación y relaciones democráticas, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, la **Tabla 1¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** presenta la propuesta temática de ***Mi Familia*** para avanzar en el cumplimiento del propósito de la modalidad.

Tabla 1. Temáticas para el fortalecimiento de capacidades

Ciclo básico	Cuidado y autocuidado
	Cuidado al cuidador de personas con discapacidad
	Regulación emocional
	Comunicación asertiva
	Apego, afecto y buen trato
	Participación y relaciones democráticas
	Participación de las personas con discapacidad
	Reunificación familiar
	Derechos de las familias y de niños, niñas y adolescentes
Ciclo de Profundización	Prevención de la violencia sexual
	Prevención de riesgos digitales
	Involucramiento parental
	Promoción del desarrollo en la primera infancia
	Seguridad en el hogar
	Paternidades responsables
	Apoyo escolar
	Vivencia de la sexualidad en la familia
	Prevención del consumo de sustancias psicoactivas
	Resignificación de la discapacidad en los entornos sociales y comunitarios
	Capacidad de agencia de las familias con personas con discapacidad

PÚBLICA

	Proyecto de vida familiar y personal

Fuente: Elaboración propia Dirección de Familias y Comunidades, basado en (Public Health Agency of Canada, 2016); (WHO, 2016); (WHO, 2013); (Barudy, 2013); (Carlson, 2011); (Buchanan, 2014); (Bartes, 2001); (Fowler, 2003); (Vargas-Rubilar, J. & Arán-Filippetti, V., 2014); (Murray & Farrington, 2010); (Littell et al, 2005); (Simons et al, 2017); (Runyon & Mclean, 2014); (Dornan & Woodhead, 2015); (Save the Children, 2016); (Eraso, Bravo & Delgado, 2006)

En desarrollo de este componente se promueven reflexiones y construcciones conjuntas con las familias a partir de sus realidades, los roles que asumen cada uno de sus miembros, las comprensiones sobre sus integrantes, la validación de sus formas de comunicación y disciplina, historia, eventos significativos, necesidades, entre otros, con el fin de identificar los recursos a su disposición para potenciar sus capacidades familiares.

Partiendo de las realidades, historia, eventos significativos y necesidades de las familias, es fundamental entenderlas desde su diversidad y pluralidad. Por ejemplo, la presencia de algún integrante con discapacidad requiere de ajustes en el proceso de atención para tener en cuenta las particularidades de las familias asociadas a la vivencia de la discapacidad, tal como las exigencias de cuidado, no solo para quien lo recibe, sino también para quien lo realiza, buscando la transformación de realidades familiares en lo que respecta al cuidado y la garantía de los derechos.

Asimismo, es necesario, dentro de los eventos significativos relevantes de la historia de la familia, tener en cuenta la presencia de vivencias de violencia o la entrada a un proceso de protección por una vulneración de derechos de alguno de los NNA o la incursión de alguno de sus integrantes adolescentes a una actividad ilegal o la existencia de carencias socioeconómicas.

Adicionalmente, es importante reconocer que las familias pueden estar en distintas trayectorias o momentos de su curso de vida, que generan formas de organización específicas, las cuales puede constituir una fuente de estrés dado que implican cambios en la composición del sistema por la llegada de nuevos integrantes[12], por la salida de otros[13], por la evolución de los miembros[14] ya existentes o por el contacto de un miembro o de toda la familia con otros entornos.

Estos momentos de recomposición familiar dan lugar al surgimiento de demandas especiales, nuevas maneras de interacción entre los integrantes de la familia, expectativas y retos donde el acompañamiento deber disminuir los riesgos y fortalecer capacidades familiares, para promover la protección integral de NNA. Lo anterior, a partir del abordaje temático detallado en la Tabla 1.

3.1.1. Formas de intervención para las capacidades familiares

[12] Entendiendo nuevos integrantes como la llegada de nuevos hijos e hijas, llegada de una nueva persona al hogar, entre otras.
[13] Entendiendo salida de integrantes como el retiro temporal de uno de sus integrantes (por ejemplo, los NNA que se encuentren en PARD, en modalidades de apoyo y fortalecimiento en medio diferente al de la familia), para continuar con procesos académicos o laborales en una ciudad o municipio diferente de origen, por la disolución del núcleo conyugal, por decisión autónoma de independizarse, por la conformación de una nueva familia, entre otros.
[14] Como, por ejemplo, pasar de la infancia a la adolescencia.

PÚBLICA

En el marco de la intervención de ***Mi Familia***, las familias identifican y superan aspectos de la estructura de sus relaciones y dinámica familiar, que incidieron en la vulneración o amenaza de derechos de los NNA, o en la incursión de los jóvenes en la comisión de delitos. El propósito de la modalidad consiste en potenciar los recursos para la activación de factores protectores y reducción de factores de riesgo, frente a la protección integral de los NNA. Para esto se establecen las siguientes formas de intervención: visitas domiciliarias, encuentros familiares y acompañamiento no presencial.

- *Visitas domiciliarias:* Son una forma de intervención psicosocial para brindar acompañamiento a las familias en su residencia. Donde se busca observar y comprender las interacciones de los individuos y su sistema familiar en sus contextos cotidianos. Estas visitas tienen como propósito identificar y promover recursos y potencialidades en las familias a fin de lograr el reconocimiento, resignificación, resolución y abordaje de situaciones que obstaculizan o facilitan el desarrollo integral del grupo familiar y de cada uno de sus integrantes, en especial de los NNA, generando efectos acumulativos de experiencias que serán de utilidad durante el curso de vida.

  Así mismo, en estos espacios es fundamental realizar la identificación de las dificultades de la familia y aquellos factores de vulnerabilidad que pueden estar ocasionando conflictos en las relaciones del sistema familiar; fomentar con la familia un cambio de perspectiva y una visión de caminos posibles para su historia; y promover la participación y responsabilidad frente al desarrollo de sus integrantes.

  En esta forma de intervención, un *profesional de acompañamiento familiar* llega al domicilio de la familia que ha aceptado participar en el proceso de atención y aplica con ella la caracterización y diagnóstico, lo cual permitirá construir en conjunto el plan familiar. La familia, con el apoyo de esté profesional, genera reflexiones y comprensiones sobre sus interacciones, sus formas de comunicación, sus reglas y límites internos y con otros sistemas, que inciden en la generación de factores de riesgo o protectores para el pleno desarrollo de la familia y de los niños, niñas o adolescentes.

  El plan familiar parte de un principio de flexibilidad donde se abordarán las temáticas más acordes a los recursos, potencialidades, e intereses de la familia, a su caracterización y diagnóstico y a la observación conjunta que se haga entre la familia y el profesional de acompañamiento familiar.

  Adicional a esto, el profesional de acompañamiento familiar debe incorporar el enfoque diferencial de derechos referido a la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual o identidad de género, discapacidad, religión, etnia o raza; considerando las expectativas, creencias, capacidades y prácticas cotidianas o formas de comprender el mundo y relacionarse de las familias e individuos.

- *Encuentros familiares:* Son espacios colectivos que convocan a un conjunto de familias para la identificación de sus patrones de interacción con el barrio, la comunidad, la escuela, entre otros sistemas externos, que potencian o limitan los recursos de las familias para la protección integral de los NNA.

PÚBLICA

Estos espacios de encuentro y reconocimiento de las familias buscan generar interacciones y conversaciones que permitan la reflexión conjunta alrededor de formas de ver el mundo, saberes, experiencias y situaciones de interés como la promoción del desarrollo familiar y la protección de los NNA. También promueven la activación de recursos en las familias a través del conocimiento, experiencia y reflexiones sobre dinámicas con otras familias frente a situaciones desafiantes, y el surgimiento de redes colaborativas y de solidaridad o grupos de apoyo.

Mi Familia organiza encuentros familiares teniendo en cuenta los intereses, las necesidades y las características de las familias participantes. Para estos encuentros se convocan familias que tengan intereses y necesidades comunes de tal manera que se activen procesos de solidaridad e identificación de los propios recursos a través de la experiencia del otro.

- *Acompañamiento no presencial*: Este tipo de acompañamiento fue considerado desde el diseño inicial de la modalidad Mi Familia, no obstante, en su implementación en la vigencia 2020 y como resultado de las medidas tomadas por las autoridades sanitarias para evitar la propagación del Covid-19, adquirió relevancia especial y permitió darle continuidad a la modalidad a través de llamadas o video llamadas, complementadas con el envío de información y recursos a las familias a través de mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico, entre otros.

De esta experiencia se derivaron aprendizajes que continúan siendo relevantes ante la posibilidad de que en algunos territorios sea necesario seguir manteniendo las medidas de aislamiento, en respuesta a la evolución de la pandemia o se presenten otras situaciones que limiten o imposibiliten el contacto presencial con las familias. Por lo anterior, este tipo de acompañamiento hace parte fundamental de las formas de atención para el desarrollo de la modalidad, en los escenarios inicialmente contemplados (como refuerzo al acompañamiento presencial) y en casos donde no se puedan desarrollar las visitas domiciliarias y encuentros familiares y comunitarios de forma presencial.

Partiendo de lo expuesto, ***Mi Familia*** establece el *acompañamiento no presencial* como una forma de atención a través de canales virtuales como llamadas o video llamadas, complementadas con mensajes de texto y el envío de información por redes sociales u otros canales. A continuación, se describen las situaciones en las cuales se propone su uso.

- *Como refuerzo al acompañamiento presencial.* El acompañamiento presencial, que se brinda a través de los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar contratados para tal fin, se refuerza con mensajes de texto para reiterar las ideas centrales de las temáticas que reciben las familias en sesiones presenciales. Este acompañamiento estará a cargo de la Dirección de Familias y Comunidades en articulación con la Dirección de Servicios y Atención del ICBF y se brindará a través de un equipo de profesionales psicosociales ubicados en el Centro de Contacto del ICBF.
- *Acompañamiento no presencial brindado desde el centro de contacto a las familias que lo solicitan a través de las líneas de atención o en los centros zonales del ICBF.* La totalidad de las acciones desarrolladas con las familias a través de este

PÚBLICA

acompañamiento se realizan de manera no presencial y está dirigido a familias en riesgo de vulneración de derechos que se han contactado con el ICBF mediante la línea 141, a través del Centro de Contacto o de los Centros Zonales, para solicitar Asistencia y Asesoría a la Familia. Este acompañamiento estará a cargo de la Dirección de Familias y Comunidades en articulación con la Dirección de Servicios y Atención y se brindará a través de un equipo de psicosociales ubicados en el Centro de Contacto del ICBF.

- *Acompañamiento no presencial brindado por los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar.* Este acompañamiento puede sustituir total o parcialmente el acompañamiento presencial en los casos en que, por fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible el contacto entre los profesionales de acompañamiento y las familias. Este tipo de acompañamiento debe ser aprobado por la supervisión del contrato, previa justificación por parte del operador.
- *Acompañamiento mixto, presencial y no presencial a familias temporalmente separadas, brindado por los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar.* Dentro de la población objetivo de Mi Familia se han considerado familias que atraviesan por procesos de protección; en algunos casos, las medidas tomadas por las autoridades administrativas o judiciales implican la separación temporal del niño, niña o adolescente de su familia. Para atender con pertinencia estos casos, se incorpora este tipo de acompañamiento que permite al profesional desarrollar la atención con algunos integrantes de la familia de forma presencial y simultáneamente con otros miembros de forma virtual.

  Lo anterior, permite involucrar a los NNA o a los jóvenes, en el proceso que están recibiendo sus familias para fortalecer los vínculos familiares y promover reintegros sostenibles.

Estas formas de intervención deben asumir metodologías colaborativas, innovadoras, que integren las relaciones con el conocimiento, la experiencia, reconociendo que son las personas y colectivos quienes, a partir de sus recursos, saberes, capacidades y realidades, pueden crear, recrear y transformar sus condiciones de vida y sus formas de convivencia. En otras palabras, el proceso de acompañamiento puede facilitarse, pero no hacerse por el otro; cada uno es protagonista de su propio proceso en la medida en que reconstruye su propia experiencia interna y actúa a partir de esa reconstrucción, con el apoyo del entorno, donde las dificultades y los conflictos son entendidos como motores de cambio y fuentes de oportunidades. Partiendo de esto, se busca fortalecer con las familias las capacidades familiares que aporten en la corresponsabilidad de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

3.1.2. Abordaje inclusivo de la discapacidad en *Mi Familia*

Mi Familia busca brindar atención inclusiva y diferencial a las personas con discapacidad y sus familias, a través del abordaje de tres (3) ejes trazadores:

i. Cuidado al cuidador: que se promueve a través del auto cuidado y la responsabilidad compartida de la labor de cuidado de la PcD al interior de la familia,

PÚBLICA

ii. Participación de la PcD y de su familia, que fomenta la participación de niños, niñas, adolescentes y otras PcD al interior de las familias y, de ellos y sus familias en los entornos vecinales, comunitarios e institucionales, y
iii. Articulación intersectorial para la atención e incidencia en política pública territorial, en el que se activan recursos de las familias, aportan insumos y facilitan acciones para la gestión en redes, favoreciendo la atención, la inclusión social y facilitando la vinculación en escenarios de construcción de política pública.

La inclusión familiar y social de la población con discapacidad se entiende como la posibilidad y oportunidad real y efectiva de acceder, participar y disfrutar de un ambiente, bien o servicio, junto con otros ciudadanos, como sujetos de derechos, sin que para ello haya restricción o limitación alguna, por condición de sus diferencias[15].

3.2. Convergencia de oferta y gestión de redes

Este componente tiene la intención de identificar la oferta que promueva la inclusión social y productiva de las familias, promoviendo su participación en espacios sociales, comunitarios y en los servicios institucionales del Estado. Está orientado a crear acciones que faciliten el acceso preferente de las familias, con alta vulnerabilidad o con NNA en Protección, a la oferta de servicios tanto de programas sociales del Estado como de iniciativas privadas con cobertura nacional y territorial, además de incidir en la construcción de redes sociales e institucionales alrededor de las problemáticas que afecten a las familias.

Para el desarrollo de este componente se realizan acciones de coordinación interna y externa, en articulación con los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-, otras direcciones misionales de ICBF y el sector de la inclusión social, realizando un seguimiento a la gestión, promoción, direccionamiento, seguimiento y resultado de dichas acciones de coordinación para el fortalecimiento de las capacidades familiares y comunitarias.

La coordinación interna se refiere a las acciones que se desarrollan al interior del ICBF entre la Dirección de Familias y Comunidades y las otras áreas misionales, y los equipos tanto a nivel nacional como regional y zonal, cuyo objetivo es articular esfuerzos para generar acciones conjuntas que apunten a la prevención y protección de los derechos de las familias y de los niños, niñas y adolescentes. Por su parte, la coordinación externa se refiere a las acciones que se adelantan con actores externos públicos o privados que inciden o que tienen oferta que beneficie a las familias sujeto de atención de ***Mi Familia*** tanto a nivel nacional como territorial, entre los que se destacan *Prosperidad Social*, entidades públicas de diferentes sectores, *Alcaldías Municipales*, *Fundaciones* y *ONG´s*, entre otros.

De otro lado, la *gestión de redes de apoyo* se proyecta como una estrategia que potencia las capacidades familiares y comunitarias identificadas para fortalecer aspectos relacionados con el capital social y la construcción de redes de solidaridad que favorezca la protección de los derechos de los NNA, con acciones que propendan por la construcción de vínculos colectivos y

[15] Para más información remitirse a la Guía de Orientaciones Metodológicas de la modalidad Mi Familia.

PÚBLICA

ciudadanos basados en el interés mutuo y la solidaridad, reconociendo la participación de las comunidades en las instancias de deliberación, apoyo social y control ciudadano presentes en el territorio y promoviendo otros escenarios para fortalecer su capacidad de incidencia en las decisiones públicas para la exigibilidad de los derechos.

Este componente, al igual que el de *Capacidades Familiares*, requiere de una mirada particular para las familias, especialmente para las que tienen integrantes con discapacidad; en relación con el acceso a servicios sociales resulta importante la gestión alrededor de servicios de cuidado que alivien la carga de la familia, especialmente de las mujeres, quienes generalmente asumen el rol de cuidadoras de la Persona con Discapacidad - PcD. Así mismo, se deben reconocer las barreras que enfrentan las PcD y sus familias para acceder a servicios sociales, de manera especial salud, educación, formación para el trabajo, generación de ingresos, entre otros. Por esto, es necesario desarrollar con estas familias (3) tres ejes trazadores que corresponden a: i. Participación e inclusión en la familia y de ésta en los entornos sociales, institucionales y de política pública, ii. Cuidado al cuidador, y iii. Articulación, coordinación interinstitucional y gestión de oferta para la atención e inclusión de las PcD.

3.3. Capacidades Comunitarias

La comunidad representa un sistema relevante en la protección de los niños, niñas y adolescentes y en el apoyo a las familias. Las comunidades pueden ejercer control social y definir mecanismos para la promoción de los derechos de los NNA y la prevención de su vulneración, así como constituir redes informales para apoyar y acompañar a las familias que las conforman. Lo anterior es especialmente relevante en las zonas rurales donde las redes familiares actúan como soporte de los individuos ante una menor oferta de servicios sociales y derivan en una mayor integración del sistema familiar con el sistema comunitario. Por lo anterior, Mi Familia Rural incluye un componente de fortalecimiento de capacidades comunitarias para la generación de factores protectores frente del desarrollo de los NNA.

Las capacidades comunitarias se fortalecen por medio de un acompañamiento comunitario que reconoce la necesidad de generar prácticas de fortalecimiento colectivo y diálogo de saberes, que permite a las familias reconocerse con aquellos que hacen parte de la comunidad, buscando principalmente la garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes. A través de este acompañamiento se generan acciones que fortalecen las prácticas colaborativas en la cotidianidad de la comunidad, motivándolas a reflexionar frente a la importancia de lo colectivo, generando espacios de conformación de redes locales que permitan que la comunidad en sí misma sea garante y agente de derechos.

Asimismo, el acompañamiento comunitario genera espacios de encuentro y articulación, no solo de las familias beneficiarias, sino de otros actores comunitarios, agentes del SNBF con presencia en el territorio, propiciando escenarios de convivencia, convergencia y reconciliación en los territorios rurales. El acompañamiento comunitario promueve una dinámica de reflexión con las comunidades, para identificar las capacidades y problemáticas relacionadas con la construcción y el fortalecimiento del tejido social y para planear acciones que permitan superar las problemáticas identificadas en el territorio.

Por tanto, el fortalecimiento de capacidades comunitarias se define como la acción de potenciar conocimientos, habilidades, prácticas y recursos a nivel territorial, posibilitando el desarrollo social y

PÚBLICA

comunitario y generando factores protectores para los NNA y sus familias. Mi Familia Rural contempla las siguientes capacidades comunitarias: las capacidades de gestión y administración de recursos, las capacidades político-sociales, las capacidades de convivencia y de empatía y las capacidades creativas.

3.3.1. Formas de intervención para las capacidades comunitarias

- *Encuentros comunitarios:* Son espacios que convocan a un conjunto de familias, personas de la comunidad y actores estratégicos en los territorios, para la identificación, generación e implementación de acciones que consoliden un entorno social favorable para el desarrollo familiar y comunitario, incentiven las relaciones sociales equitativas y solidarias y, promuevan el reconocimiento y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y las familias.

  Estos espacios de encuentro con las familias y la comunidad permiten la reflexión conjunta alrededor de situaciones que promueven u obstaculizan el desarrollo familiar y la protección de los NNA, la activación de recursos en las familias y la comunidad a través del conocimiento, experiencia y reflexiones sobre dinámicas con otras familias frente a situaciones desafiantes, y el surgimiento de redes colaborativas y de solidaridad o grupos de apoyo.

  Mi Familia Rural organiza encuentros comunitarios teniendo en cuenta las necesidades y características de las familias participantes y los diagnósticos territoriales y comunitarios. Para estos encuentros se deben convocar a las familias participantes y otros actores comunitarios, alrededor de intereses y necesidades comunes de tal manera que se activen procesos de solidaridad e identificación de los recursos propios y comunitarios.

  Estos encuentros se pueden desarrollar de manera no presencial por fuerza mayor o caso fortuito, cuando no sea posible el contacto entre los profesionales de acompañamiento y las familias. Lo anterior debe ser aprobado por la supervisión del contrato, previa justificación por parte del operador.

- *Iniciativas Comunitarias*[16]: Son propuestas de orden colectivo o comunitario que presentan las familias participantes de ***Mi Familia Rural*** y tienen como propósito aportar al desarrollo del territorio o de la comunidad, buscando potenciar la generación de factores protectores para el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.

  Las iniciativas comunitarias se desarrollan a través de la generación e implementación de un plan de acción que se construye en los encuentros comunitarios, con el objetivo de incentivar la autogestión y el desarrollo de acciones comunitarias que promuevan el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

[16] Para más información remitirse a la guía de orientaciones metodológicas de la Modalidad Mi Familia y a la Cartilla de Iniciativas Comunitarias – Guía para el desarrollo comunitario.

PÚBLICA

4. Población Objetivo

Para el año 2019 se encuentran 65.969 casos PARD acumulados (excluyendo casos declarados en adoptabilidad). Por otra parte, para el mismo periodo se contaba con información de un poco más de 16 mil adolescentes y jóvenes que ingresaron al SRPA.

La vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes, así como la entrada en conflicto con la ley penal por parte de los adolescentes, son fenómenos multicausales; no obstante, la alta frecuencia de estos da cuenta de la necesidad de acompañar a la familia como primer escenario de socialización y red social más próxima, para la protección de los NNA. Esta situación evidencia la necesidad no solamente de cambiar la tendencia creciente de los PARD, sino de diseñar estrategias de prevención alternativas a las existentes que involucren a las familias en la protección integral de los NNA.

Para dar respuesta a lo anterior, ***Mi Familia*** es una modalidad de prevención de amenazas y/o vulneración de derechos de NNA. El carácter preventivo de la intervención consiste en disminuir los factores de riesgo y promover factores protectores. Por un lado, busca contribuir a reducir los factores de riesgo tales como las condiciones socioeconómicas, asociadas a carencia o insuficientes recursos económicos. Y, por otro lado, busca fortalecer las capacidades, habilidades o competencias de las familias, para que sean capaces de afrontar situaciones de estrés o dificultades y consolidar su generatividad para afrontar transiciones propias del ciclo de vida de sus miembros o eventos inesperados, de tal manera que no se afecte su función de cuidado y de protección de los NNA (Small & Memmo, 2004, pág. 2).

Por lo anterior, la modalidad ***Mi Familia*** está orientada a atender familias con NNA que se encuentren en un nivel de riesgo medio o alto, y que presenten poca apropiación de sus capacidades. Entendiéndose como un programa de prevención secundaria y terciaria principalmente[17].

A continuación, se describe de forma general, el sujeto de atención de ***Mi Familia*** que corresponde a familias con niños, niñas y adolescentes.

4.1. Mi Familia Urbana

Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo[18]: Familias con niños, niñas y/o adolescentes con alto riesgo de vulneración de derechos que estén o hayan sido atendidos por modalidades o servicios de promoción o prevención del ICBF, en particular de las Direcciones de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud o Nutrición; o familias vulnerables con integrantes con discapacidad; o familias vulnerables que requieran acompañamiento y fortalecimiento para la garantía de derechos y desarrollo integral de los NNA.

Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo: Familias con niños, niñas y/o adolescentes que estén o hayan estado en las modalidades priorizadas del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD- y/o familias con adolescentes y jóvenes que estén o hayan estado en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes – SRPA.

[17] Para más información remitirse al numeral 2.2. Carácter preventivo de Mi Familia, del Lineamiento Técnico Administrativo de la Modalidad de Acompañamiento Familiar y Comunitario – ***Mi Familia*** (ICBF, 2019)***.***
[18] Acompañamiento intencionado para prevenir y disminuir los riesgos de vulneración de derechos

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PUBLICA

4.2. Mi Familia Rural

Familias con necesidades de acompañamiento familiar[19]: Familias con niños, niñas y adolescentes ubicadas en zonas rurales y rurales dispersas.

5. Proceso de focalización

La modalidad ***Mi Familia*** es una oferta complementaria a los servicios de las áreas misionales del ICBF (Protección, Nutrición, Primera Infancia, Infancia, y Adolescencia y Juventud) que así se identifiquen en la Guía de Focalización y Microfocalización.

La focalización es entendida como el "proceso mediante el cual se garantiza que el gasto social se asigne a los grupos de población más pobre y vulnerable", definida en la Ley 715 (2001), Art. 94, y Ley 1176 (2007), Art. 24. Por lo anterior, es un instrumento fundamental para lograr que la población atendida por ***Mi Familia*** llegue a los grupos específicos seleccionados como prioritarios. De acuerdo con el CONPES 100 de LINEAMIENTOS PARA LA FOCALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO SOCIAL (2006) y (DNP, 2007), la focalización "abarca: (1) la identificación de los potenciales beneficiarios; (2) la selección de quienes sean elegibles a partir de la consideración de determinada combinación de criterios razonables para los fines de cada programa o subsidio; (3) finalmente, la asignación (…) al beneficiario".

5.1. Identificación

Para la identificación de estos dos grupos de población se tendrán en cuenta los siguientes criterios de identificación:

***Tabla 2. Criterios de Identificación población objetivo* Mi Familia**

Tipo de población	Identificación
Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo[20]	a. Familias con niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes que estén o hayan estado en las modalidades priorizadas de la Dirección de Protección. b. Familias con niños, niñas, adolescentes o jóvenes con procesos de restablecimiento de derechos desde la Comisarias de Familia c. Familias con niños, niñas o adolescentes, que se consideren en alto riesgo de acuerdo con lo definido por la Dirección de Familia y Comunidades.
Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo	Familias con personas con discapacidad que: a. Estén o hayan estado en Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos – PARD. b. Direccionadas desde el Servicio: Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia, los Equipos Móviles de Protección Integral, por otros servicios de atención de áreas misionales del ICBF. c. Remitidas a través de la articulación del ICBF con otras entidades del SNBF y SND por requerir proceso de acompañamiento y fortalecimiento familiar.

[19] Acompañamiento intencionado para prevenir y disminuir los riesgos de vulneración de derechos.

[20] Para la identificación de las modalidades priorizadas de la Dirección de Protección y la identificación de las familias en alto riesgo, remítase a la *Guía de Focalización y Microfocalización y a la Guía Ruta de articulación entre la Dirección de Protección y la Dirección de Familias y Comunidades.*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Tipo de población	Identificación
	d. Se encuentren en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad y tengan un puntaje inferior a 57,21 puntos de Sisbén III en las 14 ciudades principales[21] o 56,32 en el resto de las cabeceras municipales[22]. Familias de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de vinculados a servicios y/o modalidades de prevención del ICBF, en particular de las Direcciones de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud o Nutrición, exceptuando los servicios o modalidades específicamente excluidos[23]. Familias con niños, niñas o adolescentes, que presenten riesgos de vulneración de derechos de los niños, niñas o adolescentes, provenientes de ejercicios de articulación con entidades externas. Familias encontradas a través de búsqueda activa y cuyo puntaje sea inferior a 57,21 puntos de Sisbén III en las 14 ciudades principales[24] o 56,32 en el resto de las cabeceras municipales[25]. Familias con al menos una persona con estado incluido en el Registro Único de Víctimas.
Mi Familia Rural - Familias con necesidades de acompañamiento familiar	Familias de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de vinculados a servicios y/o modalidades de protección o prevención del ICBF, en particular de las Direcciones de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud o Nutrición, exceptuando los servicios o modalidades específicamente excluidos[26] Familias con niños, niñas y/o adolescentes con discapacidad que: Estén o hayan estado en Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos – PARD del ICBF u otras autoridades administrativas; Familias que sean direccionadas por otros servicios de atención de áreas misionales del ICBF; Familias focalizadas través de la articulación del ICBF con otras entidades del SNBF Y SND por requerir proceso de acompañamiento y fortalecimiento familiar; Familias que sin estar en servicios del ICBF estén en situación de pobreza y vulnerabilidad cuyo puntaje Sisbén III[27] sea inferior a 40,75 en las zonas rurales o 56,32 en las cabeceras municipales de los municipios con categoría rural o rural disperso Familias con al menos una persona con estado incluido en el Registro Único de Víctimas. Familias encontradas a través de búsqueda activa y cuyo puntaje Sisbén III sea inferior a 40,75 en las zonas rurales o 56,32 en las cabeceras municipales de los municipios con categoría rural o rural disperso.

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2020

Usando estos criterios de identificación se construye el listado de pre-focalización[28] de familias potenciales, el cual constituye el insumo esencial para posteriormente realizar la vinculación de las familias.

5.2. Procedimiento para la focalización

El proceso de focalización es una de las etapas más importantes para la implementación de la modalidad ***Mi Familia***, en el cual se identifican las familias con mayores necesidades para un

[21] Las siguientes son las ciudades principales: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pasto, Pereira, Santa Marta y Villavicencio.
[22] Los puntajes de corte corresponden a los establecidos en la Resolución 490 de 2013, y se actualizarán acorde a los actos administrativos que la modifiquen.
[23] Para la identificación de los servicios y/o modalidades excluidas, remítase a la *Guía de Focalización y Microfocalización.*
[24] Las siguientes son las ciudades principales: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pasto, Pereira, Santa Marta y Villavicencio.
[25] Los puntajes de corte corresponden a los establecidos en la Resolución 490 de 2013, y se actualizarán acorde a los actos administrativos que la modifiquen.
[26] Para la identificación de los servicios y/o modalidades excluidas, remítase a la *Guía de Focalización y Microfocalización.*
[27] Los puntajes de corte corresponden a los establecidos en la Resolución 490 de 2013, y se actualizarán acorde a los actos administrativos que la modifiquen.
[28] Este listado de pre-focalización es construido desde la Dirección de Familias y Comunidades y el operador deberá garantizar la implementación de la política de seguridad de la información y protección de datos personales del ICBF.

PÚBLICA

acompañamiento familiar psicosocial que busca la prevención y disminución de los riesgos de vulneración de derechos de los NNA, garantizando la protección integral de sus integrantes.

De acuerdo con (DNP, 2007) la focalización: "*es un proceso que abarca: (1) la identificación de los potenciales beneficiarios; (2) la selección de quienes sean elegibles a partir de la consideración de determinada combinación de criterios razonables para los fines de cada programa o subsidio; (3) finalmente, la asignación del subsidio*[29] *al beneficiario*".

En el caso de ***Mi Familia*** este proceso se implementa mediante una focalización territorial, microfocalización y selección o priorización de las familias potenciales de la modalidad. A continuación, se describe brevemente el propósito de cada uno de estos pasos.

Para ***Mi Familia Rural*** se tiene en cuenta en la focalización el capítulo XI del Plan Nacional de Desarrollo, "Pacto por la Construcción de Paz: Cultura de la legalidad, convivencia, estabilización y víctimas" (DNP, 2019); los municipios con Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial -PDET- dichos territorios son sujetos de especial atención y priorización de la atención para el fortalecimiento y consolidación de la paz. Por este motivo, este constituye el principal criterio de focalización territorial para la modalidad de ***Mi Familia Rural***.

5.2.1. Identificación

Tal y como se menciona en DNP (2006) (2007), la identificación es el momento dentro de un ejercicio de focalización donde se determina la población que puede beneficiarse del servicio social. Para el caso particular de ***Mi Familia***, la identificación hace referencia a la población objetivo del programa, a la cual se refiere el numeral *5.2.4 de selección*, del presente manual operativo.

