Alcaldía de Medellín

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO INSTITUCIONAL 5 HORAS - LUDOTEKA

ATENCIÓN PRESENCIAL

Municipio de Medellín
Secretaría de Educación
Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo

Medellín, agosto 2021

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia

Director General
José Wilmar Sánchez Duque

Subdirector Nutrición
Hugo Alexander Díaz Marín

Equipo Técnico
Amparo Stella Almanza Ochoa
Ana María Bermúdez Correa
Biviana Rodríguez Velásquez
Camilo Naranjo Escobar
Catalina María Serna Sánchez
Edith Susana Gómez Betancur
Francisco León García Muñoz
Jaime Eliecer Largo Arteaga
Janeth Gómez Quintero
Jeannette Dahiana Ramírez Salazar
John Blandón Cano
Juan David Vasco Mejía
Leonardo Castañeda
Leydi Jasmín Guerrero Roldan
Lizzette Mora Tocora
Luisa Arcila Gómez
Luisa Fernanda Valencia Mejía
Lyda María Jiménez López
María Adelaida Sierra Restrepo
María Carolina Cataño Marulanda
María Victoria Caicedo González
Mario Andrés Suarez Tovar
Martha Cecilia Cano Echavarría
Mauricio Herman Hoyos Patiño
Mónica Vanesa Saldarriaga
Paola Prada Suárez
Patricia Del Carmen Pino Mena
Sebastián Menuhin Múnera Jaramillo
Soralba Del Socorro Cárdenas
Triana Archbold Manjarrez
Victoria Elena Buelvas
Wilmar Giovany Bedoya Quintero
Yomaira Lorenza Sánchez Ramírez

PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo definido en el CAPÍTULO II del Acuerdo 054 de 2015, *por medio del cual se redefine la regulación municipal sobre la Política Pública de Primera Infancia y el Programa Buen Comienzo, éste, constituye la "*Estrategia de articulación interinstitucional e intersectorial de las diferentes dependencias del nivel central y descentralizado que conforman la estructura orgánica de la administración municipal, ONG y empresas del sector privado y solidario, afines con la primera infancia…". El Programa Buen Comienzo tiene por objeto garantizar la atención integral, diversa e incluyente a los niños y las niñas desde la gestación hasta cumplidos los seis (6) años inscritos en el SISBÉN, promoviendo su desarrollo integral, mediante diversas modalidades de atención que responderán a las necesidades y el contexto, bajo criterios de calidad.

La prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, el seguimiento, evaluación de los resultados y el seguimiento al desarrollo infantil, se brindará de acuerdo con lineamientos técnicos y con base en los criterios de priorización que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo determine en consonancia con los lineamientos nacionales.

El Decreto 863 de 2020, por medio del cual se modifica la estructura orgánica y funcional del nivel central del Municipio de Medellín, establece en el Artículo 134 que la Unidad Administrativa Especial sin personería jurídica Buen Comienzo, hace parte de la estructura administrativa de la Secretaría de Educación. Dicha Unidad es una dependencia del nivel central que tendrá como responsabilidad general coordinar, ejecutar, evaluar y gestionar políticas, planes, programas y proyectos para la promoción del desarrollo integral de la primera infancia en el municipio de Medellín. Su estructura está conformada por: la Dirección Administrativa, la Subdirección de Nutrición y la Subdirección de la Prestación del Servicio.

Entre las funciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, se encuentra la de "Articular las estrategias de orden Nacional, Departamental y Municipal para la promoción del desarrollo integral de la primera infancia, generando lineamientos que permitan avances en términos de calidad en la atención de los niños y las niñas del municipio de Medellín". De esta manera, el presente documento hace parte de los lineamientos definidos para la atención integral de los niños y niñas durante la presente vigencia y retoma el proceso de construcción que por años se ha adelantado en el Municipio con la participación de muchos actores entre los cuales se encuentran los agentes educativos responsables de la atención de los niños y niñas; adaptando las especificaciones al contexto, necesidades y retos actuales.

Las modalidades de atención del Programa se han venido consolidando y perfeccionando históricamente, respondiendo a las realidades y contextos. La situación excepcional que enfrentan el mundo, la nación y el municipio de Medellín en el marco de la emergencia sanitaria, exige el mantenimiento de las condiciones para garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas, dando continuidad a la atención integral con calidad, reforzando además condiciones específicas que propendan por la implementación y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, para de esta forma, responder con eficacia al proceso de atención integral bajo medidas de autocuidado, bienestar y seguridad para todos.

Durante la presente vigencia el Programa Buen Comienzo operará bajo cuatro (4) modalidades

de atención integral:

- Entorno Familiar
- Entorno Institucional 8 horas - Centro Infantil
- Entorno Institucional 5 horas - Ludoteka
- Entorno Institucional 8 horas - Jardín Infantil.

Estas modalidades presentan algunos cambios en su operación, de acuerdo con las condiciones y necesidades actuales generadas por la emergencia sanitaria, lo cual plantea nuevos retos para lograr el propósito común de promover el bienestar y desarrollo integral de los niños y niñas de Medellín. Esto exige nuevas miradas, fortalecimiento de trabajo en equipo, disposición para afrontar los cambios que susciten en el camino, nuevos aprendizajes, entre otros.

En este documento se describen las condiciones generales para la prestación del servicio en la modalidad Entorno Institucional 5 horas - Ludoteka. Hacen parte constitutiva del mismo, los anexos que se describen en la Lista de Anexos.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN *3*

TABLA DE CONTENIDO *4*

LISTA DE ANEXOS *6*

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO INSTITUCIONAL 5 HORAS - LUDOTEKA *7*

1. Descripción de la Modalidad **7**
- a. Relación técnica: 7
- b. Metodología: 8
- c. Proyección de la experiencia y cualificación: 9
- d. Seguimiento a la permanencia en la modalidad: 10
- e. Costos de la atención en esta modalidad 11

2. Criterios componentes de Gestión institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral para la modalidad Entorno institucional 5 horas - Ludoteka **11**
- a. Propuesta institucional: 11
- b. Componente de cobertura. (Focalización, matrícula, sistema de información) 12
- c. Componente de gestión del talento humano 19
- d. Componente de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. PQRSD 26
- e. Componente de gestión documental. 27
- f. Componente de comunicación e imagen. 29
- g. Componente servicio de transporte. 30
- h. Componente gestión financiera. 31

3. Componentes del proceso de educación inicial en el marco de la atención integral **35**
- a. Componente proceso pedagógico 35
- b. Componente seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas en la educación inicial 38
- c. Componente Salud 41
- d. Componente gestión del riesgo en emergencias, desastres y violencia social 61
- e. Componente de infraestructura y dotación 67
- f. Componente de alimentación y nutrición 74
- g. Componente participación y movilización social 82
- h. Componente de protección 86
- i. Componente de procesos de interacción con familias 103

REFERENCIAS *106*

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Variables de caracterización
Anexo 2. Instrumento de priorización
Anexo 3. Formato de matrícula de niños y niñas
Anexo 4. Instructivo formato de matrícula
Anexo 5. Fo-comu-030 cesión derechos de imagen y autorización de datos personales v10
Anexo 6. Instructivo formato de usuarios autorizados SIBC
Anexo 7. Formato de usuarios autorizados SIBC
Anexo 8. Perfiles y funciones del Talento Humano
Anexo 9. Procedimiento seguimiento al desarrollo
Anexo 10. Consentimiento informado para administración de medicamentos
Anexo 11. Evaluación estado de salud del niño o niña
Anexo 12. Formato de referencia AIEPI
Anexo 13. Guía para la formulación de Planes Escolares de Gestión del Riesgo, emitido por el Ministerio de Educación Nacional.
Anexo 14. Ruta de acciones seguras en territorio
Anexo 15. Hogar y Entorno seguro gestión del riesgo de desastres
Anexo 16. Orientaciones para medidas de seguridad y prevención de accidentes en el hogar
Anexo 17. Formato reporte de sedes
Anexo 18. Conceptos básicos de la dotación
Anexo 19. Listado y cantidades de dotación y material didáctico
Anexo 20. Formatos componente de dotación
Anexo 21. Componente de alimentación y nutrición
Anexo 21.1 Ciclos de minuta
Anexo 22. Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos
Anexo 23. La Práctica pedagógica

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO INSTITUCIONAL 5 HORAS - LUDOTEKA

1. Descripción de la Modalidad

Mediante esta modalidad se garantiza atención integral a los niños y las niñas desde los dos (2) años y hasta los cinco (5); brindando educación inicial, seguimiento al desarrollo, acompañamiento y seguimiento al estado nutricional y de salud, fortalecimiento de las familias como principal agente educativo, promoción de la participación infantil, entre otros.

Esta modalidad opera en las Ludotekas del Municipio de Medellín coordinadas por el INDER. Estos espacios como parte de la estrategia de Ludotekas, fueron creados para el juego, el ocio y el disfrute del tiempo libre de los niños, las niñas y las familias de la ciudad, contribuyendo al desarrollo integral. Cuenta con espacios adaptados con juegos, juguetes y alternativas pedagógicas para diferentes experiencias creadas e implementadas de acuerdo con las necesidades del contexto y la comunidad, favoreciendo el desarrollo humano (INDER, 2020).

Es así, como esta modalidad opera en articulación con el Instituto de Deportes y Recreación – INDER y la capacidad instalada con la que cuentan las Ludotekas del Municipio de Medellín.

a. Relación técnica:

Para la operación de la modalidad, el operador del servicio debe garantizar el siguiente equipo humano:

- Un agente educativo coordinador pedagógico con dedicación de ocho (8) horas por cada 250 niños y niñas.
- Un agente educativo psicosocial con dedicación de ocho (8) horas por cada 375 niños y niñas atendidos.
- Un profesional en salud y nutrición con dedicación de ocho (8) horas por cada 375 niños y niñas atendidos.
- Un auxiliar de enfermería con dedicación de ocho (8) horas por cada 375 niños y niñas atendidos.
- Un agente educativo docente con dedicación de seis (6) horas para la atención de 25 niños y niñas. .
- Un auxiliar docente con dedicación de seis (6) horas para la atención de 50 niños y niñas.
- Un agente educativo auxiliar administrativo(a) con dedicación de tiempo completo por cada 375 niños y niñas atendidos.

La operación de la modalidad será fortalecida con el talento humano dispuesto por el Instituto de Deporte y Recreación-INDER.

b. Metodología:

La mediación educativa realizada por los agentes educativos parte de la caracterización y se fundamenta en la propuesta pedagógica, orientada a potenciar el desarrollo infantil desde la educación inicial en el marco de la atención integral. Este proceso involucra los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos como sujetos activos.

El operador del servicio debe organizar grupos de 25 participantes de acuerdo con el momento del ciclo vital de los niños y las niñas, con el fin de facilitar la implementación de la propuesta pedagógica y su desarrollo integral.

A través de esta modalidad, los niños y las niñas son atendidos durante cinco (5) días a la semana, en horario de cinco (5) horas, en las Ludotekas dispuestas por el INDER.

Para la atención presencial, el operador del servicio deberá tener en cuenta lo definido en la Resolución 777 del 3 de junio de 2021 Ministerio de Salud y Protección Social. Esta establece la estrategia “Burbuja”, la cual consiste en mantener a los niños y niñas unidos, para que puedan interactuar únicamente con los participantes de su propio grupo, ciclo vital y agentes educativos, procurando siempre el distanciamiento físico.

Durante la jornada de atención, cada grupo permanecerá junto en el espacio establecido para los encuentros educativos, los momentos de la alimentación, la higiene corporal y del sueño, el esparcimiento y la utilización de los espacios al aire libre, los escenarios para el arte, el juego, las experiencias recreativas y demás que la sede disponga para la atención integral. Para el caso de las salidas pedagógicas, es importante que el operador del servicio también conserve la estrategia de “Burbuja”.

De acuerdo con lo anterior, es importante evitar las aglomeraciones y las filas o “trencitos”, las cuales no favorecen el distanciamiento físico y la libertad de movimientos, expresión, observación y participación de los niños y las niñas dentro de los espacios que van a recorrer.

Entre las estrategias metodológicas empleadas en la modalidad se encuentran los proyectos de exploración, encuentros educativos grupales, encuentros educativos en el hogar, la asesoría personalizada, entre otros; las cuales son integradoras de la atención a los niños, las niñas, las familias y la comunidad.

Las diferentes estrategias son una oportunidad para aprender en los espacios del Centro Infantil; permiten potenciar la interiorización de hábitos y las rutinas de alimentación, el lavado de manos, la limpieza del cuerpo, interiorización del protocolo de bioseguridad por la emergencia sanitaria, la higiene del sueño y las prácticas de descanso. Las estrategias metodológicas se desarrollan de acuerdo con la descripción de los lineamientos Conceptuales y Técnicos para la Operación. Es fundamental la reflexión de los agentes educativos frente a la forma de implementar las acciones y aprovechar los emergentes que se suscitan en las interacciones. Esto, enriquece los momentos pedagógicos con experiencias para el goce, el disfrute y teniendo en cuenta la realidad de los niños, las niñas y las familias. Ahora bien, se hace necesario realimentar, ajustar y mejorar metodologías para el proceso educativo con ideas innovadoras y teniendo en cuenta las orientaciones para la prestación del servicio.

Nota 1: el operador del servicio deberá tener presente durante la atención diaria, los cuidados en el uso de tapabocas con las niñas y los niños que presentan alguna alteración del estado de conciencia, situaciones particulares o discapacidad física o intelectual; también, diferentes afectaciones respiratorias crónicas que no les permita la manipulación y el uso adecuado.

Nota 2: La Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo podrá generar precisiones técnicas y operativas que contribuyan con el fortalecimiento de la prestación del servicio de atención integral de los niños y las niñas, de acuerdo con la generación de lineamientos desde el nivel nacional y a partir de directivas locales, sin que con esto se afecte la calidad de la atención.

Nota 3: en caso de presentarse la necesidad de implementar medidas de aislamiento preventivo que impidan que los niños y niñas que reciben atención desde los modelos de presencialidad o alternancia asistan a las sedes de atención, y en este sentido, se opte por acompañamiento en casa (o atención virtual); el operador del servicio deberá programar con los agentes educativos docentes, el desarrollo de otras actividades adicionales a la atención, como:

- Apoyo al seguimiento al desarrollo.
- Elaboración de banco de herramientas digitales que integren contenidos para la realización de actividades educativas asincrónicas.
- Apoyo para la gestión de ruta integral de atenciones
- Apoyo en la realización de actividades de monitoreo y entrega de paquete alimentario.
- Acciones de movilización social
- Participación o coordinación de procesos de cualificación
- Realización de visitas en casa.
- Elaboración de herramientas educativas

Nota 4: en caso de que se identifiquen familias que no desean vincularse al modelo de presencialidad, la entidad deberá presentar a la interventoría Buen Comienzo una propuesta de acompañamiento al niño, niña y familia basada en llamadas, acompañamiento en casa, entrega de material educativo, para el desarrollo de procesos educativos en el hogar, entre otras estrategias.

c. Jornadas de Proyección de la experiencia y cualificación:

El operador del servicio dispone de una jornada mensual de ocho (8) horas para adelantar con sus agentes educativos, la proyección de la experiencia. En esta podrá incluir procesos de cualificación o de salud mental para el equipo. El tiempo destinado a cada una de estas actividades será definido por el operador del servicio, de acuerdo con sus necesidades. Ese día no se brinda atención a los niños y las niñas. El operador del servicio debe informar a la interventoría sobre el cronograma de estas jornadas durante la vigencia, deberá reportar cualquier novedad en el desarrollo de éste. Así mismo, debe informar desde el inicio del año a las familias sobre dicha programación.

El tiempo de cualificación es un momento dialógico para acordar y concretar la intencionalidad pedagógica en los proyectos de exploración y en forma contextualizada con la realidad bajo la cual se presta el servicio. Esto supone un ejercicio del equipo interdisciplinario para identificar las oportunidades y estrategias a implementar.-

Es un espacio donde se debe motivar a los agentes educativos para su participación activa en la revisión y mejoramiento de metodologías utilizadas, el diseño de ambientes, la disposición de materiales y recursos innovadores. También, la selección y adaptación de estrategias que promuevan experiencias de calidad garantizando las condiciones de bioseguridad y distanciamiento físico, para atenuar el riesgo de contagio desde la presencialidad.

Finalmente, es relevante valorar el proceso de la atención, recogiendo experiencias ejemplarizantes y las lecciones aprendidas en la interacción con los niños, las niñas y las familias para enriquecer la labor pedagógica.

d. Seguimiento a la permanencia en la modalidad:

El operador del servicio debe realizar seguimiento periódico a la participación de los niños, niñas, familias y otras personas significativas en las diferentes estrategias metodológicas de la modalidad. En caso de presentarse ausentismo del niño o la niña, y que no se puedan constatar las razones por las cuales no participa de las diferentes estrategias del proceso de atención, el operador del servicio debe establecer contacto con la familia para identificar la situación particular y realizar el acompañamiento pertinente. Así mismo, debe conservar el cupo durante diez (10) días hábiles, a partir del día en que dejó de asistir a las actividades. Si durante este tiempo no se logra establecer algún tipo de comunicación con la familia u otras personas significativas, usando todos los medios y canales disponibles de comunicación, se podrá asignar la atención a otro participante, dejando evidencia de la gestión realizada. Así mismo, en caso de lograr contacto con la familia se procederá a identificar si las razones de inasistencia están relacionadas con algún cambio en los criterios de focalización del participante, por ejemplo: el cambio de municipio de residencia, ingreso en otro servicio de atención a la primera infancia, entre otros.

En caso de que la participación del niño o la niña se realice de manera intermitente durante el mes y la familia u otras personas significativas no tengan una excusa válida ante esta situación, el operador del servicio podrá asignar la atención a otro participante.

Si las ausencias de los niños y las niñas se justifican en situaciones de salud, se considerarán como larga estancia hospitalaria, y se deben abordar de acuerdo a las orientaciones del Componente de Salud, lo cual deberá ser notificado a interventoría.

En caso de presentarse ausentismo justificado por Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, el prestador del servicio debe conservar el cupo al niño o la niña hasta por un mes, o más, si así lo indica la autoridad competente. El operador del servicio deberá notificar sobre esto, a la interventoría.

Si las ausencias de los niños y las niñas se justifican en situaciones de salud, el operador del servicio deberá tener en cuenta lo definido en el componente de Salud y manejarlas como larga estancia hospitalaria cuando aplique, lo cual deberá ser notificado a interventoría.

El operador del servicio deberá informar a interventoría sobre casos excepcionales de ausencias, para analizar la viabilidad de conservar el cupo a un niño o niña y generar la autorización correspondiente.

En todos los casos el operador del servicio debe documentar las acciones de seguimiento realizadas, promoviendo siempre los derechos de los niños y las niñas.

e. Costos de la atención en esta modalidad

Los costos asociados a la atención en esta modalidad serán establecidos en el marco de la relación contractual que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo defina para tal efecto.

f. Criterios componentes de Gestión institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral para la modalidad Entorno institucional 5 horas - Ludoteka.

La gestión institucional hace referencia al conjunto de procesos y procedimientos, tanto administrativos como financieros, que soportan la educación inicial en el marco de la atención integral. A continuación, se describen los criterios para los componentes que integran esta gestión.

a. Propuesta institucional:

La propuesta institucional hace referencia a la manera como las entidades que operan el programa Buen Comienzo hacen posible la educación inicial en el marco de la atención integral en el territorio y realizan seguimiento para el fortalecimiento permanente de la prestación del servicio.

Criterio de calidad:

1. *El operador del servicio debe construir la propuesta institucional para la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio, el operador del servicio debe:

- Construir la propuesta institucional a partir de un proceso participativo con los niños, niñas, familias y agentes educativos, de acuerdo con las orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Buen Comienzo.

- Tener en cuenta el instrumento y anexos definidos para la construcción de la propuesta institucional por la Unidad Administrativa Buen Comienzo. Ver Anexo 1. Variables de caracterización.

- Presentar a la interventoría la propuesta institucional a los sesenta (60) días calendario después de la suscripción del acta de inicio del primer contrato de atención de cada

vigencia, haciendo uso del formato definido por la Unidad Administrativa Buen Comienzo.

Ver Documento Fundamentos conceptuales de la educación inicial en el marco de la atención integral.

b. Componente de cobertura. (Focalización, matrícula, sistema de información)

Criterios de calidad focalización

1. *El operador del servicio garantiza que los niños y las niñas, cumplan los criterios de focalización y priorización para ser atendidos en la modalidad institucional 5 horas - Ludoteka.*

Para el cumplimiento de este criterio de calidad el operador del servicio debe:

a. Identificar potenciales participantes que cumplan con las siguientes características:
   - ✓ Cumplir con el rango de edad establecido para la modalidad: niños y niñas con edades comprendidas entre los dos (2) a cinco (5) años.
   - ✓ Residir en el Municipio de Medellín.
   - ✓ Tener Sisben Medellín en su última versión. En los casos que aún no se tenga puntaje asignado en el Sisben de Medellín, el operador del servicio debe solicitar a la familia el documento de solicitud de encuesta o inclusión de personas l Sisben. Adicionalmente, se debe diligenciar a*nexo 2. Instrumento de priorización* y conservar este documento como soporte de la atención.
   - ✓ No ser atendido o atendida en otros programas o servicios de atención integral a la primera infancia. Con excepción de aquellos casos, en los que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, defina orientaciones particulares que redunden en el fortalecimiento de la Política Pública de Primera Infancia.

b. Priorizar la atención de niños y las niñas con las siguientes condiciones, independiente de que estén o **no** registrados en la última versión de la encuesta del Sisben de Medellín:
   - ✓ Hacer parte del programa Medellín Solidaria - Familias Medellín. Genera acceso directo al programa Buen Comienzo.
   - ✓ Niñas, niños y mujeres gestantes pertenecientes al programa Familias en Acción de Prosperidad Social (RED UNIDOS).
   - ✓ Niños y niñas con riesgo o con condiciones de malnutrición por déficit o exceso (desnutrición aguda o crónica; sobrepeso u obesidad).
   - ✓ Niños o niñas egresados de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición aguda (Centros de Recuperación Nutricional -CRN- y 1000 días para cambiar el mundo y unidades de búsqueda activa).
   - ✓ Remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF- que se encuentren en situación de vulnerabilidad, riesgo de vulneración de derechos.
   - ✓ Hijos de madres y padres adolescentes.
   - ✓ Víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448 de 2011 y los Decretos ley 4633, 4634 y

4635 de 2011, así como la Sentencia T-025 de 2004 proferida por la Corte Constitucional y demás desarrollos jurisprudenciales en torno a la existencia de un estado de cosas inconstitucional; para lo cual se considerarán aquellos cuyo estado se encuentre *incluido* dentro del RUV.