5.2.2. Focalización territorial

La focalización de ***Mi Familia*** se realiza inicialmente identificando los municipios a los cuales se dirigirá la oferta. Esta focalización territorial se realiza mediante la identificación de variables que permitan identificar aquellos municipios donde confluye la concentración de familias sujeto de atención y mayores riesgos asociados a la vulneración de derechos de los NNA[30]. El número de municipios[31] seleccionados dependerá, entre otras condiciones, de la oferta disponible para cada vigencia.

La focalización para ***Mi Familia Urbana*** se realiza a partir de la selección de los municipios teniendo en cuenta las variables que permiten identificar la concentración de familias sujeto de atención y mayores riesgos asociados a la vulneración de derechos de los NNA[32]. Este proceso lo realiza la Dirección de Familias y Comunidades y se socializa con las regionales.

[29] En este caso, la referencia a subsidio se asocia al servicio de acompañamiento familiar psicosocial y de convergencia de oferta que desarrollará ***Mi Familia.***
[30] Ver *Guía de Focalización y Microfocalización* de ***Mi Familia.***
[31] Los municipios seleccionados serán informados por comunicación oficial a las regionales según la focalización realizada desde la Sede de la Dirección General del ICBF.
[32] En la medida en la que se cuente con mejor información deberá actualizarse el ejercicio de focalización territorial. Adicionalmente, se recomienda usar metodologías estadísticas de análisis multivariado, con el fin de generar una selección objetiva de esta focalización territorial.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Mientras que la focalización de ***Mi Familia Rural*** se realiza a partir de la selección de los municipios teniendo en cuenta las siguientes variables: i) Municipios PDET y ii) variables de riesgo a nivel municipal. Este proceso lo realiza la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF y se socializa con las direcciones regionales para la retroalimentación correspondiente.

Posterior a la identificación de la población objetivo y a la selección de los municipios, donde se implementará ***Mi Familia****,* es necesario determinar cuáles de las familias priorizadas tendrán prelación en la atención. Para esto se tiene previsto: i) realizar una microfocalización territorial y ii) tener una priorización poblacional.

Nota: Para el caso de ***Mi Familia Rural,*** en el proceso de focalización se podrá tener en cuenta otros municipios que requieran acompañamiento familiar teniendo en cuenta sus características culturales, sociodemográficas, afectaciones por fenómenos naturales o antrópicos y/o disposiciones legales.

5.2.3. Microfocalización territorial

La microfocalización territorial permite identificar aquellas áreas al interior de los municipios focalizados donde se concentran las familias con NNA que hacen parte de la población objetivo de ***Mi Familia***. La identificación de estos espacios al interior de los municipios focalizados tiene varias ventajas:

- La literatura especializada reconoce el entorno donde residen las familias como uno de los factores de riesgo de vulneración de derechos o delincuencia juvenil. El trabajo en áreas donde exista una alta presencia de familias que requieran acompañamiento familiar, permite incorporar el entorno como parte del proceso de intervención.

- Identificar espacios de concentración de familias a atender, permite ejecutar acciones orientadas a temas comunes como los encuentros familiares para la generación de redes familiares y comunitarias.

- Operativamente, se facilita el trabajo con la población sujeto de atención y permite mayor costo efectividad en la implementación de la Modalidad.

Por lo anterior, se prevé la realización de la microfocalización territorial en aquellos municipios que lo requieran. Este ejercicio tiene como objetivo principal la identificación a nivel municipal de las áreas geográficas o espacios donde se presenta mayor concentración de la población objetivo[33] de ***Mi Familia Urbana*** como la población objetivo de ***Mi Familia Rural***[34]*.*

El ejercicio de microfocalización territorial se realizará por parte de la Dirección de Familias y Comunidades y los resultados de *Microfocalización*[35] serán socializados con la *Regional de* con el propósito de validación de la información, según las características y experiencia en territorio. En casos donde no sea posible acceder o llegar a estos espacios microfocalizados, esta podrá

[33] Ver numeral 5. Población objetivo del presente documento.
[34] Ver la Guía de focalización y Microfocalización de ***Mi Familia,*** donde se hacen las especificaciones correspondientes tanto para ***Mi Familia Urbana*** como para ***Mi Familia Rural.***
[35] Ver la *Guía de Focalización y Microfocalización* y la *Ruta de articulación entre la Dirección de Protección y la Dirección de Familias y Comunidades.*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

modificar la priorización de dichos espacios y en caso de ser necesario del municipio, previa justificación técnica y operativa.

5.2.4. Selección

Posterior a la focalización y microfocalización territorial, se procederá a realizar la selección de las familias, que deberá estar precedida por las necesidades de atención identificadas para la población objetivo de ***Mi Familia.***

Teniendo en cuenta la identificación de la población, la focalización y la microfocalización territorial, y usando como insumo el listado de pre-focalización se establecen los siguientes criterios de selección de las familias potenciales, en estricto orden para ***Mi Familia***[36]:

Tabla 3. Criterios[37] de selección de familias para la modalidad Mi Familia

Mi Familia Urbana
Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo[38]: Deben cumplir cualquiera de las siguientes condiciones ♦ Familias con niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes que estén o hayan estado en las modalidades priorizadas de la Dirección de Protección. ♦ Familias con niños, niñas, adolescentes o jóvenes con procesos de restablecimiento de derechos desde la Comisarias de Familia ♦ Familias con niños, niñas o adolescentes, que se consideren en alto riesgo definidos por la Dirección de Familias y Comunidades
Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo: El proceso de búsqueda deberá seguir el orden aquí establecido: **1)** Familias con personas con discapacidad que: ♦ Estén o hayan estado en Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos - PARD. ♦ Direccionadas desde el Servicio: Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia, los Equipos Móviles de Protección Integral, por otros servicios de atención de áreas misionales del ICBF. ♦ Remitidas a través de la articulación del ICBF con otras entidades del SNBF y SND por requerir proceso de acompañamiento y fortalecimiento familiar. ♦ Se encuentren en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad y tengan un puntaje inferior a 57,21 puntos de Sisbén III en las 14 ciudades principales o 56,32 en el resto de las cabeceras municipales. **2)** Familias de los niños, niñas o adolescentes de vinculados a servicios y/o modalidades de prevención del ICBF, exceptuando los servicios o modalidades específicamente excluidos. **3)** Familias con niños, niñas o adolescentes, que presenten riesgos de vulneración de derechos de los niños, niñas o adolescentes, provenientes de ejercicios de articulación con entidades externas. **4)** Familias encontradas a través de búsqueda activa y cuyo puntaje sea inferior a 57,21 puntos de Sisbén III en las 14 ciudades principales o 56,32 en el resto de las cabeceras municipales. **5)** Familias con al menos una persona con estado incluido en el Registro Único de Víctimas.
Mi Familia Rural
Deben cumplir cualquiera de las siguientes condiciones:

[36] Recordando que la vinculación de las familias es voluntaria.

[37] Esta definición de criterios de selección, responden a la necesidad de ser criterios razonables en términos de (DNP, 2007), ya que se alinean con los objetivos de la modalidad, además de permitir identificar con claridad a los potenciales beneficiarios.

[38] No obstante, se deberá cumplir con la meta fijada a nivel regional de vinculación de familias de los servicios y/o modalidades de Protección del ICBF.

PÚBLICA

- ✓ Familias de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de vinculados a servicios y/o modalidades de protección o prevención del ICBF, exceptuando los servicios o modalidades específicamente excluidos
- ✓ Familias con niños, niñas y/o adolescentes con discapacidad que:
  - Estén o hayan estado en Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos - PARD del ICBF u otras autoridades administrativas;
  - Familias que sean direccionadas por otros servicios de atención de áreas misionales del ICBF;
  - Familias focalizadas través de la articulación del ICBF con otras entidades del SNBF Y SND por requerir proceso de acompañamiento y fortalecimiento familiar;
  - Familias que sin estar en servicios del ICBF estén en situación de pobreza y vulnerabilidad cuyo puntaje Sisbén III sea inferior a 40,75 en las zonas rurales o 56,32 en las cabeceras municipales de los municipios con categoría rural o rural disperso
- ✓ Familias con al menos una persona con estado incluido en el Registro Único de Víctimas.
- ✓ Familias encontradas a través de búsqueda activa y cuyo puntaje Sisbén III sea inferior a 40,75 en las zonas rurales o 56,32 en las cabeceras municipales de los municipios con categoría rural o rural disperso.

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2020

Nota: Para el caso de ***Mi Familia Urbana y/o Rural,*** si durante la etapa de búsqueda y vinculación se identifica la necesidad de focalizar otros municipios, se debe presentar la correspondiente justificación técnica debidamente soportada que evidencie dicha necesidad ante el supervisor del contrato y el *comité técnico operativo* para su aprobación.

6. Estructura Operativa

La estructura operativa de ***Mi Familia*** obedece al número de familias a atender. Para brindar un acompañamiento psicosocial [39] oportuno e intensivo en visitas en domicilio es necesario conservar un número adecuado de familias por profesional, que garantice la implementación del ciclo de atención.

En la modalidad Urbana este número contempla una razón de 22 familias por profesional psicosocial, es decir 66 familias[40] por *Unidad de Acompañamiento Familiar Urbana -UAFU*. *En la modalidad rural*, se contempla una razón de 20 familias por profesional psicosocial, es decir 40 familias por *Unidad de Acompañamiento Familiar Rural– UAFR*[41].

A continuación, se realiza una descripción del equipo operativo requerido, de acuerdo con el esquema Operativo.

6.1. Equipo operativo

El equipo operativo se estructura en tres niveles: en el primer nivel se encuentran las Unidades de *Acompañamiento Familiar Urbano - UAFU* compuestas por (3) tres profesionales de acompañamiento familiar para la zona urbana y las *Unidades de Acompañamiento Familiar Rural - UAFR* compuestas por (2) dos profesionales de acompañamiento familiar para el caso

[39] Los profesionales de las *Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF* – tienen la posibilidad de rotar entre las familias que tienen a su cargo, de manera que puedan apoyarse para trabajar temáticas en las que sus conocimientos y experiencia generen resultados exitosos en el marco del acompañamiento familiar.

[40] Es responsabilidad del operador hacer una distribución interna de las familias al interior de las *Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana – UAFU*, garantizado que, por profesional, no se superen las (10) diez familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo.

[41] Estas Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF, corresponden al equipo psicosocial que acompaña la implementación de la modalidad ***Mi Familia Urbana y Rural***.

PÚBLICA

de la zona rural; el segundo nivel lo componen las Unidades de Asistencia Técnica - *UAT* compuestas por (2) dos o (3) tres profesionales, que tienen a su cargo las *UAFU* y/o *UAFR*; y finalmente, en el tercer nivel se encuentra la *Gerencia de Operaciones*.

6.1.1. Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana y Rural

Las Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF se dividen en Unidades de Acompañamiento Familiar Urbanas - UAFU y Unidades de Acompañamiento Familiar Rural - UAFR.

Las Unidades de Acompañamiento Familiar Urbanas – UAFU, están compuestas por (3) tres profesionales psicosociales. Cada *UAFU* tendrá a su cargo (66) sesenta y seis familias, es decir, (22) veintidós familias por profesional. Dentro de sus principales actividades están: i) efectuar acciones de búsqueda y vinculación de las familias sujetas de atención a la modalidad, ii) aplicar y diligenciar con las familias la *Ficha de Caracterización Socio familiar de la familia*, iii) construir y diligenciar conjuntamente con la familia *el Plan de Acompañamiento Familiar*, iv) realizar la atención a las familias vinculadas en la modalidad[42] con enfoque diferencial según lo concertado en el *Plan Familiar,* v) realizar la identificación y remisión de los casos en los que se presente alguna vulneración de derechos, vi) remitir los casos o generar las alertas correspondientes que requieran mayor acompañamiento o profundidad en el análisis a la *UAT*, y viii) todas las demás que sean requeridas para la implementación de la Modalidad.

Las Unidades de Acompañamiento Familiar Rural – UAFR, están compuestas por (2) dos profesionales psicosociales con experiencia relacionada en trabajo comunitario. Cada *UAFR* tendrá a su cargo (40) cuarenta familias, es decir, cada profesional tendrá a su cargo (20) veinte familias. Dentro de sus principales actividades están: i) efectuar acciones de búsqueda y vinculación de las familias sujetas de atención a la modalidad, ii) aplicar y diligenciar con las familias la *Ficha de Caracterización Socio familiar*, iii) construir y diligenciar conjuntamente con la familia *el Plan Familiar y Plan de Acción Comunitario*, iv) realizar la atención a las familias vinculadas en la modalidad[43] con enfoque diferencial según lo concertado en el *Plan Familiar* v) apoyar la ejecución de la iniciativa comunitaria y el plan de trabajo correspondiente, vi) realizar la identificación y remisión de los casos en los que se presente alguna vulneración de derechos, vii) remitir los casos o generar las alertas correspondientes que requieran mayor acompañamiento o profundidad en el análisis a la *UAT*, viii) Realizar la formulación conjunta de la iniciativa comunitaria y la implementación a través de los encuentros comunitarios y ix) todas las demás que sean requeridas para la implementación de la modalidad.

6.1.2. Unidad de Asistencia Técnica - UAT

Las Unidades de Asistencia Técnica – *UAT,* están conformadas por (2) dos o (3) tres profesionales, así:

- En las UAT con (2) dos profesionales, los perfiles requeridos son: un profesional psicosocial y un profesional pedagogo; Estás *UAT* tienen a su cargo las *Unidades de Acompañamiento Familiar - UAF* (Urbanas y/o rurales), con un máximo de 528 familias.

[42] Según lo dispuesto en el proceso de atención descrito en el presente manual.
[43] Según lo dispuesto en el proceso de atención descrito en el presente manual.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

- En las UAT con (3) tres profesionales, los perfiles requeridos son: (2) dos profesionales psicosociales y un profesional pedagogo. Estás *UAT* tienen a su cargo las *Unidades de Acompañamiento Familiar - UAF* (Urbanas y/o rurales), con un máximo de 792 familias.

Dentro de sus principales actividades están: i) brindar capacitación y asistencia técnica a los profesionales que hacen parte de las UAFU y las UAFR, ii) adaptar y socializar las metodologías y materiales pedagógicos establecidos por el ICBF, para desarrollar las visitas domiciliarias y encuentros familiares y comunitarios con enfoque diferencial, y realizar acompañamiento a los profesionales psicosociales para su implementación; iii) realizar la gestión de casos con especial acompañamiento remitidos por las UAFU y las UAFR, iv) efectuar acompañamiento con el profesional de la UAFU y la UAFR a la familia cuando se requiera; v) realizar seguimiento al avance del Plan Familiar de las familias identificadas con problemáticas más críticas y que tengan mayores necesidades de acompañamiento familiar, vi) asignar y redistribuir las familias a los profesionales de la UAFU y de la UAFR según el diagnóstico, las necesidades identificadas en las familias y las fortalezas del profesional de acompañamiento, vii) verificar el reparto del material pedagógico a los profesionales de las UAFU y las UAFR para la atención a la familia, y viii) las demás actividades que se requieran para la implementación de la modalidad.

6.1.3. Gerencia de operaciones

La estructura operativa estará a cargo de la *Gerencia de Operaciones.* Está gerencia se encuentra conformada como mínimo por un gerente de operación y un gestor de información, quienes garantizan la atención de máximo 396 familias; Cuando el número de familias está entre las 397 y 2.376 familias, se amplía el equipo de la gerencia operativa a (4) cuatro perfiles: un gerente de operación, un gestor de información, un profesional de seguimiento y un gestor de oferta[44].

A continuación, la descripción de los roles que conforman la gerencia de operación:

El ***gerente de operaciones***[45] dentro de sus principales obligaciones contempla: i) garantizar la implementación de la Modalidad, teniendo en cuenta el lineamiento técnico, manual operativo, guías[46] y formatos de ***Mi Familia***, ii) planear, elaborar, dirigir y organizar las actividades pertinentes para dar cumplimiento al plan de trabajo, en cada una de las fases, los componentes y tipos de intervención de la Modalidad; iii) garantizar la selección y contratación del personal requerido para la implementación de la Modalidad, iv) monitorear y hacer seguimiento a la operación, v) garantizar la entrega de la elementos de identificación personal al talento humano técnico-operativo, vi) elaborar y presentar los informes de ejecución del contrato, vii) asumir las actividades correspondientes al *gestor de oferta y profesional de seguimiento y monitoreo* en los casos que aplique, viii) realizar un plan de acción del caso que se debe desarrollar con la familia, que proporcione detalles de la familia, objetivos que desee lograr, actividades a desarrollar y el tiempo, y ix) todas las demás actividades que se requieran para la implementación de la modalidad.

[44] Para más información remitirse al A1.MO18.PP Anexo 1. Personal mínimo requerido para la prestación del servicio y/o entrega del bien ***Mi Familia.***
[45] Para una atención máxima de 396 familias, el gerente de operación asume las funciones del gestor de oferta y el profesional de seguimiento.
[46] La guía de orientaciones metodológicas del proceso de atención.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

El ***gestor de información*** dentro de sus obligaciones más relevantes tiene: i) realizar la revisión de las bases de datos para el proceso de focalización, ii) reportar a la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF las inconsistencias que se encuentre de la verificación de la información en territorio, iii) consolidar y reportar las bases de datos de la atención a familias generadas en terreno, según los criterios de focalización, iv) diligenciar y hacer seguimiento al *reporte de seguimiento y huella* de la base de datos entregada por el ICBF, v) consolidar y cargar información en los sistemas de información del ICBF para el monitoreo y seguimiento a la operación de la Modalidad, además de brindar soporte técnico a los profesionales de acompañamiento familiar referente al diligenciamiento de formatos e instrumentos de recolección de información; así mismo deberá reportar cualquier problema técnico al ICBF.

El ***gestor de oferta*** corresponde a un profesional que se contrata a partir de las 397 familias. Dentro de sus principales actividades se encuentra: i) realizar el mapeo de oferta de servicios sociales en el territorio, ii) desarrollar las acciones necesarias para lograr la activación de rutas de acceso y atención de los servicios sociales, iii) elaborar la guía de oferta territorial que describa los criterios, pasos y beneficios para las familias, el cual debe ser socializado con el equipo de *UAFU, UAFR y UAT*, y iv) realizar asistencia técnica.

El ***profesional de seguimiento*** se requiere a partir de un número mínimo de 397 familias. Dentro de sus principales actividades están: i) organizar y coordinar el registro de las familias visitadas y las sesiones realizadas, ii) apoyar la planeación y elaboración de las actividades pertinentes para dar cumplimiento al plan de trabajo en cada una de las fases, componentes y tipos de intervención de la Modalidad, iii) apoyar en el monitoreo y seguimiento a la operación, iv) organizar y coordinar el registro de las familias visitadas y las sesiones de cada familia, y atender cualquier situación que se presente en los municipios focalizados, v) apoyar en la formulación e implementación de un plan de acción de gestión del conocimiento, vi) apoyar la sistematización de experiencias significativas, vii) apoyar en la elaboración de los informes de ejecución del contrato, y viii) las demás que requiera el *gerente de operaciones*.

6.2. Estructura de los esquemas operativos

La estructura operativa de ***Mi Familia*** propone adaptaciones según el número de familias participantes y su localización geográfica (Urbana-Rural)**.** Es necesario tener en cuenta que ***Mi Familia*** permite a través de estos esquemas atender familias urbanas y rurales, por lo que se contempla en los esquemas unidades de acompañamiento familias urbanas y rurales en múltiples combinaciones, garantizando siempre que dichas *UAF* mantengan su óptimo de familias (*UAFU* con 66 familias[47] y 40 familias para *UAFR* como se observa en las ilustraciones 2 y 3).

Con relación a lo anterior, se establecieron dos tipos de esquemas: ***El esquema Tipo A*** que atiende un máximo de 396 familias y el ***Esquema Tipo B*** que atiende entre 397 familias y 2.376 familias. Bajo estos esquemas se realiza el acompañamiento familiar a las familias focalizadas en zonas urbanas y rurales. A continuación, se amplía información para cada uno de los esquemas.

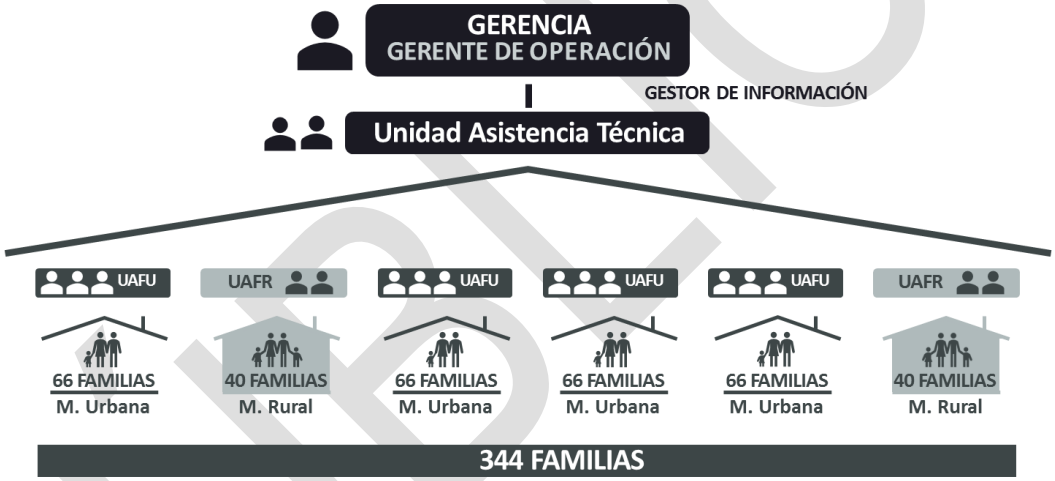
[47] Es responsabilidad del operador hacer una distribución interna de las familias al interior de las *Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana – UAFU*, garantizado que, por profesional, no se superen las (10) diez familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo.

6.2.1. Esquema Tipo A[48]

Este esquema de operación responde a la meta social definida para la regional y a un único contrato, no supera un número máximo de 396 familias y puede incorporar la atención de ***Mi Familia*** Urbana y/o Rural. *Las Unidades de Asistencia Técnica - UAT* para este esquema están conformadas únicamente por (2) dos profesionales, un profesional psicosocial y un profesional pedagogo. El número de unidades de Acompañamiento Familiar para este esquema estarán en un rango de 1 a 8 UAF.

A manera de ejemplo, en la **Ilustración 2**. se observa el esquema de atención para 344 familias, que está conformado por un gerente de operación, un gestor de información, una *UAT* con (2) dos profesionales y (6) seis *Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF* de las cuales (4) cuatro Unidades de Acompañamiento Familiar son *Urbanas y* (2) dos Unidades de Acompañamiento Familiar son *Rural*es.

Ilustración 2. Ejemplo del Esquema de Operación Tipo A



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

6.2.2. Esquema Tipo B

Este esquema de operación responde a una meta social igual o superior a 397 familias tanto Urbanas como Rurales, sin que se superen las 2.376 familias por gerencia de operación; De acuerdo con lo anterior, cada regional puede realizar un contrato cuando el número de familias este entre las 397 y las 2.376 familias o (2) dos contratos cuando este rango sea superado[49].

Se deberá conformar una unidad de asistencia técnica de 3 profesionales por cada 12 unidades de acompañamiento familiar[50], si existe excedentes de *UAT*, se conformarán las *UAT* de acuerdo con los siguientes rangos:

[48] En los casos en que el número de familias no supere las 396, únicamente aplicará el esquema tipo A.
[49] La regional podrá firmar por un solo contrato cuando se superen las 2.376 familias, no obstante, se deberán contemplar la conformación de 2 (dos) gerencias para realizar la distribución de familias de acuerdo con el esquema tipo B.
[50] En los casos en que la primera UAT esté por debajo de las 9 UAF, se deberá conformar una UAT con dos profesionales.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

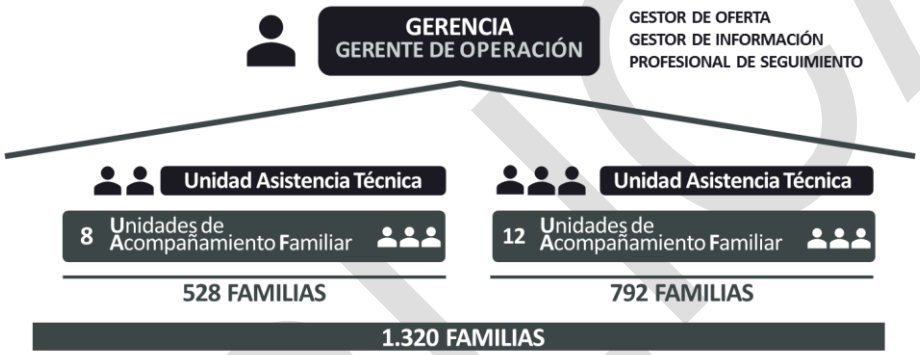
PÚBLICA

Entre 1 y 8 *UAF*: se conformará una *UAT* de asistencia técnica con (2) dos profesionales.
Entre 9 y 12 *UAF*: se conformará una *UAT* de asistencia técnica con (3) tres profesionales.

A continuación, se relacionan, a manera de ejemplo, (2) dos esquemas operativos posibles, de acuerdo con el número de familias asignadas.

Ilustración 3. Muestra el esquema de atención para 1.320 familias urbanas, que está conformado por una gerencia de operación con un gerente, un gestor de información, un gestor de oferta y un profesional de seguimiento. Adicionalmente, este esquema tiene (2) dos *Unidades de Asistencia Técnica, la primera con* (2) dos profesionales y la segunda con (3) tres profesionales y (20) veinte *Unidades de Acompañamiento Familiar* Urbanas.

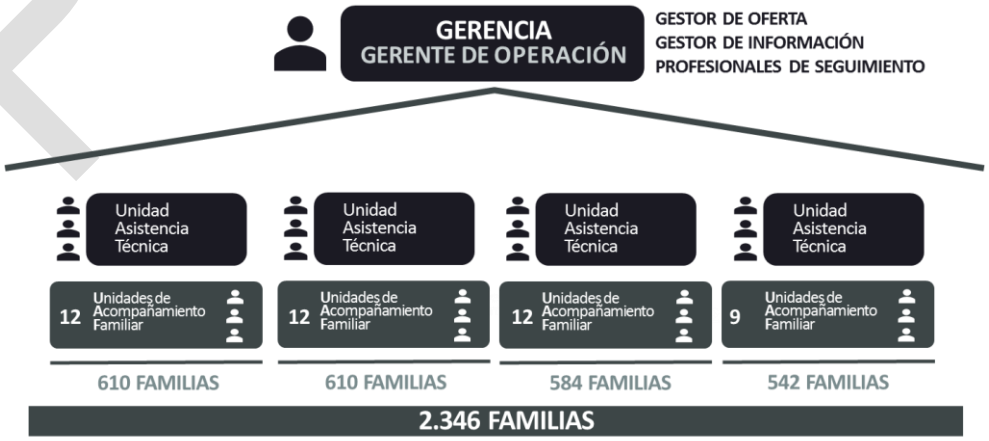
Ilustración 3. Ejemplo Esquema de Operación Tipo B



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Ilustración 4. Muestra el esquema de atención para 2.346 familias, de las cuales 960 familias son rurales y 1.386 son urbanas. El esquema se conforma por una gerencia de operación con un gerente, un gestor de información, un gestor de oferta y un profesional de seguimiento. Con relación a las UAT, este esquema cuenta con (4) cuatro *Unidades de Asistencia Técnica UAT* con (3) tres profesionales y (45) cuarenta y cinco Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF combinadas entre Urbanas y Rurales.

Ilustración 4. Ejemplo Esquema de Operación Tipo B



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

PÚBLICA

7. Proceso de Atención

La modalidad ***Mi Familia*** se ejecutará en un tiempo de (11) once meses, en (4) cuatro fases de operación, que corresponden a la preparación de la intervención (3,5) tres meses y medio, atención a familia (6,5) seis meses y medio, cierre y posegreso (1) mes y el seguimiento (que es transversal a todo el ciclo operativo); como se observa en la siguiente ilustración:

Ilustración 5. Ciclo Operativo Modalidad Mi Familia Urbana y Rural



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

7.1. Fase preparatoria

Esta fase tiene una duración de (3,5) tres meses y medio (14 semanas), que inicia una vez se cumplan las condiciones de perfeccionamiento y legalización del contrato (trámite que no deberá superar los (3) tres días hábiles posteriores a la suscripción del contrato), y se formalizará con el acta de inicio suscrita por el operador y el ICBF. Esta fase se desarrollará en dos etapas: i) *alistamiento* y ii) *búsqueda y vinculación*, las cuales se describen a continuación:

Tabla 4. Fase preparatoria de Mi Familia

Fase	Etapa	Tiempo
Preparatoria	Alistamiento	Un mes y 15 días (6 semanas)
	Búsqueda y vinculación	2 meses (8 semanas)
	Convergencia de Oferta	

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

7.1.1. Alistamiento

En esta etapa el operador deberá realizar la planeación operativa de la intervención, que incluye la conformación del talento humano requerido para implementar los lineamientos técnicos y operativos. Las actividades de alistamiento se ejecutarán en (6) seis semanas y se presentan a continuación:

7.1.1.1. Planeación de la operación

Las actividades de planeación de la operación son aquellas que contribuyen a la elaboración en el plan operativo que guía la intervención; entre éstas se encuentran las siguientes:

- Iniciar la ejecución del contrato mediante la firma del acta de inicio.
- Asistir al primer *Comité Técnico Operativo*[51] con el fin de establecer las condiciones y los tiempos de entrega de los productos para cada fase de la modalidad.
- Participar en la jornada de socialización de la modalidad ***Mi Familia*** a cargo de la Dirección de Familias y Comunidades de la Sede de la Dirección General del ICBF.
- Participar en la jornada de socialización que contempla una presentación de los hallazgos, análisis, logros, aprendizajes y recomendaciones obtenidos en la ejecución de las modalidades de atención a familias en vigencias anteriores, por parte del ICBF regional.
- Establecer las acciones de Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento[52] donde se incluyan las actividades de capacitación, asesoría y seguimiento a realizarse con el talento humano contratado, previa aprobación del ICBF. Adicionalmente se deben identificar las acciones de Gestión del Conocimiento que busquen evidenciar de manera general las acciones e instrumentos que recogerán las mejores prácticas, principales dificultades y oportunidades de mejoras de la atención a la familia, de acuerdo con el formato definido por el ICBF para el Plan y Seguimiento a la Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento.
- Elaborar el *Plan Operativo de Trabajo*, que contiene la planeación general de las acciones a desarrollar en cada una de las fases y etapas de la modalidad, incluyendo aquellas destinadas a la planeación del componente de convergencia de Oferta y Gestión de Redes, así como el presupuesto, tiempos, responsables y productos que soportan la ejecución e implementación de ***Mi Familia***, para presentación y aprobación por parte del *Comité Técnico Operativo*.
- Las evidencias de la planeación de la operación y el Plan de Asistencia Técnica se consolidan en los instrumentos definidos por la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF. De estos se derivan un cronograma de visitas y encuentros, así como un plan de nivelación que se debe presentar en el Comité Técnico Operativo para su respectiva revisión y aprobación por parte de la Supervisión.
- Realizar las acciones de selección y contratación del talento humano por parte del operador, conforme a los perfiles del talento humano estipulados[53].
- Definir bajo las orientaciones del Supervisor del contrato la estructura operativa de las Unidades de Asistencia Técnica – UAT, de acuerdo con las condiciones presentadas en el capítulo 6.
- Entregar los elementos de identificación personal al talento humano técnico y administrativo, para garantizar su identificación durante la ejecución de acciones de toda la operación.