Si la familia cuenta con remisión física a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo por parte de la instancia municipal responsable de la atención y reparación integral a víctimas, donde se plantea su inclusión en el Sistema o Registro Único de Víctimas, se debe proceder a realizar la matrícula y conservar los soportes respectivos. En caso contrario el operador del servicio debe tomar los siguientes datos del niño o la niña y de sus padres, enviar vía correo electrónico la solicitud de verificación a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, al correo buencomienzo@medellin.gov.co:

- Entidad que realiza la solicitud.
- Nombre completo del niño o la niña.
- Documento de identidad del niño o la niña.
- Fecha de nacimiento.
- Nombres y número del documento de los padres del niño o niña.
- Comuna en la que reside el niño o la niña.

Si las personas víctimas que realizaron la declaración aún no han recibido la respuesta de que se encuentran en el Registro Único de Víctimas o la respuesta fue negativa, el operador del servicio debe solicitar a la familia el documento de solicitud de encuesta o inclusión de personas al Sisben. Adicionalmente, se debe diligenciar el *Anexo 2 Instrumento de priorización* y conservar este documento como soporte de la atención.

- Estar en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), según lo definido en la Ley 1098 de 2006 - Código de Infancia y Adolescencia, para lo cual se requiere la certificación de la autoridad competente (Juez, Defensor o Comisario de Familia) o del operador del servicio encargada de la medida de protección. El operador del servicio debe conservar el documento que acredite dicha situación, siguiendo las orientaciones dadas en el criterio de calidad de Gestión Documental. En estos casos **no** se debe solicitar inclusión en la encuesta Sisben y debe registrarse en el Sistema de Información del programa Buen Comienzo, que el niño o la niña se encuentra en PARD.

- Pertenecer a población étnica (pueblos originarios-indígenas, negra, afrodescendientes, raizal, palenquera NARP y ROM-gitanos). El operador del servicio puede proceder con la matrícula y contar con los respectivos soportes. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisben, conservando evidencias de este proceso por escrito.

- Ser hijo o hija de actor desvinculado o desmovilizado del conflicto armado, lo cual será verificado a través del certificado CODA (Comité Operativo para la Dejación de las Armas) emitido por la Agencia Colombiana para la Reintegración. El operador del servicio procede con la matrícula y conserva el documento que acredite dicha situación, siguiendo las orientaciones dadas en el criterio de calidad de Gestión Documental. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisben, conservando evidencias de este proceso por escrito.

- Tener el niño o la niña una situación de discapacidad con certificación médica. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisben, conservando evidencias de este proceso por escrito.

- Población migrante, refugiada o apátrida que cumpla con alguna de las siguientes características: ausencia de vivienda o condiciones de hacinamiento, que no cuenten con acceso a servicios públicos domiciliarios o que no cuenten con ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y presentar concepto de vulnerabilidad al aplicar Anexo 2 Instrumento de priorización. Este documento debe conservarse como soporte de la atención.

- Niñas y niños cuyos padres estén en establecimientos de reclusión.

- Niñas y niños que se encuentren en algún proceso o hacen parte de algún grupo de población especial al cuidado del Estado, cuando el operador del servicio competente lo solicite.

- Usuarios del subsidio en especie para población vulnerable, del que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012 (Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario), y el Decreto 1921 de 2012 o el que reglamente la materia.

- Niñas y niños cuyos padres estén activos en la ruta de reincorporación e identificados en las bases de datos remitidas de forma oficial al ICBF por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN.

Nota 1: en caso de que el niño o la niña, no cuente con documento de identidad, el operador del servicio realiza matrícula siguiendo las orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y realizando acompañamiento a la familia para la obtención de este documento como garantía a este derecho.

Nota 2: para el caso de niños y niñas que hayan sido atendidos previamente en alguna modalidad del Programa Buen Comienzo y cumplan con los criterios antes mencionados tendrán prelación sobre otros niños y niñas.

2. *El operador del servicio realiza convocatoria de niños y niñas para ser atendidos en la modalidad institucional 5 horas - Ludoteka.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Desarrollar estrategias de búsqueda activa de los niños y las niñas en los diferentes sectores donde se presta el servicio.
- Hacer uso de los recursos disponibles en la comunidad (perifoneo, periódicos comunitarios, Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, emisoras comunitarias, iglesias, centros de salud, entre otros).
- Priorizar la búsqueda e inducción a la demanda de la población remitida desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

- Desarrollar estrategias de acceso y permanencia que permitan la continuidad en la atención integral de los niños y las niñas.

Criterio de calidad matrícula

1. *El operador del servicio solicita a las familias y otras personas significativas la documentación requerida para el inicio de la atención.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Solicitar a las familias y otras personas significativas, la documentación requerida para el inicio de la atención, en caso de no contar con la misma, orienta para su consecución, sin afectar el proceso de matrícula.

Esta documentación incluye:

- ✓ Fotocopia del documento de identidad del niño o de la niña.
- ✓ Fotocopia del carné de vacunación con esquema adecuado para la edad.
- ✓ Fotocopia del carné de valoración integral (anteriormente crecimiento y desarrollo) actualizado.
- ✓ Fotocopia del documento que certifique la afiliación del niño o niña al Sistema General de Salud (en caso de que la familia no cuente con éste, el operador del servicio deberá imprimir el mismo a través de la página www.adres.gov.co).
- ✓ Información sobre dirección de la residencia. Puede ser verificada con la cuenta de servicios públicos.
- ✓ Y los demás certificados que sean necesarios para verificar los criterios de focalización y priorización establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Además, el operador del servicio deberá consultar a través de la página web www.sisben.gov.co, la inclusión en el Sisben última versión y el respectivo puntaje del niño o la niña. El pantallazo con esta información también deberá reposar de manera física, con el resto de documentación. En caso de no aparecer en el Sisben, el operador del servicio debe conservar el documento con el que se justifica la priorización de la atención en los casos descritos en el componente de focalización.

- Diligenciar para cada niña o niño, el *Anexo 3 Formato de matrícula de niños y niñas,* teniendo en cuenta su instructivo*, el Anexo 4 Instructivo Formato de matrícula,* y actualizar el mismo para aquellos niños y niñas de continuidad, con la información coincidente a la registrada en el sistema de información. Siempre informar a la familia sobre los deberes y derechos en la atención integral, el tratamiento de datos personales y hacer firmar el *Anexo 3 Formato de matrícula de niños y niñas y a*dicionalmente se debe diligenciar y hacer firmar el *Anexo 5 Fo-comu-030 cesión derechos de imagen y autorización tratamiento datos personales v10*.

Nota: los niños y niñas deben ser matriculados por quien tenga la patria potestad o a quien se le haya designado la custodia y cuidado, por parte de una autoridad competente.

Si por situaciones de salud relacionadas con el COVID 19, la familia no puede acercarse a

realizar la matrícula de forma presencial, el procedimiento de matrícula puede realizarse de manera virtual, donde el operador del servicio debe definir estrategias para la consecución de los documentos mencionados en este criterio de calidad, legibles y firmados.

Para el procedimiento de matrícula de manera presencial el operador del servicio debe garantizar y evidenciar el cumplimiento de todas las condiciones de bioseguridad, en el marco de la contingencia por el COVID-19.

Criterios de calidad sistema de información

1. *El operador del servicio opera de manera adecuada los sistemas de información definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Registrar y/o actualizar oportunamente todos los datos de caracterización y seguimiento en los sistemas de información definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, de los niños y las niñas, que serán atendidos, con todos sus datos e información referente a los distintos componentes de la atención integral.
- Incluir en los procesos de inducción o reinducción sobre el manejo de los sistemas de información a todas las personas involucradas con la generación, custodia, procesamiento o manejo de información, y equipos de trabajo responsables de la atención integral.
- Gestionar el registro de los usuarios autorizados en el Portal www.medellin.gov.co. Para esto deberá basarse en el *Anexo 6 Instructivo Formato de Usuarios Autorizados SIBC.*
- Remitir a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo documento firmado por el Representante Legal del operador del servicio, con la delegación correspondiente de una persona de contacto denominada Gestor(a) de Informática, quien estará al frente de la administración de los sistemas de información al interior del operador del servicio (ver descripción en el *Anexo 6 Instructivo Formato de Usuarios Autorizados SIBC*). Dicha delegación debe ser remitida previo a la fase de preparación para la prestación del servicio o durante los (2) dos primeros días de la misma.
- El Gestor(a) de Informática designado en el operador del servicio, debe reportar al Administrador del sistema de información Buen Comienzo en la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, los usuarios autorizados para el manejo del sistema de información, cuyo formato es el *Anexo 7 Formato de Usuarios Autorizados SIBC* que puede ser descargado de la página web del Programa, siguiendo las instrucciones contenidas en el *Anexo 6 Instructivo Formato de Usuarios Autorizados SIBC.* Se debe realizar dicho reporte previo a la fase de preparación para la prestación del servicio o durante los (2) dos primeros días de la misma. Esto para posibilitar la configuración del sistema y dar inicio a la atención.
- Hacer uso de los sistemas de información según las especificaciones dadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Contar con equipos de cómputo con acceso a internet de banda ancha, (resolución 5161 del 20 de junio de 2017 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, por medio de la cual se establece la definición de banda ancha) para realizar el registro, actualización y consulta de información donde se vaya a realizar este proceso o donde el operador del servicio defina que se va a administrar la información. Para el óptimo

desempeño del sistema de información, se sugiere que los equipos cumplan por lo menos las siguientes características:

- ✓ Procesador: 3 GHz o superior.
- ✓ Memoria RAM: 3 GB o superior.
- ✓ Disco Duro: 250 GB o superior.
- ✓ Sistema Operativo: Windows 7 o superior
- ✓ Internet Explorer versión 11.0 o superior. O Google Chrome actualizado.

- Garantizar que el personal que va a operar los sistemas de información cuente con los siguientes conocimientos mínimos del uso de tecnologías de información:
  - ✓ Uso del computador: identificación y manejo de los componentes de hardware y software.
  - ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (hojas de cálculo, procesadores de texto).
  - ✓ Manejo avanzado de cuentas de correo electrónico e Internet.
- Garantizar la calidad, veracidad y oportunidad de los datos registrados en los sistemas de información. Teniendo en cuenta que la información de cada participante y demás personas registradas en los sistemas sea completa, exacta, actualizada, real y comprobable.
- Conocer y socializar con el personal requerido el Manual de Usuario que se encuentra disponible para descarga en el sistema de información de Buen Comienzo, donde se describe la operación adecuada de los sistemas de Información.
- Disponer y utilizar una cuenta de correo electrónico institucional para el cruce de información permanente con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Registrar oportunamente las atenciones, novedades, seguimientos y actualización de información de los niños y las niñas, familiares y talento humano en los sistemas de información o en su defecto en el medio indicado para ello, con el fin de garantizar la oportunidad, integridad y veracidad de la información y que cumpla su objetivo para la generación de indicadores de gestión.
- Informar oportunamente a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre la creación, actualización o retiro de los usuarios, para la actualización de los permisos de ingreso a los sistemas de información.
- Garantizar la confidencialidad y buen manejo de la información registrada en los sistemas de información, de acuerdo con la normatividad vigente. Garantizando el tratamiento de datos personales con procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por todas las personas: los niños y las niñas, familias y talento humano.
- Garantizar el buen uso de los usuarios y contraseñas asignados para el ingreso a los sistemas de información. Los usuarios y las contraseñas serán de uso personal e intransferible.
- Abstenerse de dar a conocer a terceros no autorizados información alguna relacionada con los datos personales almacenados por el Municipio de Medellín.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, reglamentada por el decreto 1377 de 2013. Este documento debe prever el plan de recuperación de la información y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución de este.
- Tener en cuenta que las siguientes acciones se consideran como inadecuadas, frente al manejo de los sistemas de información:
  - ✓ Registrar una persona (participante, familiar, talento humano) con un número de

identificación diferente a la del documento de identidad vigente.

- ✓ Alterar la información de una persona con datos falsos o incompletos para posibilitar la matricula o registro de este en los sistemas de información.
- ✓ Cambiar total o parcialmente los nombres y apellidos de una persona registrada en los sistemas de información, por otros nombres y apellidos de una persona diferente.
- ✓ Duplicar el registro de una persona obviando o cambiando parte de los nombres y apellidos relacionados en el documento de identidad. En los casos de personas sin documento de identificación, no realizar las verificaciones pertinentes con la familia, ni en los sistemas de información.
- ✓ Matricular en el sistema de información del programa Buen Comienzo a participantes con documentos de identidad falsos o que no cumplen con los parámetros de la normatividad vigente colombiana.
- ✓ No reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la observación de una anomalía o falla de seguridad en los Sistemas de Información del programa Buen Comienzo.
- ✓ Cualquier actividad, procedimiento o intento de vulneración a los sistemas de información Buen Comienzo, que pretenda evadir los controles de los mismos y afectar negativamente la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos y del sistema de información en sí.

Cualquiera de estas acciones dará lugar a la apertura del proceso de control que la supervisión o interventoría considere necesario contra el operador del servicio, y adicionalmente el retiro de los permisos a los usuarios involucrados.

2. *Aplicar el siguiente procedimiento por posible caso de NUIP duplicado o inexistencia de documento de identificación al momento de la matrícula.*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- En el caso de encontrar un error en el número de identificación de los niños y las niñas, registrado en el sistema de información, se procederá a remitir el documento de identificación, actualizado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para la correspondiente corrección en el sistema de información.
  En los casos donde aparece guardado el nombre de los niños y las niñas, diferente al que se está intentando registrar en el sistema de información, realizar la búsqueda por las diferentes combinaciones de nombres y apellidos, verificando que realmente corresponda al mismo niño, niña. Si efectivamente la persona que está solicitando atención no está registrada en el sistema de información, se deberá proceder con su registro teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
  - ✓ Validar con la familia, si ha recibido atención del Programa anteriormente. En caso negativo.
  - ✓ En el campo “Tipo de documento” seleccionar la opción “Sin identificación”.
  - ✓ El campo “Identificación” del sistema de información se registrará un número de identificación temporal.
  - ✓ En los demás campos registrar los datos actualizados que corresponden al niño o la niña.

Este estado será válido mientras que se logra subsanar el inconveniente por NUIP duplicado o falta de documento de identificación ante la Notaría correspondiente o Registraduría, con el acompañamiento del agente educativo psicosocial. En caso de ser necesario, se podrá solicitar asesoría técnica a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Una vez corregido el incidente con el número de identificación de los niños y las niñas, se procederá a remitir el documento de identificación, actualizado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para la correspondiente corrección en el sistema de información.

Es fundamental realizar todas las validaciones posibles para evitar duplicar la información de los niños y las niñas sin documento de identificación válida colombiana.

3. *El operador del servicio debe tener el documento de identificación de los niños y las niñas atendidos durante la vigencia, escaneado y archivado digitalmente teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:*

- Documento actualizado, completo, totalmente legible y sin enmendaduras.
- No digitalizar certificados de nacimiento, solo se aceptará la copia del folio del registro civil de nacimiento, que tiene este mismo encabezado (Registro Civil de Nacimiento). En el caso de participantes extranjeros se digitalizará el pasaporte, cédula de extranjería o permiso de permanencia.
- Archivo en formato *.PDF.
- Peso del archivo no debe exceder de 400 KiloBytes (KB).
- Tamaño de la imagen debe ser del 100% del documento de identificación.
- Documento escaneado con orientación vertical y conservando la dirección del texto al momento de visualizarla.
- Un solo archivo por cada documento. Si el documento tiene notas adicionales al reverso u otra hoja, se debe escanear también, incluyéndolo en el mismo archivo.
- No escanear decretos o resoluciones sobre trámite o corrección del documento.
- El archivo se debe nombrar de la siguiente manera: Número de identificación Primer nombre Primer Apellido. Ejemplo: 1011121314 JUAN DE LA OSSA.

El operador del servicio debe tener en cuenta las orientaciones que durante la vigencia del contrato sean emitidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo frente al registro de información en los respectivos sistemas de información que determine esta dependencia.

Nota: El operador del servicio tendrá la posibilidad de la flexibilización en los movimientos de sus cupos entre comunas, siempre y cuando certifique que realizó todas las gestiones con las familias, y la sede de atención no alcanzó la cobertura esperada.

c. Componente de gestión del talento humano

1. *El operador del servicio cumple con el personal requerido para la prestación del servicio, de acuerdo con los perfiles y la relación técnica establecida para la modalidad Entorno institucional 5 horas - Ludotekas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Seleccionar y contratar el talento humano según perfiles establecidos en el *Anexo 8 Perfiles y funciones del Talento Humano* y relación técnica definida por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la modalidad de atención. El tiempo para adelantar la contratación de los reemplazos que sean requeridos no podrá superar los quince (15) días calendario.

- El operador del servicio deberá incluir en el proceso de selección del talento humano pruebas psicotécnicas que permitan valorar las condiciones de salud mental de los candidatos y evaluar posibles riesgos en el desarrollo de sus labores con los niños y las niñas (aplica para las contrataciones que se realicen posterior al mes de julio de 2021).

- El Operador deberá para la ejecución directa e indirecta de las actividades de atención integral a la primera infancia, consultar las siguientes fuentes y suscribir los siguientes formatos:

  - ✓ El personal referenciado deberá suscribir autorización para la verificación de los antecedentes, las cuales, deberán reposar dentro de la documentación correspondiente al proceso de selección dirigido a su vinculación laboral, contractual o reglamentaria, según el caso; y estarán a disposición de la unidad y el ICBF cuando así lo requiera. La consulta de inhabilidades por delitos sexuales contra niñas, niños y adolescentes se deberá realizar al momento previo a la selección de su personal y cuando se realicen cambios al mismo originados en cualquier clase de novedad laboral o contractual (terminaciones, despidos, contrataciones, reemplazos, entre otras); y en todos los casos se actualizará con posterioridad al inicio de la relación contractual, laboral o reglamentaria cada cuatro meses, hasta su culminación.
  - ✓ Diligenciar y firmar el formato de compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información por parte del contratista y subcontratistas y todo el personal con vinculación, laboral, contractual o reglamentaria.
  - ✓ Antecedentes judiciales
  - ✓ Registro Nacional de Medidas Correctivas

Cada entidad determinará la organización y distribución de talento humano, a fin de garantizar el proceso de atención de los niños y niñas. Esto, teniendo en cuenta el ejercicio de caracterización del equipo y a partir del acompañamiento y validación de la Administradora de Riesgos Laborales-ARL.

2. *El operador del servicio garantiza la contratación del talento humano bajo modalidades que cumplan con las formalidades plenas según lo establecido en la normatividad vigente.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Aplicar el régimen laboral, civil o comercial y la normatividad vigente de las obligaciones del empleador o contratante.

3. *El operador del servicio realiza pago oportuno al talento humano, sin que esté supeditado a los desembolsos y/o pagos que realice el Municipio de Medellín.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Realizar el pago oportuno al talento humano incluyendo el pago de salario, seguridad social y parafiscales (para el caso de contrato laboral) y pago de honorarios y verificación del pago de seguridad social realizado por su personal contratista (para el caso de contratos por prestación de servicios). Dichos pagos se deberán realizar teniendo en cuenta las obligaciones pactadas entre el Municipio de Medellín y el operador del servicio, en cuanto a los valores definidos en el rubro de talento humano.

- Honorario Talento Humano: los honorarios asignados para cada perfil descrito en la canasta incluyen las prestaciones sociales y seguridad social. No se incluyen otros conceptos no constitutivos de salarios ni bonificaciones. Los valores definidos corresponden a los honorarios base establecidos para el programa Buen Comienzo, por lo cual el operador del servicio no podrá contratar el personal por un valor inferior al aquí establecido.

En caso de que el operador del servicio realice el pago a su talento humano con una escala inferior a la acordada con el Municipio de Medellín, deberá reintegrarle a éste la diferencia entre el valor pagado y el valor acordado en el marco del contrato de atención (cuando haya sido efectivamente pagado por el mismo). Cuando el operador del servicio realice el pago a su talento humano con una escala superior deberá tener en cuenta que la diferencia no será asumida por el Municipio de Medellín, cuando el operador del servicio tenga ahorros o inejecuciones por talento humano deberá reintegrar estos recursos al Municipio.

4. *El talento humano de la modalidad Institucional 5 horas cuenta con distintivo aprobado por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Suministrar a todo el talento humano contratado para la atención de los niños y las niñas, los siguientes elementos de dotación básica de uniforme, con una periodicidad no superior a cuatro meses entre cada entrega al año. La primera entrega se debe realizar al inicio de la prestación del servicio, durante el primer mes.

Camiseta Sencilla: Material algodón cuello redondo sin bolsillos (opcional tipo polo).
Pantalón Sudadera. Material Antifluido.
Delantal Femenino o Masculino: Material Antifluidos con Bolsillos.
Zapatos tipo Tenis: Deben cumplir con los requerimientos de seguridad.

Adicionalmente y considerando las actuales condiciones por la pandemia del COVID-19, la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo recomendó la creación y diseño de un uniforme adicional que cumpla con el estándar de calidad y protección para el equipo de nutricionistas de cada una de las sedes, teniendo en cuenta que estos profesionales tienen un contacto estrecho y directo con los niños y las niñas al momento del seguimiento nutricional (Tamizaje antropométrico).

Es importante tener en cuenta que se trata de una dotación opcional toda vez que responde a la problemática actual problemática de salud pública.

Los distintivos deben cumplir con las especificaciones del manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, y antes de su producción deben ser avalados por el área de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Los distintivos a los que se hace referencia son aquellos necesarios para que el operador del servicio cumpla con lo establecido en el manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo; sin embargo, lo anterior no exonera al operador del servicio de cumplir con lo dispuesto en el Código Sustantivo de Trabajo, en cuanto a la dotación del talento humano.

El uso de los distintivos definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo no genera ningún tipo de vínculo laboral con el Municipio de Medellín.

5. *El operador del servicio adelanta proceso de inducción con el talento humano contratado para la prestación del servicio de atención integral a los niños y las niñas*

El operador del servicio debe iniciar las jornadas de inducción con el talento humano durante la fase de preparación, con el fin de dar a conocer información básica para la atención de los niños y las niñas, facilitar la comprensión de la dinámica de trabajo y de las funciones que desempeñará. La inducción debe incluir mínimo la socialización de la siguiente información:

- Política Pública de Primera Infancia
- Programa Buen Comienzo: lineamientos conceptuales.
- Marco general y rutas de protección integral (garantía de derechos, prevención de amenaza o vulneración, acompañamiento para el restablecimiento). *
- El agente educativo como garante de derechos de los niños y las niñas*
- Orientaciones técnicas para la operación de las modalidades de atención del Programa Buen Comienzo durante la vigencia.
- Presentación general del operador del servicio
- Presentación general de la Política De Cero a Siempre y del ICBF (misión, visión, etc).
- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
- Protocolo de bioseguridad.
- Entre otros.

*La inducción en estos temas será obligatoria para que una persona pueda dar inicio a procesos de atención directa de los niños y las niñas (agentes educativos y demás personal en sedes). La intensidad horaria será de mínimo 4 horas (tanto en la inducción que se realiza en la fase preparatoria, como la que se lleva a cabo con personas que ingresan durante la fase de atención). El operador del servicio deberá aplicar pre test y post test para validar los conocimientos del equipo humano en torno a los temas de protección requeridos para la prestación del servicio.

Las jornadas de inducción deben tener una duración de mínimo 30 horas para las personas que ingresan al inicio de la atención. Estas horas se deben llevar a cabo máximo durante el primer mes posterior a la suscripción del acta de inicio. De las 30 horas, mínimo 20 deberán

corresponder a actividades dirigidas (presenciales o virtuales) y las otras 10 horas podrán ser de trabajo autónomo (esto, durante la fase de preparación de la atención).

Para el caso de las personas que ingresan al operador del servicio cuando ya ha iniciado la fase de atención, la jornada de inducción podrá tener una duración de 20 horas en total, siempre y cuando el operador del servicio garantice el desarrollo de la totalidad de los temas. De las 20 horas, el operador del servicio deberá garantizar encuentros dirigidos por lo menos para el desarrollo de los temas de protección integral con una intensidad mínima de 4 horas (garantía de derechos, prevención de amenaza o vulneración, acompañamiento para el restablecimiento), los demás temas podrán desarrollarse desde diferentes estrategias metodológicas.

En el marco de este proceso, se sugiere el desarrollo de estrategias que propendan por la acogida cálida del talento humano, contribuyendo con la consolidación de un clima laboral respetuoso y favorable para todos.

6. *El operador del servicio diseña, implementa y realiza seguimiento y evaluación al plan anual de cualificación de los agentes educativos.*

Para darle cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Elaborar durante la fase de preparación de la atención, el plan anual de cualificación para los agentes educativos, según la identificación de las necesidades de formación para la atención integral, las características de los niños y las niñas, y los intereses de los agentes educativos.
- Implementar, realizar seguimiento y evaluación del plan de cualificación para los agentes educativos. Dichos procesos deberán ser documentados y conservar las respectivas evidencias de cada uno.
- El desarrollo de este plan de cualificación no debe afectar la atención de los niños y las niñas.
- El operador del servicio podrá determinar la viabilidad de realizar las jornadas de cualificación con su talento humano de manera presencial o virtual.
- La participación de los agentes educativos en la oferta de cualificación y acompañamiento técnico dispuesta por los equipos de Fortalecimiento de la Política Publica de Primera Infancia, hará parte del plan de cualificación del operador del servicio.
- El plan de cualificación debe integrar temas que aporten al mejoramiento continuo de la atención integral de los niños y las niñas, como:

  - ✓ Prevención y detección de los diferentes tipos de violencia*
  - ✓ Fortalecimiento familiar a través de la promoción del buen trato y los vínculos afectivos*
  - ✓ Rutas para la garantía de derechos*.
  - ✓ Rutas para el restablecimiento de derechos*
  - ✓ Prácticas de cuidado y crianza.
  - ✓ Competencias parentales
  - ✓ Ambientes potenciadores del desarrollo

- ✓ Lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses.
- ✓ Alimentación y educación nutricional.
- ✓ Buenas Prácticas de Manufactura-BPM.
- ✓ Enfermedades prevalentes en la infancia
- ✓ Primer respondiente**
- ✓ Entre otros

Nota 1. *Estos temas de protección integral tendrán carácter de obligatoriedad. Para el caso de las entidades que a la fecha de publicación no han incluido estos temas en el plan de cualificación, deberán garantizar su desarrollo en el transcurso del año.

Nota 2. **La cualificación en primer respondiente se deberá garantizar progresivamente en todos los agentes educativos, por lo tanto, las entidades deberán incluir en el plan de cualificación el desarrollo de este eje temático, que podrá gestionarse a través de las ARL.

- Hacer uso de la siguiente matriz para la planificación de cada proceso de cualificación de los agentes educativos o según las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Enviar a la interventoría el cronograma del plan de cualificación (previa ejecución).

Matriz de registro de la cualificación de los agentes educativos	
Estrategias metodológicas (taller, conversatorio, comunidad de diálogo, seminario, diplomado, entre otros).	
Tema de la cualificación: (nombre del tema a trabajar)	
Saberes previos y/o emergentes del talento humano	Para la propuesta de cualificación se deben considerar necesidades, intereses, gustos, preferencias, habilidades, capacidades y competencias de los agentes educativos corresponsables de la atención
Intencionalidad	Objetivo general de la cualificación
Competencias a fortalecer	Mencionar las conquistas que se espera alcanzar en los agentes educativos, en virtud de la mirada disciplinar en la que se soporta la cualificación. Es conveniente centrar la atención en las habilidades que se espera potenciar para el fortalecimiento de las competencias profesionales de los agentes educativos y no solamente en actividades
Actividades	Acciones educativas, reflexivas, creativas, investigativas y de exploración del conocimiento que desarrollan para alcanzar el propósito y construir aprendizajes significativos.

Recursos y materiales	Recursos humanos, físicos, tecnológicos, didácticos.
Responsables	
Coordinadores o personal administrativo responsable de la cualificación, y/o entidad que participe de este proceso	
Evaluación	
Debe generarse un formato que recoja la evaluación cualitativa y cuantitativa de la jornada de cualificación y así alimentar el seguimiento al plan de acción de la Propuesta Institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral.	
Registro de la experiencia	
Mediante la observación intencionada, la escucha activa y diálogo de saberes, se deben registrar los emergentes suscitados en la cualificación con el propósito de evidenciar, percepciones, necesidades y acciones de mejoramiento relacionadas con el proceso pedagógico d. También se registran los conocimientos adquiridos y las proyecciones de temas y aprendizajes que puedan alimentar el próximo encuentro de cualificación y así ofrecerle continuidad a un proceso reflexivo y de revisión y evaluación de las metodologías utilizadas, para hacer los cambios e innovaciones necesarios. Las actividades de cualificación deben ser registradas en el sistema de información definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y de acuerdo con sus orientaciones.	

7. *El operador del servicio garantiza la participación de los agentes educativos en procesos de cualificación en temas relacionados con la atención integral a la primera infancia, según programación y convocatoria de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y de acuerdo con la oferta de la ciudad.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Garantizar la participación de los agentes educativos en procesos de cualificación: grupos de estudio, mesas de trabajo, eventos de cualificación, actualización, movilización social, entre otros, en torno a temas relacionados con la atención integral a la primera infancia. Esto no debe afectar la atención de los niños y las niñas.

- Participar en los procesos de cualificación convocados por el equipo de Fortalecimiento de la Política Pública de Primera Infancia del área de influencia garantizando la representación del operador del servicio sin que esto afecte la atención de los niños y las niñas.

8. *El operador del servicio participa activamente de estrategias académicas e investigativas, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Participar activamente de estrategias académicas e investigativas convocadas por Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, proporcionando los espacios, la información pertinente, necesaria y de calidad que se requiera y de acuerdo con las orientaciones impartidas por el ente municipal. Esta participación no debe afectar la atención de los niños y las niñas.

d. Componente de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. PQRSD

1. *El operador del servicio cuenta con una estrategia que permite recepcionar, tramitar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD con respecto a la atención integral de los niños y las niñas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Definir una estrategia para recepcionar, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los agentes educativos, las familias participantes de la atención y la comunidad del territorio donde se encuentre la sede. Se debe incluir mínimo una de las siguientes estrategias: buzón de sugerencias, línea telefónica, correo electrónico.

- Definir y socializar con agentes educativos, familias participantes de la atención y la comunidad del territorio donde se encuentre la sede, el conducto regular mediante el cual pueden dar a conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD en relación con la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia.

- Derivar a otras entidades o personas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que no sean de su competencia y hacer seguimiento a su oportuna respuesta.

- Responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes de información que se realicen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y la interventoría, con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

2. *El operador del servicio implementa un mecanismo de evaluación de gestión, de resultados y de satisfacción del servicio de atención integral de los niños y las niñas; y a partir de éste, lleva a cabo las acciones de mejoramiento correspondientes.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Aplicar el instrumento definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, y tener en cuenta sus orientaciones, con el fin de evaluar con las familias la calidad de la atención.

- Socializar con las familias participantes dicho instrumento de evaluación y el procedimiento para su implementación.

- Llevar a cabo el proceso de evaluación de la prestación del servicio, para lo cual el operador del servicio determinará los espacios para ello (ejemplo: jornadas de cualificación a familias). El operador del servicio deberá aplicar el instrumento al 50% de las familias atendidas una vez durante la vigencia.

- A partir del resultado de las evaluaciones, el operador del servicio deberá definir e implementar un plan de mejoramiento y dar a conocer a las familias las acciones de mejoramiento implementadas.

- Conservar las evaluaciones y el plan de mejoramiento para efectos de interventoría o para ser enviado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el momento en que sea requerido.

- De igual manera el operador del servicio debe contribuir con acciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para conocer la percepción de las familias frente a la atención de los niños y las niñas (cuando aplique).

e. Componente de gestión documental.

1. *El operador del servicio cuenta en cada sede, con documentación de los niños y las niñas, de manera organizada, confidencial, en medio físico, legible y en carpeta individual.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Solicitar a las familias de los niños y las niñas la documentación que se describe en este ítem (la cual da cuenta de la garantía de derechos), y acompañarlas en la gestión para su actualización o consecución en caso de no contar con la misma. La documentación debe reposar en la sede de manera organizada en medio físico, legible y por carpeta para cada niño o niña durante el tiempo que sea atendido.

Esta documentación incluye:

- ✓ Formato de Matrícula de niños y niñas debidamente diligenciado y firmado.
- ✓ Fotocopia legible del documento de identidad actualizado del niño o la niña.
- ✓ Certificado de vinculación al Sistema de Información de Potenciales Beneficiarios Sisben última versión, donde se evidencie el puntaje asignado. Este documento no se debe solicitar a la familia, el operador del servicio deberá acceder al mismo a través de la página web: https://www.sisben.gov.co o tener en cuenta las orientaciones del Departamento Nacional de Planeación.
- ✓ Fotocopia del carné de vacunación con esquema adecuado para la edad actualizado.
- ✓ Fotocopia del carné de valoración integral (antes crecimiento y desarrollo) actualizado.
- ✓ Registros de los tamizajes realizados durante las jornadas de salud (en caso de aplicar).
- ✓ Fotocopia del documento que certifique la afiliación del niño o niña al Sistema General de Seguridad Social en Salud (en caso de que la familia no cuente con éste, el operador del servicio deberá acceder e imprimir el mismo a través de la página www.adres.gov.co).

- ✓ Otros certificados que sean necesarios para verificar los criterios de focalización establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- ✓ Documento que certifique discapacidad del niño o niña (cuando aplique).

El operador del servicio conservará la documentación de los niños y las niñas en físico, durante toda la vigencia de atención de estos en la sede. Antes que el niño o la niña deje de ser atendido por el operador del servicio, (exceptuando los períodos de finalización y cambio de contrato en el transcurso de la misma vigencia), toda la documentación se debe pasar a formato digital y conservar mínimo por cinco (5) años en caso de que sea requerido para llevar a cabo diferentes trámites. La información digital debe guardarse en una carpeta nombrada con el número de identificación del niño o niña (sin signos de puntuación, ni espacios); está carpeta debe contener todos los documentos en archivos independientes escaneados en formato PDF.

En caso de que el niño o niña pase a ser atendido por otra entidad, debe contar con toda esta documentación, la cual deberá ser entregada a la familia de manera oficial (quedando con copia de oficio de entrega), para que ésta la lleve a la nueva sede de atención, contribuyendo de esta manera con la transición armónica del niño o niña.

2. *El operador del servicio garantiza la confidencialidad de la información y documentación de los niños y las niñas atendidos.*

Para dar cumplimento a este criterio de calidad el operador del servicio debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- La información y los documentos que se generen de los niños y las niñas, relacionada con los procesos descritos a continuación deben reposar en un archivo de manera separada y diferenciada (carpeta independiente), con un sistema de seguridad independiente (cerrojo, candado), donde sólo puedan acceder los profesionales cuyo perfil está relacionado con el manejo de la información contenida en las carpetas:

  - ✓ Activación de rutas en caso de vulneración de derechos
  - ✓ Asesoría y orientación a familias
  - ✓ Acompañamiento a los niños y las niñas
  - ✓ Historia nutricional
  - ✓ Situaciones médicas especiales, incluido formato AIEPI (cuando aplique)
  - ✓ Certificación de proceso administrativo de restablecimiento de derechos
  - ✓ Soportes de los cuidados y tratamientos domiciliarios al regreso de la estancia hospitalaria o de las consultas médicas, entre otros.
  - ✓ Instrumento de Priorización (cuando aplique)
  - ✓ Remisión física a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo de parte de la instancia municipal responsable de la atención y reparación integral a víctimas, donde se plantea su inclusión en el sistema o registro único de víctimas (cuando aplique)
  - ✓ Los demás certificados que sean necesarios para verificar el cumplimiento de los criterios de focalización establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

No se deben tener documentos como historias clínicas y declaraciones realizadas por las familias ante Ministerio Público como víctimas del conflicto armado, historias clínicas de los niños y las niñas con discapacidad, las cuales deben permanecer con la familia y la información relevante o recomendaciones del equipo rehabilitador deben quedar consignadas en el informe de seguimiento al desarrollo de cada niño o niña.

f. Componente de comunicación e imagen.

1. *El operador del servicio en el marco de la implementación de las estrategias comunicacionales, dirigidas a la visualización de la Política Pública de Primera Infancia, atiende las - orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Informar mensualmente (del 1 al 5 de cada mes) a área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre la agenda de las actividades o eventos que planea realizar con la comunidad.
- Garantizar que la señalética de la sede cumpla con los criterios del manual de imagen definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo Buen Comienzo. Para el caso de la señalética definida en el protocolo de bioseguridad para la prevención del Covid19, el operador del servicio debe tener en cuenta lo estipulado por las autoridades en salud. Lo anterior según acuerdos realizados con el Instituto de Deportes y Recreación de Medellín INDER.
- La dotación del personal y los uniformes de los niños y las niñas debe contar con la aprobación de imagen del área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, antes de su producción, y bajo ninguna circunstancia podrá generar un costo económico para las familias.
- Garantizar que las vallas, pendones, y marcación interna de la sede, cumpla con los criterios del manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Compartir con el área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la propuesta del material audiovisual, medios alternativos y redes sociales que se planee generar.
- Solicitar al área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, aprobación de todas las piezas comunicacionales que se generen en el marco del contrato.
- Solicitar por escrito a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, autorización para la utilización de la imagen y/o la voz de los niños y las niñas, para efectos de promoción, información y movilización a través de material promocional; el cual se hará de forma gratuita y sin contraprestación alguna.
- Evitar difundir la imagen y los datos personales de los niños y las niñas en primeros planos en blogs, páginas de internet o redes sociales sin la respectiva autorización de sus familias y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Atender en todo momento las disposiciones legales frente al registro fotográfico, fílmico o sonoro de los niños y las niñas.
- Garantizar el manejo digno de la imagen de los niños, las niñas y sus familias.
- Tener en cuenta que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo designa los voceros ante los medios de comunicación para brindar cualquier información

relacionada con el programa, por lo tanto, el operador del servicio debe abstenerse de asumir dicho rol.

- Las entidades deben tener claro que la dotación con los logos de la Alcaldía de Medellín y del programa Buen Comienzo que ya no se use, no se pueden regalar o donar, se debe desechar. Los logos se deben destruir, de tal manera que la prenda no pueda ser utilizada por personas inescrupulosas que utilicen de manera inadecuada el nombre de la Alcaldía, del programa y del operador del servicio.
- El personal del operador del servicio debe respetar y manejar de manera adecuada el nombre de la sede, recordando siempre que pertenecen al programa Buen Comienzo; por lo anterior, las entidades deben nombrarse siempre como entidad para la prestación del servicio de atención integral del programa Buen Comienzo, para que así sea reconocida en territorio.

g. Componente servicio de transporte.

1. *El operador del servicio debe garantizar las condiciones de seguridad, comodidad y calidad en el servicio de transporte. Aplica para cualquier caso en el que se haga uso de este servicio.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Contratar el servicio de transporte con una entidad o particular acreditado y autorizado por la autoridad competente, el cual debe cumplir las normas nacionales y municipales para el transporte de niños y niñas menores de 5 años y todas aquellas que sean aplicables.
- Portar la información de la madre gestante, lactante, los niños y las niñas que transportan (información sobre EPS, grupo sanguíneo, condiciones especiales como alergias o medicamentos) y los números de teléfono de la institución y los datos de contacto; esto aplica para el operador del servicio que opera la atención y el operador del servicio prestadora del servicio de transporte.
- Ofrecer asientos cómodos y con cinturones de seguridad para cada mujer gestante, lactante, niños y niñas.
- Permitir el acceso de las mujeres gestantes, lactantes, los niños y las niñas, sólo cuando el vehículo se encuentre completamente detenido.
- Realizar supervisión por parte de los agentes educativos a las personas que utilizan el transporte para que no abran las ventanas, no saquen la cabeza por las ventanillas, no arrojen objetos al exterior, no corran por el vehículo y no se sienten en el piso.

El operador del servicio debe enviar a la interventoría la siguiente información en caso de requerir el uso del servicio de transporte en el proceso de atención:

- ✓ Copia de la tarjeta de operación del vehículo
- ✓ Reporte del conductor en el RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito). Este se podrá consultar a través de la página www.runt.com.co
- ✓ Reporte del vehículo en el RUNT. Este se podrá consultar a través de la página www.runt.com.co
- ✓ Licencia de conducción del conductor
- ✓ SOAT del vehículo

- ✓ Matrícula del vehículo
- ✓ Revisión Tecnicomecánica
- ✓ Pólizasde seguro vigente(responsabilidad civil contractual y extracontractual vigente)

El operador del servicio deberá de garantizar que la empresa que contrate para el transporte de los niños y las niñas (en caso de requerir) cumpla con todos los protocolos de bioseguridad exigidos para evitar el contagio del COVID –19 y los mencionados en la resolución 777 de 2021 (Ministerio de Salud y Protección Social) para el uso del servicio de transporte.

h. Componente gestión financiera.

Las modalidades de atención a la primera infancia se encuentran fundamentadas en una estructura de costos particular para cada servicio, denominada Canasta de Atención, las cuales constituyen el insumo indicativo principal que define el presupuesto de las entidades prestadoras del servicio.

En términos generales las canastas cuentan con dos clasificaciones de costos, por una parte, los costos fijos se refieren a aquellos gastos que permanecen constantes durante el período de tiempo de la vigencia del contrato, aun cuando no se esté atendiendo directamente a la niña o niño. Así son considerados costos fijos los siguientes:

- ✓ Talento Humano
- ✓ Costos y gastos generales
- ✓ Dotación

Y los costos variables son aquellos cuya magnitud fluctúan (aumentan o disminuyen) de manera proporcional al número de niñas y niños atendidos durante un periodo de tiempo. Es decir, si no hay atención directa no se reconocen:

- ✓ Alimentación
- ✓ Material didáctico de consumo

Criterios de calidad para el componente:

1. *El operador debe presentar el informe financiero con los respectivos soportes de los gastos en que incurrió en la etapa preparatoria.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Presentar un documento detallando el informe financiero con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las orientaciones definidas desde la supervisión o interventoría (formato, fecha, entre otros).

2. *El operador debe elaborar un presupuesto de ingresos y gastos que permita mantener el equilibrio financiero para la prestación del servicio.*

Para el cumplimiento de este criterio, el operador del servicio debe:

- Tener en cuenta los valores de referencia indicados en la canasta definida por la UAE Buen Comienzo, en la cual se establecen los costos correspondientes por cada rubro según el cupo unitario del usuario atendido, el cual se define en el contrato.

- Respecto al presupuesto aprobado, el operador podrá realizar movimientos a los valores asignados a cada rubro; exclusivamente dentro del mismo componente, previa aprobación del interventor o supervisor; se exceptúan los valores correspondientes a alimentación y talento humano.

- Incorporar en el presupuesto la recepción de recursos de cofinanciación de cualquier fuente, los cuales estén destinados a la ejecución del contrato, y deben verse reflejados en el informe financiero.