7.1.1.2. Asistencia técnica y Gestión del Conocimiento

[51] Ver capítulo 9 Atributos de Calidad en el *componente de Componente de Supervisión, Seguimiento y Monitoreo*.
[52] Para más información remítase al capítulo de Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento del presente manual.
[53] Ver capítulo de Atributos de calidad - Componente talento humano del presente Manual y A1.MO18.PP Anexo 1 *Personal mínimo requerido para la prestación del servicio y/o entrega del bien* ***Mi Familia***.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Las actividades de asistencia técnica y gestión del conocimiento son transversales al acompañamiento y garantizan la calidad de la intervención y la apropiación de las metodologías de acompañamiento por parte de los profesionales, entre otros aspectos.

Dentro del proceso se deberá tener en cuenta:

- El diseño e implementación de las acciones de *Asistencia Técnica y Gestión del Conocimiento* deben responder a:
  - Actividades de fortalecimiento y capacitación, describiendo las modalidades (virtual, presencial, semipresencial, entre otros), así como los tiempos, temáticas, productos esperados y responsables.
  - Dentro de las acciones de inducción es necesario promover la implementación del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos, indicando a los equipos del talento humano la necesidad de tener en consideración las particularidades de la población que participa en la Modalidad.

Nota: El *Plan Operativo de Trabajo* deberá incluir en todas las etapas el enfoque diferencial con énfasis en discapacidad, género y pertenencia étnica. Realizar la inducción, reinducción y capacitación al talento humano contratado, por parte de las *UAT*, tomando como referencia los documentos técnicos que disponga la Dirección de Familias y Comunidades, tales como el lineamiento técnico de la modalidad ***Mi Familia***, guías anexas al manual operativo, guías metodológicas[54] de acompañamiento, entre otros:

- Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias -PPAFF-
- Política Pública Nacional de Infancia y Adolescencia.
- Lineamientos Técnicos para la inclusión y atención de familias.
- Lineamiento Técnico de ***Mi Familia***.
- Manual Operativo de la modalidad ***Mi Familia.***
- Lineamientos y manuales operativos de los servicios priorizados de la Dirección de Protección ICBF.
- Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión -SIGE- del ICBF.
- Ética[55] del Cuidado de los profesionales.
- Y demás documentos que disponga la Dirección de Familias y Comunidades para el abordaje con familias.

Para implementar el Enfoque Diferencial[56] en lo correspondiente a personas con discapacidad -PcD-, género y pertenencia étnica, el operador deberá garantizar que todo el talento humano sea capacitado permanentemente en las siguientes temáticas:

- Modelo de Enfoque Diferencial y de Derechos del ICBF.
- Categorías de discapacidad y necesidades de apoyo.
- Registro de Localización y caracterización de PcD -RLCPD-.
- Enfoque diferencial de discapacidad.
- Étnico
- Sistema Nacional de Discapacidad -SND-.

[54] La guía de orientaciones metodológicas del proceso de atención será entregada por el supervisor del contrato al inicio de la ejecución contractual.
[55] La ética del cuidado hace referencia a las acciones de fortalecimiento que debe realizarse al talento humano desde lo individual y colectivo.
[56] Siguiendo el enfoque diferencial presentado en el Lineamiento Técnico Administrativo de la modalidad ***Mi Familia.***

PÚBLICA

- Marco normativo de discapacidad.
- Estrategias de atención a esta población.
- Enfoque Bio-Psico-Social.
- Estrategias de atención en temas de corresponsabilidad del cuidado al interior de la familia, activación de la ruta a una vida libre de violencia, promoción de los derechos sexuales y reproductivos, y sensibilización a la no discriminación a NNA con orientaciones sexuales diversas e inclusión en la garantía de sus derechos.

El operador debe dejar constancia (listados de asistencia y material fotográfico) de las acciones de capacitación realizadas con el personal contratado para la fase preparatoria.

7.1.2. Búsqueda y Vinculación de familias

En esta etapa el operador realiza la búsqueda y vinculación de las familias en territorio. Se prevé que esta etapa transcurra en aproximadamente (8) ocho semanas.

Las acciones que se contemplan en esta etapa son:

- En articulación con los referentes territoriales del SNBF, convocar a la Alcaldía Municipal y demás agentes del SNBF para la socialización de la modalidad ***Mi Familia***, por parte de la Regional y/o Centro zonal del ICBF con apoyo del operador, con el fin de facilitar acciones de articulación que conlleven a la búsqueda de espacios físicos para la ejecución de actividades, vinculación y atención a las familias y fortalecimiento del componente de convergencia de oferta. Es importante precisar que se asignará una meta de vinculación de familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

- Entregar al operador, por parte de la Dirección de Familias y Comunidades, la base de datos de pre-focalización con la relación uno a uno de familias potenciales que han sido identificadas directamente por la entidad cumpliendo los criterios de focalización, para la búsqueda y vinculación a la modalidad.

Nota: En los casos en que los registros entregados en la base de datos de pre-focalización no sean suficientes para completar la meta establecida para la Regional, el operador debe construir bases de datos en territorio teniendo en cuenta los criterios establecidos para la priorización de la población[57] e informar al *Comité Técnico Operativo*. Así mismo, deberá remitir dichos registros a la Dirección de Familias y Comunidades para la respectiva validación.

- Convocar, a las familias reportadas en la base de datos de pre-focalización para la modalidad ***Mi Familia Urbana***, a una jornada de socialización[58] de la Modalidad, por parte del operador en articulación con las Direcciones Misionales y otras entidades. En estas jornadas, además de presentar la modalidad, se debe motivar a las familias a participar y, realizar el diligenciamiento y firma del Acuerdo de Vinculación. Posterior a la firma, realizar la actualización de datos de contacto y agendar la primera visita en domicilio para el

[57] Para más información, remítase al capítulo del proceso de focalización del presente documento.

[58] Esta jornada de socialización corresponde a un espacio que tendrá el operador con las familias asistentes, para informar sobre la modalidad y vincular a las familias interesadas. Se aclara que este espacio no corresponde a ninguna forma de intervención (visita domiciliaria, encuentro familiar, acompañamiento no presencial) y solo aplica para la *modalidad **Mi Familia Urbana***.

PÚBLICA

diligenciamiento de la Ficha de Caracterización Socio Familiar[59] que hace parte de la fase de atención.

- Para los casos de las familias que no asistieron a la jornada de socialización convocada en el marco de la modalidad ***Mi Familia Urbana*** y como acciones de búsqueda de las familias de la modalidad ***Mi Familia Rural***, el operador debe realizar al menos (2) dos acciones de búsqueda directa presencial en días distintos, en la dirección registrada en la base de datos, a fin de informarle sobre su postulación para participar en la modalidad y proponerle su vinculación a la misma. Si no encuentra a la familia, el operador puede procurar su ubicación a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto; en caso de que no se logre ubicar a la familia una vez surtida la búsqueda, podrá ser sustituida por otra que se encuentre registrada en la base de datos. Las situaciones presentadas en el proceso de búsqueda y vinculación de las familias deben registrarse y reportarse por parte del operador en el *Reporte Huellas*[60].
- Una vez ubicadas las familias en sus domicilios, el operador, a través de los profesionales de las *UAFU* y *UAFR*, presenta la Modalidad y hace firmar el Acuerdo de Vinculación, en caso tal de que la familia no lo haya firmado. Así mismo, la *UAFU* y *UAFR* presenta el enfoque diferencial de discapacidad y cómo en el proceso de atención se involucrará a familias con y sin PcD.
- Conformar grupos de 66 familias[61] por *UAFU* y 40 por *UAFR* atendiendo el criterio de cercanía geográfica, las cuales deben organizarse en subgrupos de 22 y 20 familias respectivamente, por profesional de *UAFU* y *UAFR* para efectos de realizar los encuentros familiares y las visitas en domicilio.
- Para el caso de las familias con PcD vinculadas a la modalidad[62], el operador debe indagar la categoría de discapacidad del integrante de la familia, a través del autoreconocimiento o si están inscritas en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, si cuentan con certificación de discapacidad RLCPD-. Además, es necesario conocer si tienen o requieren apoyos técnicos de rehabilitación, en salud, entre otros.
- Realizar reuniones de articulación con la Dirección Regional, Centro Zonal del ICBF, Operadores de las modalidades priorizadas de las otras direcciones Misionales del ICBF y defensores de familia u otras autoridades administrativas, para realizar el seguimiento a las acciones de búsqueda y vinculación de potenciales familias que se encuentren en alto riesgo de vulneración y/o en servicios de protección, incluidas en la base de datos entregada por la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF y en las bases de datos que se construyan en territorio, para que se generen acciones frente a las posibles situaciones que se presenten en el momento del desarrollo de esta etapa, articulación interinstitucional y concertar cronogramas de coordinación durante el proceso.

[59] Para el diligenciamiento de esta ficha es importante hacer la lectura y revisión de la *Guía para el Diligenciamiento de la Ficha de Caracterización Socio Familiar*, de la Dirección de Familias y Comunidades.
[60] Columnas relacionadas en las bases de datos de focalización a través de las cuales se reporta el seguimiento al proceso de búsqueda, identificación, vinculación de cada familia y observaciones frente al proceso; así mismo cuenta con variables de actualización de datos básicos de identificación del jefe y datos de ubicación, en los casos requeridos.
[61] Es responsabilidad del operador hacer una distribución interna de las familias al interior de las *Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana – UAFU*, garantizado que, por profesional, no se superen las (10) diez familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo.
[62] Previo a estas indagaciones el operador deberá revisar y hacer lectura de la Guía para el registro de variables de discapacidad en los sistemas de información del ICBF, así como la *Guía para el Diligenciamiento de la Ficha de Caracterización Socio Familiar*, de la Dirección de Familias y Comunidades.

PÚBLICA

- Participar en el Comité Técnico Operativo para efectos de socializar las acciones de búsqueda y vinculación de las familias realizadas a nivel municipal, de acuerdo con las bases de datos entregadas y el número de familias encontradas y participantes. Presentar en el Comité los reportes de avance de vinculación de las familias, especificando las familias con NNAcD.
- Elaborar y entregar, a la Dirección Regional del ICBF y a la Dirección de Familias y Comunidades, el *Reporte Huellas* con las acciones adelantadas en esta etapa.
- Presentar un informe que dé cuenta del estado final de la búsqueda y vinculación de las familias, el cual debe contener el número de familias, según los siguientes criterios: convocadas, participantes de las jornadas de socialización, vinculadas, de Protección y con integrantes PcD; además de relacionar logros, dificultades y recomendaciones de esta etapa, para futuras atenciones.

7.1.3. Convergencia de Oferta y Gestión de Redes

A continuación, se relacionan las acciones a implementar en el marco del componente de *Convergencia de Oferta y Gestión de Redes* durante la Fase Preparatoria:

- *Mapeo de oferta.* Corresponde a la identificación de iniciativas sociales públicas y privadas y los espacios de participación territorial, cuyas acciones están direccionadas al fortalecimiento de las familias en las dimensiones de salud, educación y capacitación, habitabilidad, identificación, ingresos y trabajo, prevención y protección integral y uso del tiempo libre, con enfoque diferencial y territorial, haciendo especial énfasis en discapacidad, género y enfoque étnico; de manera que exista una guía para que los PAF conozcan la oferta y puedan direccionar a las familias a programas y servicios sociales acordes a sus necesidades y realidades identificadas mediante el plan familiar.
- *Activación de la oferta.* Hace referencia a la gestión para la generación de acuerdos en el marco de las iniciativas identificadas en el mapeo de oferta y priorizadas en el territorio, que permitan: i) concretar los pasos a seguir para que las familias accedan a los beneficios y ii) realizar seguimiento a los direccionamientos efectuados por los profesionales de *UAFU* y *UAFR* a las ofertas del territorio.
  Para la activación de la oferta en territorios con familias pertenecientes a comunidades étnicas en territorios colectivos, se recomienda apoyarse en las autoridades étnicas y líderes de las comunidades.
- *Guía de oferta territorial. Hace referencia al archivo de excel que contiene el mapeo de la oferta y la información adicional levantada durante la activación de la oferta,* que describe los criterios, pasos y beneficios para las familias; su elaboración está a cargo del Gerente de Operaciones y/o Gestor de Oferta, con el apoyo de la Dirección Regional y es insumo para que una vez realizado el proceso de caracterización y aplicación de instrumentos con las familias por parte de los PAF, permita la coordinación entre la oferta y las necesidades identificadas con las familias
- *Asistencia técnica.* La *guía de oferta territorial* es el instructivo para el direccionamiento de las familias a las ofertas sociales y privadas del territorio. Será el gerente de operación y/o gestor de oferta quien apoye a las *UAT* con las acciones de asistencia técnica, para la transferencia de la *guía de oferta territorial* a los profesionales de las *UAFU* y *UAFR*, de manera que se garantice el conocimiento de la oferta social pública y privada del territorio, así como los pasos para que las familias accedan a la misma, dicha asistencia, debe

PÚBLICA

contemplar la permanente actualización de la oferta con información obtenida en territorio por parte de los diferentes profesionales y las familias.

Nota: El desarrollo de las acciones que se contemplan en el mapeo de oferta y activación de la oferta involucran la participación permanente de los siguientes profesionales del ICBF: i) Director Regional del ICBF o su delegado; ii) enlace del Sistema Nacional de Bienestar Familiar - SNBF; iii) enlace de la Dirección de Familias y Comunidades, lo anterior obedece a que la oferta debe actualizarse de manera permanente y es necesario que el gerente y/o gestor de oferta de la modalidad, trabajen de manera permanente con los profesionales enunciados para identificar y activar la oferta durante el ciclo operativo de la modalidad.

7.2. Fase de atención a las familias

Mi Familia busca fortalecer las capacidades de las familias como corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, potenciando sus recursos para la activación de factores protectores y reducción de factores de riesgo. El acompañamiento se estructura en torno al fortalecimiento de las capacidades familiares *parentales, relacionales y de resiliencia*. La intervención es intensiva en visitas en domicilio, las cuales se desarrollan en ciclos cortos de acompañamiento (6,5 meses) con el objetivo de observar cambios y resultados tempranos en las dinámicas familiares.

El sujeto de atención de la modalidad ***Mi Familia*** corresponde a familias con niños, niñas y adolescentes con las siguientes características:

- **Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo**[63] : Familias con niños, niñas y/o adolescentes con alto riesgo de vulneración de derechos que estén o hayan sido atendidos por modalidades o servicios de promoción o prevención del ICBF; o familias vulnerables con integrantes con discapacidad; o familias vulnerables que requieran acompañamiento y fortalecimiento para la garantía de derechos y desarrollo integral de los NNA.
- **Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo:** Familias con niños, niñas y/o adolescentes con alto riesgo de vulneración de derechos que estén o hayan sido atendidos por modalidades o servicios de promoción o prevención del ICBF; o familias vulnerables con integrantes con discapacidad; o familias vulnerables que requieran acompañamiento y fortalecimiento para la garantía de derechos y desarrollo integral de los NNA.

Adicionalmente, el acompañamiento tiene una estructura de temáticas, las cuales permiten realizar un acompañamiento psicosocial a las familias. La intervención, por tanto, consiste en la implementación de cuatro formas de intervención: v*isitas en domicilio, encuentros familiares, encuentros comunitarios y acompañamiento no presencial*.

[63] El Modelo de atención para el acompañamiento familiar preventivo es implementado para la Modalidad Mi Familia Urbana y Rural, mientras que el Modelo de acompañamiento familiar intensivo es exclusivo de la modalidad ***Mi Familia Urbana.***

PÚBLICA

Ilustración 6. Formas de Intervención Mi Familia



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2020

7.2.1. Visita domiciliarias - VD

Las visitas domiciliarias son procesos de intervención destinados a identificar y promover las capacidades de las familias, a fin de reconocer y abordar situaciones que obstaculicen el desarrollo de estas y de cada uno de sus integrantes, y promover cambios que contribuyan a la protección integral de los NNA. Estas acciones serán realizadas por parte del profesional de la *UAFU* y *UAFR*.

Las visitas deben destinarse, entre otras, a acciones de identificación de potencialidad, vulnerabilidades o situaciones complejas que tengan las familias, con la orientación del profesional de acompañamiento, para el desarrollo de actividades que permitan la implementación del plan familiar, esto con el fin de fortalecer las capacidades y recursos de las familias como sujeto colectivo de derechos y en el ejercicio de la corresponsabilidad de la protección integral de los NNA. Se estima que cada visita domiciliaria tendrá una duración mínima de ciento veinte (120) minutos efectivos con una frecuencia quincenal. Esta frecuencia se podrá ajustar según los contextos, horarios y realidades de cada una de las familias. Para mayor detalle ver *Guía de Orientaciones Metodológicas.*

Para la realización de las visitas domiciliarias por parte del profesional de acompañamiento familiar, deben contemplarse las siguientes consideraciones:

- Concertar con las familias los horarios y disposición para la realización de la visita, de manera que se adapten a sus jornadas y condiciones de trabajo.
- La puntualidad y cumplimiento de los tiempos dispuestos para la visita.
- Partiendo del enfoque diferencial de derechos (género, discapacidad y etnia), las visitas domiciliarias con las familias beneficiarias se deben realizar considerando metodologías acordes a los usos y costumbres de las familias, que permitan fortalecer sus capacidades a partir del desarrollo de los temas que se definan conjuntamente, las cuales se espera que sean participativas, incluyentes, dinámicas, cálidas, respetuosas, entre otros.
- Los profesionales deben mantener una actitud apreciativa hacia los saberes de las familias y su cultura, de manera que pueda entrar en un diálogo de saberes.

7.2.1.1. Nivelación de las familias

En el caso en que alguna familia participante no pueda agendar las visitas domiciliarias o no pueda asistir a los encuentros, el operador deberá establecer con la familia un plan de

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

nivelación [64] de contenidos, sin que se afecte las siguientes visitas y garantizando el cumplimiento de la totalidad de las actividades planteadas con las familias en los modelos de atención de la modalidad *Mi Familia Urbana y Rural*. Esto debe ser acorde al plan de nivelación construido por la *UAT* durante la fase de alistamiento y validado por el *Comité Técnico Operativo* en el marco del *Plan Operativo de Trabajo* y aprobado por el supervisor del contrato.

Respecto de las formas de intervención, los planes de nivelación deben procurar al máximo, que las acciones nuevas, alternativas o complementarias correspondan con el tipo de actividad que pretenden subsanar. Esto es, que cumplan con características técnicas similares a aquellas en las que las familias no pudieron participar. Siendo así, los encuentros grupales se nivelan preferiblemente a través de encuentros grupales y las visitas domiciliarias a través de visitas domiciliarias (o su equivalente en llamadas telefónicas de acompañamiento no presencial).

Por lo tanto, cada plan de nivelación debe configurar una propuesta contextualizada con las necesidades e intereses de las familias, los tiempos de la modalidad y las condiciones del territorio. Debe incluir un cronograma de actividades alternativas y complementarias que implica un ejercicio adicional de concertación de tiempos y acciones con las familias. Algunas actividades específicas a realizar con las familias pueden ser: nuevas acciones de concertación, nuevos encuentros grupales, visitas domiciliarias (o su equivalente en llamadas telefónicas de acompañamiento no presencial), comunicaciones virtuales y/o comunicaciones radiales, esquemas de motivación por parte de otras familias participantes, entre otras estrategias, que no solo buscan dar cuenta de los contenidos a abordar con la familia, sino motivar su participación continua y constante en los distintos tipos de atención.

7.2.1.2. Novedad de cambio de las familias

En caso tal que una familia participante por razones o motivaciones personales no pueda continuar en el proceso de atención, el operador la podrá reemplazar antes de la visita domiciliaria 4, para las *familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo,* y hasta la visita en domicilio 6, para las *familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo.* La nivelación deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el *Plan de Nivelación* y previa aprobación de la supervisión del contrato.

7.2.1.3. Gestión de casos

La gestión de casos, en el marco de la modalidad ***Mi Familia***, tiene como objeto analizar los casos de especial acompañamiento [65] que requiere un mayor énfasis en la atención, para identificar señales o alertas de riesgos con respecto a la vulneración de derechos de los niños, niñas o adolescentes y su familia; con el fin de fortalecer y activar las redes necesarias para su abordaje.

El desarrollo de la gestión de caso parte de la identificación de la familia que requiere un especial acompañamiento y preparación de información de contexto, en la que se resalte datos de

[64] El diseño y desarrollo de los planes de nivelación deberá incorporar los principios conceptuales y metodológicos de la modalidad para el desarrollo de las actividades con las familias.
[65] Entendida como la situación que pueda tener la familia por diferentes complejidades.

PÚBLICA

caracterización socioeconómica y resultados del proceso de fortalecimiento de capacidades de la familia.

Posteriormente, con la información preparada, se realiza reunión para comprender las complejidades de la familia, en relación con las dinámicas y situaciones de vida particulares de que presentan, con el fin de analizar y coconstruir hipótesis comprensivas y alternativas de intervención que permitan diseñar estrategias o planes de acción. Las reuniones de gestión de caso permiten observar, reflexionar y evaluar los avances y dificultades, así como confirmar, definir o redefinir acciones.

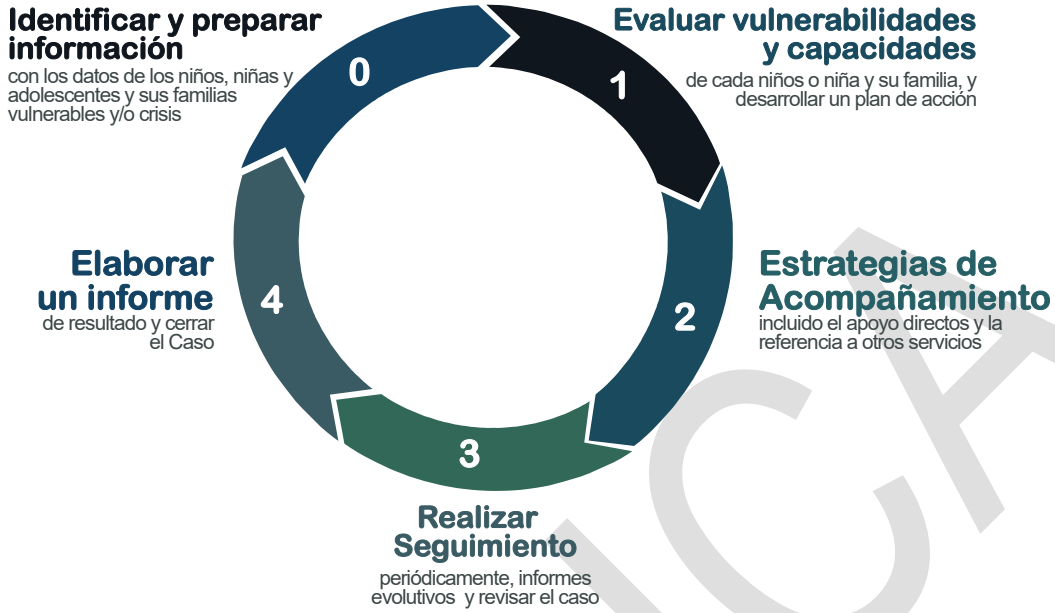
En el acta de estas reuniones, o los formatos establecidos para el caso por la Dirección de Familia y Comunidades, se debe presentar la síntesis del planteamiento de cada caso, las propuestas de hipótesis, alternativas de intervención, objetivos o metas y ayudas, así como la conclusión o comprensión conjunta que define las acciones a seguir. En espacios de encuentro posterior, debe hacerse seguimiento al avance, logros y dificultades de los casos estudiados y, en los reportes de avance y el informe final, debe presentarse la relación de familias respecto de quienes hayan realizado la gestión de caso.

Es fundamental no olvidar el cuidado y respeto por la intimidad familiar y personal, estas acciones deben procurar contar con la participación de todos los actores involucrados en el abordaje familiar integral, incluyendo las familias, pues a partir de ello se hace posible asegurar la participación comprometida de cada uno de los actores involucrados.

Es a través de las visitas domiciliarias de acompañamiento psicosocial, en cualquiera de los esquemas de atención: Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo o Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo, que se realizan la gestión de caso. Esta acción está a cargo de la Unidad de Asistencia Técnica -UAT- como equipo coordinador y recibe el apoyo de todos los profesionales que intervienen en las Unidades de Acompañamiento Familiar, enlaces de las direcciones misionales del ICBF, las autoridades administrativas competentes y sus operadores de ser necesario.

PÚBLICA

Ilustración 7. Gestión de Casos



Fuente. Normas mínimas para la protección de la Infancia. Unicef. 2014. Creación propia Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Para la gestión de casos se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La *UAFU y UAFR* identifica en territorio las familias que requieran la gestión de caso y los remiten a las *UAT* para su respectivo análisis y gestión casos.
- La *UAT,* analiza y realiza la gestión, seguimiento de casos y brinda asistencia técnica a los profesionales de acompañamiento familiar que hacen parte de la *UAFU* y *UAFR*. Así mismo, la *UAT* efectúa acompañamiento psicosocial con el profesional de la *UAFU* y *UAFR* a la familia, cuando se requiera.
- Para la gestión de casos, es necesario realizar al menos una reunión mensual entre los asesores de la *UAT* para la revisión y socialización de estos. La gestión de caso podría involucrar a integrantes del Equipo Técnico Interdisciplinario de la Autoridad Administrativa Competente que lleve el caso y del Operador de Protección, el defensor de familia y el equipo de defensoría (sí se requiere), el enlace del SNBF, el enlace de la Dirección de Familias y Comunidades y demás actores involucrados que puedan realizar acciones que apunten a la potencialización y movilización de los recursos de la familia y sus integrantes.
- Como mecanismo de seguimiento a las reuniones de trabajo y la gestión de caso de las familias, el profesional de la UAF responsable de la familia deberá llevar un informe o reporte especial, que permitirá conocer las características de la familia, su plan de trabajo para la gestión de caso y sus resultados. Este informe deberá ser entregado al supervisor para que socialice con la Autoridad Administrativa Competente que lleve el caso y del Operador de Protección, el defensor de familia y el equipo de defensoría (sí se requiere) para potencializar las capacidades de la familia.
- El equipo de la *UAT* deberá diseñar estrategias para reforzar el acompañamiento a las familias. Estas estrategias deben proporcionar detalles sobre la familia, las particularidades socio culturales, los objetivos que desee lograr, las actividades a desarrollar, y el tiempo para su implementación; lo anterior, deberá incluirse en el plan familiar.

PÚBLICA

- El operador debe elaborar un informe de resultados al finalizar la fase de atención, donde se registre la trazabilidad de la gestión de caso por familia atendida (sí aplica), incluyendo diagnóstico, plan de acción, avances y logros alcanzados durante el proceso de atención, y las recomendaciones para la familia o red vincular de apoyo según su contexto, este informe debe ser entregado al supervisor del contrato, quien debe realizar la socialización con autoridades administrativas y enlaces de las Direcciones Misionales de la población focalizada, según corresponda.

Nota: Frente a cualquier presunta vulneración, amenaza o inobservancia, se debe activar inmediatamente la ruta de protección y en paralelo iniciar la estructuración del estudio de caso para generar acciones que permitan fortalecer a las familias.

7.2.2. Encuentros familiares

Los encuentros familiares son escenarios colectivos con las familias participantes de ***Mi Familia Urbana***, a través de los cuales se generan interacciones y conversaciones; estos encuentros permiten reconocer y poner a circular ideas, formas de ver el mundo, saberes y experiencias en torno a uno o varios asuntos de interés, con el propósito de facilitar aprendizajes significativos que conduzcan, entre otros aspectos, a la creación y desarrollo de vínculos de cuidado mutuo y al mejoramiento de la calidad de vida de las familias. Para mayor detalle ver *Guía de Orientaciones Metodológicas* y las demás dispuestas por el ICBF.

Los encuentros familiares se dividen en dos (2) tipos:

- *Encuentros familiares inclusivos.* Están diseñados para que participen *las familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo, familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo y, familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD*, su objetivo es la sensibilización y concienciación[66], que conlleve al fortalecimiento de capacidades de las familias y la inclusión efectiva de niños, niñas, adolescentes y otros integrantes con discapacidad en los entornos sociales.

- *Encuentros familiares especializados.* Están diseñados para que participen las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD y su objetivo es reunir en un solo espacio a los cuidadores con los niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD de la familia para generar aprendizajes significativos que les permita reconocer y abordar situaciones que obstaculicen su desarrollo y el de cada uno de sus integrantes, promoviendo cambios que contribuyan a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD, así como, la activación de redes de apoyo.

[66] Se refiere a la acción de asumir responsabilidad directa o indirecta, o formarse un juicio asociado a las costumbres o reglas de conducta humana (Real Académica de la Lengua Española, 2016). Es una de las acciones identificadas a realizar para el cumplimiento de compromisos de Colombia frente a la Convención sobre los Derechos de las PcD.

PUBLICA

7.2.3. Encuentros comunitarios[67]

Son espacios que convocan a un conjunto de familias, personas de la comunidad y actores estratégicos en los territorios, en los que se implementa ***Mi Familia Rural***, para la identificación, generación e implementación de acciones que busquen principalmente la garantía de los derechos y protección integral de los niños, niñas y adolescentes; la transformación de prácticas que afectan el desarrollo de las relaciones sociales equitativas y solidarias, y de un entorno social favorable para el desarrollo familiar y comunitario.

Estos espacios de encuentro y reconocimiento de las familias y la comunidad permiten la reflexión conjunta alrededor de situaciones que promueven u obstaculizan el desarrollo familiar y la protección de los NNA, la activación de recursos en las familias y la comunidad a través del conocimiento, experiencia y reflexiones sobre dinámicas de otras familias frente a situaciones desafiantes o de crisis, y el surgimiento de redes informales, colaborativas y de solidaridad o grupos de apoyo parental.

Los encuentros comunitarios contemplan el desarrollo de dos ejes temáticos. El primer eje hace referencia al fortalecimiento de las habilidades familiares: parentales, relacionales y de resiliencia, y promoviendo la protección integral de los NNA. El segundo eje, tiene por objeto potenciar las habilidades comunitarias a través del desarrollo de la *Iniciativa comunitaria*, que incluye acciones para el fortalecimiento de la comunidad como entorno protector de la familia y sus integrantes, incentivando la movilización para la autogestión comunitaria, fortaleciendo los recursos de las familias y la comunidad para que de manera autónoma puedan afrontar situaciones complejas que se presenten en su territorio.

Si en los encuentros comunitarios participan familias con pertenencia étnica los contenidos y las metodologías deben adaptarse a los usos y costumbres de las mismas, promoviendo la participación efectiva, comprensión y apropiación de los temas abordados durante estos. De igual manera, si estas familias étnicas hacen uso de su lengua propia, el operador deberá procurar contar con el apoyo de un traductor de la misma comunidad.

Los encuentros comunitarios se dividen en (2) dos tipos:

- ***Encuentros comunitarios inclusivos.*** Están diseñados para que participen *las familias con necesidades de acompañamiento familiar y, familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD* y su objetivo es la sensibilización y concienciación[68], que conlleve a la inclusión efectiva de niños, niñas, adolescentes y otros integrantes con discapacidad y de sus familias a entornos sociales.

- ***Encuentros comunitarios especializados.*** Están diseñado para que participen las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD y su objetivo es reunir en un solo espacio a los cuidadores con los niños, niñas y adolescente con discapacidad

[67] Para mayor información puede remitirse a la Guía de Orientaciones Metodológicas así como a la Cartilla de Iniciativas Comunitarias – Guía para el Desarrollo Comunitario

[68] Se refiere a la acción de asumir responsabilidad directa o indirecta, o formarse un juicio asociado a las costumbres o reglas de conducta humana (Real Académica de la Lengua Española, 2016). Es una de las acciones identificadas a realizar para el cumplimiento de compromisos de Colombia frente a la Convención sobre los Derechos de las PcD.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

o PcD de la familia para generar espacios de aprendizaje significativo que les permita reconocer y abordar situaciones que obstaculicen su desarrollo y el de cada uno de sus integrantes, promoviendo cambios que contribuyan a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad o PcD, así como, la activación de redes de apoyo. Corresponde a los encuentros especializados.

7.2.3.1. Iniciativas comunitarias

Las iniciativas comunitarias tienen por objeto incentivar la autogestión y el desarrollo de acciones comunitarias que promuevan el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Con lo anterior se busca fortalecer a la comunidad como un entorno protector de las familias y sus integrantes.

Para ello, los profesionales de las Unidades de Acompañamiento Familiar Rural – UAFR deben en articulación con el gerente de operación y el enlace de la Dirección de Familias y Comunidades elaborar un diagnóstico territorial preliminar[69] que contemple información de las comunidades y del territorio, teniendo como fuentes de información:

- Información de municipios PDET: información consignada en los Planes de Acción de los PDET y sus respectivos Pactos municipales y étnicos, en los cuales se registran las principales problemáticas e iniciativas identificadas por las comunidades y actores del territorio.
- Información de los gobiernos locales: Corresponde a información complementaria suministrada por la Alcaldía Local que referencie las problemáticas que afectan a estas comunidades, así como Planes de Desarrollo Local.
- Información de oferta territorial. Corresponde a la información levantada durante la fase preparatoria en el componente de convergencia de oferta.

El diagnóstico territorial preliminar y la guía de oferta territorial son el insumo para diseñar la iniciativa Comunitaria, con estos insumos y durante el primer encuentro comunitario se consolida un diagnóstico final del territorio, sobre el cual, las familias priorizan las acciones a realizar y diseñan la iniciativa comunitaria.

El diseño de la iniciativa comunitaria deberá contemplar:

- Que involucre al menos al 50% de las familias que hacen parte de la Unidad de Acompañamiento Familiar Rural, donde la postulación y la definición de la iniciativa se realice de común acuerdo con el grupo total de familias de la comunidad.
- Su principal objetivo es la generación de factores protectores para los niños, niñas y adolescentes del territorio.
- Las Iniciativas comunitarias se deben enmarcar en al menos una de las capacidades comunitarias que contempla la modalidad.

[69] Hace referencia a la información que se tenga de la comunidad y del territorio donde habitan las familias que participan en ***Mi Familia*** con el propósito de identificar necesidades, situaciones, *realidades de las familias y oferta de programas sociales en el territorio, entre otras que puedan servir de insumo para el Plan de Acción Comunitario, para ampliar información remítase a la guía de orientaciones metodológicas – capítulo de iniciativas comunitarias.*

PÚBLICA

- Se debe diseñar una iniciativa comunitaria por cada Unidad de Acompañamiento Familiar Rural – UAFR.
- Se debe partir del diagnóstico preliminar del territorio y la guía de oferta territorial como fuente para el análisis de las problemáticas de la comunidad.
- Parte del interés común y beneficia a las familias participantes
- Busca la participación de las familias durante su ejecución
- Impulsa aportes de la comunidad en especie, mano de obra u otros
- Facilita el diálogo comunitario e intergeneracional
- Promueve la construcción de aprendizajes colectivos
- Genera un impacto inmediato de beneficio común y
- Demanda bienes de consumo de carácter no devolutivo

Si el desarrollo de la iniciativa comunitaria se encuentra ubicado en un territorio de comunidades étnicas, es pertinente realizar acercamiento con las autoridades étnicas para socializar y viabilizar la iniciativa en el territorio.

Para el desarrollo de las iniciativas, se contempla un apalancamiento en efectivo o en especie, la definición del recurso se hará cuando la iniciativa se encuentre estructurada y se hayan identificado los aportes de la comunidad y las necesidades pendientes por financiar.

Todas las iniciativas cuentan con apalancamiento, son las UAFR a través del gerente de operación, las que deben enviar la iniciativa estructurada por la comunidad y su propuesta de apalancamiento al *Comité Técnico Operativo* para la aprobación por la supervisión del contrato, previa verificación de los aspectos definidos en la guía de orientaciones metodológicas en el capítulo de iniciativa comunitaria.

El apalancamiento para las iniciativas comunitarias no podrá superar el 3% del valor total del contrato en la fase de atención de la Modalidad Mi Familia Rural.

7.2.4. Acompañamiento no presencial y Mixto

Durante la fase de atención ***Mi Familia*** establece el acompañamiento no presencial como una forma de atención a través de canales virtuales como llamadas, video llamadas, mensajes de texto, portal web, redes sociales, entre otros, para brindar acompañamiento psicosocial a las familias. A continuación, se describen las situaciones en las cuales se propone su uso.

- *Como refuerzo al acompañamiento presencial.* El acompañamiento presencial, que se brinda a través de los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar contratados para tal fin, se refuerza con mensajes de texto para reiterar las ideas centrales de las temáticas que reciben las familias en sesiones presenciales. Este acompañamiento estará a cargo de la Dirección de Familias y Comunidades en articulación con la Dirección de Servicios y Atención del ICBF y se brindará a través de un equipo de profesionales psicosociales ubicados en el Centro de Contacto del ICBF.

- *Acompañamiento no presencial brindado desde el centro de contacto a las familias que lo solicitan a través de las líneas de atención o en los centros zonales del ICBF.* La totalidad de las acciones desarrolladas con las familias a través de este acompañamiento se realizan de manera no presencial y está dirigido a familias en riesgo de vulneración de derechos

PÚBLICA

que se han contactado con el ICBF mediante la línea 141, a través del Centro de Contacto o de los Centros Zonales, para solicitar Asistencia y Asesoría a la Familia. Este acompañamiento estará a cargo de la Dirección de Familias y Comunidades en articulación con la Dirección de Servicios y Atención y se brindará a través de un equipo de psicosociales ubicados en el Centro de Contacto del ICBF.

- *Acompañamiento no presencial brindado por los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar.* Este acompañamiento puede sustituir total o parcialmente el acompañamiento presencial en los casos en que, por fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible el contacto entre los profesionales de acompañamiento y las familias[70]. Este tipo de acompañamiento debe ser aprobado por la supervisión del contrato, previa justificación por parte del operador.

- *Acompañamiento mixto, presencial y no presencial a familias temporalmente separadas, brindado por los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar.* Dentro de la población objetivo de Mi Familia se han considerado familias que atraviesan por procesos de protección; en algunos casos, las medidas tomadas por las autoridades administrativas o judiciales implican la separación temporal del niño, niña o adolescente de su familia. Para atender con pertinencia estos casos, se incorpora este tipo de acompañamiento que permite al profesional desarrollar la atención con algunos integrantes de la familia de forma presencial y simultáneamente con otros miembros de forma virtual.

  Lo anterior, permite involucrar a los NNA o a los jóvenes, en el proceso que están recibiendo sus familias para fortalecer los vínculos familiares y promover reintegros sostenibles[71].

7.2.5. Modelos de atención modalidad Mi Familia

Partiendo del reconocimiento de las diferencias territoriales, ***Mi Familia*** propone adaptaciones en el modelo de atención, a partir de lo anterior surge el Modelo de atención de ***Mi Familia Urbana*** y ***Mi Familia Rural.*** A continuación, se realizan las precisiones que diferencian la intervención en lo urbano y lo rural.

7.2.5.1. Modelo de atención Mi Familia Urbana

Mi Familia Urbana está dirigido principalmente a dos grupos de familias[72] con necesidades particulares: familias en alto riesgo que requieren un acompañamiento más intensivo y familias en riesgo que requieren un acompañamiento menos intensivo en visitas domiciliarias.

- *Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo:* Contempla **(13)** trece visitas domiciliarias incluida la de cierre y **(4)** cuatro encuentros familiares. Sí una vez vinculada la familia con necesidad de acompañamiento intensivo, el operador identifica que existe un integrante con discapacidad, las doce visitas deberán incluir **(2)** dos visitas con

[70] Ver Acciones a desarrollar en casos de fuerza mayor o caso fortuito en el capítulo 12 del presente documento.
[71] Ver Guía de Ruta de Articulación entre la Dirección de Protección y la Dirección de Familias y Comunidades.
[72] Estos grupos de familias corresponden a los identificados en el **Capítulo 4 Población objetivo** del presente manual.

PÚBLICA

enfoque diferencial en discapacidad y se adicionan **(2)** dos *encuentros familiares especializados*.

- *Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo*: Contempla (9) nueve visitas domiciliarias incluida la de cierre y **(4)** cuatro encuentros familiares. Para las Familias con integrantes con discapacidad, las nueve visitas incluyen **(2)** dos visitas con enfoque diferencial en discapacidad y se adicionan **(2)** dos *encuentros familiares especializados*.

En la siguiente ilustración se expresa el proceso de atención de ***Mi Familia Urbana:***

Ilustración 8. Línea de tiempo Mi Familia Urbana



*Estas visitas hacen parte el acompañamiento intensivo y preventivo cuando en la familia hay integrantes con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

7.2.5.1.1. Formas de atención *Mi Familia Urbana*

Las acciones de atención a las familias son realizadas por los profesionales de la *Unidad de Acompañamiento Familiar Urbana -UAFU-,* a través de visitas en domicilio y encuentros familiares.

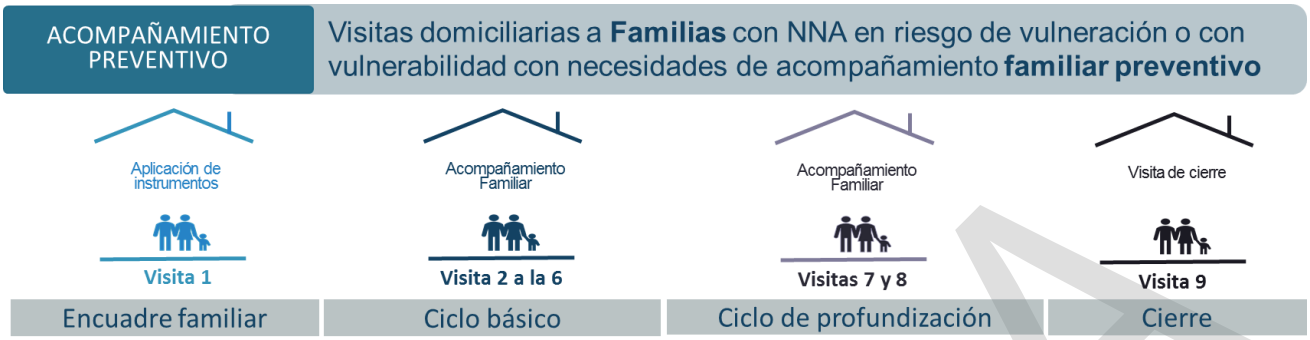
7.2.5.1.1.1. Visitas en domicilio a familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo

Es un acompañamiento psicosocial intencionado a la familia, que busca prevenir y disminuir los riesgos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que estén o hayan sido atendidos por modalidades de las Direcciones de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia o Nutrición; o familias vulnerables con integrantes con discapacidad; o familias con al menos una persona con estado incluido en el Registro Único de Víctimas; o familias vulnerables que requieran acompañamiento y fortalecimiento para la garantía de derechos y desarrollo integral de los NNA.

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Ilustración 9. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Esta forma de atención está dirigida a lograr el entendimiento de la situación que genera el riesgo y realizar un acompañamiento psicosocial a la familia y sus integrantes, con el fin de promover mayor apropiación de los recursos o capacidades para transformar la situación y desarrollar o fortalecer prácticas protectoras (ICBF, 2019).

Partiendo del enfoque diferencial de derechos, las visitas domiciliarias con las familias beneficiarias deben realizarse con metodologías acordes a los usos y costumbres de las familias, que permitan fortalecer sus capacidades a partir del desarrollo de los temas que se definan conjuntamente, las cuales se espera que sean participativas, incluyentes, dinámicas, cálidas, respetuosas, entre otros.

Los profesionales deben mantener una actitud apreciativa hacia los saberes de las familias y su cultura, de manera que pueda entrar en un diálogo de saberes.

Dentro del modelo de atención diseñado para familias con necesidades de acompañamiento, se incluyen las acciones transversales de acompañamiento familiar con enfoque diferencial en discapacidad. Como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 10. Atención a familias con PcD en el esquema de acompañamiento familiar



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

La modalidad contempla dos temáticas adicionales para el enfoque de discapacidad que se implementarán en el marco de las sesiones de acompañamiento de ciclo básico y de profundización propuestos. *Para ampliar información, remítase a la guía de orientaciones metodológicas.*

7.2.5.1.1.2. Visitas en domicilio a familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo

Es un acompañamiento psicosocial intencionado, dirigido a familias con niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes que estén o hayan estado en las modalidades de Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos -PARD- y/o adolescentes y jóvenes que estén o hayan estado en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescente -SRPA-. Incluye 13 visitas[73] en domicilio durante la fase de atención:

Ilustración 11. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Nota: Cuando en las *familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo* se identifiquen integrantes con discapacidad, se incluirá en las (12) doce visitas, las (2) dos visitas *con enfoque diferencial en discapacidad* como parte del acompañamiento, se aplicarán los instrumentos diseñados para estas visitas y se preverá su participación en los encuentros *especializados*.

7.2.5.1.1.3. Encuentros familiares

La modalidad ***Mi Familia Urbano*** contempla el desarrollo de (4) cuatro *encuentros familiares inclusivos* y (2) *encuentros familiares especializados.*

A través de la siguiente ilustración se presenta el orden en que estos deberán ser implementados, su duración y las familias a convocar:

[73] La visita No. 13 hace referencia a la fase de cierre y posegreso

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Ilustración 12. Encuentros familiares (Inclusivos y Especializados)



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Para la implementación de los encuentros se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los encuentros contemplan la participación de 22 familias, de las 66 [74] que son acompañadas por cada Unidad de Acompañamiento Familiar Urbana – UAFU.
- La duración mínima de los encuentros familiares inclusivos es de (120) ciento veinte minutos efectivos, sin embargo, este podrá ser de hasta (240) doscientos cuarenta minutos, de acuerdo con las actividades que se desarrollen, con una frecuencia de mes y medio. La frecuencia entre encuentros debe estar alineada a la implementación de las temáticas de las visitas domiciliarias, para promover la complementariedad en el tipo de atención ofrecida.
- Con relación a los encuentros familiares especializados, la duración mínima es de (180) ciento ochenta minutos efectivos, sin embargo, este podrá ser de hasta (240) doscientos cuarenta minutos, de acuerdo con las actividades que se desarrollen.
- Contar con una planeación en la cual se precisen objetivos, contenidos, estrategias, materiales y recursos que se utilizarán para el abordaje de las temáticas con las familias, así como los resultados esperados.
- Establecer mecanismos e instrumentos para evaluar los encuentros familiares y la manera como el equipo utilizará esta información para fortalecer las próximas planeaciones, todo esto con el propósito de tener en cuenta las percepciones y aportes de las familias sobre el desarrollo de las sesiones.
- Se deben establecer propuestas metodológicas y pedagógicas que permitan la participación de niñas, niños, adolescentes y cuidadores, por lo tanto, es necesario emplear diferentes propuestas.
- Los días y horarios en que se llevarán a cabo los encuentros requieren ser concertados con las familias, a la vez que conocer las dinámicas propias del territorio.

Nota: Para ampliar información con relación a la organización e implementación de los encuentros familiares inclusivos y *especializados*, consulte la *Guía de orientaciones metodológicas*.

[74] Es responsabilidad del operador hacer una distribución interna de las familias al interior de las *Unidades de Acompañamiento Familiar Urbana – UAFU*, garantizado que, por profesional, no se superen las (10) diez familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo.

PUBLICA

7.2.5.2. Modelo de atención *Mi Familia Rural*

Mi Familia Rural está dirigido a familias[75] que se encuentren en un nivel de riesgo medio, y que presenten poca apropiación de sus capacidades familiares y comunitarias, entendiéndose como un programa de prevención secundaria principalmente[76].

- Familias con necesidades de acompañamiento familiar: Contempla (9) nueve visitas domiciliarias y (6) seis encuentros comunitarios. Para las Familias con integrantes con discapacidad, las nueve visitas incluyen (2) dos visitas con enfoque diferencial en discapacidad y se adiciona (1) un encuentro comunitario especializado.

En la siguiente ilustración se expresa el proceso de atención de ***Mi Familia Rural:***

Ilustración 13. Línea de tiempo Mi Familia Rural



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

7.2.5.1.2. Formas de atención *Mi Familia Rural*

Las acciones de atención a las familias son realizadas por los profesionales de la *Unidad de Acompañamiento Familiar Rural -UAFR,* a través de visitas en domicilio y encuentros comunitarios.

7.2.5.1.2.1. Visitas en domicilio a familias con necesidades de acompañamiento familiar

Es un acompañamiento psicosocial intencionado a la familia, que busca prevenir y disminuir los riesgos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en alto riesgo; que estén o hayan sido atendidos por modalidades de las Direcciones de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia o Nutrición; o requieran acompañamiento y fortalecimiento para la garantía de derechos y desarrollo integral de los NNA; incluye 9 visitas[77] en domicilio durante la fase de atención, o familias vulnerable con integrantes con discapacidad.

[75] Estos grupos de familias corresponden a los identificados en el **Capítulo 4 Población objetivo** del presente manual.
[76] Para más información remitirse al numeral 2.2. Carácter preventivo de Mi Familia, del Lineamiento Técnico Administrativo de la Modalidad de Acompañamiento Familiar y Comunitario – Mi Familia (ICBF, 2019)
[77] La visita No. 9 hace referencia a la fase de cierre y posegreso.

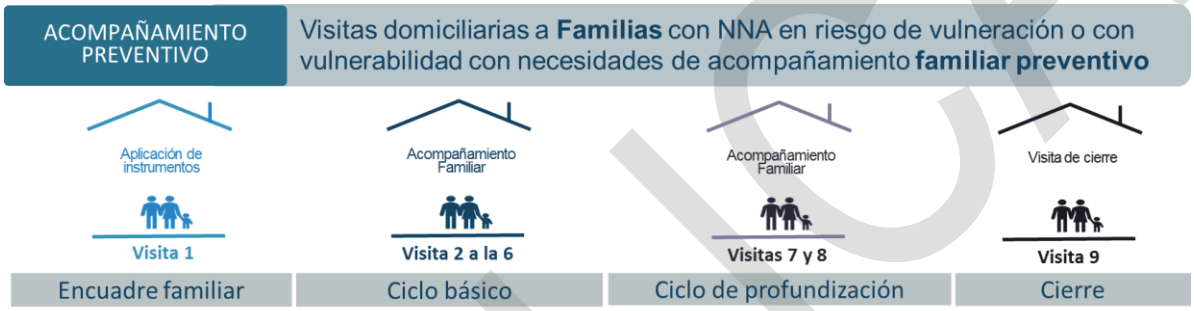
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Partiendo del enfoque diferencial de derechos, las visitas domiciliarias con las familias étnicas beneficiarias deben realizarse con metodologías acordes a los usos y costumbres de las familias, que permitan fortalecer sus capacidades a partir del desarrollo de los temas que se definan conjuntamente, las cuales se espera que sean participativas, incluyentes, dinámicas, cálidas, respetuosas, entre otros.

Los profesionales deben mantener una actitud apreciativa hacia los saberes de las familias y su cultura, de manera que pueda entrar en un diálogo de saberes.

Ilustración 14. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Esta forma de intervención está dirigida a lograr el entendimiento de la situación que genera el riesgo y realizar un acompañamiento psicosocial a la familia y sus integrantes, con el fin de promover mayor apropiación de los recursos o capacidades para transformar la situación y desarrollar o fortalecer prácticas protectoras (ICBF, 2019).

Dentro del modelo de atención diseñado para familias con necesidades de acompañamiento familiar en ***Mi Familia Rural***, se incluyen las acciones de acompañamiento familiar con enfoque diferencial en discapacidad. Como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 15. Atención a familias con PcD en el esquema de acompañamiento familiar



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

El acompañamiento para las familias con integrantes con discapacidad se mantiene en las (8) ocho visitas de acompañamiento y (1) una visita de cierre.

El enfoque de discapacidad es transversal, por lo que todas las visitas contemplan en sus metodologías la participación de los cuidadores e integrantes con discapacidad. Sin embargo, el acompañamiento con enfoque de discapacidad incluye (2) dos temáticas especializadas que desarrollan actividades específicas.

7.2.5.1.2.2. Encuentros comunitarios

La modalidad ***Mi Familia Rural*** contempla el desarrollo de (6) seis *encuentros comunitarios inclusivos* y (1) un *encuentro comunitario especializado.*

A través de la ilustración 16 se presenta el orden en que estos deberán ser implementados, su duración y las familias a convocar:

Ilustración 16. Encuentros comunitarios (Inclusivos y Especializado)



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

Para realizar los *encuentros comunitarios* se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los encuentros contemplan la participación de las 40 familias que componen cada Unidad de Acompañamiento Familiar Rural – UAFR.
- Dadas las condiciones del territorio, es posible que en el proceso de búsqueda y vinculación se focalicen familias que presenten dispersión, en caso de que esta situación afecte la agrupación de las 40 familias para la realización del encuentro comunitario y la iniciativa, será posible realizar los encuentros con 20 familias, previa aprobación por parte del supervisor. Para esto el operador deberá presentar la justificación que evidencie las situaciones del territorio que impiden reunir a las 40 familias. Atendiendo a esta situación, es importante aclarar que para los casos en los cuales previa autorización del supervisor se conformen encuentros comunitarios de 20 familias, se deberá construir por cada grupo de familias una iniciativa comunitaria, las cuales deberán ser acompañadas por la misma UAFR. Asimismo, cabe anotar que dicha división, es una estrategia para garantizar la participación de las familias, por tal razón la estructura operativa y técnica de las UAFR debe responder a las indicaciones del ICBF.
- La duración mínima de los encuentros comunitarios inclusivos es de (180) ciento ochenta minutos efectivos, sin embargo, estos podrán ser de hasta (240) doscientos cuarenta minutos, de acuerdo con las actividades que se desarrollen, con una frecuencia mensual. La frecuencia entre encuentros debe estar alineada a la implementación de las temáticas de las visitas domiciliarias, para promover la complementariedad en el tipo de atención ofrecida.
- Con relación a los encuentros comunitarios especializados, la duración mínima es de (180) ciento ochenta minutos efectivos, sin embargo, este podrá ser de hasta (240) doscientos cuarenta minutos, de acuerdo con las actividades que se desarrollen.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- Contar con una planeación en la cual se precisen objetivos, contenidos, estrategias, materiales y recursos que se utilizarán para el abordaje de las temáticas con las familias, así como los resultados esperados.
- Establecer mecanismos e instrumentos para evaluar los encuentros comunitarios y la manera como el equipo utilizará esta información para fortalecer las próximas planeaciones, todo esto con el propósito de tener en cuenta las percepciones y aportes de las familias sobre el desarrollo de las sesiones.
- Se deben establecer propuestas metodológicas y pedagógicas que permitan la participación de niñas, niños, adolescentes y cuidadores, por lo tanto, es necesario emplear diferentes propuestas.
- Los días y horarios en que se llevarán a cabo los encuentros requieren ser concertados con la comunidad, de acuerdo con las dinámicas propias del territorio.

Si en los encuentros comunitarios participan familias con pertenencia étnica los contenidos y las metodologías deben adaptarse a los usos y costumbres de las mismas, promoviendo la participación efectiva, comprensión y apropiación de los temas abordados durante estos. De igual manera, si estas familias étnicas hacen uso de su lengua propia, el operador deberá procurar contar con el apoyo de un traductor de la misma comunidad.

Nota: Para ampliar información con relación a la organización e implementación de los encuentros comunitarios inclusivos y Encuentros comunitarios especializados, remítase a la *Guía de orientaciones metodológicas*.

7.2.6. Convergencia de oferta y gestión de redes

Durante la fase de atención, las acciones a desarrollar para este componente son:

- Socialización y actualización de la Guía de Oferta con las UAT y UAF
- Acciones de socialización de la oferta existente en el territorio a las familias
- Articulación con las Direcciones misionales del ICBF para reportar avances en la implementación del componente
- Gestión ante Entidades Públicas y Privadas del municipio para promover el acceso de las familias a los diferentes programas y servicios derivados de la implementación de los Planes de desarrollo y/o iniciativas locales.
- Asistencia a Mesas de participación e implementación de la Política Pública de Niñez, adolescencia, Familia y/o discapacidad.
- Realizar seguimiento y apoyo a los procesos de exigibilidad de derechos de las Familias con PcD y otras
- Análisis de los resultados del proceso de Caracterización y las necesidades e intereses de las familias y su correlación con los programas e iniciativas existentes en el territorio.
- Socialización, conocimiento y activación de rutas en caso de situaciones de riesgo, amenaza y/o vulneración de derechos en las familias y su correspondiente seguimiento.
- Direccionamiento a las familias a la oferta para la vinculación efectiva a iniciativas públicas y privadas.
- Verificación de Resultados de los direccionamientos y vinculación de familias a programas e iniciativas en el Plan familiar.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- Actualización de los reportes de avance del componente en los Formatos definidos por la Dirección de Familias y Comunidades.

Realización de espacios de Gestión de conocimiento, en los que se analice la incidencia del proceso de convergencia de oferta y gestión de redes en los planes familiares, analizando la vinculación efectiva o no a los programas y las acciones de seguimiento y ajuste a las que haya lugar

Durante esta fase, se realizan los direccionamientos de las familias a la oferta de programas sociales públicos y privados, identificadas y descritas en la *guía de oferta territorial*.

El Gestor de Oferta y/o Gerente de Operaciones debe conocer los Planes de Desarrollo Municipales y Departamentales, además de las políticas públicas allí contenidas y los mecanismos para su implementación. Además, deberá articularse con el enlace del SNBF y otros enlaces regionales del ICBF, así como participar en mesas de infancia, adolescencia y familia y de discapacidad como escenarios para socializar la modalidad *Mi Familia* ante representantes de entidades municipales, generar acuerdos y realizar seguimiento a los direccionamientos y la vinculación de familias a programas y servicios existentes.

Los direccionamientos se consolidan en el *Plan Familiar*, dado que son acciones que responden a las necesidades identificadas durante las tres (3) primeras visitas del acompañamiento familiar, y tienen por objeto fortalecer a las familias en pro de la inclusión social y productiva.

Se espera que las familias con el apoyo de los profesionales de las *UAF* y *UAFR* analicen las ofertas que están dispuestas para ellas en la *guía de oferta territorial* y asuman en el marco del *Plan Familiar* una postura responsable, en la medida que cumplan con los requisitos, pasos y tiempos necesarios para acceder a la oferta y lograr obtener los beneficios y resultados que aporten al mejoramiento de las situaciones actuales de las mismas.

Para la implementación del enfoque Diferencial de discapacidad, el Gerente de operación o Gestor de Oferta debe identificar, de acuerdo con la ficha de Caracterización socio familiar y demás instrumentos, los tipos de discapacidad, las capacidades de las PcD y el estado de los procesos de certificación y registro; con el fin de coordinar acciones con las UAT y UAF para garantizar el acceso a servicios y los procesos a los que haya lugar en caso de requerir apoyo para la exigibilidad de derechos.

Los profesionales de las *UAF* y *UAFR* realizarán el seguimiento a las familias con relación a la oferta seleccionada, con el fin de brindar información complementaria para que estas continúen en el proceso y accedan a los beneficios

En el caso en que la oferta identificada no responda a las necesidades de las familias, es decir, no esté contemplada en la *guía de oferta territorial*, el profesional de *UAF* y *UAFR* realizará las acciones necesarias, con el apoyo del gerente de operación y/o gestor de oferta, para identificar la oferta complementaria que contribuya al fortalecimiento de las familias, desde la gestión de redes.

Esta gestión de redes, desde el componente de *convergencia de oferta*, va encaminado en dos vías. Por un lado, se refiere al conjunto de aliados estratégicos que trabajan de manera

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

sincronizada para dar respuesta a situaciones que evidencien necesidades de remisión, atención, acompañamiento y seguimiento a las familias respecto de los casos que requieran activación e iniciación de rutas de atención, o gestión ante entidades públicas presentes en la oferta local (salud y protección social, educación, registro civil, justicia, servicios sociales, etc.) que favorezca a las familias. Y, por otro lado, corresponde a las acciones que se desarrollen en los encuentros familiares que conlleven a la generación de espacios comunitarios entre familias para temas específicos y que sirvan para la generación de redes entre ellos, permitiendo aprendizajes colectivos y reconociendo las potencialidades de todos los participantes.

De igual forma, las ofertas complementarias y las acciones de activación de redes deberán documentarse en la *guía de oferta territorial* e incluirse en el *Plan Operativo de Trabajo y en las acciones de Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento*; esto permitirá que al interior de los equipos de trabajo se conozcan las acciones desarrolladas por otros profesionales de las *UAFU* y *UAFR* y se usen estas experiencias exitosas para dar respuesta a problemáticas similares.

Como actividad final y exclusiva de los *profesionales de acompañamiento familiar rural - UAFR*, se realizará la transferencia de la *guía de oferta territorial* a los participantes más activos de la comunidad, aquellos que son reconocidos como *movilizadores comunitarios*, el objetivo es dejar en las comunidades la información completa de la oferta, requisitos y beneficios, para motivar al compromiso, al sentido de pertenencia y la autogestión comunitaria, siendo está la forma de materializar la convergencia de oferta y gestión de redes en el territorio.

7.2.7. Articulación interinstitucional

Durante la fase de atención, el operador de la modalidad ***Mi Familia Urbana y Rural***, en articulación con los enlaces regionales de la Dirección de Familias y Comunidades, deberán realizar acciones de articulación interinstitucional con las Direcciones Misionales del ICBF[78].

Para ello, se deberán llevar a cabo como mínimo (3) tres reuniones de articulación con los equipos psicosociales de los operadores de las modalidades priorizadas por Mi Familia de las direcciones Misionales del ICBF. Estas reuniones contarán con la participación de los profesionales de acompañamiento de la modalidad Mi Familia, los profesionales de los operadores de las modalidades priorizadas de las direcciones Misionales del ICBF y el Centro Zonal correspondiente.

Ilustración 17. Reuniones de articulación interinstitucional



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

[78] Para el caso de la articulación con la Dirección de Protección, es necesario hacer la revisión y desarrollo de actividades, según lo dispuesto en la *Guía de Ruta de Articulación entre la Dirección de Protección y Familias y Comunidades.*

Reunión de inicio. El objetivo es presentar la modalidad Mi Familia y en el marco de un grupo de estudio, generar acciones de trabajo articuladas (entre operadores) para fortalecer el acompañamiento familiar y comunitario a través las modalidades del ICBF a las que estén vinculadas las familias.

Reunión de seguimiento. Realizar seguimiento al avance de las familias en cada una de las modalidades en el marco de los acuerdos establecidos en la reunión de inicio, con el objetivo de realizar ajustes o hacer énfasis en alguna temática que las familias requieran para fortalecer sus capacidades familiares, y tomar decisiones conjuntas frente a la atención.