- Soportar la cofinanciación con el respectivo CDP o RP que respalda los recursos comprometidos o la certificación del operador del servicio si el aporte es en especie.

- El operador del servicio no debe sobre pasar el presupuesto estipulado en el respectivo contrato.

3. *El operador del servicio entrega mensualmente el informe de ejecución financiera a la supervisión o interventoría acompañado de los respectivos soportes que ésta determine.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Hacer entrega de informe de ejecución financiera, según formato definido por la supervisión o interventoría, el cual debe ser entregado en medio magnético y físico acompañado de oficio remisorio. Dicho informe debe ir acompañado de los soportes que determine la supervisión o interventoría. La ejecución financiera deberá realizarse de acuerdo con el presupuesto definido en cada contrato.

- Mantener un control presupuestal y un centro de costos independiente para la ejecución, administración y manejo de los recursos asignados. Esto les permite a las entidades prestadoras del servicio, agrupar las partidas del gasto que se producen por la ejecución de los recursos derivados de los convenios y contratos, con el fin de delimitar responsablemente las unidades de decisión, control y seguimiento.

- Disponer de una cuenta bancaria de ahorros, destinada única y exclusivamente para la ejecución financiera de los recursos del Municipio de Medellín, reportando y reintegrando de manera periódica los rendimientos financieros generados, así como en relación a los recursos no ejecutados.

- Garantizar que los recursos sean utilizados única y exclusivamente para el financiamiento y cumplimiento de las actividades previstas en el contrato o el convenio.

- Presentar para cada pago o desembolso los informes de ejecución financiera que den cuenta de la correcta ejecución de los recursos y del cumplimiento de las actividades en el marco del contrato o convenio, en los formatos definidos por la supervisión o interventoría designada, facilitándole al Municipio de Medellín el acceso a toda la información relacionada con la ejecución financiera de los procesos contractuales.

En el marco de las actividades de supervisión establecidas por la ley, los supervisores aplicarán los mecanismos de seguimiento presupuestal a la ejecución de los contratos, revisión y legalización de cuentas, los cuales se aplicarán de acuerdo con la periodicidad establecida en los contratos y a las instrucciones que para tal fin imparta la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Es necesario aclarar que las facturas del informe financiero, así como los demás documentos y registros que soporten las operaciones financieras, deberán estar disponibles de acuerdo con la normatividad vigente al momento de presentar dicho informe o cuando el supervisor o cualquier organismo de control los requiera para su verificación.

La fecha de entrega está sujeta al cronograma de facturación definido por la Alcaldía de Medellín.

4. *El operador del servicio entrega mensualmente a la supervisión o interventoría el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal (cuando aplique), sobre el cumplimiento de pago de seguridad social (salud, pensión, ARL) y parafiscales (cuando aplique según el contrato del personal), con las respectivas planillas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Hacer entrega a la supervisión o interventoría (según las fechas definidas por ésta) de las planillas de aporte al SGSSS y parafiscales (cuando aplique), y certificado vigente de revisor fiscal o representante legal (cuando aplique).

5. *El operador del servicio elabora y presenta las facturas o documento equivalente de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y las indicaciones dadas por la supervisión e interventoría, con los respectivos soportes, en las fechas indicadas según los cronogramas establecidos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Presentar a la supervisión o interventoría facturas o documento equivalente (original y copia), adjuntando los siguientes soportes: RUT y certificado vigentes de revisor fiscal o representante legal (cuando aplique). Esta documentación debe ir acompañada de oficio remisorio.

6. *El operador del servicio tiene una cuenta bancaria (de ahorros o corriente, según sea el caso), para el desembolso de los recursos del convenio o contrato y ésta se*

encuentra registrada en el directorio de proveedores y contratistas del Municipio de Medellín.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Tener una cuenta bancaria registrada en el directorio de proveedores y contratistas del Municipio de Medellín y asociada a cada contrato, previo al primer desembolso.

Para el caso de los contratos interadministrativos y convenios de asociación, se debe crear una cuenta de ahorros exclusiva para cada contrato o convenio, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad establecida por el Municipio de Medellín- COMFIS.

Con respecto a los contratos de prestación de servicios, la cuenta bancaria puede ser de ahorros o corriente.

7. *El operador del servicio lleva y presenta contabilidad independiente o por centros de costos para cada contrato, cumpliendo con las exigencias de ley.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Contar con los soportes del registro contable de todos los costos y gastos en que incurre con ocasión de la prestación del servicio. Dichos soportes deben cumplir con lo dispuesto en el Artículo 774 del Código de Comercio y el Artículo 617 del Estatuto Tributario (o las normas que las modifiquen, sustituyan o deroguen).

Tener en cuenta las siguientes precisiones financieras:

- Soportar con documentos legales y de manera independiente, los valores de compra de los elementos que componen los diferentes rubros.

- Cuando el procedimiento de compra de la alimentación incluya alimentos y logística, es necesario que, al interior del documento presentado como evidencia, el operador del servicio discrimine claramente los valores por cada concepto en el detalle del costo, así mismo, debe reflejarse en la contabilidad del operador del servicio.

Nota: respecto a los rubros en el manejo de la canasta, el operador del servicio podrá realizar movimientos horizontales entre los ítems de un mismo rubro sin afectar el valor total del rubro, esto por concepto de ahorros o redistribución, a excepción del recurso humano donde el movimiento se dará entre ítems por concepto de ahorro en contratación de perfiles.

Para el caso de los costos fijos, se realiza la clarificación de que los costos fijos por niño contratado aplican para el ítem de arrendamiento, los demás costos fijos aplican para niños matriculados.

Para la solicitud de movimientos de recursos entre rubros, el operador del servicio deberá aplicar el protocolo definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Respecto al acercamiento y cierres de relaciones técnicas, el operador del servicio tendrá que tener en cuenta que cuando una relación técnica sea mayor > 0.5 en el requerimiento de contratación, el operador del servicio podrá contratar 1 agente educativo por el valor fijado en la canasta, este proceso se financiará con recursos provenientes del rubro de talento humano por concepto de ahorros.

Aproximación relación técnica	
>0.5	1
0.6	1
0.7	1
0.8	1
0.9	1

Ahora bien, también podrá emplear recursos de relaciones técnicas inexactas menores a 0.4 para completar financiación de los cargos que estén por encima del 0.5, justificando en el informe de gestión que se presenta a la interventoría, como el ajuste de la relación técnica no afectará la prestación del servicio.

Diminution de relación técnica	
<0.4	0
0.3	0
0.2	0
0.1	0

3. Componentes del proceso de educación inicial en el marco de la atención integral

a. Componente proceso pedagógico

1. *El operador del servicio promueve la participación de los niños y las niñas mediante sus preguntas, diálogos, historias y vivencias.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Provocar momentos de diálogo con los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.
- Promover la toma de decisiones por parte de los niños y las niñas con relación a cómo quieren vivir las experiencias proyectadas.
- Tener en cuenta las opiniones de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas para proyectar las experiencias que retomen sus intereses y necesidades.
- Promover la participación de los niños y las niñas.
- Potenciar el pensamiento original de los niños y las niñas.
- Registrar las expresiones o manifestaciones de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas en la documentación de la experiencia de acuerdo con lo establecido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el Anexo 23. La Práctica Pedagógica

2. *El operador del servicio proyecta experiencias, acorde con los momentos del desarrollo, las características y potencialidades de los niños y las niñas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Registrar la proyección de la experiencia de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el Anexo 23. La Práctica Pedagógica.
- Incluir en la proyección de las experiencias cuál es la intencionalidad, los ambientes, a disponer, el acompañamiento a las transiciones, trayectorias, entre otros.
- Conjugar las voces de los niños y niñas en propuestas flexibles y relacionadas con los acompañamientos realizados durante el mes anterior.
- Ofrecer continuidad a las estrategias pedagógicas (proyectos de exploración, encuentros educativos grupales), o elaborar nuevas propuestas a partir de los intereses y necesidades identificadas.
- Considerar en las propuestas para las experiencias, las temáticas a abordar desde los diferentes componentes (con la participación del equipo interdisciplinario) y las oportunidades de aprendizaje.

3. *El operador del servicio diseña y dispone ambientes haciendo uso de elementos y materiales que apoyan y contextualizan la proyección de la experiencia.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Utilizar los lenguajes de expresión artística (soportados en los pilares potenciadores del desarrollo), con armonía y sentido estético en los espacios, teniendo en cuenta las características y condiciones para la educación inicial.
- Disponer variedad de materiales (didáctico y no estructurado) de acuerdo con las necesidades y contexto.
- Implementar ambientes de aprendizaje utilizando variadas herramientas para vivenciar la literatura, el arte, el juego y la exploración del entorno.
- Orientar a las familias, en la identificación y disposición de ambientes potenciadores del desarrollo para los niños y las niñas desde la gestación, teniendo en cuenta las posibilidades y condiciones de los espacios que habitan.
- Promover y orientar a las familias, para el uso de variedad de materiales de fácil adquisición (didácticos y no estructurados: reciclables, amigables con el ambiente y de bajo costo), identificando las posibilidades de acceso y disposición, acorde al contexto.

4. *El operador del servicio documenta los procesos y producciones colectivas o individuales de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Visibilizar la documentación de los procesos y producciones de la atención, tanto a nivel individual como colectivo, contando con expresiones, registros fotográficos o creaciones de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas, las cuales pueden ser expuestas a través de diferentes estrategias durante el mes de su ejecución

o en el mes posterior.

- Evidenciar en la documentación la coherencia entre la intencionalidad, la proyección, la experiencia, los procesos y los ambientes.
- Registrar la documentación de acuerdo a las orientaciones del Anexo 23. La Práctica pedagógica.
- Evidenciar los procesos de los encuentros grupales a través de la elaboración de carpetas digitales con las producciones de los agentes educativos, los niños, las niñas y las familias. Estas carpetas contienen los videos, fotografías y elaboraciones relacionadas con experiencias artísticas, literatura, juego, exploración, entre otras.

5. *El operador del servicio garantiza calidad de las interacciones educativas entre los agentes educativos y de estos con los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Promover relaciones empáticas y respetuosas entre los agentes educativos y de ellos con los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.
- Promover la garantía de derechos de las personas, especialmente de los niños y las niñas.
- Reconocer las opiniones, deseos y expectativas de los niños, las niñas, agentes educativos, las familias y otras personas significativas.
- Identificar y documentar en el día a día cambios físicos, emocionales, comportamentales en los niños y las niñas, que puedan alertar frente a situaciones anómalas que estén afectando su integridad; y proceder según se indica en el componente de protección. Si estas novedades generan alertas frente a presunción de vulneración de derechos, se deben registrar según se indica en el componente de Protección. Si, por el contrario, pueden indicar alertas en el desarrollo deben registrarse como se indica en el componente de seguimiento al desarrollo.
- Socializar al inicio del año, el formato de seguimiento a los agentes educativos definido por el operador del servicio, su contenido y las estrategias de seguimiento.
- Realizar seguimiento a todos los agentes educativos durante el período de atención, diligenciando en el mes de agosto el formato definido por el operador del servicio, basándose principalmente en aspectos evidenciados en la práctica educativa, y teniendo en cuenta las orientaciones acerca de las mediaciones pedagógicas definidas en el componente de Proceso Pedagógico y en algunas formas de expresión de las interacciones de calidad como son: la escucha activa, observación intencionada, calidez afectiva, disposición corporal respetuosa y acogedora, desde un lenguaje cercano y contextualizado, teniendo en cuenta las particularidades de todas y todos, de modo que se posibilite el respeto a la diversidad, y facilite el acceso y el disfrute en las diferentes experiencias.
- Realizar el seguimiento, la formulación e implementación de acciones inmediatas de acompañamiento y mejora a los agentes educativos, en caso de presentarse una situación que no favorezca la mediación pedagógica de los agentes educativos con los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas. (este seguimiento debe realizarse al mes siguiente de presentada la situación).
- Promover en el equipo interdisciplinario relaciones respetuosas y cálidas con los niños, niñas, familias y demás agentes educativos; evitando al máximo el uso de

dispositivos electrónicos que puedan generar distracción y poca observancia a las experiencias que se dan en la atención (incluyendo momentos de reposo e higiene del sueño); siempre y cuando éstas no constituyan elementos indispensables en el desarrollo de las experiencias educativas (como el caso de la atención virtual).

Nota: en caso de presentarse desacuerdos entre los agentes educativos y las familias u otros adultos significativos, el operador del servicio debe retomar el acuerdo de convivencia construido al inicio de la atención, para apropiar los compromisos pactados o anexar otros en caso de ser necesario, de acuerdo con las orientaciones establecidas en el componente Participación y Movilización Social.

En caso de maltrato, agresión o amenazas a la vida de los agentes educativos por parte de las familias u otras personas significativas, el operador del servicio debe remitirse al Protocolo de Violencia Social definido en el componente de Gestión del Riesgo.

6. *El operador del servicio acompaña mediante acciones pedagógicas las trayectorias y transiciones permanentes que experimentan los niños y las niñas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Evidenciar en la proyección de la experiencia la intención de acompañar transiciones, trayectorias y articulaciones educativas de acuerdo con las situaciones emergentes durante la atención.
- Flexibilizar la práctica pedagógica para el acompañamiento ante las situaciones inesperadas que experimenten los niños y las niñas.
- Realizar acciones para acompañar las transiciones y las trayectorias de los niños y las niñas, las familias y otras personas significativas, además generar articulaciones educativas intencionadas teniendo en cuenta las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Documentar las acciones realizadas para acompañar los procesos transicionales y articulaciones educativas que experimentan los niños y las niñas.
- Implementar experiencias que permitan a los niños, niñas y sus familias la apropiación del protocolo de bioseguridad para el manejo del riesgo de contagio por COVID 19.
- Facilitar experiencias pedagógicas con los niños, las niñas y sus familias, para el diálogo colectivo que devele las necesidades de apoyo y acompañamiento, por los cambios experimentados en el trascurso de la emergencia sanitaria y el distanciamiento preventivo.

b. Componente seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas en la educación inicial

1. *El operador del servicio realiza seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los niños y las niñas, reconoce sus capacidades y formas de aprender.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Realizar un encuentro al inicio del año con el equipo interdisciplinario, en el cual se tenga en cuenta:

  - ✓ Discutir, reflexionar e interiorizar el enfoque de seguimiento al desarrollo y el aprendizaje en la educación inicial del programa Buen Comienzo y la pertinencia de orientar en la práctica educativa, con base en lo definido en el *Anexo 9 Procedimiento Seguimiento al Desarrollo,* como guía orientadora de la observación y registro del proceso.
  - ✓ Socializar con el equipo interdisciplinario cómo se registra el proceso de seguimiento al desarrollo de acuerdo con las orientaciones establecidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
  - ✓ Definir las evidencias que respaldan la socialización al equipo interdisciplinario del proceso a realizar para el seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas (acta, listado de asistencia).
  - ✓ Concertar aspectos fundamentales y estrategias para la socialización del Informe de Seguimiento al Desarrollo con las familias y otros adultos significativos.
  - ✓ Definir la periodicidad de los encuentros del equipo interdisciplinario, donde se analicen las potencialidades, aspectos a fortalecer y situaciones de los niños y las niñas, para mejorar el desarrollo de la experiencia pedagógica.
  - ✓ Definir la ruta interna a seguir en caso de detectar necesidades de acompañamiento oportuno al proceso de desarrollo de los niños y las niñas.
  - ✓ Definir cómo realizar el seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas, con la participación y el diálogo con las familias, haciendo ajustes constantes y el direccionamiento necesario de la práctica pedagógica.

- Realizar el ejercicio de observación de los niños y niñas de forma intencionada, permanente y pertinente con base en los ámbitos de aprendizaje y los dominios del desarrollo establecidos en el *Anexo 9 Procedimiento Seguimiento al Desarrollo* y documentar los aspectos relevantes identificados a través de este ejercicio.

- Registrar el seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas 2 veces al año: durante la primera semana de los meses de **mayo y noviembre** en el Sistema de Información Buen Comienzo (o en la herramienta definida por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).

- Realizar un encuentro y diálogo individual con las familias o adultos significativos en la segunda semana de **mayo y noviembre,** con el fin de socializar el proceso de seguimiento al desarrollo en clave de las potencialidades, conquistas, avances y aspectos a fortalecer de los niños y las niñas y su rol para el acompañamiento afectuoso y pertinente. El operador del servicio debe diligenciar el acta de asesoría a las familias o personas significativas como evidencia de la socialización del seguimiento al desarrollo. Durante este encuentro también se socializa información sobre el estado nutricional de cada niño y niña como lo establece el componente de Alimentación y Nutrición. Este espacio se valida como un encuentro educativo grupal con familias o adultos significativos.

- El operador del servicio deberá adelantar encuentros adicionales a los mencionados anteriormente, con las familias de los niños y las niñas, en caso de identificar cambios

físicos, emocionales, comportamentales en los niños y las niñas, que puedan alertar frente a situaciones anómalas que estén afectando su desarrollo integral. Esto, con el fin de identificar conjuntamente estrategias de acompañamiento de acuerdo con las necesidades y características del participante y activar las rutas correspondientes.

- En caso de darse el ingreso de un niño o niña después de iniciada la atención, el primer registro y socialización, del seguimiento al desarrollo se realiza **al tercer mes de su ingreso**.

- El encuentro a realizarse en la segunda semana del mes de noviembre será para presentar el informe final de seguimiento al desarrollo de cada niño y niña. Para esto, se recomienda al operador del servicio recoger insumos (fotografías, videos, notas, producciones, creaciones, registros anecdotarios, observadores, entre otros) para la documentación del proceso de cada niño y niña durante el año, que evidencien las conquistas en el desarrollo y le posibiliten a las familias o adultos significativos reconocer el proceso.

- Posterior a la socialización de cada informe, diligenciar con cada familia o adulto significativo el formato "Percepción de la Familia frente al Desarrollo del Niño o la Niña" de acuerdo con las orientaciones establecidas en el Anexo 9 Procedimiento Seguimiento al Desarrollo. Una vez diligenciado, escanearlo y unirlo al Informe final de Seguimiento al Desarrollo; conservando este informe y la percepción de la familia en un solo archivo de manera digital, marcado con número de identificación del niño o niña. Si una familia o adulto significativo presenta dificultad para diligenciar este formato, los agentes educativos son quienes recogen y registran dichas percepciones y solo aparece la firma de la persona que plantea la percepción.

- Entregar de forma manera digital o física (de acuerdo con la necesidad) a la institución educativa, el Informe de Seguimiento al Desarrollo de los niños y las niñas que transitan a la educación regular. También a la familia o adulto significativo en cualquier momento (en caso de requerirlo).

- Continuar fortaleciendo el proceso de cada niño y niña con base en los observables del seguimiento al desarrollo, hasta el último mes de la atención.

Nota 1. El Seguimiento al Desarrollo que se adelantará durante los meses de mayo y noviembre, incluye el registro y diligenciamiento del informe de seguimiento al desarrollo de cada niño y niña en el formato con el cual cuenta el operador del servicio de acuerdo con el *Anexo 9 Procedimiento Seguimiento al Desarrollo.*

Nota 2. Se precisa que, durante la socialización a las familias en mayo y noviembre también se hace entrega del informe de seguimiento al desarrollo en forma virtual, magnética o física y el operador del servicio debe recoger las percepciones de las familias e incluirlas en el formato: Percepción de la familia o adulto significativo frente al desarrollo infantil del niño o la niña.

Nota 3. El operador del servicio también puede entregar a la institución educativa de manera

electrónica o magnética, el Informe de Seguimiento al Desarrollo de los niños y las niñas que transitan a la educación regular.

2. *El operador del servicio acompaña de manera oportuna a los niños y las niñas que lo requieran, a partir de la identificación de señales de alertas tempranas o diagnósticos en su desarrollo elaborados por un especialista, mediante la implementación de acciones internas y externas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Realizar con los profesionales del equipo interdisciplinario encuentros periódicos para el análisis, diseño e implementación de mediaciones pedagógicas para los niños y las niñas que tengan señales de alerta en su desarrollo o diagnósticos establecidos por un especialista, además registrar estos encuentros en el Sistema de Información Buen Comienzo.
- Registrar el seguimiento mensual al desarrollo de los niños y las niñas con señales de alerta o alteraciones en el desarrollo en los siguientes enlaces definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo (cada niño o niña se registra una sola vez): https://www.medellin.edu.co/formulario-seguimiento-al-desarrollo-alertas-2021/ https://www.medellin.edu.co/formulario-alertas-y-alteraciones-en-el-desarrollo-del-lenguaje-y-comunicacion-de-los-ninos-y-las-ninas-bc/

- Generar articulaciones para la transición armónica, definiendo e implementando apoyos requeridos por cada niño o niña.

- Realizar de manera inmediata el Reporte de Diagnósticos y Alertas en el Sistema de Información Buen Comienzo, para los casos de niños y niñas que cuentan con diagnósticos emitidos por un especialista.

- Realizar el Reporte de Diagnósticos y Alertas en el Sistema de Información Buen Comienzo, para los casos de niños y niñas que tengan señales de alerta o diagnósticos en el desarrollo, posterior a la implementación de acciones y mediaciones para el acompañamiento y seguimiento, y cuando estas NO hayan sido efectivas para su superación indicando los motivos.

- Tener en cuenta las orientaciones dadas por el componente de Salud, en los casos de detección de posibles alteraciones visuales, bucales o auditivas, para su verificación y posible acompañamiento.

- Incluir en el plan de cualificación de los agentes educativos, temas relacionados con el desarrollo infantil temprano, señales de alerta en el neurodesarrollo y alteraciones más frecuentes observadas en sus sedes de atención.

c. Componente Salud

1. *El operador del servicio constata, orienta y acompaña a familias y adultos responsables para que el 100% de los participantes estén cubiertos con el derecho al aseguramiento en salud, a través de la afiliación efectiva al Sistema General de Seguridad Social en*

Salud bien sea a través del régimen Subsidiado o el Régimen contributivo. En los casos en que se determine presunta negligencia en la garantía de este derecho, se debe activar la ruta que el operador del servicio desde el componente de Protección desarrolló y validó. En los casos de inobservancia se debe activar la ruta descrita en este criterio de calidad; para esto es fundamental que las familias y otras personas significativas conozcan las acciones que se desarrollarán según sea el caso.