Reunión de cierre. Dar cuenta de los logros alcanzados por las familias mediante las acciones realizadas por parte de los operadores, este espacio debe permitir, a través de la discusión y la mirada interdisciplinaria de cada uno de los equipos (incluido el equipo de la Defensoría de Familia a cargo de los casos de Protección), entender el alcance de las acciones realizadas con las familias y establecer de manera conjunta recomendaciones que harán parte de la valoración final con la familia durante la visita de cierre de Mi Familia

7.2.8. Otras acciones transversales para desarrollar en la fase de atención

- El operador participará de los *Comités Técnicos Operativos a los que sea convocado* para efectos de socializar el proceso implementado en las visitas domiciliarias, en los encuentros familiares, comunitarios y las gestiones realizadas frente a la convergencia de oferta y gestión de redes.
- Si durante el desarrollo de la modalidad ***Mi Familia*** el supervisor del contrato, en enlace regional de Familias y Comunidades o profesionales de la dirección de familias y comunidades identifica que debe fortalecerse alguna actividad prevista, puede convocar de manera extraordinaria el *Comité Técnico Operativo* para realizar las observaciones correspondientes y establecer las estrategias de seguimiento oportunas para el cumplimiento de lo estipulado.
- El operador socializará a través de un informe, en el marco del *Comité Técnico Operativo* durante la fase de atención y al finalizar la fase en mención, el estado parcial y final del acompañamiento familiar realizado especificando el número de familias atendidas, el número de acciones recibidas en domicilio y de manera grupal, el número de gestión de casos y las acciones realizadas, el número de familias direccionadas y las acciones realizadas desde la gestión de redes, entre otras. Esta información deberá ser remitida y cargada en el sistema de información que disponga el ICBF.

7.3. Fase de cierre y pos egreso

Se estima que las acciones específicas de esta fase transcurran en aproximadamente cuatro (4) semanas, para realizar las visitas de cierre y el correspondiente cierre administrativo. Sin embargo, las actividades de post egreso quedarán a cargo del centro de contacto del ICBF nivel nacional.

PÚBLICA

7.3.1. Visitas de cierre

Estas visitas de cierre se deben realizar en dos (2) semanas. Incluye la valoración final del proceso con cada familia para la identificación de transformaciones, logros, propósitos por realizar y posibles acciones a seguir.

La visita de cierre contempla las siguientes acciones:

- Cada familia recibe en su residencia al menos una (1) visita de cierre por parte de los profesionales de las UAFU y UAFR, para valorar su participación en el proceso. Esta visita tendrá una duración efectiva mínima de (120) ciento veinte minutos y contempla los siguientes temas:

  - Aplicar el instrumento de diagnóstico del estado final de las habilidades familiares.
  - La revisión con las familias de los logros obtenidos en su proceso y de las proyecciones.
  - Revisión con las familias de las acciones realizadas con relación a la convergencia de oferta y gestión de redes, los resultados y posibles tareas para dar continuidad al proceso de manera autónoma.
  - Información de ubicación y contacto de los movilizadores comunitarios de la zona, para que las familias tengan a quien acudir, en caso de dudas en el proceso que sigue, post-cierre del acompañamiento de Mi Familia Rural.
  - Para familias étnicas que se encuentren ubicadas en territorios colectivos, es necesario establecer contacto con las autoridades de la comunidad étnica para socializar la metodología o pasos del cierre de la atención brindada.

7.3.2. Pos egreso

El post egreso hace referencia al *acompañamiento familiar no presencial;* es una estrategia que desarrolla acciones complementarias al trabajo realizado con las familias en su domicilio y en los encuentros familiares y comunitarios. Se realiza a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el ICBF (telefonía, mensajes de texto, portal web, redes sociales, radios comunitarias, entre otros), los cuales permiten interactuar con las familias.

En este sentido, el ICBF realizará seguimiento a las familias participantes de la modalidad a través del Centro de Contacto Telefónico de la sede de la Dirección General del ICBF, una vez finalice la intervención, con el fin de evidenciar en el tiempo los avances, las dificultades y evaluar los logros de cada familia durante el proceso de intervención; asimismo servirá de insumo para el mejoramiento del servicio.

7.3.3. Cierre Administrativo

El cierre administrativo tendrá una duración de (2) dos semanas e incluye las siguientes actividades:

- Participar en el *Comité técnico operativo* final.
- Entregar y sustentar al supervisor del contrato y al *Comité técnico operativo* del ICBF, el informe final que dé cuenta de los logros, dificultades y recomendaciones, además de lo descrito en las obligaciones contractuales.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- Entregar un informe de cierre por familia de acompañamiento intensivo, con el fin de evidenciar el acompañamiento prestado, en el formato establecido por la Dirección de Familias y Comunidades.
- Generar espacios para entrega de resultados a los centros zonales y regionales frente a los procesos llevados a cabo con las familias de niños, niñas y adolescentes de los servicios de protección
- Realizar evaluación final participativa del proceso, para lo cual el operador debe convocar a su talento humano, con el fin de valorar los resultados, aciertos, dificultades, lecciones aprendidas y recomendaciones, desde una perspectiva de equipo, operador y Modalidad.
- Como insumo para la evaluación se deberán consolidar datos cuantitativos y cualitativos provenientes de los informes de avances de la gestión, analizar la información referente a las condiciones iniciales y de cierre de los beneficiarios, y los resultados provenientes del desarrollo del proceso de atención y gestión en sus distintas fases y componentes.

7.4. Fase de seguimiento

Esta fase es transversal a todo el proceso de atención. Incluye indicadores de seguimiento, fuentes de información y reportes e informes.

7.4.1. Indicadores de Seguimiento

Mi Familia contempla el desarrollo y consolidación de un sistema de seguimiento y evaluación que promueva el mejoramiento continuo de la operación y sus resultados. Si bien el seguimiento y la evaluación aparecen íntimamente relacionados, es indispensable tener en cuenta que su complementariedad resulta precisamente de combinar dos mecanismos (seguimiento y evaluación) que responden a fines diferentes. El uno hace parte de lo cotidiano mientras el otro constituye miradas en el tiempo, cuya periodicidad y especificidad determinan el alcance de una cultura de evaluación.

En el marco de la modalidad ***Mi Familia***, se plantea un sistema de seguimiento y evaluación con el fin de apoyar los procesos de gestión y mejora continua de la oferta de acompañamiento familiar. Dicho sistema se articula con base a dos ejes centrales: i) la cadena de valor y ii) el ciclo de operación del modelo de intervención.

La operacionalización del seguimiento y la evaluación se define, en primer lugar, en la estructuración de las diferentes fases que conforman el proyecto, en lo que se ha denominado Cadena de Valor. Tales componentes se ilustran en la siguiente ilustración:

PÚBLICA

Ilustración 18. Elementos de la Cadena de Valor



Fuente: (Angulo et al, 2020)

Los insumos hacen referencia a los recursos humanos y financieros empleados en la intervención. Las actividades, por su parte, son acciones para transformar insumos en productos. Los productos son los bienes y servicios entregados por la intervención. Los resultados son efectos de corto y mediano plazo generados directamente por los productos del programa. Y, por último, los impactos, son los cambios en el bienestar, directos o indirectos, que produce el programa social (UNDP, 2009).

El sistema de seguimiento de la Mi Familia tiene una orientación a resultados y permite tener mediciones de eficiencia y efectividad del acompañamiento (Angulo et al, 2020). Eficiencia, como se muestra en la ilustración 18, hace referencia al cumplimiento oportuno de productos dados unos insumos y unas actividades. Y efectividad por su parte hace referencia si lo productos sirvieron para lograr unos resultados esperados.

El segundo elemento constitutivo del sistema de seguimiento y evaluación resulta de concretar las dimensiones de la cadena de valor en las realidades mismas del modelo de operación que, como ya se ha mencionado, está conformado por cuatro fases: i) preparatoria (alistamiento y, búsqueda y vinculación); ii) atención; iii) cierre y posegreso y iv) seguimiento. Para cada una de las fases se contemplan indicadores que pueden ser de insumo, proceso, producto, resultado e impacto. Siendo la fase de seguimiento transversal a toda la implementación de la modalidad ***Mi Familia.***

Los indicadores que se recogen a lo largo de la intervención de ***Mi Familia*** están resumidos en la tabla 5. Las especificaciones del indicador, los responsables, y la periodicidad de recolección serán detallados por *el supervisor*.

Tabla 5. Tablero de Control de Mi Familia

Indicador	Tipo				Fuente
	Insumo	Proceso	Producto	Resultado	
Preparatorio					

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Indicador	Tipo				Fuente
	Insumo	Proceso	Producto	Resultado	
Presupuesto Inicial Mi Familia	■				Costeo Mi Familia (desagregado Fases y Componentes)
Talento Humano (Gerentes, Asesores, Gestores de Oferta, Profesionales seguimiento, Profesionales de Acompañamiento Familiar)	■				Directorio del Talento Humano
Dotación	■				Presupuesto (Cantidades y Valores)
Materiales	■				
Búsqueda y Vinculación					
BD Vinculación					
Familias prefocalizadas		■			Huellas
Familias buscadas		■			
Número visitas de búsqueda		■			
Total, familias vinculadas **Mi Familia** (Preventiva, Intensiva, Rural, PcD)		■			
Total y % familias focalizadas como Protección		■			Formato de seguimiento
Total y % familias vinculadas de otros servicios ICBF		■			
Deserción del Programa (Total y %)		■			
Ingresos extemporáneos (Total y %)		■			
Atención					
Caracterización					Herramienta Mi Familia
- Total y % de familias caracterizadas		■			
- Tamaño promedio del grupo familiar		■			
- Total y % de familias según Acceso a servicios (Hogar)		■			
- Total y % de integrantes del grupo familiar con acceso a servicios (individuales)		■			
Medición habilidades					
-Total y % de familias con medición de habilidades		■			
- Resultados medición de habilidades (individuales y grupales)		■			
Plan Familiar					
% de avance			■		
Número y % de integrantes de la familia direccionados a la oferta pública y privada			■		
Visitas Domiciliarias					
Visitas realizadas			■		
Visitas realizadas con acompañamiento presencial			■		
Visitas realizadas con acompañamiento no presencial			■		
Promedio llamadas en visitas de acompañamiento no presencial			■		
Visitas realizadas / visitas programadas			■		
% de asistencia de los miembros de la familia			■		
% del tiempo por temática tratada			■		
Encuentros Familiares					
Encuentros realizados			■		
Encuentros realizados / encuentros programados			■		
% de asistencia de las familias			■		
Número de Iniciativas Comunitaria			■		
Valor total iniciativas comunitarias			■		
Costo promedio iniciativas comunitarias			■		

PÚBLICA

Indicador	Tipo				Fuente
	Insumo	Proceso	Producto	Resultado	
Ejecución Presupuestal					
Valor del contrato	■				Ejecución (Supervisión)
Recursos girados (Total y %)	■				
Costo por familia	■				
Total reintegros de recursos	■				
Cierre					
Atención					
Número de Familias en situación de vulnerabilidad o con niños, niñas y adolescentes en protección atendidas por el programa Mi Familia				■	Herramienta Mi Familia
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes de modalidades priorizadas vinculados en Protección cuyas familias reciben acompañamiento familiar y comunitario				■	
Número de familias con personas con discapacidad beneficiarias de acompañamiento familiar psicosocial				■	
Número de Familias víctimas del conflicto armado con acompañamiento Familiar psicosocial				■	
Medición habilidades				■	
-Total y % de familias con medición de habilidades				■	
- Resultados medición de habilidades (individuales y grupales)				■	
Activación Oferta					
- Total y % de familias según Acceso a servicios (Hogar)				■	
- Total y % de integrantes del grupo familiar con acceso a servicios (individuales)				■	

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2020

Los indicadores de cierre, asociados a los resultados del proceso de acompañamiento adelantado en el marco de ***Mi Familia***, corresponden al desarrollo de capacidades, expresadas en el desarrollo de habilidades parentales, el fortalecimiento de las relaciones padres – hijos y la reducción de factores de riesgo, entre otros.

Los indicadores de impacto no fueron tenidos en cuenta en la tabla anterior debido a su naturaleza de largo plazo. Sin embargo, la Dirección de Familia y Comunidades, de cara al mejoramiento continuo y a la evaluación de la modalidad, propone la medición de indicadores de reincidencia como:

- Porcentaje de NNA en el SRPA.
- Porcentaje de NNA en PARD.

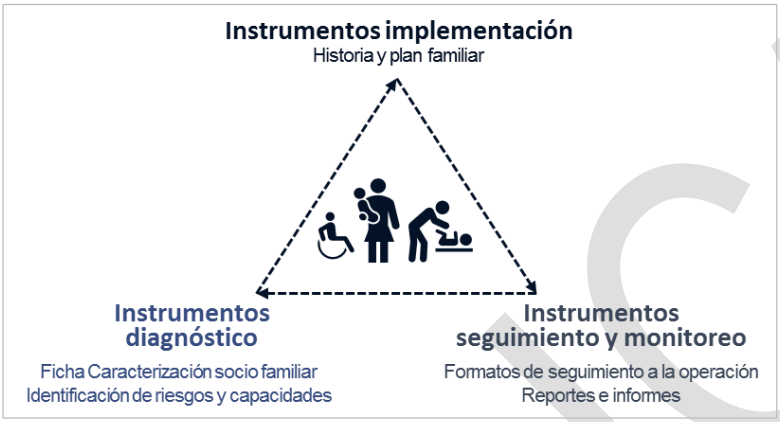
7.4.2. Fuentes de Información

Uno de los avances en el diseño de ***Mi Familia*** está en el aprovechamiento de la información recogida. Para ello, como lo ilustra la figura siguiente, la articulación resulta un elemento determinante, haciendo que bases de datos, formatos e informes confluyan en torno a la principal unidad de intervención: la familia. Las diferentes fuentes de información que alimentan el tablero de control se presentan en la ilustración 19 se pueden clasificar en: i) Instrumentos de

PÚBLICA

diagnóstico, que son aquellos que permiten planear la intervención familiar. ii) Instrumentos para la implementación del acompañamiento, los cuales permiten realizar y orientar el acompañamiento psicosocial. iii) Instrumentos de seguimiento y monitoreo, con los cuales se registra el avance de la intervención. En algunos casos los instrumentos pueden cumplir dos propósitos, por ejemplo, de diagnóstico y seguimiento.

Ilustración 19. Fuentes de Información de Mi Familia



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2019

A continuación, se describen algunos de los instrumentos empleados en la obtención, organización, análisis y protección de la información surgida a partir de la implementación de la modalidad (la totalidad de instrumentos empleados en la modalidad ***Mi Familia*** serán detallados por *el supervisor*[79]):

Instrumentos de diagnóstico:

- *Ficha de Caracterización Socio Familiar:* Corresponde al conjunto de variables establecidas para la modalidad en el marco del Sistema de Identificación de Beneficiarios del ICBF. Este registro contiene variables básicas de identificación y localización de la familia y sus integrantes, y se aplica en la fase inicial de atención. Su diligenciamiento indica la vinculación de las familias a la modalidad y permite identificar las características económicas, sociales y demográficas de las familias.

Identificación de riesgos:

- *Instrumento de medición de habilidades:* ***Mi Familia*** se ha propuesto fortalecer las capacidades familiares (parentales, relacionales y de resiliencia) para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes. Por lo anterior, se aplica un instrumento para medir el nivel de apropiación de estas capacidades, al inicio y al final de la intervención, permitiendo identificar los resultados. Instrumento de medición de habilidades tanto para padres, madres y cuidadores grupal e individual como para niños, niñas y adolescentes entre los 12 a los 18 años.

[79] Los instrumentos que se desarrollan a continuación son de referencia, algunos de estos, pueden variar, el supervisor ampliará la información.

PÚBLICA

- *Mapa de pertenencia actual y potencial (opcional):* esta herramienta permite identificar el sistema de vinculación más significativo de cada familia o de cada persona. En este mapa se incluye a todos los individuos con los que interactúa una familia y se sistematiza en cuatro cuadrantes: familia, ocupación, instituciones y profesionales y, vida social. Este instrumento sirve para identificar las redes y oferta social a la cual tiene acceso la familia y sus integrantes.

- *Genograma (opcional):* es una herramienta que sirve para representar gráficamente las principales características e interrelaciones de un núcleo familiar. El genograma permite una lectura fácil, brinda información de un momento determinado de la familia, así como una mayor comprensión de las relaciones y dinámicas familiares

Instrumentos para la Implementación:

- *Plan Familiar:* Es una herramienta que sirve de guía para avanzar en la facilitación con cada familia, ya que permite orientar y evidenciar la especificidad y pertinencia de las acciones a la luz de los propósitos definidos por los miembros de la familia, así como la proyección posterior a la intervención de la modalidad.

Instrumentos de seguimiento y monitoreo:

- *Instrumento de registro de visitas domiciliarias*: Constituye un instrumento para registrar los principales hechos de cada una de las visitas domiciliarias, de forma tal que posibilite el seguimiento a la realización de éstas, su duración, asistencia de los miembros del grupo familiar y los temas tratados.
- *Instrumento de registro de oferta y gestión de redes:* Formato mediante el cual se monitorea la gestión, promoción, direccionamiento, seguimiento y resultado.
- *Instrumento de medición de habilidades.* Instrumento explicado anteriormente, que cumple dos propósitos de diagnóstico, pero también de seguimiento a la intervención y verificación de resultados.

7.4.3. Reportes e Informes

De acuerdo con lo anterior, se establece la entrega de informes técnicos de avance e informes financieros que contemplen lo siguiente:

- Informes Técnicos de Avance e Informe Técnico Final: Sin perjuicio de la elaboración y presentación de informes extraordinarios, el operador debe elaborar y entregar informes ordinarios de avance, así:

  - Un informe inicial cualitativo y cuantitativo con las evidencias correspondientes a la ejecución de la Fase de Alistamiento.
  - Un segundo informe cualitativo y cuantitativo con las evidencias correspondientes a la ejecución de la Fase de Búsqueda y Vinculación.
  - Un tercer y un cuarto informe, cualitativos y cuantitativos, con las evidencias correspondientes a la ejecución de la Fase de Atención.
  - Un quinto informe, cualitativo y cuantitativo, acumulativo y final, con las evidencias correspondientes a la ejecución de la Fase de Seguimiento y Cierre.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- *Informes Financieros*. El informe financiero junto con el informe técnico debe ser presentados previo a cada desembolso, al supervisor del Contrato ICBF, tanto en físico como en medio magnético. Estos informes deben contener la ejecución de los recursos financieros del contrato con sus respectivos soportes de ejecución presupuestal.

Según la fase, la información relativa al avance en la operación de la modalidad debe incluir, con evidencias, los siguientes:

- La descripción de los logros alcanzados y dificultades enfrentadas.
- La adherencia, asistencia y ausencia de las familias (cantidad, porcentaje, explicaciones).
- Los temas desarrollados en por las *UAT*, así como la relación de familias con las que se realizó la gestión de Caso.
- El balance de la articulación con actores locales del SNBF y la trazabilidad de casos remitidos (relación de familias que fueron remitidas para la atención por parte de las instituciones que conforman el SNBF otras entidades existentes en el territorio, y respuesta obtenida).
- El registro de las decisiones tomadas durante cada comité, mediante las actas respectivas.
- Otros aspectos relevantes en la implementación de la modalidad.

En la fase de cierre de la intervención, a partir de los informes de avance, el operador deberá consolidar, elaborar y presentar el Informe Técnico Final Integral que tenga los resultados obtenidos a partir de la implementación de la Modalidad en cada fase y tipo de intervención. Para esto, es importante que las familias vinculadas y atendidas sean cargadas y actualizadas por el operador, dependiendo de la fase, en el sistema o herramienta tecnológica definida por el ICBF. En caso de presentarse inconsistencias al momento de validar la información cargada, el sistema rechazará el registro, siendo responsabilidad del operador realizar las correspondientes correcciones hasta garantizar que el sistema acepte el 100% de los registros diligenciados. Cuando el registro de una familia sea rechazado, éste no sumará para la meta de atención asignada y contratada.

8. Asistencia Técnica y Gestión de Conocimiento

La asistencia técnica y gestión del conocimiento de ***Mi Familia*** son acciones transversales que se deben desarrollar en cada fase del proceso de atención, en el siguiente esquema hace referencia a lo que se espera dentro de las fases:

PÚBLICA

Ilustración 20. Asistencia Técnica y Gestión del Conocimiento Mi Familia



Fuente: Elaboración Propia Dirección de Familias y Comunidades. 2019.

8.1. Asistencia técnica

La asistencia técnica es una estrategia permanente de asesoría y acompañamiento, para lograr la cualificación de los servicios y los procesos de atención, así como la comprensión y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades que permitan implementar, de manera coherente, los objetivos que persigue la Ley 1098 de 2006 en los ámbitos nacional, departamental y municipal (ICBF, 2016). La asistencia técnica se convierte en una estrategia integral, organizada, sistemática, pertinente y oportuna, que contribuye al cumplimiento de los objetivos.

En el ICBF, la asistencia técnica se ha desarrollado en medio de los procesos de conceptualización acerca del que hacer y de la práctica institucional producto de la experiencia y conocimientos acumulados que involucra la movilización de saberes de los diferentes actores.

Teniendo en cuenta lo anterior, este capítulo busca brindar unas orientaciones técnicas y metodológicas para que cada operador genere estrategias de asistencia técnica y gestión del conocimiento que aseguren la mejora continua y redunden en la calidad y cualificación de las acciones del acompañamiento familiar.

PUBLICA

Se pretende presentar y poner en común mejores prácticas, principales dificultades y oportunidades de mejora a partir de las experiencias vividas en el territorio, generando mecanismos, acciones y espacios de socialización, intercambio de información y compilación de datos relevantes sobre la implementación.

Para el desarrollo de la *Asistencia técnica*[80] *y Gestión del Conocimiento* que debe diseñar y desarrollar el operador, se debe posibilitar la participación y coordinación de actores desde el nivel zonal, regional y nacional según la necesidad, teniendo en cuenta el tipo de roles que desempeñará cada uno y el tipo de interacciones esperadas entre éstos, para socializar así la información pertinente y tomar las decisiones que aseguraren los propósitos implícitos en cada una de los momentos significativos de la operación.

El operador garantiza la actualización y acompañamiento permanente a las Unidades de Acompañamiento Familiar -UAF- para fortalecer conocimientos y desarrollar competencias que les permitan implementar y mejorar continuamente la oferta de servicios, estableciendo los canales a través de los cuales debe circular la información según su naturaleza, garantizando la oportunidad de la información y la comunicación.

La planificación y organización de estas actividades debe estar a cargo de los profesionales pedagógicos y psicosociales de las *Unidades de Asistencia Técnica* definidos por el operador y debe contar con la participación de los profesionales de la *UAFU* y *UAFR.*

En la fase de alistamiento, la *Asistencia Técnica* y G*estión del Conocimiento* deben ser diseñados y presentados por la Unidad de Asistencia Técnica del operador con el acompañamiento de la dirección de Familias y Comunidades del ICBF. A partir de la fase de búsqueda y vinculación las *UAFU* y *UAFR* podrán realimentar dichas estrategias garantizando la mejora continua en la implementación.

Durante los espacios de capacitación, además de los temas y necesidades identificadas, se deben priorizar el abordaje de estrategias para la intervención con las familias, el fortalecimiento del tejido social y la gestión de la oferta territorial, para así identificar de manera oportuna las dificultades para el logro en la consecución de los objetivos del acompañamiento, a través de escenarios en los que se fomente el diálogo generativo, la reflexión, el análisis conjunto y la construcción de comprensiones teóricas y prácticas para explorar y clarificar conjuntamente las opciones existentes frente a los retos que se presentan en las distintas situaciones del acompañamiento familiar, requiriendo la sistematización de las situaciones que evidencian la toma de determinadas decisiones.

Se recomienda que el diseño de capacitación y gestión del conocimiento se haga con base en la metodología de diálogos generativos, grupos reflexivos, conversatorios y gestión de casos, ya que, a partir de éstos se moviliza el análisis y el trabajo en equipo, aumentando la capacidad para resolver conflictos, tomar decisiones y ampliando la comprensión frente a las familias, las comunidades y las entidades territoriales involucradas.

La metodología aplicada debe registrarse a través de acta de reunión y en ésta deben quedar registrados *el planteamiento de los casos abordados, las hipótesis generadas, las alternativas propuestas para la resolución, las metas y compromisos asumidos y las conclusiones*. En el formato

[80] De acuerdo con lo definido en la Guía para el Desarrollo de la Asistencia Técnica en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (G1.DE) Vigente, que se encuentra en la pagina web del ICBF, en el enlace: https://www.icbf.gov.co/estrategico/direccionamiento-estrategico1

PÚBLICA

de seguimiento deben relacionarse las familias sobre las cuales se trabaja y las mejores prácticas, los principales retos, las oportunidades de mejora y los compromisos según el avance.

Las estrategias planteadas y las temáticas a desarrollar deben ser coherentes conceptual y metodológicamente con los contenidos que se proponen a través de los documentos técnicos de referencia para la implementación de la Modalidad, lo cual debe quedar evidenciado en el formato de seguimiento *asistencia técnica y gestión del conocimiento.*

La *Capacitación y Asistencia técnica* debe incluir:

- La capacitación inicial (inducción) debe estar orientada a socializar, alinear y precisar, con el equipo humano contratado, los aspectos técnicos, administrativos y operativos de la modalidad. En ésta, se deben brindar todas las herramientas posibles para manejar las diversas situaciones presentadas en cada una de las fases, así como las relaciones de articulación con los profesionales del ICBF a nivel zonal, regional y nacional, el manejo de los casos y la activación de rutas para las familias de los niños, niñas y adolescentes que hacen parte de los servicios priorizados de la Dirección de Protección. Esta capacitación deberá realizarse en el departamento donde se ejecute el contrato en el lugar que disponga el operador.
- La *capacitación y asistencia técnica* debe incorporar la Ética[81] de Cuidado, con el fin de contribuir a la salud mental y fortalecer el apoyo y acompañamiento de los profesionales de *la UAFU* y *UAFR* desde el eje de Salud y seguridad en el trabajo.
- Durante las fases de vinculación y atención se deben realizar por las *UAT* las capacitaciones a través de grupos de estudio y trabajo, con la participación de los profesionales de la *UAFU* y *UAFR*. Se deben organizar los encuentros en subgrupos de profesionales.
- En la fase de seguimiento y cierre se debe realizar una valoración final integral y participativa de la *Asistencia Técnica y Gestión del Conocimiento* y sus resultados; en ésta se debe incluir la identificación de mejores prácticas, principales dificultades y oportunidades de mejora. Adicionalmente se hará entrega de los resultados a las distintas instancias con las recomendaciones a que haya lugar para proyectar la continuidad de la atención para determinadas familias.

8.2. Gestión de Conocimiento

En el marco de la Gestión de Conocimiento se tiene previsto que el operador elabore y presente un informe de sistematización que da cuenta de la reconstrucción de la experiencia en el territorio, reconociendo las diferentes características de las familias. De allí que dicho informe debe contener:

- Las mejores prácticas, las principales dificultades y las oportunidades de mejora con las cuales se pretende que, a partir de la observación y reflexión del talento humano y la participación de las familias, se consolide un ejercicio de carácter colectivo que permita identificar aciertos, desaciertos, tensiones, aprendizajes y reconstruir la experiencia misma.
- La sistematización debe dar cuenta del desarrollo y ejecución del contrato, recopilando todos los aspectos y resultados cualitativos y cuantitativos que arroje la implementación de la Modalidad, con sus respectivos análisis e incluidas las conclusiones, recomendaciones, reflexiones sobre los

[81] La ética del cuidado hace referencia a las acciones de fortalecimiento que debe realizarse al talento humano desde lo individual y colectivo.

PÚBLICA

alcances de la modalidad ***Mi Familia*** y la operación de esta, además de la visibilización de las experiencias más representativas.

- Adicionalmente, este análisis cualitativo y cuantitativo, debe incluir lo evidenciado en los datos arrojados en los instrumentos de caracterización y Plan familiar, abordando categorías sociodemográficas de los participantes con los que el operador implementó la modalidad ***Mi Familia*** a nivel Regional o por centro zonal; identificar aquellas alertas que se evidenciaron en territorio por las posibles vulneraciones a las que están expuestas los niños, las niñas y los adolescentes, y que requieren de la activación de las rutas de atención correspondientes, por parte del operador.

Nota: La entrega del informe de sistematización se realizará en el último mes de implementación de la Modalidad. La planificación y organización de estas estrategias deberá estar a cargo de la *Unidad de Asistencia Técnica -UAT-.*

9. Atributos de Calidad

Teniendo en cuenta la normatividad interna del ICBF y los criterios necesarios para la prestación de servicios de Calidad por parte de la Dirección de Familias y Comunidades, en el presente capítulo se exponen los componentes y las condiciones requeridas, que deben implementar los operadores en la prestación de sus servicios y así garantizar una atención óptima y con calidad.

A continuación, se describen los componentes necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios:

9.1. Atención

De acuerdo con el Articulo 39 de la Ley 1098 de 2006: "*La familia tendrá la obligación de promover la igualdad de derechos, el afecto, la solidaridad y respeto recíproco entre todos los integrante*s". En ese sentido, en el momento de la vinculación de las familias, el operador debe verificar la existencia de algunos documentos básicos que deben tener los niños, las niñas y los adolescentes, y en casos de no contar con estos se debe orientar a la familia para la consecución de estos.

PÚBLICA

Tabla 6. Documentos para verificar

DOCUMENTO	ACCIONES POR PARTE DEL OPERADOR
Documento que acredite la identificación de las niñas, los niños y los adolescentes colombianos o extranjeros (Registro civil de nacimiento o tarjeta de identidad). En caso de no contar con documento que acredite el registro civil, podrá hacer uso del siguiente link: https://consultasrc.registraduria.gov.co:28080/ProyectoSCCRC/ o la plataforma que se encuentre vigente. Guardando evidencia de su verificación a través de fotos, capturas de pantalla o que haga sus veces.	Si algún niño, niña, adolescente o integrante de la familia no cuenta con el soporte del documento de identidad, el operador debe realizar la debida orientación a la familia para conseguir el documento, establecer compromisos y realizar seguimiento. En el caso que la familia no cumpla con los compromisos, se debe poner en conocimiento de la autoridad competente.
Documento que acredite la afiliación al sistema de seguridad social en salud vigente. En caso de no contar con documento físico, el operador podrá validar la información a través de "ADRES" en el siguiente link: (https://www.adres.gov.co/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA), o la plataforma que se encuentre vigente. Guardando evidencia de su verificación a través de fotos, capturas de pantalla o lo que haga sus veces.	Si algún niño, niña, adolescente o integrante de la familia no cuenta con el soporte de afiliación al sistema de seguridad social en salud vigente, el operador debe realizar la respectiva orientación a la familia para realizar la afiliación, establecer compromisos y realizar seguimiento. En el caso que la familia no cumpla con los compromisos, se debe poner en conocimiento de la autoridad competente.
Documento que acredite la matrícula al sistema educativo de las niñas, los niños y los adolescentes colombianos y extranjeros. En caso de no contar con el documento para su acreditación el operador podrá validar la información a través de la alcaldía municipal con la dependencia que corresponda. Guardando evidencia de su verificación a través de fotos, capturas de pantalla o lo que haga sus veces.	En el proceso de verificación de derechos puede solicitarse un documento que acredite la vinculación, y la permanencia en el sistema educativo, en caso de que la PcD tenga la posibilidad de ir a las instalaciones de la institución educativa. de no ser así que reciba el acompañamiento en el hogar según sea el caso. En caso de que la PcD no esté accediendo a este servicio debe articularse el sistema para realizar la vinculación, si el NNA cuenta con un PARD abierto, debe articularse con la autoridad administrativa para que esta solicite la garantía del derecho, en caso de que sea posible el desplazamiento del NNA o el acompañamiento en casa.