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Verificar el estado de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS de los participantes en la Base de Datos Única de Afiliados. En los casos en que por condiciones socioeconómicas los beneficiarios no puedan acceder al SGSSS a través del régimen contributivo, el operador del servicio verificará que el niño o la niña se encuentra incluido en la ficha Sisbén de la familia o personas significativas que lo acogieron y que dicha ficha tiene el puntaje Sisbén adecuado para afiliarse al SGSS a través del régimen subsidiado.

- Orientar a las familias y otras personas significativas desde el principio de corresponsabilidad sobre la importancia de que tanto ellos como los participantes cuenten con aseguramiento en salud, es decir, tener activa la afiliación al sistema de salud. Cuando el participante no cuenta con la afiliación, el operador del servicio debe brindar acompañamiento a través de la ruta para acceder a este derecho y explicar los pasos necesarios para el logro efectivo de la afiliación, cambios de un régimen a otro o procesos de movilidad y portabilidad dentro del sistema de salud. El operador del servicio hará seguimiento a los compromisos a desarrollar, así como a la verificación del cumplimiento de los mismos por parte de las familias. Lo anterior debe quedar consignado en el formato de activación de ruta, contenido en el Sistema de Información Buen Comienzo. En caso de que el sistema no esté en funcionamiento el registro podrá hacerse en el instrumento físico o magnético diseñado para esto; allí se debe detallar la situación encontrada y los compromisos de la familia los cuales serán revisados en un tiempo no superior a 30 días calendario a partir del día en que se suscribe el compromiso o se genera la orientación.

En caso de que las familias y otras personas significativas no puedan firmar el formato de activación de ruta, la gestión del operador del servicio se puede evidenciar mediante capturas de pantallas de las conversaciones de WhatsApp; en las cuales la familia de cuenta del conocimiento del proceso y su responsabilidad. En caso de no contar con este medio, el operador del servicio, previo permiso, puede grabar la llamada donde la familia manifieste que conoce el proceso y que se compromete con la gestión. Es fundamental contar con el permiso de la familia para guardar soporte de las conversaciones.

El operador del servicio debe adelantar las gestiones correspondientes para agotar con la familia, todos los mecanismos de reclamación a los que tienen derecho los ciudadanos, incluida la radicación correspondiente del caso en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).

2. *El operador del servicio orienta y acompaña a las familias y otras personas significativas, para que los niños y las niñas cuenten con la asistencia a los programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de*

la enfermedad a los que tienen derecho, acorde con la normatividad vigente.

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Verificar la asistencia a las atenciones establecidas en la Resolución 276 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social (o normatividad que la modifique o sustituya), según la edad de las niñas y los niños, en un tiempo no superior a 30 días después de haber iniciado la atención (aplica de manera proporcional para entidades que inician la atención en otros meses del año por asuntos contractuales).

- Garantizar a través de una estrategia educativa permanente que las familias y otras personas significativas, adquieran el conocimiento y el compromiso con la asistencia a los programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad a los que tienen derecho las niñas y los niños en la primera infancia.

- Registrar y hacer seguimiento a la orientación en el formato de acta de salud del sistema de información Buen Comienzo (o en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), detallando la situación y generando los compromisos adecuados según sea el caso de la familia y que deben ser revisados en un tiempo no superior a 30 (treinta) días calendario a partir del día en que se suscribe el acta con la orientación o el compromiso. Cuando se presenten cambios en el desarrollo de los compromisos, se debe actualizar la información en el formato correspondiente. Lo anterior, teniendo en cuenta la normatividad vigente para los niños y niñas migrantes o refugiados.

- Promover la participación de los niños y las niñas en estos programas, con el fin de detectar de manera temprana situaciones que puedan afectar la salud y valorar el desarrollo infantil de acuerdo con parámetros establecidos en el Sistema de Salud, que sirvan de referente al seguimiento al desarrollo, así como a los demás componentes de la atención integral que se realiza en las modalidades de atención del programa Buen Comienzo.

  Nota: Si el niño o la niña aún no cuenta con afiliación a Sistema General de Seguridad Social en Salud, se debe orientar para acceder a la vacunación ya que ésta no tiene restricciones ni requisitos en la primera infancia, bajo el esquema nacional de inmunización PAI. También se deberá orientar a la familia en la consecución de todo lo relacionado con aseguramiento antes de orientar a los demás beneficios que brinda el POS como parte de la afiliación, (ver criterio de calidad relacionado con la afiliación al Sistema General de seguridad Social en Salud) y registrar en el formato de acta de salud del sistema de información Buen Comienzo (o en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), donde se exprese que una vez se resuelva el aseguramiento y afiliación en salud, se hará la orientación a la familia para acceder a los demás programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

- Cuando las familias logren las valoraciones correspondientes a las atenciones establecidas en la Resolución 276 de 2019, la copia del documento donde se evidencia

dicha atención debe ser archivada en el Sistema de información Buen Comienzo para el componente de salud (o en el medio que defina la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo)

- Adelantar las gestiones correspondientes para que a través de la articulación con las entidades prestadoras de servicios de salud según afiliación al SGSSS de las familias, se adelante una jornada de la valoración integral, auditiva, visual, bucal o de aplicación de barniz de flúor para los niños y niñas de la sede. Los documentos de soporte de dicha jornada se deben almacenar en el Sistema de información Buen Comienzo para el componente salud o en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo (según aplique).

- Recuerde que: en los casos de la valoración auditiva y visual, algunas IPS las hacen como parte del programa de valoración integral (anterior crecimiento y desarrollo), es necesario indagar a las familias sobre este aspecto para dar una adecuada orientación.

- Las acciones que se logren a través de articulación con entidades privadas (que no sean del sistema de salud tales como: ONG, academias, grupos de investigación o benefactores), no sustituyen las que se deben realizar como parte y beneficio de la afiliación al Sistema de Salud y serán tomadas como complementarias a las acciones que realiza el operador del servicio en la atención integral o como ejercicios académicos en el caso de las universidades o grupos de investigación. La importancia de estas articulaciones está dada en que sirven como parámetros técnicos de identificación de factores de riesgo que le permiten a los profesionales encargados del componente de salud, tomar decisiones de orientación y acompañamiento prioritario a las familias, frente a sus derechos en el sistema de salud con acompañamiento en la activación de las rutas correspondientes con respaldo profesional.

- Para los casos donde se identifiquen alteraciones en los niños y las niñas, antes de las edades establecidas para la realización de los tamizajes, valoraciones o atenciones, el agente educativo encargado de este criterio de calidad por parte del operador del servicio, debe direccionar a las familias y otras personas significativas hacia las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud, acorde al nivel de complejidad y afiliación, dejando constancia de la orientación en el formato de acta de salud del sistema de información Buen Comienzo.

- En caso de detectar niños o niñas sin asistencia a los programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad acorde con su edad y según la Resolución 276 de 2019 (o aquella que la actualice, derogue o sustituya), el operador del servicio debe utilizar el formato de acta del sistema de información Buen Comienzo para el componente de salud (o el definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), donde establezca las acciones para el logro efectivo de la atención.

- Gestionar el acceso al plan Ampliado de Inmunización, con el fin de contribuir a mantener coberturas útiles en la población atendida. En caso de identificarse bajas coberturas de vacunación (por diferentes situaciones), el operador del servicio deberá articularse con los actores del sector salud y gestionar la realización de jornadas

especiales de vacunación para todos los participantes susceptibles.

- Orientar a las familias y otras personas significativas en la importancia de garantizar el derecho a la inmunización (vacunación) de manera oportuna en los niños, las niñas y mujeres gestantes, y que el proceso de inmunización se realice en las fechas indicadas y se solicite a la Institución Prestadora del Servicio de salud (IPS), que actualice la información en el PAI web, aplicativo nacional para conocer la situación de inmunización de todos los niños y niñas del país. Así mismo, deberá mantener una actitud vigilante frente a la actualización del esquema de vacunación, teniendo en cuenta el esquema que plantea el Programa Ampliado de Inmunizaciones-PAI, considerando las características culturales y étnicas de poblaciones como afrodescendientes, Rom, indígenas, víctimas del conflicto armado, población migrante, niños y niñas con esquemas atrasados con posibilidad de desatrasar y niños y niñas con esquemas atrasados sin posibilidad de desatrasar, entre otras.

- Informar a las familias que las vacunas que hacen parte del esquema nacional son las mismas que las diferentes casas farmacéuticas fabrican y venden también de manera particular, por lo tanto, es indispensable promover la aplicación de las vacunas del esquema nacional a las que tienen derecho niño, niñas y mujeres gestantes para no generar sobrecostos a las familias.

- Informar a las familias que algunas de las vacunas que venden los laboratorios de manera particular y que no se encuentran en el esquema nacional, es debido a que no se ha encontrado una incidencia de la enfermedad en el territorio, o su eficacia aún no está comprobada o se encuentra en pruebas de fiabilidad para determinar que los biológicos son seguros antes de que sea aplicada en personas. Por lo tanto, desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo no se promueve la aplicación de vacunas que no se encuentren en el esquema nacional como parte de los derechos de los niños y las niñas.

- Propiciar el desarrollo adecuado de las jornadas, para los casos en que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo gestione procesos de vacunación en articulación con la Secretaría de Salud o los demás Prestadores de Servicios de Salud de la ciudad. Para esto, se deben garantizar los tiempos establecidos, hacer ajustes a las programaciones propias (esta actividad debe primar por encima de todas las demás que se tengan planeadas), disponer la logística, convocar a los participantes y garantizar las condiciones de protección y bioseguridad para los participantes de la jornada.

- Orientar a las familias y otras personas significativas para estar vigilante a las reacciones que se puedan presentar en los niños, las niñas y mujeres gestantes, derivadas de la vacunación, activando la ruta de atención en salud frente a las reacciones adversas o a las alertas por las cuales se deba consultar por urgencias, tales como: dolor intenso, convulsiones, brote en todo el cuerpo, pérdida del conocimiento, dificultad para respirar y otras que el personal de salud indique, o que se consideren de consulta a través el servicio de urgencias del sistema de prestación de servicios de salud.

- Dirigir a través de correo electrónico a los profesionales del componente de salud de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la solicitud de recuperación del estado vacunal cuando la familia refiera desconocerlo por pérdida o deterioro del carnet de vacunación, con el propósito de adelantar las gestiones correspondientes ante el PAI (Programa Ampliado de inmunizaciones) de ciudad, con el fin de obtener información al respecto. El operador del servicio deberá dejar constancia diligenciando el sistema de información Buen Comienzo, para el componente de salud.

- Orientar a la familia y otras personas significativas para acudir a los canales de reclamación establecidos por las propias entidades tales como: buzón de quejas y reclamos, asociaciones de usuarios o espacios de concertación frente a barreras comunes o no comunes, entre otros. En los casos en que se evidencie o se configuren casos de inobservancia o barreras para el logro de estos derechos por parte de los funcionarios, las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados.

- Sí mediante los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras para acceder a este derecho, se debe orientar a las familias y personas significativas en el uso de los mecanismos establecidos por la ley a los que tienen derecho los ciudadanos, tales como: derecho de petición, tutela o superintendencia de salud.

- El operador del servicio debe adelantar las gestiones correspondientes para agotar con la familia, todos los mecanismos de reclamación a los que tienen derecho los ciudadanos, incluida la radicación correspondiente del caso en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).

- Si la familia refiere no estar de acuerdo con la vacunación aduciendo particularidades culturales, espirituales, religiosas o de otra índole, se le debe solicitar por escrito, la firma del disentimiento (formato donde la familia expresa los motivos para negar el derecho a la vacunación al niño o la niña y donde se debe dejar constancia de la orientación y las posibles consecuencias de esta decisión). Se debe dar a conocer a la familia que se activará la ruta interna y externa según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección). Este documento debe ser subido al sistema de información Buen Comienzo, para el componente de salud (o al medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).

- Estar atento a la llegada de los biológicos en los casos en que a nivel nacional o municipal escasee una vacuna. Este tipo de situaciones serán notificadas a través de los canales regulares de comunicación del programa Buen Comienzo y de otros medios de comunicación; en estos casos **no se activa ruta**, solo se deja constancia en el formato de acta de salud del sistema de información Buen Comienzo. Se debe estar pendiente de su llegada para proceder a actualizar las acciones realizadas en el sistema de información Buen Comienzo.

- Activar la ruta interna para los casos en que se evidencie o se presuma negligencia de la familia para garantizar este derecho en los niños y las niñas, procediendo a dar a conocer el caso al agente educativo psicosocial del operador del servicio desde el momento mismo en que se presuma la negligencia y sin dar esperas ni asignar tiempos

adicionales para verificación del cumplimiento de compromisos previamente pactados y que la familia se negó a realizar.

3. *Identificar y caracterizar a mujeres gestantes, madres y padres adolescentes de los niños y niñas atendidos en el operador del servicio, así como mujeres migrantes en período de gestación o lactancia (con cualquier rango de edad), que también sean madres de niños y niñas atendidos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el operador del servicio debe:

- Definir con el equipo interdisciplinario el procedimiento para identificar y caracterizar a madres y padres adolescentes de los niños y niñas atendidos en el operador del servicio, así como a mujeres migrantes en período de gestación o lactancia (con cualquier rango de edad), que también sean madres de niños y niñas atendidos.

- Una vez identificados, el operador del servicio debe proceder con la caracterización en el medio dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, con el fin de disponer la información para realizar desde esta Unidad procesos de atención y garantía de derechos para dicha población

- El operador del servicio podrá identificar grupos de padres adolescentes y/o jóvenes y solicitar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la realización de encuentros de formación en temas relacionados con la salud sexual y reproductiva y entrega de kit (de acuerdo a las necesidades identificadas). Estas solicitudes deberán enviarse a través de correo electrónico.

- Así mismo, es fundamental difundir y motivar con los padres y madres adolescentes la participación en las jornadas de atención en salud sexual y reproductiva que se programan de manera semanal por parte de la Administración Municipal. Esta información será reportada por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

4. *El operador del servicio educa a los niños, niñas, familias y otras personas significativas en la importancia del cepillado y constata que los niños y niñas asisten a la valoración bucal y a la aplicación del barniz de flúor que se realiza en el sistema de salud como parte de la atención y normatividad en salud. Así mismo, planea e implementa acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad bucal.*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Constatar la participación de los niños y las niñas a los programas de valoración bucal y la aplicación del barniz de flúor como parte de los programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, protección específica y detección temprana **(**ver criterio de calidad N°2 del componente de Salud).

- Implementar estrategias educativas con los niños, niñas, familias y otras personas significativas para la adquisición de hábitos de higiene bucal. Entre las cuales se encuentra la promoción del cepillado de los niños y las niñas por lo menos tres veces al día, haciendo énfasis en la importancia del adecuado cepillado en la noche antes de

ir a dormir. Enfatizar en que la frecuencia y calidad del cepillado son más importantes que la cantidad de crema dental. El cepillado debe ser acompañado por un adulto hasta los diez (10) años.

- Detectar de forma temprana los factores de riesgo frente a una enfermedad bucal tales como: dolor, sangrado de las encías, halitosis, reacciones inflamatorias, cambios del color habitual de los dientes o la encía, úlceras y enrojecimiento o sangrado de los encías y labios u otras situaciones de alerta como dificultades para la masticación o deglución o alteraciones en el desarrollo relacionadas con el lenguaje y la comunicación.

- Realizar promoción del correcto cepillado, teniendo en cuenta las estrategias pedagógicas que permitan al niño y a la niña adquirir de manera progresiva, permanente y definitiva, el desarrollo de este hábito saludable incorporándolo a su cotidianidad.

- Recordar a las familias la importancia del cepillado antes de llevar al niño o la niña a la sede de atención y nuevamente después de que el niño o niña egrese de la misma.

- Identificar alteraciones de la salud bucal en los niños y las niñas y proceder a orientar, direccionar y hacer seguimiento de estos casos, con las familias y otras personas significativas en el proceso de acceso a los derechos en salud bucal frente a las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud teniendo el tipo de afiliación en salud según el régimen subsidiado, contributivo o especial y la IPS de consulta para situaciones relacionadas con la salud bucal dentro de la red prestadora de servicios de salud de la EPS. Para esto hará uso del formato acta del sistema de información Buen Comienzo, para el componente de salud. Allí se debe detallar la situación y generar compromisos para solucionar la afectación en salud, compromisos que deben ser revisados en un tiempo no superior a 30 días calendario a partir del día en que se suscribe la información en el sistema; cuando se presenten avances se deberá actualizar el sistema de información según sea el desarrollo del caso.

- En las situaciones en que se evidencie o se configuren como casos de inobservancia o barreras para el logro del derecho a la salud por parte de los funcionarios, las instituciones, organizaciones, entes públicos y privados, se deberá orientar a la familia y otras personas significativas para acudir a los canales de reclamación establecidos por las propias entidades, tales como: buzón de quejas y reclamos, asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o espacios de concertación frente a barreras comunes o no comunes para el logro de la atención en salud bucal.

- Si a través de los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras para acceder a este derecho, se debe orientar a las familias y personas significativas en el uso de los mecanismos establecidos por la ley a que tienen derecho los ciudadanos (Derecho de petición, tutelas, Superintendencia de Salud), o dado el caso, el operador del servicio debe realizar la radicación correspondiente en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).

- En los casos en que se determine presunta negligencia, se activará la ruta interna y externa según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección), poniendo en conocimiento del agente educativo del área psicosocial el caso y los hechos que llevan a pensar en negligencia; para esto es fundamental que la familia y personas significativas conozcan desde el componente de salud, las acciones que se desarrollaran según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.

5. *Hacer entrega de un kit de salud oral a cada niño o niña participante de la modalidad, para el uso en el hogar.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el operador del servicio debe:

- Hacer entrega cada tres (3 meses) de un cepillo, seda y crema dental, para que el niño o niña lo utilice en el hogar, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:
    - Cepillo: cerdas suaves para niños y niñas con las características técnicas requeridas según la edad. Para el caso de los niños y las niñas sin dentición se hará entrega de un cepillo dedil elaborado con un material suave que remueva las partículas y las bacterias.
    - Seda dental: de 50 metros, preferiblemente con cera.
    - Crema dental: con flúor que contenga entre 1000 a 1400 ppm (partes por millón). Cantidad: más de 50 grs por trimestre.

La primera entrega se debe realizar una vez inicie la fase de atención de los niños y las niñas.

- Si las familias informan sobre deterioro del material antes de completar los tres meses de uso, el operador del servicio debe cambiar de inmediato para garantizar de manera permanente la mejor condición posible del material de la salud bucal. Si se presenta coincidencia entre el tiempo de recambio de los cepillos y la finalización de la atención por finalización de contrato o por finalización de la atención del año, estos elementos se le entregan a la familia dando las indicaciones adecuadas para continuar con la adquisición del hábito saludable en el hogar.

6. *El operador del servicio, administra los medicamentos derivados de la atención en salud a los niños, las niñas y estrictamente formulados por personal médico como parte de un tratamiento y recuperación en el domicilio, siempre y cuando la familia no pueda realizarlo o los horarios coincidan con los tiempos de estancia en la sede. Adicionalmente educa a la familia y otras personas significativas en la correcta administración de medicamentos y en la identificación de efectos adversos.*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- En el marco de la atención integral y en garantía del derecho a la salud y la vida, cuando los niños y las niñas son atendidos por el Sistema Prestador de Servicios de Salud, y en consecuencia se formula un tratamiento médico para ser administrado en el domicilio como parte del proceso de recuperación, éste se administra bajo la

responsabilidad de la familia y siguiendo las indicaciones del personal de salud. No obstante, en aras de evitar la desatención, inasistencias o ausencias de los niños y las niñas, el agente educativo responsable de este criterio, en apoyo a la familia, puede administrar dicho tratamiento siempre y cuando la familia no pueda asumir dicha responsabilidad.

- Es importante señalar que el apoyo solo hace referencia a la administración del medicamento domiciliario y no al subsidio o compra de éste, ni a la administración de medicamentos de uso exclusivamente clínico o cuya administración esté restringida a manipulación por persona expertas, pues son responsabilidades del Sistema de Salud; así mismo está expresamente prohibido administrar cualquier medicamento que no esté ordenado por profesionales de salud bajo los parámetros de elaboración de fórmulas medicas contenidos el decreto 2200 de 2005, el Plan Obligatorio de salud (POS), la familia y personal cualificado. Los complementos o suplementos alimentarios deberán ser tratados según criterios del componente de Alimentación y nutrición o por las indicaciones del profesional a cargo del componente desde el operador del servicio, las terapias con inhaladores, oxigeno, transitorias o permanentes deben tener el mismo tratamiento aquí indicado, igual que el resto de los medicamentos, procurando establecer con la familia los tiempos y fechas de revisión del paciente para la evolución de la formulación. Si por algún motivo el paciente no tiene revisión posterior a la condición de salud que llevó a la utilización del medicamento y, por lo tanto, se desconoce el momento en que se debe suspender el uso, se debe orientar a la familia para que se acerque a los servicios de salud y le sea reevaluada la necesidad del medicamento o se establezcan tiempos o fechas de valoración para evaluar la terapia. Estos tiempos no deben superar los 6 meses a partir de la formulación inicial.

- El agente educativo responsable de este criterio de calidad en el operador del servicio debe consultar con las familias u otras personas significativas sobre la viabilidad de que sean ellas quienes administren el medicamento a la niña o al niño, de acuerdo con horarios e indicaciones de los profesionales del sistema de salud. En los casos en los cuales la familia y otras personas significativas no puedan acompañar este proceso, deberán diligenciar un consentimiento informado aceptando y autorizando al agente educativo como encargado de esta actividad (solo puede ser firmado el consentimiento por la persona que tenga la custodia del niño o la niña).

- Para esto se debe hacer uso *del Anexo 10 Consentimiento informado para administración de medicamentos* y proceder a ingresarlo al Sistema de información Buen Comienzo, para el componente de salud. Allí mismo encontrará la bitácora de suministro del medicamento que debe ser diligenciada día a día y posterior a la administración del medicamento.

- El proceso de administración del medicamento debe ser realizado tal y como esta recetado en la fórmula médica. En el formato de bitácora para la administración del medicamento encontrará los campos que le permitirán indicar la fecha en que se inicia la administración, así como la finalización, interrupción o devolución de medicamentos o material restante a la familia y las dosis que se administren durante la atención.

Nota: la administración de medicamentos no aplica para enfermedades respiratorias, fiebre o

enfermedades de base (autoinmunes, cáncer, cardiacas); teniendo en cuenta que los niños y niñas que las padezcan no deben asistir a la sede mientras permanezca la emergencia sanitaria.

Antes de proceder con la administración del medicamento tenga en cuenta:

- Verificar que la prescripción médica contenga: membrete de la institución que prestó los servicios de salud, la formula contiene el registro profesional del médico, sello del profesional o firma digital de la IPS o firma del profesional, (estos requisitos son infaltables y si sospecha que fueron alterados, debe comunicarse con el operador del servicio o profesional que emite la formula médica para hacer verificación de la veracidad del documento y el tratamiento).

- Seguir estrictamente las indicaciones que se prescriban por el personal calificado de la Red Integrada de Servicios de Salud, al momento de la administración de la medicación (se debe indagar con la familia si tienen indicaciones especiales para la administración del medicamento que hayan recibido del personal de salud).

- Verificar: dosis, vía de administración, horario en que se administra, vigilancia de eventos adversos, atención a efectos secundarios, presentación del medicamento. Digitar en el formato de bitácora del sistema de Información Buen Comienzo: nombre del niño o la niña, nombre y tipo de medicamento, dosis, vía de administración, hora, fecha de administración y nombre de quien lo administra. Si se interrumpe la administración o se deja de suministrar alguna de las dosis, se debe especificar el motivo e informar a la familia.

- Se debe archivar en el sistema de Información Buen Comienzo, la copia digital de la fórmula médica, junto con el *Anexo 10 Consentimiento informado para administración de medicamentos*.

- Escribir a los profesionales del componente de Salud, solicitando apoyo en los casos en que se presenten dudas sobre el almacenamiento, manejo y administración del medicamento, por considerar que excede las capacidades y condiciones del operador del servicio sustentando el caso; allí se evaluará la viabilidad y se brindarán recomendaciones adicionales sobre la administración del tratamiento domiciliario en la sede.

- Mantener a la familia informada en todo momento sobre las posibilidades que se tiene en las sedes de atención para la administración de medicamentos, así como las limitantes.

- En ninguna circunstancia se deben administrar medicamentos, sustancias o productos homeopáticos o naturales que no estén prescritos por los profesionales de salud a los niños y las niñas, incluso si son de venta libre.

- Por ningún motivo un niño o una niña puede ser excluido de la atención por el operador del servicio, debido a la administración de un tratamiento médico, procedimiento o medicamentos domiciliarios sin consultar previamente el caso con la interventoría.

- Únicamente se podrán administrar medicamentos por vía: oral, nasal, óptico (ojos), ótico (oídos), inyecciones subcutáneas (solo insulina), si se cuenta con las condiciones para refrigerar el medicamento o garantizar su adecuado almacenamiento, teniendo presente las recomendaciones del fabricante o casa farmacéutica y en este caso se deberá contar con un contenedor "guardián" para descartar los elementos corto punzantes y tener establecida una ruta de descarte de este tipo de material en conjunto con la familia. En ningún momento se deberán aplicar inyecciones intramusculares o intravenosas, medicamentos homeopáticos ni naturales que no estén formulados ni medicamentos parenterales (por vía venosa o arterial), ni realizar procedimientos en salud de realización exclusiva en clínica y por personal cualificado como paso de sondas, cateterismos, desbridamiento de heridas, entre otros.

- Se debe definir un lugar para el almacenamiento de los medicamentos, conservando las condiciones higiénico-ambientales, lejos de elementos químicos, fuera del alcance de las niñas y los niños, garantizando su conservación. El botiquín no se considera un lugar apropiado para el almacenamiento.

- Si se requiere de algún material adicional para el suministro del medicamento como jeringas desechables, algodón, gasas, sondas, cánulas, oxigeno u otro tipo de material, éste debe ser asumido por la familia y se le debe informar del deber que tienen, de retirar el material sobrante al finalizar la administración del medicamento.

- No se debe hacer ningún tipo de procedimiento en salud exclusivo de las acciones hospitalarias y de atención directa del paciente hospitalizado, debido a que el espacio con que se cuenta en las sedes del Programa es un espacio de promoción de la salud y no está habilitado para prestar servicios de atención en salud. En este sentido, se debe evitar nombrarlas como Enfermería o Primeros Auxilios; puede llamarse espacio de Promoción de la Salud.

- Para evitar los casos de exigencias que sobrepasen las condiciones de administración de medicamentos desde la sede, las familias deberán estar informadas sobre las posibilidades que se tienen para el desarrollo de este criterio de calidad desde el principio de la atención; también deberán estar informadas de la activación de rutas en caso de exigencias que superen la capacidad de respuesta de las sedes de atención o maltratos al personal por sobre-exigencias al respecto. Cuando se presenten estos casos, se debe remitir la situación al agente educativo psicosocial del operador del servicio para avanzar en las acciones de protección y de ser necesario, notificar a la interventoría.

- La disposición de los residuos cortopunzantes (solo para el caso de la aplicación de la insulina) deberá realizarse en un contenedor "guardián", acorde a las siguientes características: rígido, en polipropileno de alta densidad u otro polímero que no contenga P.V.C. Resistente a la ruptura y la perforación por elementos cortopunzantes, con tapa ajustable o de rosca, de boca angosta, de tal forma que al cerrarse quede completamente hermético, desechable y de paredes gruesas. La capacidad más pequeña posible (0,5 litros).

- Para el descarte del guardián se debe hablar con la familia, ya que, en muchos casos, la propia IPS les recibe este material para hacer el descarte adecuado. En el caso en que la familia refiera que la IPS no le informó nada al respecto, el operador del servicio debe contar con la articulación con un prestador de servicios de salud que lo reciba cuando sea tiempo de desecharlo o contratar una ruta de incineración de residuos biológicos y corto punzantes debidamente certificada para proceder a hacer los descartes necesarios.

- Los residuos de medicamentos, medicamentos vencidos o en condiciones de deterioro deberán ser devueltos a las familias diligenciado el formato de acta del sistema de información Buen Comienzo para el componente de salud, donde se nombran las condiciones de entrega del producto y se dan las recomendaciones para su adecuado descarte.

Cómo determinar el momento adecuado para el descarte del guardián:

- El guardín debe retirarse cuando esté lleno hasta las ¾ partes de su capacidad o cuando haya permanecido máximo tres (3) meses en la sede de atención. Debe hacerse aspersión durante los tres meses con productos y protocolo referenciado en el Plan de Saneamiento Básico, ver lineamiento del componente de alimentación y nutrición.

- Los demás residuos deben ser manejados de acuerdo a la normatividad establecida para sólidos y el Plan de Saneamiento Básico. (Ver lineamiento del componente de Alimentación y Nutrición).

- En las situaciones en que se evidencie o se configuren como casos de inobservancia o barreras para el logro del derecho a la salud a través de la consecución y administración de medicamentos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de los funcionarios, las instituciones, organizaciones, entes públicos y privados; el operador del servicio debe orientar a la familia y otras personas significativas para acudir a los canales de reclamación establecidos por las propias entidades, tales como: buzón de quejas y reclamos, asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o espacios de concertación frente a barreras comunes o no comunes para el logro de la afiliación.

- Si a través de los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras para acceder a este derecho, se debe orientar a las familias y personas significativas en el uso de los mecanismos establecidos por la ley a que tienen derecho los ciudadanos (Derecho de petición, tutelas, Superintendencia de Salud).

- En los casos en que se determine presunta negligencia, se activará la ruta interna y externa según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección); se realizará la remisión del caso al profesional psicosocial, para esto es fundamental que la familia y otras personas significativas sepan desde el componente de salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos, entre otros.

7. *El operador del servicio orienta y acompaña a las familias y otras personas significativas en la aplicación de las prácticas clave de la Estrategia de Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia-AIEPI, en su componente comunitario.*

Para dar cumplimiento de este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Promover el desarrollo de la estrategia Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia-AIEPI en su componente comunitario, con orientación a las familias y otras personas significativas en las 18 prácticas clave, de acuerdo con lo establecido en el componente de Procesos de Interacción con Familias. Para esto se toma como referencia el documento siguiente enlace: Guía para la Atención y la Consejería de la Niñez en la Familia.

- Es importante tener en cuenta que algunos temas son ajenos a la cotidianidad de las familias y por lo tanto no estarán dentro de las que se clasifiquen como necesidades expresas de las mismas, por lo que será necesario que los agentes educativos identifiquen necesidades de cualificación o información y prepare al menos un encuentro en donde se aborden estas prácticas identificadas como necesarias, así no hayan sido referenciadas por las familias. Este encuentro solo podrá ser desarrollado por las personas que tengan cualificación certificada en AIEPI comunitario.

- Durante el proceso de ingreso de los niños y las niñas a la sede del operador del servicio, los agentes educativos deben verificar y detectar signos, síntomas o condiciones que sugieran enfermedad aguda, crónica sin manejo o sin indicaciones del sistema de salud, enfermedad infecto contagiosa o si la familia lo refiere, es necesario remitir a la familia a los servicios de salud de acuerdo al régimen de afiliación y la red prestadora de servicios de salud, utilizando el *Anexo 11 Evaluación del estado de salud del niño o niña* (solo personal formado y certificado en la estrategia AIEPI comunitario con curso certificado de 40 horas) o para el resto del personal, mediante orientación a la familia y posterior diligenciamiento del formato de acta del sistema de información para el componente de Salud, donde se exprese la situación detectada con la familia y el motivo de referencia. En estos casos el niño o la niña no debe ingresar a la sede.

  En los casos en los que el niño o la niña presente sintomatología de alerta (clasificación roja) deberá diligenciarse el *Anexo 12 Formato de Referencia AIEPI* clínico de manera completa (solo personal formado en AIEPI comunitario en curso certificado de 40 horas), con tinta negra, legible, sin tachones ni enmendaduras, y direccionar a la familia, otras personas significativas hacia los servicios de salud para la atención urgente por signos de gravedad.

  Se debe entregar el original del *Formato de Referencia AIEPI* (diligenciado con las características descritas) a la familia o persona significativa y subir una copia digital al Sistema de Información del componente de salud), donde además se deberá registrar el seguimiento del caso.

- El agente educativo debe tener conocimiento de: a dónde ha sido remitido el niño o la niña de acuerdo con el caso, permanecer en comunicación constante con la familia y

personas significativas. Si en la atención en salud del niño o la niña se determina que debe permanecer hospitalizado o en el hogar, pero con indicaciones de no asistir a la sede en un tiempo que supere los 20 días consecutivos, es necesario activar el criterio de calidad de: pedagogía hospitalaria del componente de Salud **(ver criterio de calidad de pedagogía hospitalaria, larga estancia hospitalaria)**.

Activar la ruta interna de remisión con el agente educativo del área psicosocial según se establece en el componente de Protección, en los casos en que se determine presunta **negligencia** tales como familias reacias a acudir con los niños y las niñas a los servicios de salud, (ver criterios de calidad del componente de protección). Para esto es fundamental que la familia o personas significativas conozcan desde el componente de salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.

Anexo 12 Formato de Referencia AIEPI solo podrá ser utilizado por el personal formado en **AIEPI comunitario de 40 horas**, como formato de referencia a los servicios de salud, especialmente al servicio de urgencias o consulta externa en las condiciones de valoración con resultado rojo o naranja según sea el caso de enfermedad de la niña o el niño. El valor agregado y diferenciador de este formato consiste en que la persona que lo diligencia tiene una formación que le permite identificar unos signos y síntomas de gravedad en la condición de salud del niño o la niña, de tal manera que favorece la canalización de los casos prioritarios al sistema de salud y la agilidad en la atención activando la Ruta Integral de Atención RIA. Así mismo, ante cualquier barrera de atención que se presente, se puede hacer seguimiento y reclamaciones a través de los procesos de articulación con los entes públicos y privados que apoyan el trabajo de AIEPI en la ciudad, a través del equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia dispuesto para la comuna. La utilización de dicho formato por parte de personas sin formación en el AIEPI comunitario curso certificado de 40 horas, o para sustentar situaciones diferentes a las condiciones de salud-enfermedad de los niños, las niñas y su referencia al sistema de salud, puede acarrear sanciones por parte de las entidades ético-legales de la ciudad.

La remisión a los servicios de salud se hace teniendo en cuenta la IPS a la que debe consultar la familia según la red prestadora de servicios y afiliación a la Seguridad Social en Salud. No todas las IPS, sedes de atención en salud, de las redes de prestación de servicios de salud de las EPS, atienden con el formato de AIEPI, solo las que cada EPS destina para tal fin; Para ello se debe solicitar formato con listado de algunas EPS y su red de atención para recibir por AIEPI, a las personas del componente de Salud del programa Buen Comienzo.

- Los agentes educativos formados en AIEPI comunitario curso básico de 20 horas solo pueden apoyar de este proceso, desde la educación, con orientación a las familias y otras personas significativas en las 18 prácticas clave.
- La clasificación mediante el formato AIEPI solo podrá ser diligenciada por personal profesional que tenga certificación en el curso de AIEPI de 40 horas con vigencia superior al año 2012 y cuya copia debe estar disponible en el sistema de información.
- Cuando la Secretaría de Salud ofrezca acompañamiento especializado en AIEPI (asistencia técnica, solicitud de información, medición de indicadores, entre otros), el operador del servicio debe hacer entrega de la información que se le solicite en los formatos y tiempos determinados por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y Secretaría de Salud. Para ello, se debe hacer uso de los formatos que se

destinen para tal actividad.

8. *El operador del servicio, orienta y acompaña a las familias frente a la prevención de enfermedades transmitidas por vectores y realiza el reporte epidemiológico sobre los eventos de interés en salud pública de obligatoria notificación en el formato virtual de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para cumplir este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Orientar y acompañar a las familias y otras personas significativas en las buenas prácticas para prevenir y evitar, o atender y mitigar la aparición de enfermedades transmitidas por vectores y sus efectos para la salud de los niños y las niñas.

- En los casos en que se presenten eventos de interés en salud pública con los niños y las niñas, a partir del primer caso y de manera inmediata se debe:

  - ✓ Reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, Interventoría y grupo de epidemiología de la Secretaría de Salud, a través del diligenciamiento del formato electrónico del Sistema de Información Buen Comienzo. Este último grupo determinará las medidas indicadas de seguimiento epidemiológico tales como rastreo, investigación en campo, contención, documentación, vacunación y profilaxis de las personas, niños, niñas, familias, otras personas significativas y agentes educativos que lo requieran.
  - ✓ Se aclara que en el link solo se reportarán las enfermedades y eventos de salud pública que están en la lista desplegable.
  - ✓ Solo se reporta el participante, no los padres, ni cuidadores.
  - ✓ Para el caso de reporte de virus de COVID-19, se reporta el niño en los siguientes casos:
    - Cuando el niño es positivo a COVID-19 con o sin síntomas.
    - Cuando alguien que viva bajo el mismo techo o viva en el lugar donde se cuida al niño o niña, es diagnosticado como positivo para COVID-19.
    - Cuando alguien que viva bajo el mismo techo o viva en el lugar donde se cuida al niño es aislado por ser contacto de un caso positivo.

  La Secretaría de Salud, equipo de epidemiología, evaluará la pertinencia de la visita en la sede, mientras esto sucede, el operador del servicio debe implementar las medidas de extrema limpieza y desinfección en la sede, acorde al plan de saneamiento básico y que están encaminadas a romper la cadena de contagio de las enfermedades transmisibles, si los casos persisten, se debe realizar un plan de limpieza y desinfección extrema 1 vez por semana. Adicionalmente se debe verificar las condiciones de vacunación de los niños y niñas (ver criterio de calidad de vacunación del presente componente). Así mismo, se deben compartir orientaciones con las familias en cuanto a las condiciones de limpieza y desinfección que se deben implementar en el hogar.

  - ✓ El operador del servicio debe implementar las medidas de desinfección de choque una vez por semana mientras aún tengan casos nuevos de la enfermedad infectocontagiosa.

- Paso 1: realizar limpieza de los objetos, material didáctico con agua y jabón eliminando la mugre y polvo visible.
- Paso 2: desinfectar objetos ya limpios (principalmente todos los que se tocan con las manos)
- Paso 3: retirar el desinfectante solo con agua o un paño humedecido con agua o de acuerdo con las indicaciones técnicas del producto utilizado para el proceso de desinfección.
- Paso 4: recomendar a todas las personas que interactúan en la sede, mantener los espacios limpios, libres de polvo, libres de acumulación de suciedad o de criaderos de zancudo, sin presencia de vectores y roedores, bien iluminados y ventilados; esto siempre va a contribuir a disminuir la aparición de enfermedades transmisibles.
- Paso 5: cuando se detecten zonas de peligro para el criadero de plagas, roedores y vectores en sitios cercanos a la sede de atención, se debe establecer comunicación con el equipo de Secretaría de Salud a través de la línea 123 salud para que definan las acciones correspondientes, e informar a los líderes sociales y comunitarios y al equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia para promover prácticas de cuidado del entorno en escenarios estratégicos del área de influencia.

- En caso de presentarse una situación de salud que afecte de manera masiva a los niños y las niñas pero que no se encuentre en el listado de eventos de interés en salud pública, se deberá actuar en corresponsabilidad con las familias, orientando en el acceso a los servicios de salud y las medidas de contingencia, atención, mitigación y de higiene además de los cuidados generales en el hogar y reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a través del Formato de Reporte de Eventos de Interés en Salud Pública, haciendo uso del ítem “otras enfermedades no especificadas en el listado”, para generar las indicaciones adecuadas.

- En los casos en que se determine presunta negligencia por parte del profesional a cargo de este criterio de calidad, se activará la ruta interna, dando a conocer la situación al agente educativo del área psicosocial según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección); para esto es fundamental que la familia y otras personas significativas conozcan desde el componente de salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.

9. *El operador del servicio construye e implementa el protocolo de bioseguridad para la prevención y manejo de la propagación del Covid-19.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el operador del servicio debe:

- Construir o actualizar el protocolo de bioseguridad para la prevención y manejo de la propagación del Covid-19, durante la fase de preparación de la atención, de acuerdo con las orientaciones del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Educación Nacional. Se recomienda como insumo el Anexo 3. Orientaciones elaboración protocolo de bioseguridad, de la estrategia Plan Piloto de Atención Presencial Excepcional-PAPE del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF.

- En caso de que se inicie la fase de atención y el operador del servicio no cuente aún con la respuesta de aprobación por parte de la Secretaría de Salud, deberá implementar el protocolo de bioseguridad y soportar ante la interventoría la radicación del mismo con el operador del servicio.

- Implementar el protocolo de bioseguridad desde la fase de alistamiento, contribuyendo con el bienestar y seguridad de los niños, niñas, familias, agentes educativos y comunidad en general.

- Actualizar el protocolo de bioseguridad de acuerdo con la normatividad y orientaciones generadas por las autoridades en salud, a partir de las condiciones que se generen en el marco de la emergencia sanitaria.

- Socializar con niños, niñas, familias, otras personas significativas, agentes educativos, el protocolo de bioseguridad para la prevención y propagación del Covid-19, con el fin de asegurar la implementación del mismo.

- Disponer de implementos de bioseguridad para los niños y niñas que asisten a la sede, así como para el talento humano, de acuerdo con las especificaciones técnicas del Anexo Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico.

- Para el caso de los niños y niñas, el operador del servicio debe hacer entrega de mascarilla pediátrica desechable (tres capas) con registro INVIMA. Se debe realizar el cambio de mascarilla cuando esté húmeda o sucia.

- En caso de requerirlo, el operador del servicio debe ajustar el protocolo de bioseguridad de acuerdo con las precisiones incluidas en el Anexo de la Resolución 777 de 2021 (o normatividad que la modifique o sustituya), específicamente en lo relacionado con servicios de educación.

- En cuanto a los demás agentes educativos (psicosocial, salud-nutrición, auxiliar de enfermería), deben programar sus actividades en las sedes, teniendo en cuenta que, durante un día, solo deben compartir espacio y actividades con un solo grupo. En caso de realizar acompañamientos de manera individual, deberán hacer uso de espacios abiertos y conservar distanciamiento con las demás personas. Es importante tener en cuenta que el auxiliar docente solo podrá acompañar al día, a un docente de los que apoya.

- Teniendo en cuenta que en cada sede se trabaja presencialmente, en caso de que se identifiquen brotes de covid-19 en algún niño, niña o agente educativo, el operador del servicio debe proceder de la siguiente manera:

    - Orientar a las familias para que los niños y las niñas que presenten síntomas de Covid-19 no asistan a la sede. Igual aplica para los agentes educativos.

    - Orientar para el acceso a los servicios de salud correspondientes.

- En caso de diagnosticarse como positivo un caso covid-19 en un integrante del grupo de 25 niños y niñas (incluido docente-auxiliar docente) o en su grupo familiar, se debe proceder con la evaluación del estado de salud por parte del operador del resto de la burbuja, (incluidos los agentes educativos), y definir si se requiere aislar durante los siguientes catorce (14) días calendario (incluido el docente y auxiliar docente).
- Es importante que la entidad apoye a los Agentes educativos para el acceso a pruebas covid -19, a través de la gestión con las ARL y EPS. Además, la persona deberá acudir al servicio de salud.
- Los niños y las niñas que deban quedarse en casa no recibirán atención ni alimentación durante los días que no acudan a la sede (dado que esta condición aplica como una incapacidad para asistir al centro de atención).