Fuente: Elaboración Propia Dirección de Familias y Comunidades. 2020.

Estos documentos se verificarán en la segunda visita domiciliaria realizada a la familia, el profesional de acompañamiento familiar debe verificar la existencia de algunos documentos básicos, para lo cual el Operador solicitará a las familias los documentos requeridos para su verificación y devolución inmediata. Adicional a la verificación de los documentos, los *profesionales de Acompañamiento Familiar* deben tener conocimiento de la ruta de actuación frente a situaciones de vulneración de derechos, frente a los casos en que se identifique una presunta amenaza o vulneración de los derechos de niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes; para lo cual, en la inducción, se debe capacitar al personal en estos temas y dejar constancia escrita de la socialización.

Para la implementación de la modalidad ***Mi Familia*** se requiere:

PUBLICA

- Evento de inducción y capacitación en aspectos administrativos y de lineamientos técnicos de la modalidad; este se realiza de manera coordinada entre la Dirección de Familias y Comunidades, la Regional y el Operador.
- Asistencia Técnica permanente al recurso humano en aras de garantizar la cualificación y oportunidad en los procesos requeridos para la implementación de la modalidad y el cumplimiento de los objetivos.
- Aplicación de instrumentos, formatos y guías durante el desarrollo de las actividades que se realicen con las familias propias de los diferentes procesos y componentes de la modalidad.
- Suministro oportuno de los insumos, implementos, recursos y condiciones logísticas para la realización de las actividades establecidas para el desarrollo de la modalidad.
- Reconocimiento de gastos de transporte, viáticos y/o gastos de viaje necesarios para el equipo psicosocial de la *Unidad de Acompañamiento Familiar,* para la realización de las actividades a desarrollar en el marco de la ejecución de la modalidad ***Mi Familia***.
- Adquisición de los elementos de elementos de identificación: camisas polo, gorras y carné de identificación, para el talento humano que desarrolla el trabajo directo con las familias.
- Realizar la entrega de los elementos de bioseguridad, cuando estos sean necesarios dada la situación territorial y previa definición de protocolos de bioseguridad y entrega de a la supervisión del contrato de la justificación técnica y operativa para su aprobación.
- Para el diseño del carné se deben seguir las especificaciones del Manual de Imagen Corporativa del ICBF y contar con la aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones del ICBF.
- Los materiales de apoyo pedagógico deben ser suficientes y puestos a disposición con oportunidad y eficiencia en cada Regional o Municipio para el desarrollo de reuniones y eventos de inducción, capacitación y asistencia técnica a los *Profesionales de Acompañamiento Familiar.*
- La documentación y formatos que se construyan con cada familia deben reposar en físico en una carpeta por familia, la cual estará durante la fase se atención bajo custodia de los profesionales de la UAF y en la sede administrativa del Operador estará la demás información que se necesite para la operación de la modalidad, la cual será remitida al Supervisor del Contrato al finalizar el contrato.
- En los encuentros familiares se deben diligenciar los listados de asistencia que deben reposar en una carpeta que estará a cargo de los profesionales de la UAF y al final de cada mes serán enviados a la sede administrativa del operador. Los listados de asistencia serán diseñados por la Dirección de Familias y Comunidades.
-

9.2. Ambientes Adecuados y Seguros

La modalidad ***Mi Familia*** se desarrolla a través de dos estrategias, el encuentro familiar y las visitas domiciliarias; estos se deben configurar como ambientes adecuados y protectores. Adicionalmente se debe tener en cuenta la adecuada adquisición y uso del material pedagógico para las familias con niños, niñas y adolescentes usuarias del servicio, incluidos los materiales y ajustes razonables para las actividades a las que estén convocados niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

El mantenimiento, orden y seguridad de los espacios físicos donde se realiza el encuentro grupal familiar y la documentación e implementación de procesos que garanticen la prevención y atención de situaciones de riesgo, como accidentes o emergencias, es responsabilidad de los

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Operadores; por lo tanto, debe identificar y valorar los peligros a los que están expuestos. Los profesionales de la *Unidad de Acompañamiento Familiar* deben tener conocimiento de las acciones a realizar frente a situaciones de riesgo, como accidentes o emergencias, para lo cual el operador debe tener evidencia que se capacitó al personal y se cuenta con los protocolos establecidos.

Para el desarrollo de los encuentros familiares y comunitarios, el operador debe garantizar espacios físicos que permitan interacciones y conversaciones con las familias, a partir del reconocimiento de sus características particulares y culturales de su contexto próximo.

Las actividades se deben realizar en espacios que pueden ser propios o en préstamo, pueden ser utilizados espacios comunitarios, institucionales o privados que garanticen condiciones adecuadas y disponibilidad para el desarrollo de los encuentros familiares y comunitarios, los cuales deben ser lugares cómodos, agradables y seguros.

Es importante que los espacios para los encuentros familiares y comunitarios tengan en cuenta las siguientes características:

- Amplios de acuerdo con el tamaño del grupo y el tipo de actividad a realizar, que permita realizar los desplazamientos dentro de los espacios y realizar movimientos.
- Agradables y adecuados para el clima.
- De fácil acceso para las familias, teniendo en cuenta los ajustes razonables para las personas con discapacidad.
- Con disponibilidad de servicios sanitarios, en los casos que no se pueda contar con sanitarios, se debe garantizar sistema como sanitario rural, letrinas y métodos utilizados en el territorio por las comunidades.
- Con condiciones de seguridad externas: fuera de zonas de riesgo por inundación, caída de escombros, distantes de basureros y zonas de consumo de sustancias psicoactivas.
- Condiciones de seguridad internas para sitios cerrados: muros y techos seguros (sin grietas y sin riesgo de caerse), sin goteras, sistema eléctrico protegido, sin presencia de sustancias tóxicas, químicas, irritantes, sin presencia de roedores o cualquier plaga.
- Debe contar con las condiciones necesarias para que las actividades se desarrollen cómodamente; por ejemplo, sillas por cada participante que asista al encuentro familiar.

Elementos que deben tener en cuenta para la realización de los encuentros familiares y comunitarios:

- Ayudas audiovisuales para la realización de las diferentes sesiones (computador, video beam, papelógrafo, sonido, entre otras), según se requiera.
- Los espacios físicos deberán contar con la imagen del ICBF en un lugar visible y de acuerdo con el manual de imagen corporativa del ICBF.
- Las piezas de comunicación y material de apoyo que se consideren dentro del proceso, tales como pendones, banderas de logos, cartillas, entre otras; deberán ser remitidas con anticipación por el operador, para aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones del ICBF, según las orientaciones del Manual de Imagen Corporativa del ICBF.

PÚBLICA

9.2.1. Botiquín de primeros auxilios

El botiquín es un elemento básico para ser utilizado con las personas que asisten a los encuentros familiares y comunitarios o profesionales de la unidad de acompañamiento familiar, en caso necesitarse una atención de primeros auxilios. Los elementos del botiquín deben estar vigentes y no se pueden incluir medicamentos; el botiquín debe ser portátil tipo A, como se indica a continuación:

Tabla 7. Elementos que debe contener un botiquín tipo A

Elementos	Unidades	Cantidad
Gasas limpias paquete	Paquete x 20	1
Esparadrapo de tela rollo de 4"	Unidad	1
Bajalenguas	Paquete por 20	1
Guantes de látex para examen	Unidad	2
Venda elástica 2 x 5 yardas	Unidad	1
Venda elástica 3 x 5 yardas	Unidad	1
Venda elástica 5 x 5 yardas	Unidad	1
Venda de algodón 3 x 5 yardas	Unidad	1
Termómetro de mercurio o digital	Unidad	1

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Familias y Comunidades.

De los espacios relacionados con los domicilios de las familias beneficiarias, se requiere que el *Profesional de Acompañamiento Familiar*, propicie ambiente de tranquilidad, confianza y empatía con las familias para el trabajo en el medio familiar y cuenten con los elementos de identificación de la Modalidad.

9.3. Elementos de identificación

El talento humano que desarrolla el trabajo directo con las familias (profesionales de la *Unidad de Acompañamiento Familiar - UAF) debe contar con al menos (2) camisas tipo polo y (2) gorras;* y el resto de los profesionales del esquema de operación debe contar con *(1) camisa tipo polo* y (1) una gorra. Con relación al carné de identificación, todos los profesionales contratados para implementar la modalidad deben contar con la identificación que los acredite como parte del equipo humano que implementa la modalidad Mi Familia a través del operador.

Con el fin de unificar y conservar la identidad visual del ICBF, los operadores deben consultar y acatar las especificaciones técnicas que en la materia dispone la Oficina Asesora de Comunicaciones del ICBF en el *Manual de Imagen Corporativa*. Estas prendas de identificación se deben ser usar exclusivamente durante la ejecución de las actividades propias de la operación de la Modalidad, incluyendo los trabajos de campo que se realicen.

El buen uso de las prendas Institucionales representa y proyecta la imagen corporativa y el posicionamiento de la entidad. En consecuencia, dado que se trata de bienes de consumo, no devolutivos, el operador debe garantizar la correcta utilización de los elementos de identificación personal durante el contrato y una vez éste finalice, darle de baja asegurando el manejo, aprovechamiento y disposición final de los residuos, así como la garantía de la reserva

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

institucional. Sobre este particular, el operador deberá entregar un informe con el proceso realizado, así como las certificaciones de eliminación y disposición final.

Nota: El operador debe garantizar la entrega de este material a los profesionales durante la fase de alistamiento, para que se asegure su identificación al inicio de las acciones de búsqueda y vinculación de las familias y dejar constancia escrita de la entrega de los elementos de identificación. En los casos en que se presente cambio de personal, se deberá informar a la supervisión del contrato para que autorice la compra y entrega de elementos de identificación con recursos de gastos administrativos.

9.3.1. Camisas polo y gorras

Las indicaciones para este elemento deben ser consultadas y cumplidas de conformidad con lo establecido en el *Manual de Imagen Corporativa* del ICBF vigente.

9.3.2. Carné

El diseño debe estar conforme a los estándares de composición del ICBF, conservando un orden de lectura y unidad gráfica, como se indica en el Manual de Imagen del ICBF. A la fecha se incluyen, entre otros: logos, foto, tipo de vínculo contractual con el ICBF y vigencia.

9.3.3. Elementos de bioseguridad

Para fortalecer las medidas de bioseguridad en el marco de la implementación de la modalidad, se hará la entrega de tapabocas, jabón líquido y caretas a los profesionales de las Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF, teniendo en cuenta los mecanismos de diseminación del virus (gotas y contacto). Sin embargo, es obligación del operador gestionar con los gobiernos locales, y dentro de su organización, los protocolos de bioseguridad que se implementen durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de las viviendas de las familias atendidas, espacios para realizar encuentros o lugar de trabajo, en el ejercicio de las labores de la modalidad de acuerdo con su rol en esquema de operaciones.

9.3.4. Telefonía móvil y datos

Con el fin de facilitar la comunicación, la gestión de la información y el acceso a recursos de la red, los profesionales del esquema de operación deben contar con un plan mensual de voz y datos durante la operación de la modalidad, desde la etapa de Búsqueda y Vinculación hasta la fase de Cierre y pos egreso, es decir por (10) diez meses. Un plan ilimitado de minutos a cualquier destino con 8 gigas de internet.

9.3.5. Material de Apoyo para profesionales Unidades de Acompañamiento Familiar - UAF

Como insumo para el trabajo directo de campo y las intervenciones con las familias, a los profesionales de las *Unidades de Acompañamiento Familiar*, el ICBF suministrará a través de correo electrónico el enlace en el cual se encuentran publicados los siguientes contenidos:

- Documento de orientaciones metodológicas

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a Familias.
- Lineamiento Técnico y manuales operativos de la Modalidad
- Política Nacional de Discapacidad
- Política Nacional de Infancia y Adolescencia
- Documentos guías elaborados por el operador con las metodologías específicas para el desarrollo de las formas de intervención.
- Herramientas pedagógicas, documentos y otros instrumentos de intervención que sean publicados por el ICBF.

Nota: El operador debe garantizar la entrega de este material a los profesionales durante la fase de alistamiento o al momento de la contratación, en caso de que sea contratado durante alguna de las otras fases; para que puedan contar con los insumos necesarios para el abordaje familiar, dejando constancia por escrito de la entrega del material

9.3.6. Material de Apoyo para las familias

El operador deberá entregar a las familias el *Plan Familiar* que contengan orientaciones para el fortalecimiento de las capacidades familiares y actividades, con el propósito que la familia y sus integrantes cuenten con herramientas que faciliten el desarrollo de acciones diarias que conlleven al desarrollo familiar y promover la protección integral de derechos de los NNA.

Con el plan familiar, se realizará la entrega a las familias de un kit pedagógico para el trabajo en casa, elementos que permiten el desarrollo de las actividades propuestas durante el acompañamiento en la fase de atención.

El Plan Familiar y el kit pedagógico son entregados una semana antes del inicio de la fase de atención.

9.4. Talento Humano

El adecuado desarrollo de la modalidad ***Mi Familia*** requiere un talento humano cualificado, que garantice el cumplimiento de las condiciones de calidad de cada uno de los componentes de la atención.

Para la prestación del servicio se conformarán equipos de trabajo de acuerdo con los cargos y/o roles específicos establecidos en el presente Manual, con capacidades profesionales y personales, quienes para la Modalidad deben tener conocimiento, apropiación de las condiciones territoriales, contextuales de las familias con niñas, niños y adolescentes, y comunidades con quienes desarrollaran la atención.

Con el talento humano que se vincule se deberá garantizar una dinámica de trabajo en equipo, que permita el intercambio de distintas especialidades y de miradas complementarias. Con el fin de lograr una visión integral del contexto y realidad de las familias.

El talento humano debe garantizar la atención de familias partiendo de su contexto, condiciones, necesidades y potenciales, y los elementos teórico-conceptuales y metodológicos propuestos por el ICBF. En ese sentido, deberá garantizar la atención con enfoque diferencial,

PÚBLICA

particularmente desde la categoría de discapacidad, género y étnico, de acuerdo con las orientaciones técnicas y desarrollos del ICBF.

Se deberá garantizar la idoneidad y la realización de acciones de cualificación del talento humano vinculado, a través de procesos de inducción, actualización, capacitación y asistencia técnica. El talento humano para implementar la modalidad ***Mi Familia*** será contratado por el operador, acorde con la normatividad vigente. Se aclara que el talento humano no tendrá relación laboral con el ICBF.

El operador deberá presentar y mantener disponibles los soportes que acrediten el cumplimiento de los perfiles y cantidades del talento humano contratado para la operación de la modalidad, así como información sobre su rotación y/o permanencia.

La calidad del talento humano de ***Mi Familia*** es fundamental para lograr los resultados esperados de la intervención. Por tanto, se sugieren algunos criterios y estrategias para tener en cuenta, que garantice la consecución de un personal idóneo que asegure una implementación satisfactoria de la modalidad:

- Aplicación de prueba psicotécnicas que evalúen las competencias[82] tanto cuantitativas como cualitativas, exigidas para el perfil del cargo, que se encuentren validadas a nivel Colombia.
- Aplicación de pruebas de conocimiento relacionadas con las funciones del cargo.
- Entrevistas grupales donde se realice una evaluación más amplia que ayude a analizar de manera integral a los candidatos, al ponerlos en acción y enfrentarlos a ejercicios que permitan complementar las pruebas escritas y de competencias requeridas para un cargo específico.
- Entrevista individual en la cual se valide la información resultante de las pruebas sugeridas: una comunicación formalizada de interacción por medio del lenguaje, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador) donde se produce un intercambio de información a través de preguntas, demostraciones o simulaciones que permita categorizar y evaluar la idoneidad de un candidato para un puesto de trabajo.
- Con relación al perfil de Gestor de Oferta, se recomienda indagar en la experiencia con instituciones públicas y privadas, conocimiento de la oferta territorial y rutas de acceso a la oferta. Adicionalmente, realizar preguntas claves que permitan evidenciar conocimiento en los planes de desarrollo del territorio y las políticas públicas con las que se cuenten.

En el *A1.MO18.PP Anexo 1. Personal mínimo requerido para la prestación del servicio y/o entrega del bien* ***Mi Familia*** que hace parte integral del presente Manual Operativo, se detalla el talento humano con el que el operador debe contar para la prestación del servicio, precisando cargo, perfil, tiempo y funciones, con el fin de garantizar la idoneidad de todos los que intervienen o tienen que ver con el desarrollo de la modalidad.

[82] Se entiende por competencia, el buen desempeño en contextos diversos y auténticos basado en la integración y activación de conocimientos, normas, técnicas y procedimientos, entre otros. Aprendizaje basado en competencias. Aurelio Villa y Manuel Poblete (Dirs.) (2007).
[49] El operador debe garantizar el cumplimiento de requisitos legales y financieros para la operación de la modalidad. Así mismo, debe garantizar la existencia de personal para servicios de secretaría y archivo.

PÚBLICA

Para el cumplimiento de los atributos de calidad del talento humano, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cumplir con los perfiles del talento humano que se requieren para la atención de las familias con niñas, niños y adolescentes, con un enfoque diferencial de acuerdo con el esquema operativo del contrato.
- Cumplir con el número de personas requeridas para asegurar la atención según el número total de familias, de acuerdo con lo establecido en las tablas talento humano para la Modalidad Mi Familia.
- Implementar o gestionar y hacer seguimiento al Plan de cualificación del talento humano.
- Documentar e implementar un proceso de selección, inducción, bienestar y evaluación del desempeño del talento humano de acuerdo con el perfil, el cargo a desempeñar y las particularidades culturales y diferenciales de la población.

9.4.1. Compromiso Ético

Además de los perfiles y experiencia, el talento humano que maneja el operador debe firmar al inicio del contrato un compromiso ético, por lo tanto, el personal se debe comprometer a:

- Informar situaciones de abuso, maltrato, discriminación, o cualquier acción u omisión que atente contra los derechos fundamentales de las niñas, los niños y los adolescentes, activando la ruta de restablecimiento de derechos.
- Identificar situaciones que pongan en riesgo la vida e integridad de los niños, las niñas, los adolescentes y demás miembros vulnerables de las familias.
- Realizar actividades en el marco del respeto, la confianza y el buen trato.
- Abstenerse de comportamientos o expresiones de discriminación, rechazo, indiferencia, estigmatización u otros tratos que afecten el desarrollo de su labor profesional y por lo tanto de la intervención con las familias.

El operador debe contar con el procedimiento documentado para la identificación de posibles casos de amenaza o vulneración de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, y las evidencias de socialización con el talento humano.

Cuando se identifiquen posibles casos de amenaza o vulneración de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, se debe implementar el procedimiento y poner en conocimiento a la autoridad competente para que realice las actuaciones pertinentes.

En el marco de las acciones de seguimiento y control, el operador debe documentar y llevar a cabo acciones de seguimiento a la labor de los Profesionales en territorio y de comunicación con las familias, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones en la atención.

9.5. Salud y Nutrición

La situación nutricional de un individuo determina su salud y bienestar, por lo que su alteración influye en el funcionamiento integral de los sistemas orgánicos, el rendimiento físico, la capacidad intelectual, la resistencia a enfermedades, el estado psíquico y, por ende, en el desempeño social.

PÚBLICA

Como una de las acciones fundamentales en el marco de este componente, los profesionales de la modalidad recibirán capacitación por parte del ICBF para realizar la toma de Signos Físicos o la toma de la Circunferencia Media de Brazo -CMB-, también llamada de perímetro braquial -PB-, considerada como una medida práctica y de bajo costo, cuando esta medición es inferior a 11,5 cm en niños y niñas de 6 a 59 meses, se asocia con alto riesgo de mortalidad por desnutrición y cuando esta medición es inferior a 21,5 cm en mujeres gestantes con riesgo de bajo peso gestacional en nutrición[83]. Esta medida puede realizarse por una persona -aunque no sea profesional de la salud-, al interior de una familia o la comunidad, previa orientación y capacitación por parte del profesional en nutrición del ICBF de la Regional o Centro Zonal[84].

En los casos en que se identifiquen situaciones de acuerdo con el nivel de riesgo, se debe informar y articular con los referentes de nutrición, Referente de familias y del sistema nacional de bienestar familiar -SNBF de cada una de las Regionales y activar la "Ruta de remisión a salud, para la atención a la desnutrición de niñas y niños menores de cinco años"

- Los operadores a través del Gestor de Oferta y el enlace del SNBF deben contar con el directorio de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, que se encarga del aseguramiento y afiliación a salud, y la Institución Prestadora de Servicios de Salud -IPS- primaria que se encarga de la atención según el municipio de residencia.
- Una vez se tenga la información de las EAPB e IPS primarias, que aseguran y atienden a las niñas y niños, se deberán realizar acciones de articulación y coordinación con las instancias de salud competentes a nivel territorial (Secretaría de Salud departamental o municipales, EAPB, IPS, entre otras). Para esto, se deberá convocar a una reunión, preferiblemente con el referente del Sistema Nacional de Bienestar Familiar de la Regional y/o Centro Zonal del ICBF; se recomienda la participación del delegado de aseguramiento o prestación de servicios de la Secretaría de Salud municipal y/o departamental, como entidad rectora de salud a nivel territorial.
- Establecer mecanismos para la remisión de las niñas y niños con desnutrición aguda, de manera que se garantice la atención oportuna de los usuarios remitidos, así como el seguimiento y monitoreo a los mismos.
- El ICBF deberá garantizar que cada Unidad de Acompañamiento Familiar UAF- cuente con los instrumentos y la capacitación para la medición de la circunferencia de brazo, con las medidas reglamentadas.

9.6. Sistema Integrado de Gestión -SIGE

Los operadores deben dar cumplimiento a las obligaciones del Sistema Integrado de Gestión que están contempladas en los contratos celebrados para la prestación del servicio y deberán ejecutarse de conformidad con las previsiones del presente manual.

[83] Esta medición solo aplica para las familias sin integrantes con discapacidad. Para las PcD lo debe realizar un profesional de la salud. Se debe tener claridad sobre la competencia y alcance del ICBF y del sector salud en el manejo de los beneficiarios con discapacidad, con el fin de agilizar los procesos en el manejo alimentario y nutricional de los mismos. El profesional Nutricionista del ICBF debe vigilar el cumplimiento de las intervenciones realizadas con los beneficiarios, a fin de contribuir a su garantía en el proceso de restablecimiento de derechos, mientras el sector salud es el encargado de emitir diagnóstico y brindar tratamiento específico. Guía Técnica Del Componente De Alimentación Y Nutrición Para La Población Con Discapacidad (p. 13, 2016)

[84] Esta medición no aplica para niños y niñas de 6 a 59 meses con discapacidad que afecte el tono muscular o el crecimiento lineal.

PÚBLICA

En ese sentido, el operador en el marco del sistema integrado de gestión, debe cumplir con lo establecido en la *Guía para la adquisición de bienes y servicios de calidad*[85] y la cartilla *Criterios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la prestación del servicio de los programas misionales*[86], cuyo objetivo es orientar a los operadores sobre el cumplimiento de criterios que se deben tener en cuenta para la prestación del servicio, en concordancia con los requisitos legales y otros requisitos.

9.7. Supervisión

A continuación, se describen los mecanismos implementados para el seguimiento y control de la prestación de los servicios, en ejecución de los contratos y/o convenios celebrados, así como las estrategias de control social que apoyan el ejercicio, con el fin de aportar a la garantía de la atención de calidad de las Familias de las niñas, los niños y adolescentes, con el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los operadores.

El ejercicio de supervisión consiste en el seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica en el marco del cumplimiento de las obligaciones contractuales, es ejercida directamente por el ICBF[87].

La supervisión es la verificación al cumplimiento de cada una de las obligaciones definidas en los contratos y del Manual Operativo y su Lineamiento Técnico, los cuales hacen parte integral de la contratación. Este proceso está a cargo de los supervisores del contrato a nivel nacional o regional o zonal, según corresponda.

La supervisión se realiza a través de la verificación de la documentación que los operadores deben entregar al ICBF y de visitas a los lugares donde se presta el servicio (encuentros familiares, visitas domiciliarias y sede administrativa del operador); como evidencia se deben aplicar los instrumentos definidos para tal fin**.**

Como mecanismos de apoyo para realizar adecuadamente la supervisión de los contratos de aporte, se cuenta con:

- La Guía para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF.
- La Guía Orientadora para la Supervisión de las modalidades de Familias y Comunidades y demás documentos que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- Actas de los Comités Técnicos Operativos.

Los mecanismos de control social comprenden las instancias conformadas por beneficiarios del servicio y miembros de la comunidad.

[85] La Guía de Adquisición de Bienes y Servicios (G7.ABS Guía para la Adquisición de Bienes y Servicios de Calidad) en su versión vigente, se encuentra en el siguiente link que hace parte de la página web del ICBF: https://www.icbf.gov.co/apoyo/adquisicion-de-bienes-y-servicios/contratacion

[86] La cartilla de Criterios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la prestación del servicio de los programas misionales (PU1.MS.DE) en su versión vigente, se encuentra en el siguiente link: https://www.icbf.gov.co/estrategico/direccionamiento-estrategico1

[87] Guía para el Ejercicio de Supervisión e Interventoría de Contratos y Convenios Suscritos por el ICBF. 2017

PUBLICA

En caso de no cumplimiento a cabalidad del Manual Operativo o del contrato suscrito, el supervisor solicitará tomar las acciones pertinentes y que considere para subsanar o responder ante la situación encontrada.

9.7.1. Instancias para el seguimiento y apoyo a la supervisión

Comité Técnico Operativo

Es la instancia consultiva encargada de coordinar y articular las acciones y apoyar el seguimiento técnico, administrativo y financiero del contrato, y revisar los avances de los procesos y procedimientos requeridos para la adecuada prestación del servicio.

El Comité Técnico Operativo será integrado por:

- Dos (2) servidores públicos y/o contratista del ICBF Regional designados por escrito por el Director Regional ICBF,
- El/la enlace Regional de Familias y Comunidades.
- Dos (2) delegados designados por escrito por el Operador.

Nota: El supervisor del contrato no hace parte de los integrantes del comité, pero podrá participar en las reuniones citadas. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Comité sugiere, revisa y formula recomendaciones, las cuales el supervisor revisa, avala y toma las decisiones pertinentes. En caso de que las recomendaciones del Comité puedan afectar las obligaciones contractuales y amerite que se modifique el contrato, el supervisor analiza y si lo considera pertinente, realiza la justificación y remitirá a la Dirección de Contratación o al Grupo Jurídico Regional según corresponda,[88] la solicitud debidamente justificado y con sus respectivos soportes en el menor tiempo posible para su aprobación o no.

El comité técnico operativo sesionará como mínimo (6) seis veces así:

Primer comité: Comité de inicio durante la etapa de alistamiento
Segundo comité: Comité de seguimiento durante la etapa de búsqueda y vinculación.
Tercer, cuarto y quinto comité: Se desarrollarán durante la fase de atención, según necesidad.
Sexto comité: Comité de cierre.

Podrán participar en este Comité otros servidores públicos o funcionarios del ICBF y del Operador, cuando de común acuerdo así se considere. Así mismo, el Comité en mención contará con una secretaría técnica, la cual será seleccionada por parte del Director Regional.

Nota: Se pueden celebrar comités de manera extraordinaria, cuando cualquiera de las partes o de los integrantes de éste lo solicite. El primer comité se debe ejecutar en la Regional ICBF y, en éste, se podrá definir la locación de los demás comités a celebrar durante la vigencia.

Nota: La secretaria técnica del comité técnico operativo tiene como funciones: la citación de sus integrantes para sesionar de acuerdo con las fechas que se establezcan, el levantamiento de

[88] Para más información remítase al Procedimiento Modificaciones contractuales v2.

PÚBLICA

las actas de sus reuniones y elaborar las comunicaciones a que haya lugar, relacionadas con las funciones y asuntos de competencia del referido comité.

Funciones del Comité:

1. Realizar el acompañamiento técnico operativo para el adecuado desarrollo de las fases de la Modalidad.
2. Garantizar el flujo permanente de información entre las partes involucradas.
3. Revisar y realizar seguimiento al plan de trabajo y cronograma de actividades a desarrollar para el cumplimiento del objeto contractual.
4. Definir el cronograma de reuniones del comité para la entrega, seguimiento y aprobación de los informes y productos a presentar por parte del Operador.
5. Revisar los informes presentados por el operador en cada una de las fases, realizar las observaciones y formular las recomendaciones que se consideren pertinentes para el cumplimiento de los objetivos y la cualificación del servicio.
6. Revisar las novedades que se presenten e incidan en la meta de atención a nivel regional y municipal.
7. Revisar y emitir concepto técnico favorable o desfavorable, junto con sus recomendaciones en términos de la calidad técnica, de los productos derivados de la implementación de la Modalidad y demás acciones conforme a la normatividad que expida la entidad en la materia.
8. Formular las recomendaciones a realizar para el mejoramiento de las acciones y el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato.
9. Realizar el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos en el contrato de aporte y generar las alertas que se consideren necesarias.
10. Convocar, de común acuerdo y cuando se considere, a entidades o personas diferentes a sus integrantes para participar en las reuniones del comité.
11. Llevar un registro de las decisiones tomadas en cada una de las reuniones del Comité, mediante las actas respectivas.
12. Servir de instancia consultiva y de apoyo para resolver las dificultades operativas y técnicas que se presenten durante la ejecución del Contrato.
13. Revisar, analizar y emitir concepto de las modificaciones de tipo técnico, operativo y financiero que se realicen en el marco de la ejecución de la Modalidad, para que el supervisor del contrato solicite las modificaciones a que haya lugar.
14. Cumplir con las demás que se requieran para la adecuada ejecución del Contrato.

9.8. Sistemas de Información

La Gestión de Información se constituye en una herramienta clave para monitorear la manera como se desarrolla la modalidad, establecer la correspondencia entre lo planeado y lo ejecutado, así como para evaluar el grado en el que se alcanzaron los objetivos definidos en la estrategia de intervención con las familias. Igualmente, sirve para conocer la pertinencia y utilidad de los métodos implementados, y la eficiencia en el uso y aprovechamiento de los recursos.

La gestión de la información, por parte del operador, incluye:

- Garantizar el registro y sistematización de información correspondiente a las diferentes fases de implementación del modelo de atención, empleando los formatos, herramientas informáticas y sistemas de información propuestos para ello, entre estos SIM, CUENTAME

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PUBLICA

y los demás que disponga el ICBF. Todos estos instrumentos serán explicados al operador con profundidad por el supervisor durante toda la ejecución de la maodalidad.

- Garantizar a sus funcionarios y demás responsables, los medios tecnológicos y las herramientas de comunicaciones necesarios para recolectar, registrar, actualizar, validar, corregir y transmitir en forma electrónica, veraz y oportuna, la información sobre los beneficiarios y la atención en la Modalidad al ICBF, mediante los mecanismos y procedimientos establecidos para el efecto.
- Garantizar los procesos adecuados de protección, confidencialidad y análisis de la información generada a partir de la implementación de la Modalidad, así como la realización de las gestiones pertinentes para la proveeduría de datos, elaboración y presentación de reportes.

En caso de considerarlo pertinente, la Dirección de Familias y Comunidades podrá introducir otros instrumentos o sistemas de información, con el propósito de mejorar la gestión, seguimiento y evaluación de la implementación de la modalidad. En este caso, la Dirección adelantará los procesos de socialización y capacitación requeridos para asegurar su correcta implementación.

9.9. Participación y Corresponsabilidad – SNBF.

La modalidad ***Mi Familia*** supone un esquema de relaciones entre los distintos agentes, instancias territoriales, sectores e instituciones para el cumplimiento de sus objetivos y particularmente para ampliar las redes de apoyo institucional de las familias y sus condiciones de inclusión social.

Mi Familia se apoya en los agentes del SNBF, para los procesos de formación, de gestión de redes y rutas de atención, de inclusión y participación, promoviendo acciones de coordinación y articulación que permitan identificar actores institucionales en los diferentes territorios, escenarios e instancias de participación que faciliten la gestión interinstitucional de la Modalidad.

Para ello, es importante que a través de ***Mi Familia*** se creen espacios de diálogo y encuentro que faciliten un espacio de participación consciente y responsable de las familias y sus integrantes, en torno al proceso.

Para ello, resulta fundamental que, durante su intervención, los profesionales de la *Unidad de Acompañamiento Familiar -UAF-* orienten y faciliten con las familias el conocimiento y utilización de la oferta social de servicios y de las rutas de inclusión, y favorezcan que los agentes institucionales y comunitarios conozcan y reconozcan los recursos y capacidades de las familias, de manera que establezcan oportunidades de inclusión que mejoren su calidad de vida.

De igual forma, en el marco de responsabilidad y competencias, los profesionales de Gestión de Oferta y el Gerente de Operación en los casos que aplique, deberán coordinar con los referentes del SNBF, el tema de Salud y Discapacidad en cada nivel territorial, buscando promover y garantizar que se incluya y aborde el enfoque diferencial de discapacidad, específicamente con los niños, niñas, adolescentes con discapacidad y sus familias; otro tema de gestión se orienta a posibilitar y facilitar la participación permanente de delegados del Comité Territorial de Discapacidad del SND, en los Comités Departamentales, Municipales y Distritales de Política Social y en las correspondientes Mesas de Infancia, Adolescencia y fortalecimiento

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

familiar, como instancias decisivas y operativas del SNBF, haciendo efectivas las condiciones de protección y garantías de derechos que requiere este sector poblacional.

Adicionalmente, se busca promover el control social como un derecho y un deber que tienen todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas del Estado.

El operador debe promover la participación efectiva, dejando constancia por escrito de las actividades realizadas e informar que el ICBF cuenta con canales y medios de atención a la ciudadanía como son: línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80, línea 141, video llamada, llamada en línea, chat ICBF, WhatsApp, Solicitudes PQRS, puntos de atención, la línea de anticorrupción y oferta institucional.

10. Requisitos para la operación

10.1. Personería Jurídica

De acuerdo con las normas que regulan la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, compete al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como ente coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, reconocer, otorgar, suspender y cancelar personerías jurídicas a las Instituciones del Sistema que prestan servicios de protección integral para las niñas, los niños, los adolescentes y sus familias.

Los operadores que deseen realizar contratos o convenios con el ICBF deben contar con resolución o acto administrativo, expedido por entidad competente (Entidades Territoriales, ICBF, Diócesis, Vaticano, Arquidiócesis, Ministerios facultados para tal fin), en el cual se otorgue o reconozca la Personería Jurídica del Operador.

Las excepciones para dicho trámite son:

1. Instituciones a las cuales les fueron reconocidas personerías jurídicas por Ministerios y entes territoriales con anterioridad al Decreto 2150 de 1995.
2. Personerías jurídicas otorgadas por la autoridad católica competente en virtud de lo establecido en la Ley 20 de 1974, por la cual se aprobó el Concordato suscrito entre Colombia y la Santa Sede.
3. Para aquellas instituciones de utilidad común o sin ánimo de lucro registradas en las Cámaras de Comercio dentro de la transición de la derogatoria del Decreto 427 de 1996 y la vigencia del Decreto 1422 de 1996, es decir, entre el 5 de marzo de 1996 al 14 de agosto de 1996.

10.2. Representación Legal

El artículo 633 del Código Civil, al reconocer a la persona jurídica capacidad patrimonial le reconoce, simultáneamente y como medio necesario para desarrollar esa capacidad, la facultad

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

de ser representada judicial y extrajudicialmente a través de una persona natural o jurídica, con aptitud jurídica para obrar autónomamente a efectos de que ejerza los derechos y contraiga las obligaciones tendientes a la ejecución de la empresa social.

Los actos que gestiona el representante producen efectos de una manera directa en el patrimonio o en la esfera jurídica del ente social. En otras palabras, tiene el encargo de celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro de la capacidad de la sociedad como una persona jurídica.

10.3. Aspectos Financieros

- Iniciando la ejecución del contrato, el operador deberá presentar el presupuesto total del contrato, desagregando el valor de cada uno de los gastos financiados por el ICBF, que debe corresponder al clasificador del gasto, según los Lineamientos de Programación y ejecución de Metas Sociales y Financieras, propios de la modalidad de atención.
- Presentar soportes de la adquisición de los elementos de identificación personal para el talento humano y su entrega, previo al trabajo de campo con las familias, como también del material de apoyo para las familias, y de consumo para los encuentros familiares, comunitarios y sesiones en domicilio.
- El Operador deberá llevar la contabilidad separada, de los recursos que le corresponde ejecutar del contrato de aporte, en el cual se identifique el concepto del gasto y cantidades; se debe evidenciar la contrapartida si la hay.
- Los informes de ejecución de los gastos aprobados para la ejecución del contrato, con recursos del ICBF, deben ser presentados debidamente avalados por el contador y ser enviados al supervisor de manera mensual, deben tener sus respectivos soportes contables del servicio adquirido como de lo pagado. El informe de ejecución debe ir acompañado de notas aclaratorias.
- Disponer de una cuenta de ahorros exclusiva, para el manejo de los recursos aportados por el ICBF. Los rendimientos financieros que estos recursos puedan generar deben ser reintegrados a la cuenta bancaria que el ICBF disponga y que el supervisor del contrato informe por escrito. Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes de la consignación, copia de la misma.
- Reintegrar los recursos aportados y no ejecutados, de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto imparta el ICBF a través del supervisor del contrato.
- Presentar la información y soportes que en desarrollo del control fiscal requieran los organismos de control.
- Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que el operador de la modalidad de servicio contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, retenciones, gravámenes a movimientos financieros, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato, en los tiempos establecidos y acordados, para lo cual el supervisor podrá solicitar las evidencias del cumplimiento de esta obligación.
- Presentar de manera mensual, un certificado debidamente firmado por el revisor fiscal cuando aplique indicando que el operador se encuentra a paz y salvo con el pago de salarios, honorarios, seguridad social y demás obligaciones frente a terceros.

PUBLICA

11. Estructura de Costos

La estructura de costos de la modalidad ***Mi Familia*** está dada por el presupuesto asignado para realizar el proceso de atención o acompañamiento psicosocial a las familias vinculadas, de manera diferenciada según las necesidades y especificidades de cada una de las regiones. Esta estructura se compone de costos fijos y costos variables.

Se entiende por costos fijos, aquellos que permanecen constantes durante el período de tiempo de la vigencia del contrato, aun cuando no se esté atendiendo directamente la familia y se ejecutan según lo establecido en la estructura de costos independientemente del número de familias atendidas. Para la modalidad ***Mi Familia*** se consideran costos fijos: talento humano, viáticos y gastos de desplazamiento, elementos de identificación, elementos de bioseguridad, botiquín y comunicaciones.

Por su parte los costos variables son aquellos cuya magnitud fluctúa (aumenta o disminuye) de manera proporcional al número de familias atendidas durante un periodo de tiempo. Es decir, si no hay atención directa no se reconocen. Para la modalidad ***Mi Familia*** se consideran costos variables: materiales didácticos y pedagógicos para el desarrollo de las actividades y encuentros y los gastos administrativos.

Los principales componentes de costos de la modalidad de Acompañamiento Familiar y Comunitario – ***Mi Familia*** son:

11.1. Talento humano

Los costos de referencia del talento humano son definidos por el ICBF para el reconocimiento de los honorarios o salario del personal contemplado para la operación de la modalidad conforme a los perfiles y cantidades establecidos.

El rubro asociado a este concepto se presenta como honorarios para cada una de las personas que integran el equipo operativo de ***Mi Familia***. Los operadores en el momento de realizar la contratación de talento humano deben garantizar la calidad del servicio que presta cada profesional, teniendo en cuenta las características de operación de la modalidad.

De conformidad con los perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio, el costo del componente de recurso humano se calcula tomando como referencia la tabla de salarios básicos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) calculándose en sus honorarios los factores prestacionales exigidos por ley. El factor prestacional calculado incluye seguridad social (salud, pensión y ARL), prestaciones sociales (cesantías, intereses de cesantías, prima legal y vacaciones) y parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación). Por lo anterior, es responsabilidad de operador garantizar este talento humano con cargo a presupuesto propio.

Estos valores deberán ser reconocidos por parte de los operadores en los términos indicados en los Lineamientos de programación y sus anexos, salvo que por las particularidades de la región o por las condiciones de oferta de un perfil, no sea posible la vinculación del personal y sea necesario ajustar el valor, caso en el cual, se debe presentar la justificación ante el Comité

PÚBLICA

Técnico Operativo para su aprobación, la cual estará sujeta a la disponibilidad de recursos del contrato.

11.2. Gastos de transporte y viáticos

Corresponde a los gastos justificados en los que se incurra dentro de la operación de la modalidad, como el reconocimiento de gastos de viaje y transporte para la realización de las actividades a desarrollar en el marco de la ejecución de la Modalidad (asistencia técnica, acciones de búsqueda, vinculación, atención a familias, encuentros con agentes del SNBF y SND en el orden territorial).

El valor se estima por las visitas que debe realizar cada gerente, asesor, profesional, técnico o gestor a los hogares de las familias vinculadas, a los lugares en donde se llevan a cabo los encuentros familiares y como rubro necesario para realizar el alistamiento y la búsqueda y vinculación. Este valor se asigna mensualmente y se debe ejecutar con la misma periodicidad de acuerdo con el número de familias realmente atendidas.

Se debe reconocer un apoyo para los gastos del desplazamiento de las familias con Personas con Discapacidad – PcD, únicamente a los encuentros especializados, para 2 personas por familia, al lugar donde se realicen los encuentros, teniendo en cuenta la meta de atención de familias con PcD[89].

Nota: El recurso destinado para gastos de transporte y viáticos está contemplado en el rubro denominado gastos operacionales.
Nota: El operador deberá presentar al supervisor del contrato una justificación técnica y operativa que de cuenta de la necesidad de aprobación de los gastos de transporte y viáticos para el desarrollo de la atención.

11.3. Elementos de identificación

Adquisición de los elementos de identificación para el talento humano que desarrollará el trabajo directo con las familias, (camisas polo, gorra y carné) con las especificaciones del Manual de Imagen Corporativa, en tamaño, material y diseño, conforme indicaciones del ICBF y aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones. La estructura de costos de la modalidad incluye el valor asociado a cada uno de los elementos de los elementos de identificación inicial requeridos para iniciar la modalidad en la fase de alistamiento.

[89] En caso de contar con un número mayor a la meta de familias con Personas con Discapacidad – PcD, el operador deberá informar a la supervisión del contrato y solicitar la aprobación del transporte adicional para participar de los encuentros, este recurso será cubierto a través del rubro de gastos administrativos.

PÚBLICA

Tabla 8. Elementos de identificación

Descripción de los elementos de identificación	Unidad de medida	Frecuencia
Camiseta tipo polo: Se tendrá en cuenta las siguientes especificaciones técnicas definidas en el Manual de Imagen Corporativa del ICBF: **Acabados:** Adelante: En cuadrante superior izquierdo logo ICBF (Dimensiones 7.5 cm alto x 5.5 cm ancho) En cuadrante superior derecho. Logo o nombre del contratista (dimensiones 4 cm alto x 5 cm ancho) Atrás: Centrado logo del Programa (dimensiones 20 cm alto c 16 cm ancho) Debajo nombre del Operador Línea con color verde institucional en borde de cuello y mangas. C21 **Nota:** se sugiere usar logos removibles. ✦ **Material:** 100% Algodón, 160g. de peso. Cuello y mangas tejido en algodón reforzado. ✦ **Empaque**: En Bolsa plástica individual. En cajas corrugadas en Las unidades requeridas y rotuladas de acuerdo con los requerimientos de envío solicitados por el supervisor. ✦ **Bodegaje:** Almacenamiento del material durante el tiempo requerido, garantizando la seguridad y calidad del material y la disponibilidad para entrega a solicitud del supervisor. ✦ **Cargue y descargue:** El material deberá ser cargado y descargado por parte del contratista, inclusive si es entregado a un tercero contratado por el Instituto. ✦ **Transporte:** El material deberá ser entregado al equipo de talento humano en el lugar solicitado por el supervisor, total o parcialmente, en una o varias entregas.	Unidad	Una sola vez en la etapa de alistamiento de la modalidad
Gorra: Se tendrá en cuenta las siguientes especificaciones técnicas definidas en el Manual de Imagen Corporativa del ICBF: **Acabados:** Adelante: (Dimensiones logo ICBF 5,5 cms alto X 65 cms ancho) Lateral: (dimensiones 2,5 cms alto X 8 cms ancho) **Nota:** se sugiere usar logos removibles. **Material:** - Tela externa - Base: 2564 Orión. - Referencia Orión. - Color:184834 tela verde y tela negra Orión. - Ancho 148+/- 1cm - Peso: 115+/- 5 g/m2 - Composición: 100% POL **Empaque**: En Bolsa plástica individual. En cajas corrugadas en Las unidades requeridas y rotuladas de acuerdo con los requerimientos de envío solicitados por el supervisor. ▪ **Bodegaje:** Almacenamiento del material durante el tiempo requerido, garantizando la seguridad y calidad del material y la disponibilidad para entrega a solicitud del supervisor. ▪ **Cargue y descargue:** El material deberá ser cargado y descargado por parte del contratista, inclusive si es entregado a un tercero contratado por el Instituto. ▪ **Transporte:** El material deberá ser entregado al equipo de talento humano en el lugar solicitado por el supervisor, total o parcialmente, en una o varias entregas.	Unidad	Una sola vez en la etapa de alistamiento de la modalidad

PÚBLICA

Descripción de los elementos de identificación	Unidad de medida	Frecuencia
Carné institucional. Se tendrá en cuenta las siguientes especificaciones técnicas definidas por la oficina de Comunicaciones: Tamaño de carné: 8.5 de largo x 5.5 de ancho Material: PVC dad sus propiedades (resistencia, rigidez y dureza) Tintas: 2 tintas negro y Pantone 368c, tintas máximas aconsejables son 2 (verde y negro), que responda a las especificaciones del Manual de Imagen Corporativa. • Logos: - Adelante lado superior izquierdo logo ICBF y el logo del programa - En el lado superior derecho, Logo del contratista. - Centrado la foto del contratista - Debajo nombre del contratista - Documento de identidad - Programa Mi Familia - Incluir la Vigencia - Línea con color verde institucional en el borde inferior con los datos de contacto. Nota: El presente documento es personal e Intransferible; y no lo acredita como funcionario del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. El titular está obligado a hacer entrega del mismo con la culminación de las labores encomendadas o en caso de presentarse un retiro anticipado, para efectos de liquidación final.	Unidad	Una sola vez en la etapa de alistamiento de la modalidad

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

11.4. Elementos de bioseguridad para los PUAF

Los profesionales de las Unidades de Acompañamiento Familia recibirán los elementos de bioseguridad para el desarrollo de las acciones en la etapa de búsqueda y vinculación (2,5 meses), la fase de atención (6,5 meses) y la fase de cierre de visitas (0,5 meses).

Los elementos deberán entregarse junto con los elementos de identificación en una sola entrega.

Tabla 9. Elementos de bioseguridad

ELEMENTO	UNIDAD	CANTIDAD POR PROFESIONAL
Tapabocas desechable	Caja X 100 unidades	3
Jabón liquido	500 ml	10
Caretas visores (Protector Facial)	Unidad	2

Nota: El recurso para la compra de los elementos de bioseguridad está contemplado en el rubro denominado gastos operacionales.
Nota: El operador deberá presentar al supervisor del contrato los protocolos de bioseguridad aprobados por la alcaldía o quien corresponda y una justificación técnica y operativa que de cuenta de la necesidad de aprobación de los elementos de bioseguridad para el desarrollo de la atención.

PÚBLICA

11.5. Botiquín

En los encuentros familiares o comunitarios se debe contar con un botiquín, como elemento básico para ser utilizado con las personas que asisten, en caso necesitarse una atención de primeros auxilios. Los elementos del botiquín deben estar vigentes y no se pueden incluir medicamentos; el botiquín debe ser portátil tipo A, como se indicó en el numeral 11.4 del presente documento.

Tabla 10. Botiquín

Descripción del elemento	Unidad de medida
Botiquín tipo A por Unidad de Acompañamiento Familiar	Unidad

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Elementos del botiquín:

Tabla 11. Elementos del botiquín

Elementos	Unidades	Cantidad
Gasas limpias paquete	Paquete x 20	1
Esparadrapo de tela rollo de 4"	Unidad	1
Bajalenguas	Paquete por 20	1
Guantes de látex para examen	Unidad	2
Venda elástica 2 x 5 yardas	Unidad	1
Venda elástica 3 x 5 yardas	Unidad	1
Venda elástica 5 x 5 yardas	Unidad	1
Venda de algodón 3 x 5 yardas	Unidad	1
Termómetro de mercurio o digital	Unidad	1

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

11.6. Comunicaciones

Este rubro incluye costo Telefonía Móvil y Datos /internet para los Profesionales del esquema de operación por (10) diez meses. El valor se asigna mensualmente y se debe ejecutar en este mismo periodo.

Tabla 12. Comunicaciones

Descripción del elemento	Unidad de medida	Frecuencia
Plan de Telefonía con minutos ilimitados a cualquier destino con 8 gigas de internet	Unidad	Mensual por 10 meses

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

11.7. Material de apoyo para la atención a las familias

Contempla los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades a realizar con las familias tanto en las visitas al hogar como en los encuentros familiares y comunitarios, y la adquisición de material y elementos de consumo requeridos para el desarrollo de las acciones de atención de la modalidad (incluye la realización de registros fotográficos y/o audiovisuales). El rubro se asigna de acuerdo con el número de familias realmente atendidos.

PÚBLICA

Igualmente incluye la elaboración, producción, reproducción, y/o distribución de material impreso, auditivo, audiovisual, digital o multimedia; promocional, informativo, pedagógico o educativo-comunicativo sobre las diferentes temáticas que sean abordadas durante la ejecución de la modalidad.

Plan familiar:

Tabla 13. Plan Familiar

Descripción del elemento	Unidad de medida
Cuadernillo Plan familiar, con las siguientes especificaciones técnicas: Hojas: 30 a doble cara (60 páginas). Tamaño: Tabloide horizontal (cerrado). Tintas: 1x1 (carátula y páginas interiores) Papel carátula: Propalcote C2S 240 g Mate. Papel páginas internas: Papel Bond 115 gramos Encuadernación: Argollado Doble O metálico	Unidad

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Materiales pedagógicos y de apoyo:

Tabla 14. Kit pedagógico para el trabajo en casa

Elementos	Descripción	Presentación
Resma de papel	Papel bond de 75 g. El material debe cumplir con la NTC 4436:1998 y la NTC 5397. Resmas de 500 hojas tamaño carta.	Unidad
Lápices de colores	Madera reforestada/ madera libre de material de resina sintética/ Basswood.Longitud mínima de 175 - 183 mm y Diámetro mínimo 2,9 - 5,5 mm. Forma redonda, triangular o hexagonal.	Caja por 12 unidades una sola punta
Pinturas/ temperas/ vinilos	Temperas No Toxica de 25 a 40 gramos	Caja por 6 unidades 20 ml c/u
Pincel No. 4	Plano en punta Cerda china. mango largo color natural. Mango de madera.	Unidad
Octavos de cartulina	Colores surtidos	5 Paquetes de octavos de cartulina x 10 unidades
Cinta de enmascarar	Cinta adhesiva para enmascarar 12mm x 40 m	Unidad

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Tabla 15. Material pedagógico para el desarrollo de encuentros

Elemento	Descripción	Presentación
Cartulina	Cartulina de 150 a 165 g/m2. 70 x 100 cms	Cartulina pliego colores surtidos
Pinturas/ temperas/ vinilos	Temperas No Toxica de 25 a 40 gramos	Caja por 6 unidades **20 ml c/u**

PÚBLICA

Elemento	Descripción	Presentación
Lápices de colores	Madera reforestada/ madera libre de material de resina sintética/ Basswood.Longitud mínima de 175 - 183 mm y Diámetro mínimo 2,9 - 5,5 mm. Forma redonda, triangular o hexagonal.	Caja por 12 unidades una sola punta
Cinta de enmascarar	Cinta adhesiva para enmascarar 12mm x 40 m	Unidad
Pegante en barra	Gelificante, glicerina, y polivinilpirrolidona en agua sin componentes tóxicos. Forma redonda, cierre hermético. Mínimo 40 g	Unidad
Marcadores	Permanentes / colores surtidos	Caja por 10 unidades
Tijera oficina 7 pulgadas de acero inoxidable	Hoja de acero inoxidable con mango en plástico. Dimensiones: entre 17 - 21 cm de largo	Unidad
Resmas de papel	Papel bond de 75 g. El material debe cumplir con la NTC 4436:1998 y la NTC 5397. Resmas de 500 hojas tamaño carta.	Caja por 10 resmas
Pincel No. 4	Plano en punta Cerda china. mango largo color natural. Mango de madera.	Unidad
Impresiones	Impresión a doble cara, papel bond, tamaño carta, en dos tintas	Páginas

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Nota: El recurso dispuesto para los kits pedagógicos para el trabajo en casa y el material pedagógico para el desarrollo de los encuentros están contemplados en el rubro denominado gastos operacionales.

Nota: El operador debe presentar al supervisor del contrato la proyección de los gastos para su aprobación, junto con los contenidos a desarrollar y los protocolos de bioseguridad aprobados por el gobierno local de ser necesario para el desarrollo de los encuentros.

Nota: Las resmas de papel en el marco de los encuentros familiares y comunitarios tendrán una distribución de una resma de papel por cada cuatro encuentros.

11.8. Asistencia técnica y gestión del conocimiento

Este concepto considera la asistencia a dos jornadas de capacitación para la totalidad del talento humano contratado en el marco de la modalidad Mi Familia Urbana y Rural, la primera al inicio de la ejecución contractual durante el alistamiento en la fase preparatoria y la segunda, al cierre en la fase de cierre y posegreso.

Este rubro incluye los costos por capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de eventos y actividades, la socialización de conocimientos, intercambio de experiencias significativas y la articulación de estrategias, programas, modelos y proyectos enfocados hacia la modalidad.

El Operador toma las medidas pertinentes para facilitar al talento humano la asistencia a las capacitaciones, asistencia técnica o grupos de estudio de trabajo, mediante convocatorias presenciales, estrategias virtuales, video conferencias o las demás que consideren.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

Nota: El recurso dispuesto para la asistencia técnica y gestión del conocimiento está contemplado en el rubro denominado gastos operacionales.

Nota: El recurso destinado a capacitaciones convocadas por la Dirección de Familias y Comunidades, en lugares distintos a la ejecución del contrato, serán costeados por el rubro de gastos administrativos, previa aprobación de la supervisión del contrato.

Nota: El operador debe presentar al supervisor del contrato la proyección de los gastos para su aprobación, junto con los contenidos a desarrollar y los protocolos de bioseguridad aprobados por el gobierno local.

Tabla 16. Capacitaciones

Descripción	Unidad de medida	Frecuencia
Para la realización de la capacitación en el marco de la **inducción al talento humano** se necesita gestionar: •Salón para **congregar a los asistentes** (50 a 100 personas de acuerdo con el departamento). • Ayuda visual (videobeam) computador, papelógrafo, sonido. • Refrigerios AM y PM, almuerzos, mesa de café. • Material de apoyo pedagógico (Cuadernillo de notas y esfero) para: asesores tanto psicosocial como pedagógico, profesional de seguimiento y monitoreo, gestor de información, gestor de oferta, profesionales de acompañamiento familiar). • Tendrá una duración de 16 horas (se realiza en dos días de jornadas de 8 horas)	Capacitación	1 vez en la fase de preparación por dos (2) días.
Para la fase de cierre se necesita gestionar: • Salón para congregar a los asistentes (50 a 100 personas de acuerdo con el departamento). • Ayuda visual (videobeam) computador, papelógrafo, sonido. • Refrigerios AM y PM, almuerzos, mesa de café. • Material de apoyo pedagógico (Cuadernillo de notas y esfero) para: asesores tanto psicosocial como pedagógico, profesional de seguimiento y monitoreo, gestor de información, gestor de oferta, profesionales de acompañamiento familiar). • Tendrá una duración de 4 horas.	Capacitación	1 vez en la fase de cierre administrativo, para un solo día.

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Tabla 17. Características del bolígrafo

Nombre del Producto	Bolígrafo negro
Clasificación UNSPSC	44121701
Características físicas	Cuerpo plástico o polietileno translucido o color negro; punta metálica, con tapa, redondo, rectangular o hexagonal.
Tinta de Color	Negro

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

PÚBLICA

Tabla 18. Libreta de Taquigrafía

Nombre del Producto	Libreta de Taquigrafía
Clasificación UNSPSC	14111500
Material	Papel bond de mínimo 56 g
Tamaño	14,5 x 21,8cm
Argollado	Doble-O en posición horizontal
Contenido mínimo	Mínimo 50 hojas rayadas

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

11.9. Apoyo gastos de desplazamiento PcD encuentros Familiares y Comunitarios *especializados*

Se reconoce un apoyo para los gastos el desplazamiento de las familias con Personas con Discapacidad – PcD, únicamente a los encuentros *especializados* para 2 personas por familia, al lugar donde se realicen los encuentros, teniendo en cuenta la meta de atención de familias con PcD[90].

Tabla 19. Apoyo transporte discapacidad

Descripción del elemento	Unidad de medida
Apoyo a los gastos de transporte y desplazamientos	Unidad

Fuente: Elaboración propia, Dirección Familia y Comunidades

Nota: El recurso dispuesto para el apoyo al transporte está contemplado en el rubro denominado gastos operacionales.

Nota: El operador debe presentar al supervisor del contrato la proyección de los recursos de apoyo para el desplazamiento de las PcD a los encuentros especializados, junto con los contenidos a desarrollar y los protocolos de bioseguridad aprobados por el gobierno local para el desarrollo de los mismo.

11.10. Cintras métricas – Perímetro braquial

Se realiza la entrega a cada profesional dos (2) cintas métricas para la medición del perímetro braquial. Estas cintas deben entregarse una semana antes de iniciar la fase de atención, pues su uso es necesario durante la caracterización a la familia y esto ocurre durante la primera visita.

Tabla 20. Cintras métricas

Descripción del elemento	Unidad de medida

[90] En caso de contar con un número mayor a la meta de familias con Personas con Discapacidad – PcD, el operador deberá informar a la supervisión del contrato y solicitar la aprobación del transporte adicional para participar de los encuentros, este recurso será cubierto a través del rubro de gastos administrativos.

PÚBLICA

Cintas metricas Perímetro Braquia Tamaño 28 cm. X 2 cm. TintasS: 4X0, Sustrato: Printex calibre 210, Acabado: Según troquel	Dos (2) Unidad por profesional de UAF

Nota: El recurso dispuesto para la compra de las cintas métricas está contemplado en el rubro denominado gastos operacionales.

Nota: El operador deberá presentar al supervisor del contrato los protocolos de bioseguridad aprobados por la alcaldía o quien corresponda y una justificación técnica y operativa que de cuenta de la necesidad de aprobación de las cintas métricas para el desarrollo de la atención.

11.11. Iniciativa Comunitaria

El operador contará con una bolsa de recursos que le permita destinar un presupuesto a las iniciativas comunitarias cuando estás se encuentren totalmente estructuradas y se hayan incluidos todos los aportes de la comunidad. La bolsa de recursos por contrato no supera el 3% del presupuesto de la fase de atención de la Modalidad Mi Familia Rural.

Las iniciativas comunitarias se presentan al Comité Técnico Operativo para su posterior aprobación por la supervisión del contrato, previa verificación de los aspectos referenciados en el capítulo 7.2.3.1. Iniciativas comunitarias.

11.12. Gastos Operacionales

Corresponde a una bolsa de recursos destinada para la adquisición de los siguientes elementos de acuerdo con la necesidad de la operación: gastos de transporte y viáticos durante la fase preparatoria, la fase de atención y la fase de cierre, material de apoyo para el desarrollo de los encuentros y trabajo en casa, capacitaciones al equipo de talento humano, cintas métricas, elementos de bioseguridad y apoyo en gastos de desplazamiento PcD a los encuentros con enfoque en discapacidad.

La aprobación de los elementos incluidos en los gastos operacionales depende la supervisión del contrato. Para su aprobación el operador debe presentar la justificación técnica y operativa que, de cuenta de la necesidad, la inversión y los resultados a obtener en términos técnicos y operativos al realizar su ejecución.

Nota: En los casos que los elementos acá mencionados superen el recurso asignado, podrán usarse los recursos de *otros gastos* del rubro de gastos administrativos. El operador deberá presentar al supervisor del contrato la justificación técnica y operativa que de cuenta de la necesidad de aprobación del recurso para el cumplimiento de la atención.

Nota: El valor de la póliza debe ser reinvertido en gastos operaciones para su reinversión en este rubro, lo anterior entendiendo que es costeada en el marco del estudio de costos.

PÚBLICA

11.13. Gastos administrativos

Este concepto representa los costos administrativos derivados de la operación de la modalidad y define el porcentaje de administración. De acuerdo con el Decreto 92 de 2017, se unifican en este rubro los conceptos de administración y excedente social; por lo tanto, en el estimativo, aparte de haberse considerado los costos administrativos, no se consideró de manera independiente el porcentaje de imprevistos, éste se asumió inmerso dentro del porcentaje de costos administrativos.

Dentro del rubro de gastos administrativos se conciben dos grandes rubros: *gastos en talento humano* y *otros gastos*.

Los **gastos *en talento humano***, hace referencia al personal adicional al mínimo requerido, y cuyo objeto esta direccionado al apoyo en los temas administrativos, financieros, logísticos y operativos de la Modalidad. Para contratar este personal el operador debe identificar la necesidad, dedicación y costo del talento humano requerido, y entregar a la supervisión del contrato la justificación técnica y operativo para su aprobación.

Frente a lo dispuesto en este rubro, es importante resaltar que no serán tenidos en cuenta los niveles asesor y directivo, entendiendo que es la gerencia de operaciones la encargada de liderar las acciones estratégica, de seguimiento técnico, financiero, administrativo y operativo. Con relación al valor de los honorarios del nivel profesional, estos no podrán superar el 35% del valor de los honorarios asignados al gerente de operaciones cumpliendo para ello como máximo con nivel profesional y 36 meses de experiencia profesional.