Si un participante presenta incapacidad por más de veinte (20) días consecutivos, es necesario activar el criterio de calidad de: pedagogía hospitalaria del componente de salud (ver criterio de calidad de pedagogía hospitalaria, larga estancia hospitalaria).

10. *El operador del servicio, realiza el acompañamiento a niños y niñas con enfermedades crónicas, de larga estancia hospitalaria o domiciliaria, procesos ambulatorios o de rehabilitación, que impidan la participación por 20 días consecutivos en las estrategias de atención de la modalidad, y desarrolla acciones de pedagogía hospitalaria.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Verificar diariamente el motivo de falta de los niños o las niñas a la sede de atención, en los casos en que se trate de situaciones de salud, el agente educativo encargado de este criterio debe profundizar en el caso, indagando con la familia por la condición de salud específica, el sitio donde se encuentra el niño o la niña, la atención en salud que está recibiendo, el diagnóstico, el acompañamiento pedagógico que pueda estar recibiendo y las barreras que se presenten como dificultades para acceder a procedimientos o medicamentos. De acuerdo con la situación expresada por la familia, se debe establecer un plan de intervención donde se establezca un canal de comunicación permanente con la familia, se oriente y acompañe en el proceso de reclamación en el sistema de salud por las barreras en la atención, que pueda tener (activación de ruta por casos de inobservancia), y definir acciones como apoyo por parte de los profesionales de pedagogía para generar estrategias de continuidad de los procesos de educación inicial, en los espacios donde se encuentre el niño o la niña.

- Esta información debe quedar registrada en el formato de acta del sistema de información Buen Comienzo para el componente de salud.

- Una vez se alcancen los 20 días de inasistencia por los motivos de salud de previo conocimiento, se debe diligenciar la información correspondiente en el formato de registro de larga estancia hospitalaria del sistema de Información Buen Comienzo, para el componente de e salud (o en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).

- Este criterio de calidad encierra dos logros: el primero, conocer en todo momento el desarrollo de los procesos de salud-enfermedad de los niños y las niñas acompañando a las familias en los procesos de hospitalización, recuperación y reclamación frente a barreras comunes y poco comunes del sistema de salud. El segundo, dar continuidad al proceso pedagógico y las acciones educativas en el marco de la educación inicial, independiente del espacio donde se encuentran los niños y las niñas, reconociendo los desafíos que presenta dar continuidad a este proceso, en el ámbito hospitalario y en medio de situaciones de salud-enfermedad.

- En los casos en que los niños y las niñas cuenten con un diagnóstico de una enfermedad que requiera de una larga estancia hospitalaria o recuperación ambulatoria, domiciliaria o procesos de rehabilitación posteriores a enfermedad, el operador del servicio debe establecer contacto con la familia y/o el operador del servicio hospitalaria donde se encuentra el niño o niña y adelantar las siguientes acciones:

  - ✓ Constatar las condiciones de salud en las que se encuentra el niño o la niña y consultar si está recibiendo algún tipo de acompañamiento educativo dentro de la institución hospitalaria o en el hogar.
  - ✓ Brindar información sobre el proceso de atención integral, a la institución hospitalaria, a la familia, otros entes o programas de educación o atención pedagógica en el domicilio; con el fin de contribuir con la continuidad del proceso educativo del niño o la niña.
  - ✓ Establecer las acciones a seguir una vez el niño, niña se incorpore a las actividades propias de la modalidad, en preparación para su regreso.
  - ✓ Para niños y niñas que sean remitidos desde servicios hospitalarios o complementarios de la educación, y que al ingreso cumplan con el criterio de 20 días de larga estancia hospitalaria o recuperación ambulatoria, domiciliaria o procesos de rehabilitación, se iniciará este proceso desde el ingreso.

11. *El operador del servicio debe participar de las acciones de salud y la gestión del riesgo que son lideradas por los profesionales del equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia o la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Designar al profesional en salud como agente educativo encargado de establecer contacto con el profesional de salud del equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia de su área de influencia.

- Aportar al ejercicio de caracterización del proceso de salud de su área de influencia que realiza el profesional de salud del equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia; pactando, tiempos de encuentro, información que debe aportar, necesidades identificadas desde el desarrollo de los componentes de Salud y la Gestión del Riesgo, diligenciamiento de formatos para la caracterización.

- Asistir a los encuentros pactados y organizados por parte del profesional de salud del equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia del área de

influencia.

- El agente educativo a cargo de este componente coordina acciones al interior del operador del servicio para apoyar la implementación de procesos relacionados con la salud y gestión del riesgo, que son liderados por el equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia o por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Nota: además de los anteriores criterios del componente de Salud, es importante que el operador del servicio solicite a las familias o personas significativas que se comuniquen con cada IPS para consultar sobre los servicios y metodología de atención durante la contingencia de salud. Esto, teniendo en cuenta las condiciones cambiantes de la emergencia sanitaria, las cuales afectan las formas de atención por parte del sector salud. De ahí, que sea fundamental que las familias estén al día con la información de su IPS y soliciten la información para el acceso a los servicios, por los canales válidos. En caso de no lograr respuesta y tener evidencia de esto, el operador del servicio debe activar la ruta por inobservancia.

Si los responsables del niño o niña no tienen acceso a internet para adelantar las diferentes gestiones en función de la garantía de los derechos de los niños y niñas, el operador del servicio deberá brindar el apoyo correspondiente.

d. Componente gestión del riesgo en emergencias, desastres y violencia social

1. *El operador del servicio construye e implementa el plan escolar de gestión del riesgo contextualizado a la sede, acorde a los lineamientos Buen Comienzo y en acuerdo y articulación con otros planes de gestión del riesgo existentes, como los comunitarios, barriales, locales o empresariales.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Elaborar, socializar y poner a consideración de todo el personal, el plan escolar de gestión del riesgo, para ajustarlo a la realidad y al contexto de la sede de atención. Se tendrá como referencia el *Anexo 13* Proyecto Educativo De Gestión del Riesgo de Desastres En el Municipio de Medellín.

- Realizar la construcción del plan escolar de gestión del riesgo acorde a las indicaciones mencionadas en el presente criterio de calidad. Tener en cuenta, además:
  - ✓ Identificación de cada riesgo: si es real o potencial.
  - ✓ Clasificación del riesgo de acuerdo con: la posibilidad de ocurrencia y la vulnerabilidad.
  - ✓ Las posibles acciones de evitación de la ocurrencia y de disminución de la vulnerabilidad Estas se enumeran una a una para cada riesgo identificado y clasificado. Para los riesgos que son externos al operador del servicio, pero le afectan directamente, el operador del servicio debe identificar las rutas con organismos de socorro, instituciones y entidades propias del tema como: Policía, DAGRD, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Secretarías y dependencias de la Alcaldía entre otras, de acuerdo con el plan de gestión del riesgo. Solicitar la

atención en caso de presentarse el evento y realizar las acciones indicadas por las autoridades competentes.

- ✓ Deberá hacerse revisión del plan de gestión del riesgo como mínimo una vez por semestre (primer semestre entre los meses de enero a marzo, segundo semestre entre los meses de junio a agosto) o cada vez que se identifique un nuevo riesgo que no se tenía contemplado en la planeación inicial y dejar constancia de este proceso a través de acta y listados de asistencia.
- ✓ La elaboración del plan de gestión del riesgo se hará en conjunto con representantes de los diferentes niveles administrativos y operativos, y será adaptado a la sede. En caso de contar con agentes educativos formados en el tema, se deberá hacer bajo la orientación de estos.
- ✓ El plan de evacuación o plan de emergencias pasa a ser una acción dentro del plan de gestión del riesgo.

- Se debe realizar un (1) simulacro de evacuación por semestre: **el primer simulacro se debe realizar a punto de encuentro interno** que es el sitio seguro ubicado en la sede y previamente definido y reconocido por todas las personas para resguardarse por condiciones de violencia social. Este simulacro previamente planeado se realiza teniendo como intencionalidad una situación de emergencia o desastre por riesgo social: enfrentamientos de combos, balaceras, asonadas, estampida por evento público, objetos y artefactos explosivos sospechosos en la calle y zonas externas a la sede. **El segundo simulacro se hará a punto de encuentro externo** que es el sitio seguro ubicado en las afueras de la sede y previamente definido y reconocido por todas las personas para resguardarse por condiciones de riesgos asociados a la evacuación completa de la sede: sismo (después del movimiento), incendio, fuga de gases, entre otras). Es ideal que dicho simulacro a punto de encuentro externo se realice en la fecha del simulacro nacional de evacuación por sismo que promueve el Gobierno Nacional.

  Nota: los simulacros se llevarán a cabo en la medida en que las condiciones de emergencia sanitaria lo permitan y teniendo en cuenta las orientaciones definidas por las autoridades locales y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para el desarrollo de los mismos. Ambos simulacros deben incluir actividades pedagógicas que permitan a los niños y las niñas involucrarse y comenzar a generar el hábito saludable de identificación del riesgo. La salida de niños y niñas solo se debe realizar hasta la entrada de la sede o el punto de encuentro si este es cercano y no representa peligro para la integridad de niños, niñas, familias, personas significativas, agentes educativos y otros que participen del evento. Para los casos en que se tenga que: cerrar calles, cruzar vías, interrumpir accesos de otras instituciones se deberán gestionar los permisos correspondientes ante las autoridades respectivas, previos al simulacro.

- La planeación del simulacro debe ser reportado en el apartado “Simulacro” que se encuentra en novedades de la atención del Sistema de Información con un máximo de ocho días calendario, previos a la realización de este.

- La señalización, el material didáctico y de ayuda deberá contemplarse con un enfoque de pedagogía crítica y con orientación a los niños y las niñas sin dejar de cumplir con los lineamientos establecidos por la normatividad para la señalización de evacuación, manejo de extintores y de riesgos.

- La persona formada y certificada como primer respondiente, gestión del riesgo, plan de emergencias y otros afines (en el marco de las articulaciones realizadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), debe replicar con los otros agentes educativos los fundamentos de la cualificación, con el fin de crear un lenguaje unificado y capacidad instalada de reacción frente a diferentes eventualidades.

- Se debe crear la señal de alerta o contar con un sistema o mecanismo de alarma y se debe realizar un trabajo pedagógico para que sea de conocimiento de todo el personal, niños y niñas, familias y otras personas significativas.

En caso de presentarse situaciones por violencia social, el operador del servicio debe tener en cuenta:

- Dar continuidad al proceso de atención a los niños y las niñas, cumpliendo con el horario de atención, en caso de que la situación lo permita y la autoridad competente lo defina de esta manera.
- Desplazarse con los niños y las niñas, al punto de encuentro seguro (punto de encuentro interno) de la sede. Este debe ser previamente identificado por todos los agentes educativos.
- Evitar la cercanía a ventanas o espacios expuestos.
- Activar la cadena de llamadas e informar dirección exacta, señales precisas del lugar, describir la situación presentada y tomar el nombre y cargo de cada persona que responde.
- Acatar todas las indicaciones recibidas por parte de las entidades contactadas en la activación de la cadena de llamadas.
- Es necesario que los agentes educativos ofrezcan tranquilidad a los niños, las niñas y las familias.
- Realizar actividades que generen distracción entre las familias y participantes.
- Evitar al máximo realizar comentarios en torno a la situación que se está presentando, con el fin de no generar mayor pánico entre las familias.
- Aislar del grupo a las personas que se encuentren más ansiosas o en pánico y apoyarlas buscando que se estabilicen.
- Los agentes educativos deben salir del sector en grupos, y de ser necesario, buscar acompañamiento de la Policía.
- Las indicaciones para agentes educativos que se desplazan en territorio están registradas en el *Anexo 14 Ruta de acciones seguras en territorio.*

En los casos en que ocurra una emergencia, desastre o una situación por violencia social, el operador del servicio deberá notificar de manera inmediata a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre el evento ocurrido a través de llamada telefónica a los profesionales del componente de la gestión del Riesgo, y posteriormente documentar las orientaciones de las entidades competentes, y las acciones implementadas por el operador del servicio, diligenciando el Formato de Reporte de accidentes, emergencias, desastres y violencia social del Sistema de Información.

En caso de tener que realizar modificaciones al proceso de atención debido a alguna de estas situaciones, el operador del servicio debe notificar previamente a la interventoría para solicitar

la respectiva autorización.

2. *Promover la construcción del plan de prevención de riesgos y accidentes en el hogar.*

Para dar cumplimiento a este criterio, el operador del servicio tendrá como referencia el *anexo 15 Hogar y Entorno Seguro Gestión del Riesgo de Desastres y el anexo 16 Orientaciones para medidas de seguridad y prevención de accidentes en el hogar*, debe como mínimo:

- Construir una estrategia virtual con las familias y otras personas significativas, sobre la importancia de construir en el hogar un plan de prevención de riesgos y accidentes, de manera participativa con todos sus integrantes, propendiendo principalmente por el bienestar y seguridad de los niños y las niñas en un hogar seguro.

- Apoyar a las familias con la identificación de los principales riesgos en el hogar y estrategias para su mitigación, de acuerdo con las condiciones sociodemográficas de las mismas.

- Incluir en la proyección pedagógica, estrategias educativas con los niños, niñas, familias y otras personas significativas, que contribuyan con la implementación permanente del plan de riesgos en el hogar.

- El operador del servicio educa a los niños y niñas, familias y otras personas significativas frente a la gestión del riesgo en la sede y prevención de accidentes en el hogar.

3. *El operador del servicio educa a los niños y niñas, familias, otras personas significativas, agentes educativos y directivos en Primera Respuesta e implementa el procedimiento para la prevención, mitigación, atención de accidentes y acciones de primer respondiente frente a eventualidades en salud de niños, niñas, y agentes educativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe tener en cuenta las orientaciones que se presentan a continuación:

Con el fin de prevenir accidentes de niños y niñas:

- Educar a los niños y las niñas, familias y otras personas significativas en la prevención de accidentes e identificación de riesgos y en el reconocimiento y responsabilidades de la actuación, cuando se presentan situaciones.
- Identificar condiciones de riesgo que puedan generar accidentes en la sede, en sus alrededores, en la vivienda o en otros lugares donde se ofrezca la atención a los niños y las niñas.
- Promover la importancia del autocuidado.
- Velar por el bienestar, el cuidado y la protección de todos.
- Distribuir responsabilidades en los agentes educativos sobre la actuación en casos de urgencia o emergencia.
- Nombrar, cualificar o participar de la cualificación de los agentes educativos como

Primeros Respondientes.

- Contar con la información actualizada de los niños, las niñas y sus familias. Esta debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos, personas amigas), parentesco de los adultos con el niño o niña, entre otros. Esto se debe validar cada seis (6) meses o cuando se detecten situaciones como cambios de domicilio.
- Educar a las familias para el uso de los servicios de salud y las responsabilidades de cada actor durante la atención en los servicios de salud como copagos, utilización de la póliza en caso de que haya derecho a la misma, entre otros.
- Socializar con los agentes educativos, las familias y otras personas significativas, información completa sobre la póliza de accidentes a la cual tienen derecho los niños y las niñas atendidos en el Programa y la forma como pueden acceder al servicio.
- Socializar con las familias y disponer en un lugar visible de la sede los números telefónicos de las EPS e IPS de acuerdo con la red cercana de prestación de servicios para urgencias y/o de acuerdo con la afiliación en salud de cada niño y niña, donde pueden recurrir en caso de necesitarlo.
- Garantizar que, por cada 200 niños y niñas atendidos, el operador del servicio cuente con un (1) agente educativo cualificado como primer respondiente, cuyo proceso debe ser certificado por una entidad competente y con actualización inferior a 2 años. El operador del servicio deberá garantizar de manera progresiva la cualificación en primer respondiente para todo el equipo humano responsable de la atención integral.

En caso de presentarse accidentes o emergencias en niños, niñas en la sede de atención, el operador del servicio debe*:*

- Actuar como primer respondiente, ofreciendo atención inmediata.
- Utilizar el material del botiquín según el tipo de lesión y la valoración primaria de la persona.
- Actuar de acuerdo con la distribución de responsabilidades previa entre los agentes educativos.
- Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo.
- En caso de ser necesario desplazar al niño o a la niña a la institución prestadora de servicios de salud, según el nivel de complejidad requerido por la situación, simultáneamente, otros agentes educativos establecen comunicación con la familia para entregar la información inicial y solicitar que se dirijan a los servicios de salud correspondientes para hacerse cargo de la situación desde ese momento.
- Garantizar la continuidad en la atención para el resto de los niños y las niñas, tratando de mantener la calma y disminuir la ansiedad.
- Informar a la interventoría sobre la situación presentada a través del Formato de Reporte de Accidentes, Emergencias y Desastres, del sistema de Información.
- Esta situación debe ser documentada por el agente educativo que atiende la urgencia.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, realizando la articulación con las dependencias necesarias.
- Analizar las posibles causas del accidente e implementar las medidas a las que haya lugar con el fin de evitar que se vuelva a presentar.
- Establecer contacto con la empresa aseguradora en caso de que requieran reembolsar

recursos invertidos por el operador del servicio o la familia para la atención del niño o la niña.

En caso de presentarse accidentes o emergencias en niños o niñas por fuera de la sede de atención, el operador del servicio debe*:*

- Brindar acompañamiento a la familia o red de apoyo, con el fin de disponer la información y gestión necesarias para la atención oportuna del niño o niña.
- Reiterar a la familia la información completa sobre la póliza de accidentes a la cual tienen derecho los niños y las niñas atendidos en el Programa y la forma como pueden acceder al servicio.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, apoyo psicosocial, entre otros; realizando la articulación con las dependencias necesarias.
- Establecer contacto con la empresa aseguradora en caso de que requieran reembolsar recursos invertidos por el operador del servicio o la familia para la atención del niño o la niña.

El operador del servicio debe orientar a las familias para que, en caso de presentarse una urgencia o emergencia con los niños y niñas fuera de la sede; de manera inmediata y segura, los trasladen al lugar correspondiente o esperen la atención por los segundos o terceros respondientes. Para ello, se debe establecer un canal de comunicación efectivo entre las familias y primeros respondientes del operador del servicio; así mismo, socializar información sobre la póliza. Esto debe ser conocido por todos los agentes educativos, a fin de brindar el apoyo necesario en caso de requerirse.

Procedimiento para la prevención y atención de accidentes de agentes educativos y demás personal del operador del servicio. El operador del servicio debe:

- Identificar condiciones de riesgo que puedan generar accidentes en la sede, en sus alrededores o en otros lugares donde se brinde la atención a los niños y las niñas y establecer las acciones necesarias para prevenir, evitar, mitigar o atenderlas.
- Promover entre los adultos que laboran en el operador del servicio la importancia del autocuidado.
- Contar con la información actualizada de cada adulto y de por lo menos dos personas cercanas a éste. Dicha información debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos, personas amigas), parentesco de las otras personas con el empleado del operador del servicio, EPS a la cual pertenece cada empleado, IPS donde consulta, lugar donde le atienden urgencias, Administradora de Riesgos Laborales-ARL. Esta base de datos debe reposar en un lugar conocido y asequible para todas las personas que laboran en la sede.
- Ofrecer cualificación sobre primer respondiente a los agentes educativos.
- Se debe establecer contacto con las ARL para, a través de articulación, solicitar apoyo en la implementación tanto de los planes de gestión del riesgo, como elaboración de manuales y protocolos de atención, así como capacitaciones, charlas y otras que sirvan de insumo para la capacidad instalada en Gestión del Riesgo laboral, en emergencias, desastres y atención de primer respondiente.

En caso de presentarse accidentes **de agentes educativos y demás personal** del operador del servicio, el operador del servicio debe actuar en concordancia de la ley 1072 de 2015 Salud y Seguridad en el Trabajo (o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan):

- Auxiliar inmediatamente a la persona que sufrió el accidente actuando como primeros respondientes.
- Utilizar el material del botiquín según el tipo de lesión y la valoración primaria de la persona.
- Actuar de acuerdo a las responsabilidades previamente establecidas frente a las acciones a seguir entre los agentes educativos.
- Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo.
- Informar a las directivas del operador del servicio sobre la situación presentada.
- Garantizar la continuidad de la atención para los niños, y las niñas, tratando de mantener la calma y disminuir la ansiedad.
- Notificar a la Administradora de Riesgos Laborales-ARL, sobre el evento y consultar sobre el lugar al cual se debe remitir la persona que sufrió el accidente.
- En caso de riesgo inminente de la vida, se deberá llevar a la persona a la Institución Prestadora de Servicios-IPS más cercana, sin realizar previamente dicha consulta con la ARL.
- Desplazar a la persona al lugar de atención indicado por la ARL, con el fin de que reciba la atención necesaria.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, realizando la articulación con las dependencias necesarias.
- Propiciar diálogos y encuentros con los niños, las niñas, las familias y los empleados sobre la situación presentada, con el fin de prevenir, tramitar sentimientos y emociones y definir acciones para atender hechos similares.
- Realizar seguimiento y remitir a la interventoría información sobre los accidentes de trabajo ocurridos con el talento humano.

e. Componente de infraestructura y dotación

La infraestructura estará dispuesta por el Instituto para el Deporte y la Recreación de Medellín – INDER.

1. *El operador del servicio cuenta con un espacio para la atención de los niños y las niñas.*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la infraestructura a habilitar en el sistema de Información, haciendo uso del *Anexo 17 Formato Reporte de Sedes*, el cual debe ser enviado vía correo electrónico. En caso de que durante la vigencia del contrato se vayan a realizar cambios de sede, el operador del servicio debe reportar la nueva sede en el mismo formato y solicitar su habilitación en el sistema de información.

En caso de que durante la prestación del servicio se presenten novedades en la infraestructura de alguna de las Ludotekas y no se pueda continuar allí con la prestación del servicio de manera temporal o definitiva, desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo se deberán verificar las condiciones mínimas para la prestación del servicio generando respectiva autorización.