Nota: Ver el *A1.MO18.PP Anexo 1. Personal mínimo requerido para la prestación del servicio y/o entrega del bien,* con el fin de identificar el personal adicional

Frente a los ***otros gastos***, corresponde a los gastos adicionales requeridos para el sostenimiento de la sede como espacio de trabajo para los profesionales que hacen parte del esquema de operaciones de la modalidad, además de algunos elementos de visibilización y posicionamiento de la misma.

Entre los rubros posibles por otros gastos se tiene: material POP / pendones, papelería oficina, alquiler de sede en municipio diferente al de la sede principal, servicios públicos de dicha sede[91], alquiler de equipos de cómputo e impresoras[92], servicios postales / correo, insumos de cafetería, elementos de aseo e imprevistos.

La aprobación de estos gastos se hará a través de la supervisión del contrato previa justificación técnica y operativa que amerite su necesidad y este enmarcada en la modalidad.

Para la legalización de las cuentas (desembolsos), de los aportes recibidos del ICBF, la entidad operador (operador), debe presentar los siguientes documentos:

[91] En los casos en que la ejecución de la modalidad no se ubique en la sede principal, la supervisión del contrato validará el número de contratos que ejecuta el operador en la misma regional para realizar el pago proporcional del canon de arrendamiento y servicios públicos. Si no cuenta con otros contratos la supervisión del contrato realizará la aprobación del canon y servicios públicos de acuerdo con sus consideraciones.
[92] Se reconoce teniendo en cuenta la depreciación de los equipos.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

- Certificado de cumplimiento de pago al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales: Corresponde a la certificación expedida por el contador o revisor fiscal (si la entidad operador está obligada a tenerlo), en la cual conste que la entidad operador se encuentra al día por concepto de los pagos mencionados, con fecha de corte al mes que se está legalizando.
- Factura o cuenta de cobro: De acuerdo con el régimen tributario al cual pertenezca la entidad operador, deberá presentar el documento correspondiente (factura o cuenta de cobro) con la cual solicita el desembolso, según contrato.
- Certificado de la entidad Bancaria de la cuenta (exclusiva) donde se giran los aportes del ICBF, por concepto del servicio prestado.
- Demás documentos requeridos por el supervisor, según contrato.

12. Acciones a desarrollar en casos de fuerza mayor o caso fortuito para brindar continuidad a la modalidad

Los casos de fuerza mayor o caso fortuito se entienden como situaciones que son imprevisibles o irresistibles, significando lo primero, un acontecer intempestivo, excepcional o sorpresivo; y lo segundo, imposible, fatal, inevitable de superar en sus consecuencias (Corte Suprema de Justicia, *1987, p. 332)*

En ese marco, las acciones expuestas a continuación podrán ejecutarse siempre y cuando el contratista informe al supervisor del contrato de la situación y se realice un comité técnico operativo que permita entender con claridad las razones o situaciones que ameritan realizar las acciones de este capítulo, es decir ajustar la intervención.

De acuerdo con el resultado del comité y las recomendaciones del mismo, el supervisor del contrato procederá a definir los ajustes a realizar en la intervención de acuerdo con los siguientes lineamientos:

12.1. Componentes de la modalidad

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
Mi Familia se concibe a través de tres (3) componentes: ***i.*** **Capacidades Familiares**, a través del cual se desarrollarán sesiones con las familias que permiten el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia a partir de: visitas domiciliarias, encuentros familiares y acompañamiento no presencial; ***ii.*** **Convergencia de oferta y gestión de redes**, el cual tiene la intención de facilitar el acceso a servicios sociales y promover la participación de las familias en espacios sociales y comunitarios	Los tres (3) componentes de la modalidad se desarrollarán así: i. **Capacidades Familiares:** Se desarrollarán a partir de **llamadas telefónicas a las familias que se pueden apoyar en el envío de información por chat o correo electrónico dependiendo de las condiciones de conectividad del territorio y del acceso a las familias a estas tecnologías,** garantizando el cumplimiento de los objetivos, las temáticas del ciclo básico y de profundización, las condiciones óptimas de calidad del servicio y cronograma. Para el cumplimiento de estas actividades, el operador realizará el plan quincenal de llamadas, y lo remitirá vía correo electrónico al supervisor del contrato de aporte. ii. **Convergencia de oferta y gestión de redes:** Se desarrollarán a partir de llamadas telefónicas a las familias que se pueden apoyar en el envío de información por chat o correo electrónico dependiendo de las condiciones de conectividad del territorio y del acceso a las familias a estas tecnologías, garantizando la socialización y activación de rutas de las familias. **iii.** **Capacidades Comunitarias:** A través de llamadas telefónicas o

PÚBLICA

y; ***iii.*** **Capacidades Comunitarias**, este componente, exclusivo para Mi Familia Rural, busca fortalecer a la comunidad como agente y garante de derechos, a través de encuentros comunitarios y conformación de redes locales.	grupos de chat y/o conformación de redes locales. Sin embargo, en caso de que por fuerza mayor no pueda ser desarrollado el componente, en el contrato de aporte se podrá modificar mediante un otrosí que elimine el componente, las obligaciones específicas del contratista referidas a este componente y los entregables del desembolso correspondiente. La modificación tendrá sustento en la situación de orden público del lugar de ejecución del contrato de aporte que justificadamente le impide al operador cumplir esta obligación.

12.2. Fase preparatoria

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
Durante la etapa de búsqueda y vinculación el operador deberá: ***i.*** Realizar jornada de socialización convocada en el marco de la modalidad Mi Familia Urbana y como acciones de búsqueda de las familias de la modalidad Mi Familia Rural, el operador debe realizar al menos (2) dos acciones de búsqueda directa presencial en días distintos, en la dirección registrada en la base de datos, a fin de informarle sobre su postulación para participar en la modalidad y proponerle su vinculación a la misma. ***ii.*** *En caso de encontrar a la familia, debe socializar la modalidad y firmar el Acuerdo de Voluntades, en caso que decida participar.*	El operador podrá reemplazar las jornadas presenciales de socialización y acciones de búsqueda activa, por llamadas telefónica, mensaje de texto (SMS), WhatsApp, o correo electrónico, según las opciones de conectividad de la familia, con el fin de socializar la modalidad e indagar por el interés a participar en la modalidad. En los casos que la familia acepte participar en la modalidad, bajo estos esquemas virtuales, se puede reemplazar la firma del Acuerdo de Vinculación mediante: llamada telefónica, mensaje de texto (SMS), WhatsApp, o correo electrónico, según las opciones de conectividad de la familia. El operador a través de sus profesionales debe contactar al jefe de hogar, solicitar que se identifique si así lo desea, exhibiendo o enviando copia de la cédula de ciudadanía, hacer lectura del formato de acuerdo de vinculación (FAV) o remitirlo para que el jefe de hogar lea el documento e indique de manera clara y exenta de vicios, su interés de vincularse a la modalidad Mi Familia. Es condición necesaria que el operador haga lectura o remita para lectura del FAV a cada familia que pretenda vincular y que reciba las respuestas de cada pregunta planteada de manera voluntaria. Adicionalmente es necesario que el operador obtenga y guarde la evidencia con hora, fecha y datos de la familia (sea grabando la llamada o guardando el mensaje de texto o correo electrónico).

12.3. Encuentros familiares y comunitarios

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
7.2. Fase de atención a las familias **7.2.2. Encuentros familiares** Los encuentros familiares son escenarios colectivos con las familias participantes de Mi Familia Urbana, a través de los cuales se generan interacciones y conversaciones; estos encuentros permiten reconocer y poner a circular ideas, formas de ver el mundo, saberes y experiencias en torno a uno o varios asuntos de interés, con el	Los encuentros familiares y comunitarios se desarrollarán así: Los operadores revisarán con las Direcciones Regionales la viabilidad de realizar reemplazos de los encuentros e iniciativas comunitarias por llamadas telefónicas a algunas de las familias para abordar con ellas, a modo de profundización, las temáticas contempladas para los encuentros u otras del ciclo de profundización de la modalidad. Asimismo, podrán reemplazar los encuentros por la conformación de chats, donde se incluirán a representantes de las familias a cargo del profesional de acompañamiento familiar psicosocial, a la luz de las condiciones de salubridad territorial y conectividad; en este chat se

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

propósito de facilitar aprendizajes significativos que conduzcan, entre otros aspectos, a la creación y desarrollo de vínculos de cuidado mutuo y al mejoramiento de la calidad de vida de las familias. Para mayor detalle ver Guía de Orientaciones Metodológicas y las demás dispuestas por el ICBF.

7.2.3. Encuentros comunitarios
Son espacios que convocan a un conjunto de familias, personas de la comunidad y actores estratégicos en los territorios, para la identificación, generación e implementación de acciones que busquen principalmente la garantía de los derechos y protección integral de los niños, niñas y adolescentes; la transformación de prácticas que afectan el desarrollo de las relaciones sociales equitativas y solidarias, y de un entorno social favorable para el desarrollo familiar y comunitario.

compartirá información de interés para el fortalecimiento de las capacidades familiares y se promoverá la interacción entre las familias, a través del intercambio de experiencias y aprendizajes

Posterior a la revisión, el operador deberá informar al supervisor del contrato de aporte el número de familias que serán atendidas a través de las estrategias de reemplazo propuestas y el excedente del recurso, no ejecutado por familias no atendidas en encuentros, se reinvertirá de acuerdo con los lineamientos proferidos por la Dirección de Familias y Comunidades.

El operador deberá implementar los protocolos de acompañamiento no presencial y demás recursos metodológicos de apoyo en las llamadas telefónicas temáticas a la familia (diseñados por la Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades de la Dirección de Familias y Comunidades o por el operador).

Pero si las condiciones del municipio no permiten realizar los encuentros, de maneral parcial o total, se debe realizar un otrosí que modifique el contrato de aporte eliminando los encuentros, las obligaciones específicas del contratista referidas a esta forma de intervención y los entregables del desembolso correspondiente. La modificación tendrá sustento en la situación de fuerza mayor o caso fortuito que justificadamente le impide al operador cumplir esta obligación.

12.4. Visitas domiciliarias

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
7.2. Fase de atención a las familias **7.2.1. Visita domiciliaria** Las visitas domiciliarias son procesos de intervención destinados a identificar y promover las capacidades de las familias, a fin de reconocer y abordar situaciones que obstaculicen el desarrollo de estas y de cada uno de sus integrantes, y promover cambios que contribuyan a la protección integral de los NNA. Estas acciones serán realizadas por parte del profesional de la UAF y UAFR.	Las visitas domiciliarias se desarrollarán así: El operador podrá reemplazar las visitas domiciliarias por llamadas telefónicas para el desarrollo de las temáticas de la modalidad, que se podrán complementar con el envío de información por chat o correo electrónico, dependiendo de las condiciones de conectividad del territorio y del acceso a las familias a estas tecnologías, garantizando así el cumplimiento de objetivos, los contenidos planteados para cada visita domiciliaria, las condiciones óptimas de calidad del servicio y el cronograma de visitas. En promedio las familias por cada visita recibirán entre 45 y 75 minutos efectivos de llamada. Para el cumplimiento de esta actividad, el operador realizará el plan quincenal de llamadas, y lo remitirá vía correo electrónico al supervisor del contrato de aporte. Para lo anterior, el operador debe tener en cuenta las *Orientaciones técnicas para el acompañamiento psicosocial familiar no presencial - Modalidad Mi Familia*, donde se contempla que para desarrollar de manera no presencial una sesión de acompañamiento familiar se sugieren cinco (5) momentos: tres (3) llamadas realizadas por el Profesional de Acompañamiento Familiar – PAF a las familias beneficiarias, con un espacio sugerido entre llamada y llamada de máximo tres días y; dos (2) espacios lúdicos de reflexión en familia, los cuales son realizados de manera autónoma por ellas entre llamada y llamada, a partir de las orientaciones entregadas por el PAF. En estas *Orientaciones técnicas* también se contemplan escenarios de flexibilización al esquema presentado en el párrafo anterior, que se implementarán de manera extraordinaria en respuesta a las preferencias y acuerdos establecidos con las familias. En relación con lo anterior, la Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades de la Dirección de Familias y Comunidades, contempla protocolos y otros recursos metodológicos de apoyo para el

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	desarrollo no presencial de las sesiones de acompañamiento psicosocial, los cuales pueden ser apropiados y/o ajustados por los operadores para el desarrollo del acompañamiento psicosocial.

12.5. Iniciativas comunitarias

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
7.2.3.1. Iniciativas comunitarias Las iniciativas comunitarias tienen por objeto incentivar la autogestión y el desarrollo de acciones comunitarias que promuevan el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Con lo anterior se busca fortalecer a la comunidad como un entorno protector de las familias y sus integrantes.	Las iniciativas comunitarias se desarrollarán así: En los municipios que el contexto social, económico y ambiental de la comunidad, le permita al operador implementar la iniciativa comunitaria, podrá reemplazar la formulación del plan de acción de la iniciativa comunitaria mediante la realización de una encuesta o votación telefónica entre las familias rurales vinculadas, y/o sondeando las propuestas con líderes y otros referentes comunitarios, con el fin de identificar la iniciativa comunitaria a implementar, en los casos que el supervisor del contrato de aporte considere posible y relevante su realización. Ahora bien, la totalidad del recurso destinado para la iniciativa comunitaria que corresponde al 3% del valor de la fase de atención rural deberá dividirse por el número de Unidades de Acompañamiento Familiar Rural - UAFR, para determinar el recurso a ejecutar por concepto de iniciativa comunitaria por UAFR.

12.6. Nivelación de familias

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
7.2.1.1. Nivelación de las familias *En el caso en que alguna familia participante no pueda agendar las visitas domiciliarias o no pueda asistir a los encuentros, el operador deberá establecer con la familia un plan de ajuste y nivelación de contenidos, sin que se afecten las siguientes visitas y garantizando el cumplimiento de la totalidad de las actividades planteadas con las familias en los modelos de atención de la modalidad Mi Familia Urbana y Rural. Acorde con el plan de nivelación construido por la UAT durante la fase de alistamiento y aprobado por el Comité Técnico Operativo en el marco del Plan Operativo de Trabajo.*	La nivelación de las visitas en el marco del acompañamiento: El operador deberá presentar al supervisor del contrato propuesta de ajuste a su Plan de Nivelación, para las familias que presenten retrasos en su esquema de acompañamiento porque no han podido atender de manera oportuna las llamadas o porque se vincularon de manera tardía a la modalidad. Para garantizar que las familias se puedan nivelar y reciban el acompañamiento psicosocial establecido en su tipo de acompañamiento, se recomienda implementar las sesiones atrasadas bajo los esquemas dispuestos en el apartado '3.3 Escenario de flexibilización', del documento *Orientaciones técnicas para el acompañamiento psicosocial familiar no presencial – Modalidad Mi Familia.* Estos escenarios son: • Realizar dos (2) llamadas, (…). En estos casos, entre llamada y llamada, la familia tendrá un espacio de reflexión en familia (…). • Realizar una única llamada (…) donde integre el propósito de las tres (3) llamadas: apertura del tema, clarificación de conceptos y el cierre (…) en los compromisos que se acuerden (…) se debe promover la realización de uno de los espacios lúdicos de reflexión en familia, relacionados con el tema. El operador, en su propuesta de ajuste, que deberá ser aprobada por el Supervisor, deberá precisar las condiciones que deben cumplir las familias para utilizar una u otra de las opciones aquí presentadas. Se sugiere tener en cuenta la cantidad de "visitas" atrasadas en la familia, así como sus preferencias a la hora de ser contactada.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	Una vez la familia se encuentre nivelada, es decir, se ha puesto al día con su esquema de acompañamiento, se recomienda continuar el acompañamiento psicosocial bajo el esquema recomendado que contempla cinco (5) momentos: tres (3) llamadas realizadas por el Profesional de Acompañamiento Familiar – PAF a las familias beneficiarias y; dos (2) espacios lúdicos de reflexión en familia.

12.7. Comité Técnico Operativo

MANUAL OPERATIVO	MODIFICACIÓN EN CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
9.7.1. *Instancias para el seguimiento y apoyo a la supervisión Comité Técnico Operativo: Es la instancia encargada de coordinar acciones y apoyar el seguimiento técnico, administrativo y financiero del contrato, y revisar los avances de los procesos y procedimientos requeridos para la adecuada prestación del servicio.*	Encuentros Los Comités Técnicos Operativos se puede realizar utilizando las tecnologías de la información, de manera virtual y sus decisiones tendrán plenos efectos jurídicos de validez y eficacia, las sesiones se pueden grabar por la plataforma teams y este soporte servirá como medio probatorio de las decisiones tomadas.

PÚBLICO

13. Listado de Anexos

Lista de tablas

Tabla 1. Temáticas para el fortalecimiento de capacidades ..... **¡Error! Marcador no definido.**
***Tabla 2. Criterios de Identificación población objetivo* Mi Familia** 22
Tabla 3. Criterios de selección de familias para la modalidad Mi Familia 26
Tabla 4. Fase preparatoria de Mi Familia 33
Tabla 5. Tablero de Control de Mi Familia 62
Tabla 6. Documentos para verificar 72
Tabla 7. Elementos que debe contener un botiquín tipo A 75
Tabla 8. Elementos de identificación 89
Tabla 9. Elementos de bioseguridad 90
Tabla 10. Botiquín 91
Tabla 11. Elementos del botiquín 91
Tabla 12. Comunicaciones 91
Tabla 13. Plan Familiar 92
Tabla 14. Kits pedagógicos para el trabajo en casa 92
Tabla 15. Material pedagógico para el desarrollo de encuentros 92
Tabla 16. Capacitaciones 94
Tabla 17. Características del bolígrafo 94
Tabla 18. Libreta de Taquigrafía 95
Tabla 19. Apoyo transporte discapacidad 95
Tabla 20. Cintras métricas 95

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Componentes de Mi Familia 12
Ilustración 2. Ejemplo del Esquema de Operación Tipo A 31
Ilustración 3. Ejemplo Esquema de Operación Tipo B 32
Ilustración 4. Ejemplo Esquema de Operación Tipo B 32
Ilustración 5. Ciclo Operativo Modalidad Mi Familia Urbana y Rural 33
Ilustración 6. Formas de Intervención Mi Familia 40
Ilustración 7. Gestión de Casos 43
Ilustración 8. Línea de tiempo Mi Familia Urbana 49
Ilustración 9. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar preventivo 50
Ilustración 10. Atención a familias con PcD en el esquema de acompañamiento familiar 50
Ilustración 11. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo 51
Ilustración 12. Encuentros familiares (Inclusivos y Especializados) 52
Ilustración 13. Línea de tiempo Mi Familia Rural 53
Ilustración 14. Visitas en domicilio a Familias con necesidades de acompañamiento familiar 54
Ilustración 15. Atención a familias con PcD en el esquema de acompañamiento familiar 54
Ilustración 16. Encuentros comunitarios (Inclusivos y Especializado) 55
Ilustración 17. Reuniones de articulación interinstitucional 58

PÚBLICA

Ilustración 18. Elementos de la Cadena de Valor..... 62
Ilustración 19. Fuentes de Información de Mi Familia 65
Ilustración 20. Asistencia Técnica y Gestión del Conocimiento Mi Familia 68

14. Documentos de referencia

Angulo, J. P., De Oro, K., Pacheco, M. A., & Otros, &. (2019). *Rediseño Oferta de Acompañamiento Familiar.* Bogotá, D.C.: Dirección de Familias y Comunidades ICBF.

Angulo, J. P., Piñeros, L. J., Pacheco, M. A. & Carrero, A. L. (2020) *Sistema de seguimiento y monitoreo al desempeño de Mi Familia.* Bogotá, D.C.: Dirección de Familias y Comunidades ICBF.

Barudy, J., & Dantagnan, M. (2009). *Los buenos tratos a la infancia: Parentalidad, Apego y Resiliencia.* Gedisa.

Borduin, C. M., Brown, C. E., & Sheerin, K. M. (2018). *Multisystemic Therapy for Serious Juvenile Offenders: From Development to Dissemination.* Columbia, MO, USA: Department of Psychological Sciences, University of Missouri.

Buchanan, A. (2014). Risk and Protective Factors in Child Development and the Development of Resilience. *Open Journal of Social Sciences*, 244-249.

Carlson, A. (2012). How Parents Influence Deviant Behavior among Adolescents: An Analysis of their Family Life, their Community, and their Peers. *Perspectives (University of New Hampshire)*, 42-51.

Corte Suprema de Justicia (S.C). (1987), *Gaceta Judicial, t. CLXXXVIII, Bogotá D.C.*

Decreto 936. (10 de mayo de 2013). Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial No. 48.786*. Bogotá, D.C.

DNP. (2006). *Conpes 100. Lineamientos para la Focalización del Gasto Público Social.* Bogotá, D.C.: DNP.

DNP. (2007). *Mecanismos de Focalización: Cuatro estudios de caso.* Bogotá: DNP - Dirección de Desarrollo Social.

DNP. (2019). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.* Bogotá, D.C.

Gaylor, E., & Spiker, D. (2012). Home Visiting Programs and Their Impact on Young Children's School Readiness. *Home-Visiting*. USA: SRI International, Center for Education and Human Services.

Howard, K., & Brooks-Gunn, J. (2009). The Role of Home-Visiting Programs in Preventing Child Abuse and Neglect. *The Future of Children, 19(2)*, 119-146. Princeton University.

ICBF. (2009). *Lineamientos técnicos para la Inclusión y Atención de Familias.* Bogotá D.C.: 2da Edición.

ICBF. (2016). *Lineamiento Técnico para el Desarrollo de la Asistencia Técnica en el Marco de la Política Pública de Infancia, Adolescencia y Familia.* Bogotá, D.C.

ICBF. (2017). *Modelo de Enfoque Diferencial. V1.* Bogotá, D.C.

ICBF. (2019). *Lineamiento Técnico Administrativo Modalidad de Acompañamiento Familiar y Comunitario - Mi Familia. V 1.* Bogotá, D.C.

ICBF. (s.f.). *Documento técnico para el abordaje de la prevención dirección de niñez y adolescencia ICBF.*

ICBF. (2020). *G2.MO18.PP Guía de Focalización y Microfocalización*. Bogotá, D.C.

PÚBLICA

ICBF. (2019). *G1.MO18.PP Guía de Orientaciones Metodológicas Modalidad Mi Familia.* Bogotá, D.C.

Kuehlein, T. (2009). *Prevención cuaternaria, actividad del médico general.* (J. Gérvas, Trad.)

Ley 1098. (8 de noviembre de 2006). Diario Oficial No. 46.446. *Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.* Bogotá, D.C.

Ley 1361. (3 de diciembre de 2009). Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia.

Ley 715. (21 de diciembre de 2001). Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 de la Constitución Política. *Diario Oficial No. 44.654*. Bogotá, D.C.

Littell, J. H., Popa, M., & Forsythe, B. (2005). *Multisystemic Therapy for Social, Emotional, and Behavioral Problems in Youth Aged 10-17 (Cochrane Review).* Cochrane Database of Systematic Reviews.

Ministerio de Salud. (2018). Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias. Bogotá, D.C.

Mapi Research Trust. (2017). *ZBI Zarit Burden Interview, Version 1.0. Scaling and Scoring Versión 5,0.*

PNUD (2009). Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo. Nueva York.

Public Health Agency of Canada. (2016). *Nobody's Perfect Parenting Program.* Toronto, Cadana.

Real Académica de la Lengua Española. (2016). *Gran Diccionario de la Lengua Española.* Larousse Editorial.

Simons, I., Mulder, E., Breuk, R., Kees, M., Rigter, H., Domburgh, L., & Vermeiren, R. (2017). *A program of family-centered care for adolescents in short-term stay groups of juvenile justice institutions.* Holanda: Child Adolesc Psychiatry Ment Health.

Small, S., & Memmo, M. (2004). *Contemporary Models of Youth Development and Problem* (Vol. 53). Madison: University of Wisconsin–Madison.

Vargas-Rubila, J., & Arán-Filippetti, V. (2014). Importancia de la Parentalidad para el Desarrollo Cognitivo Infantil: una Revisión Teórica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 12 (1)*, 171-186.

Wasik, B. H., & Bryant, D. M. (2001). *Home Visiting: Procedures for Helping Families* (Second ed.). London: Sage Publications, Inc.

WHO. (2013). European report on preventing child maltreatment. (D. Sethi, M. Bellis, K. Hughes, R. Gilbert, F. Mitis, & G. Galea, Edits.)

WHO. (2016). *INSPIRE Seven Strategies for Ending Violence Against Children.* Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud.

15. Relación de formatos

- A1.MO18.PP Anexo 1. Personal mínimo requerido para la prestación del servicio y/o entrega del bien.
- A2.MO18.PP Anexo 2. Minuta patrón modalidad ***Mi Familia***
- F1.MO18.PP Formato Focalización Huellas MI FAMILIA
- F10.MO18.PP Formato Medición Habilidades Grupal PMC MI FAMILIA
- F11.MO18.PP Formato Medición Habilidades Infancia Adolescencia MI FAMILIA
- F12.MO18.PP Formato Medición Habilidades Individual PMC MI FAMILIA
- F13.MO18.PP Formato Ficha Caracterización Socio Familiar

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

- F14.MO18.PP Formato de Plan de Acompañamiento Familiar MI FAMILIA Urbana
- F15.MO18.PP Formato de Plan de Acompañamiento Familiar MI FAMILIA Rural
- F16.MO18.PP Formato Iniciativa Comunitaria
- F17.MO18.PP Formato de Seguimiento de Atención a Familias MI FAMILIA Urbana
- F18.MO18.PP Formato de Seguimiento de Atención a Familias MI FAMILIA Rural
- F19.MO18.PP Formato Seguimiento Visita en Domicilio
- F2.MO18.PP Formato Acuerdo Vinculación MI FAMILIA
- F20.MO18.PP Formato Perfil de Vulnerabilidad y Generatividad MI FAMILIA
- F21.MO18.PP Formato Mapa de Pertenencia Actual y Potencial MI FAMILIA
- F3.MO18.PP Formato Informe Técnico Urbano Rural
- F4.MO18.PP Formato Informe Técnico Urbana
- F5.MO18.PP Formato Flujo Caja e Informe Financiero MI FAMILIA
- F6.MO18.PP Formato POT MI FAMILIA Urbana Rural
- F7.MO18.PP Formato POT MI FAMILIA Urbana
- F8.MO18.PP Formato Plan y Seguimiento Asistencia Técnica y Gestión Conocimiento

16. Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
11/12/2019	Versión 3	• Se incluye en la introducción los efectos del COVID-19 en la modalidad en la pág. 7. • Se incluye en la descripción de la modalidad la precisión temática en la que se estructura la atención, al indicar el ciclo básico y profundización en la pág. 8. • Se ajustan las orientaciones y principios de la modalidad en la pág. 9 y 10. • Se precisa en la descripción del objetivo la importancia de capacidad de agencia de las familias para lograr la convergencia de oferta en la pág. 10. • Se ajusta la explicación de las capacidades familiares en la pág. 11 y 12. • Se ajusta la tabla 1 al dar mayor alcance a las capacidades que se abordan en la modalidad en la página 12 y 13. • Se amplía información relacionada con el propósito de la visita domiciliaria en la página 13 y 14. • Se amplía la forma de intervención por medio del acompañamiento no presencial, como resultado de la necesidad de atención y aprendizaje del proceso adelantado por COVID-19 en la pág. 14 y 15. • Se incluye el esquema de abordaje inclusivo de discapacidad a la modalidad en la sección de capacidades familiares. • Se amplía el alcance del componente de capacidad comunitaria en la pág. 16 y 17. • Se actualiza la información inicial de la población objetivo en la página 18, con el fin de justificar mejor la modalidad. • Se le dio alcance a la población objetiva para Mi Familia Urbana en la pág. 19 • Se actualizan los criterios de identificación de la población objetivo de la modalidad, en la tabla 2 de la pág. 20. • Se da alcance a la focalización territorial al direccionar las directrices específicas a la Guía de Focalización y Microfocalización de Mi Familia en la pág. 22. • Se ajusta la table 3 al ordenar de manera funcional los criterios de selección de la modalidad en la pág. 24. • Se da alcance a la planeación de la operación en la página 33. • Se da alcance a las actividades de convergencia de oferta y gestión de redes en la página 37 y 38. • Se da alcance a las características de las familias sujetas de atención, al desmarcar a tipologías de oferta complementaria de otras direcciones misionales del ICBF, en la pág. 39. • Se ajusta diagrama 6 de la pág. 39 • Se amplía información relacionada con el plan de nivelación en la pág. 40. • Se amplía información relacionada con la gestión de caso en la pág. 41 a 43.

PÚBLICA

		• Se amplía alcance del acompañamiento no presencial y sus modos de intervención en la pág. 45. • En la sección 7.2.5. de los modelos de atención se modifican de tres a dos Encuentros familiares especializados, desde la pág. 46 a 53. • Se precisan las acciones a desarrollar en convergencia de oferta y gestión de redes durante la etapa de atención en la pág. 53 y 54. • Se modifica el diagrama 18 y se amplía la descripción en la pág. 58. • Se actualiza la tabla 5 del tablero control en las pág. 58 y 59. • Se actualizan instrumentos a utilizar en la sección 7.4.2 de fuentes de información en la pág. 60 y 61. • Se actualiza información de la tabla 6 de la página 67. • En la sección 9.1, como resultado de los aprendizajes de COVID-19, se incluye para uso en la modalidad insumos de bioseguridad en las pág. 5, 72,75, 89, 92, 94 y 103. • Se incluye la entrega de camisetas polo por gorras en los elementos de identificación de la pág. 70. • Se amplía la cobertura de telefonía y móvil, necesaria para prestar un servicio virtual, en la pág. 71. • Se amplía el número de kits de materiales de apoyo a entregar a las familias en la pág. 76. • Se ajusta y amplia información en la sección 11. Estructura de costos, de acuerdo con lo anteriormente mencionado, entre las páginas 87 a 96. • Se incluye un nuevo capítulo para garantizar la continuidad de la modalidad ante casos de fuerza mayor o caso fortuito, como reflexión de lo ocurrido en 2020 por el COVID-19, lo cual habilita esquemas de atención alternativos, tal como se indica entre las páginas 96 a 101. • Se actualiza listado de anexos y referencias entre las páginas 102 y 106. • Se cambia el nombre de diagrama por ilustración en todo el documento.
10/09/2019	Versión 2	• Se amplía información con relación a la iniciativa comunitaria en la pág. 18. • Se ajusta el contenido del numeral 7.1.1.2. Asistencia técnica y gestión del conocimiento con relación a los enfoques y los contenidos del proceso de capacitación en la pág. 34 y 35. • Se ajusta en contenido que describe en que consiste la guía de oferta territorial del componente de convergencia de oferta de la pág. 38. • Se amplía el contenido del numeral 7.2.3.1 con relación a la iniciativa comunitaria en la pág. 45. • Se ajustan los contenidos que describen los modelos de atención Mi familia Urbana y Mi familia Rural y los diagramas del 8 al 19, lo anterior se presenta desde la pág. 47 a la 63. • Se ajusta el contenido que describe la conformación del comité técnico operativo en la pág. 78. • Se realizan ajustes de forma en todo el documento.
21/08/2019	Versión 1	Se ajustó el Diagrama 4. Ejemplo Esquema de Operación Tipo B, con un ajuste a la redacción de su descripción en la pág. 32.

PÚBLICA