2. *El operador del servicio garantiza que en los espacios de servicio se cumpla con el distanciamiento requerido*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Espacios de atención y zona recreativa:

✓ Garantizar en las sedes un distanciamiento de 2 metros entre niño y niña durante el tiempo de atención.

✓ Para el caso de las sedes que cuentan con zonas recreativas, el operador del servicio deberá garantizar el distanciamiento de un (1) metro entre cada niño y niña.

- Baterías sanitarias

✓ Disponer de baterías sanitarias en buen estado.

3. *Disponer en la sede, señalética con respecto a las medidas de prevención de covid-19, con el fin de facilitar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de las personas que interactúan allí (para implementar este criterio el operador del servicio deberá concertar con el INDER).*

Para cumplir con este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Disponer señalética en los diferentes espacios de la sede, promoviendo la cultura del autocuidado y prevención del contagio. Ubicando información al alcance de los adultos y de los niños y niñas. Para el caso de los adultos la altura será de 1.50 metros y para los niños y niñas deberá instalarse a 0.60cm de altura, con el fin de facilitar su visualización.
- Ubicar la siguiente señalética:
  - ✓ Al interior de la sede: marcar los caminos en una sola dirección para evitar aglomeraciones y garantizar el distanciamiento físico, recordar uso permanente de tapabocas, importancia del distanciamiento físico.
  - ✓ Espacios para los agentes educativos: deberán encontrarse demarcados con un (1) metro cuadrado libres dispuestos para cada usuario, incluyendo al talento humano, adicionalmente señalar los puestos que ha sido inhabilitados, recordar uso permanente de tapabocas, importancia del distanciamiento físico.

- La señalética debe ubicarse durante la fase de preparación de la atención. Para esto, se recomienda solicitar la respectiva asesoría a la ARL.

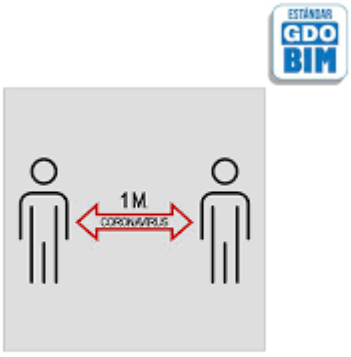
Se presenta como propuesta la señalética definida por el Ministerio de Salud y Protección Social 2020:

Señalética de bioseguridad:

Señalización	Descripción
	Área de uso obligatorio del tapabocas
	Punto de sanitización
	Procedimiento para desinfectar las manos con alcohol glicerinado

Señalización	Descripción
	Desinfección de objetos, material didáctico, menaje

	Desinfección de superficies como mesas, barandas de escaleras, grifos manijas, chapas

	Lávese las manos durante mínimo 20 segundos con una frecuencia de cada 3 horas
	Área con distanciamiento físico

Fuente: Elementos de protección personal que debemos usar en la atención de pacientes durante la pandemia COVID-19, Ministerio de Salud y Protección Social 2020 – Documentos PAPE ICBF 2021.

Nota: tener en cuenta las orientaciones de señalización de la norma técnica Norma Técnica Colombiana que habla sobre “Higiene y seguridad –Colores y señales de seguridad” NTC 1461 (o normas que la modifiquen). Así mismo, es necesario realizar ajustes a la altura para adultos, niñas y niños en la señalización a colocar en las diferentes áreas.

El operador del servicio deberá acogerse a la normatividad vigente, de acuerdo con las disposiciones de las entidades gubernamentales.

Nota: con el fin de contribuir con espacios más seguros para los niños y las niñas, el operador del servicio debe garantizar espacios sin obstáculos visuales para los agentes educativos. Para el caso de los lugares cerrados por seguridad como son las bodegas, los tanques de agua, redes eléctricas o sistema RAM, el operador del servicio debe contar con varios juegos

de llaves al alcance de diferentes agentes educativos que estén atentos a verificar de manera periódica el estado en que se encuentran.

Periódicamente se deben visitar aquellos pasillos, espacios cerrados a los cuales no se permite el acceso y los agentes educativos no frecuentan, para asegurarse que allí no se encuentren niños y niñas o personas no autorizadas.

Criterios de Calidad Dotación

1. *El operador del servicio cuenta con la dotación, el material didáctico y de consumo necesarios para la atención, de acuerdo al número de niños y niñas atendidos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Garantizar la disposición de la dotación y el material didáctico, teniendo en cuenta las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el *Anexo 18 Conceptos básicos de la dotación y el Anexo 19 Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*, estos deben cumplir con los conceptos de antropometría, ergonomía (seguridad y confort), usabilidad, accesibilidad y sostenibilidad.

- Garantizar que todas las Ludotekas cuenten con la dotación, el material didáctico y de consumo, necesario y pertinente, para el desarrollo de los proyectos de exploración, cada niño y niña deberá contar son sus elementos y no deberán ser compartidos. Esto aplica para los materiales fungibles, no fungibles y material didáctico. No se permite el préstamo de dotación, material didáctico y de consumo entre sedes.

- Revisar los materiales, juguetes, material fungible y no fungible y demás elementos de la dotación que pueden representar riesgos de contagio o dificultades para su limpieza y desinfección (materiales porosos y absorbentes), y ubicarlos en el espacio que se disponga para su almacenamiento, por ejemplo: juguetes de material de tela, gimnasio que no sea lavado con frecuencia.

- Utilizar otros materiales no estructurados del medio natural, de la manufactura y de la industria, amigables con el medio ambiente, que permitan la exploración y transformación por parte de los niños y las niñas, favoreciendo la generación de ambientes potenciadores del desarrollo acorde a las orientaciones del componente Proceso Pedagógico.

2. *El operador del servicio realiza el trámite correspondiente para la compra, mantenimiento y reposición de la dotación y el material didáctico.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Diligenciar el *Formato Plan de Compra, Mantenimiento y Reposición de la Dotación y el Material Didáctico*, que hace parte del *Anexo 20 Formatos componente de dotación,* y conservarlo en cada sede de atención.
- Incluir en el *Formato Plan de Compra*, *Mantenimiento y Reposición,* materiales no

estructurados y elementos no mencionados en el *Anexo 19 Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico,* los cuales considere necesarios para la atención de acuerdo con su propuesta pedagógica y las características del contexto de la población.

- Solicitar el aval a la interventoría o supervisión mediante radicado para realizar las compras nuevas, reposiciones y/o mantenimientos de una unidad o un grupo de ítems que superen tres (3) SMLV, donde se detalle la acción a realizar, su justificación y el rubro de donde ejecutaría la acción de mantenimiento, reposición o compra. La dotación del material didáctico y el mobiliario infantil se deberá tener en cuenta las especificaciones técnicas de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

3. *El operador del servicio hace seguimiento permanente al estado de la dotación, material didáctico y de consumo, garantizando que cumplan con las condiciones de calidad y seguridad para la usabilidad.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Realizar el inventario de dotación en la semana de alistamiento utilizando el formato descrito en el *Anexo 20 Formatos componente de dotación*. El nombre de los ítems que se enuncian en este formato debe corresponder al nombre que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo le da a los mismos en el *Anexo 19 Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*. El formato de inventario debe permanecer en cada una de las sedes de atención. Es importante aclarar que la dotación y el material didáctico construido por los niños, las niñas, los agentes educativos y familias, no deben ser reportados en el *Anexo 20 Formatos componente de dotación*.

- Garantizar que la dotación y material didáctico cumpla con las condiciones de seguridad, salubridad y las cantidades mínimas, actualizando trimestralmente el inventario y conservando la anualidad. El material deteriorado debe desecharse y reponerse de acuerdo a las orientaciones para este proceso.

- Elaborar e implementar un cronograma de limpieza y desinfección de la dotación y material didáctico, en el cual se establezcan las fechas y responsables de su realización. Este debe estar contemplado en el Plan de Saneamiento Básico, esto tomando en cuenta la importancia de la desinfección por el COVID – 19.

- Elaborar el trámite correspondiente para dar de baja la dotación y el material didáctico, Para los bienes con placa del municipio de Medellín deben diligenciar el formato Comprobante de traslado reintegro reposición el cual hace parte del *Anexo 19 Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*, y debe ser enviado vía correo electrónico a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, quien continuarán el trámite al interior de la Secretaría. Para los bienes que no cuentan con placa del municipio de Medellín como los elementos dotación, algunos elementos del menaje de cocina y material didáctico, para realizar el procedimiento de dar de baja, el operador del servicio debe contar con un acta y el registro fotográfico del mismo.

4. *El operador del servicio cuenta con extintor multipropósito o de polvo químico seco*

para combatir fuego de las clases A, B y C con carga vigente; de acuerdo a la normatividad actual.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Contar con un extintor multipropósito o de polvo químico seco, de 10 libras con carga vigente, a una distancia lineal no mayor a 15 metros (en caso de que la sede cuente con varios niveles se debe contar con un extintor por cada uno de estos). Este debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso y libre de otros objetos. Es fundamental que la sede gestione procesos de capacitación y entrenamiento para el manejo adecuado de estos.

5. *El operador del servicio cuenta con dos (2) botiquines, uno portátil y uno fijo. Estos deben contar con los elementos de acuerdo con lo establecido.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Disponer de un (1) botiquín principal (fijo) y uno (1) portátil por sede, este último para el desarrollo de actividades extramurales (cuando aplique).

- Tener en óptimas condiciones el botiquín de primeros auxilios, implementando las siguientes orientaciones:

  - ✓ El botiquín fijo y portátil deben ser de un material de fácil lavado y secado, se recomienda plástico rígido, amplio, con agarradera y tapa con cierre hermético, para el fijo. Para el botiquín portátil, se recomienda tipo lona impermeable.
  - ✓ Ubicarlos fuera del alcance de los niños y las niñas, de fácil acceso para los agentes educativos, alejado de fuentes de calor, cocina, baños e insumos químicos. No debe guardarse bajo llave.

  - ✓ Demarcar y señalizar el área mediante el uso de color verde con el fin de poder visualizar y acceder fácilmente a los botiquines, según lo dispuesto en la Norma ANSI Z535.1, tal y como se evidencia en las imágenes:





  - ✓ Contar con el inventario de insumos actualizado durante los primeros 5 días del mes, que especifique: cantidad, fecha de vencimiento (cuando el producto lo amerite) e integridad en los empaques. Se debe reportar al coordinador pedagógico el material próximo a vencerse o que requiere cambio por vencimiento o deterioro del producto o de su empaque. El formato del inventario debe tener los siguientes ítems:

Insumo	Cantidad	Presentación	Fecha de vencimiento	Control Febrero	Control Marzo
Clorhexidina o Yodopovidona Espuma	1	Frasco x 250 cc	Febrero 2021	**Vencido**	
Solución Salina	3	Frasco o bolsa por 250 cc	Marzo 2021		
Alcohol Antiséptico	1	Frasco x 250 cc al 70%	Diciembre 2021		

Ambos botiquines deben contener los elementos definidos en el *Anexo 19 Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico.*

Cuando en una sede funcionen dos o más modalidades de atención, se puede tener un botiquín fijo para todas las modalidades y un botiquín portátil por cada una de ellas.

f. Componente de alimentación y nutrición.

A continuación, se describen criterios de calidad que debe tener en cuenta el operador del servicio en el componente de alimentación y nutrición.

La alimentación propuesta para la modalidad institucional del Programa Buen Comienzo, esta interrelacionada con los postulados de la seguridad alimentaria y nutricional en su marco técnico donde se establecen como metas del componente el consumo, aprovechamiento biológico de los alimentos, favoreciendo en la población el consumo de una alimentación completa, suficiente y adecuada, logrando así la promoción y protección de la salud y nutrición, al igual que el fomento de estilos de vida saludable y el aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos. En este sentido la subdirección de Nutrición para la vigencia 2021 liderará el desarrollo de los siguientes componentes:

- Fortalecimiento Nutricional: En esta línea se realizará la valoración nutricional de los niños y niñas de 0 a 5 años, gestantes y lactantes y direccionarán los casos de riesgo de desnutrición y sobrepeso a través de rutas de intervención a las entidades o a la atención especializada.

- Buen Comienzo para la Nutrición: Realizar atención especializada al riesgo alto de Desnutrición y realizar seguimiento a los niños y niñas con egreso del sistema de salud por Desnutrición Aguda, Crónica, Sobrepeso y Obesidad, atención interdisciplinaria, complementación y suplementación según el caso, acompañamiento desde el área psicosocial, capacitación en hábitos y estilos de vida saludables acordes a la necesidad identificada en cada familia.

- Acompañamiento Nutricional a las modalidades comunitarias de ICBF: se estima atender, según proyecciones realizadas de acuerdo con el comportamiento de los indicadores nutricionales el último año a 9.000 niños y niñas con malnutrición por déficit o por exceso, de los cuales 2.000 puedan requerir atención nutricional especializada

por presentar riesgo de desnutrición aguda.

Desde las entidades apoyarán la implementación de estos componentes según el alcance dado en las orientaciones técnicas dadas para esta modalidad.

Dentro del componente de alimentación y nutrición se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. *El operador del servicio planea e implementa los procesos de aseguramiento y control de la calidad e inocuidad de los alimentos que conforman los refrigerios.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Documentar las Buenas Prácticas de Manufactura BPM de acuerdo con la normatividad vigente, para lo cual el operador del servicio debe elaborar y socializar el manual de BPM con el personal responsable de aplicarlo en cada sede de atención *(Ver Anexo 21 Componente Alimentación y Nutrición).*
- Garantizar que la recepción de los refrigerios se haga en condiciones que eviten su contaminación, alteración y daño físico.
- Permitir la recolección de muestras y la realización de rastreos microbiológicos por parte de la interventoría o supervisión del programa Buen Comienzo, con el fin de verificar el cumplimiento de la calidad e inocuidad de los alimentos. El operador del servicio puede realizar seguimiento a la recolección de la muestra y si llega a presentar inconformidad con la misma debe dejarlo consignado en el acta del laboratorio.

2. *La sede planea e implementa el Plan de Saneamiento Básico.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Contar con el documento de plan de saneamiento básico contextualizado a cada sede de atención, accesible a todo el personal y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Anexo 21 Componente Alimentación y Nutrición*.
- Publicar en un lugar visible la tabla de dosificación del desinfectante, la concentración y los tiempos de exposición, que serán de acuerdo con el tipo de desinfectante y concentración determinados por la ficha técnica del producto, la cual debe permanecer en la sede de atención.
- Realizar los procesos de limpieza y desinfección de acuerdo con lo establecido en el Plan de Saneamiento Básico ajustado a los espacios de las ludotekas.
- Rotular los detergentes, desinfectantes y sustancias peligrosas, y almacenarlos en un lugar identificado, cerrado, ventilado y fuera del alcance de los niños y las niñas. Contar con las hojas de seguridad de los productos de desinfección al alcance del personal y socializarlas haciendo énfasis en los riesgos y las medidas de protección para su uso.
- Contar con los elementos, áreas, recursos y procedimientos que garanticen una eficiente labor de recolección, conducción, manejo, almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición de los residuos sólidos, Los contenedores o recipientes para la disposición de los residuos deben ser a prueba de fugas, debidamente identificados, construidos de material impermeable, liso, sin orificios, de fácil limpieza y provisto de tapa. Los mismos no se utilizan para contener productos

comestibles.
- Garantizar la existencia y adecuada ejecución de un programa de control integrado de plagas específico para la sede, contando con un cronograma de seguimiento (lista de chequeo), con los respectivos soportes.
- Nota: los planes de saneamiento básico deben dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad adaptados para la modalidad de atención, garantizando la disponibilidad de los elementos de protección y desinfección.

3. *El operador del servicio garantiza que el transporte de alimentos cumple con la normatividad vigente.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

Garantizar que el servicio de transporte cumpla con los siguientes aspectos:

- ✓ Contar con certificación sanitaria expedida por la Secretaría de Salud del municipio de Medellín - Unidad de Inspección, Vigilancia y Control, con una vigencia menor o igual a un año. Esto aplica para las entidades que tienen la alimentación contratada con un tercero. En los casos de proveedores devíveres deben contar con el concepto sanitario y este puede ser de otro municipio.
- ✓ Utilizar canastillas, estibas y demás implementos al interior de los vehículos que aíslen los productos de toda posibilidad de contaminación, estos deben ser en material sanitario (no en madera) y permanecer en adecuadas condiciones y limpios.
- ✓ Garantizar que los vehículos cargados con alimentos están en buenas condiciones sanitarias y no se observa mezcla de sustancias o productos diferentes a alimentos
- ✓ Garantizar que los medios de transporte y los recipientes en los cuales se transportan los alimentos o materias primas deben estar fabricados con materiales que permitan una correcta limpieza y desinfección y garantizan la conservación de las temperaturas tanto de frío, como de calor. Aplica también para las motocicletas y bicicletas.
- ✓ Garantizar que el personal involucrado en el proceso del transporte de alimentos cuenta con la documentación exigida (carné de manipulación) e indumentaria adecuada de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Garantizar que los vehículos transportadores de alimentos estén marcados de forma clara y visible: *Transporte de alimentos*.
- ✓ El operador del servicio realiza seguimiento a sus proveedores de alimentos preparados o de víveres, mínimo de manera bimestral (cuando son proveedores de víveres diferentes, pueden realizarlo uno diferente cada bimestre).

4. *El operador del servicio entrega los refrigerios en coherencia con los lineamientos suministrados por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Socializar al inicio de la prestación del servicio el ciclo de menú con los agentes educativos.
- Socializar con los niños y las niñas la composición de los refrigerios.
- Garantizar la entrega de la alimentación a los niños y las niñas acorde a las indicaciones dadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la

modalidad.

- Contar con la autorización de la interventoría para realizar cambios temporales de alimentos establecidos en el ciclo de menú del programa Buen Comienzo. Las solicitudes de cambios temporales deben presentarse con mínimo 36 horas de anticipación a la interventoría; pueden existir excepciones en el tiempo de la solicitud cuando se presente una contingencia que el operador del servicio no puede controlar (ejemplo: problemas con los servicios públicos), los cambios permanentes se tramitan con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Suministrar alimentos acordes con la normatividad vigente en materia de rotulado, etiquetado y especificaciones técnicas de productos de alto riesgo microbiológico (lácteos y panificados).
- El operador del servicio deberá suministrar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo el listado de las marcas y fichas técnicas de los alimentos que conforman los refrigerios. La interventoría será la encargada de verificar dicho proceso.
- Realizar adecuaciones a la composición de los refrigerios, acordes a las características y necesidades de los niños y las niñas, tales como: grupos étnicos, discapacidad, alergias e intolerancias alimentarias diagnosticadas y diagnósticos del estado nutricional.
- Identificar las preparaciones que son rechazadas por los niños y niñas, para implementar acciones educativas, que soporten las peticiones de cambios permanentes al programa Buen Comienzo.
- Hacer entrega de alimentos a los niños y niñas que presenten inasistencia por enfermedad o por otra situación autorizada por la interventoría (esto aplica para el manejo de las sobras limpias) de acuerdo a lo establecido en el *Anexo 21 Componente Alimentación y* Nutrición.
- Garantizar que los proveedores de alimentos cumplan con los estándares de calidad e inocuidad de los alimentos requeridos para el suministro de alimentos.
- Realizar previo al consumo del refrigerio, el lavado de manos de los niños y niñas, así como la desinfección y aspersión de los espacios donde se consumirán los alimentos.
- Garantizar el cumplimiento de horarios para el suministro de la alimentación de los niños y las niñas, así:

El horario para la entrega del refrigerio es de 9:30 am a 10:30 am. En caso de modificar el horario de atención, el operador del servicio podrá realizar cambios al horario para el suministro de alimentos, previa notificación a la interventoría.

- El operador del servicio deberá motivar la participación de las familias en las diferentes actividades, en caso de no participar deberá presentar justificación escrita donde exprese los motivos de su ausencia.
- Los niños y las niñas recibirán en la sede un refrigerio de acuerdo con los requerimientos nutricionales según edad.
- Para los niños y niñas atendidos en las ludotekas se realizará la entrega de AAVN de acuerdo con lo definido en el marco del convenio suscrito con ICBF.

5. *La sede dispone e implementa el protocolo de reporte de casos individuales o brote (dos o más casos) de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Garantizar que la "Ruta de reporte de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)", se encuentre disponible y expuesta en la sede de atención.
- Socializar dicha ruta durante las jornadas de inducción o reinducción con todo el personal, particularmente coordinadores pedagógicos, agentes educativos nutricionistas dietistas, auxiliares de nutrición y agente educativo en salud (cuando aplique).
- Permanecer atento a la presencia de niños y niñas con síntomas que se manifiestan de forma súbita, asociados al consumo de alimentos: nauseas, vómito, diarrea, fiebre, dolor abdominal, cefalea entre otros.
- Alertar oportunamente al agente educativo nutricionista dietista en caso de sospecha de ETA.
- Reportar de manera inmediata cuando dos o más personas presentan sintomatología similar, mediante llamada telefónica al Programa y a la línea "123 CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias)", además realizar el reporte de acuerdo a las indicaciones del componente de Salud. El no reporte oportuno de este evento, da lugar a seguimiento por parte del Programa y posible reporte de incumplimiento al contrato.
- Actuar de acuerdo a las orientaciones del componente de Salud (AIEPI) cuando los síntomas no están asociados al consumo de alimentos, utilizar los formatos de valoración y referencia allí contemplados y orientar a las familias para el manejo hospitalario o ambulatorio del caso.
- Identificar la fuente de contaminación y causas que generaron el evento (ETA), evaluar y generar un plan de mejoramiento por parte del profesional responsable del servicio de alimentación.
- En aquellos casos en que los análisis microbiológicos presenten resultados positivos para microorganismos enteropatógenos en alguno de los rastreos realizados por la interventoría o la supervisión, se debe repetir el rastreo para evidenciar si el plan de mejora implementado fue efectivo, los resultados deben ser enviados directamente desde el laboratorio a la interventoría del programa Buen Comienzo o la supervisión. Este muestreo lo asume el operador del servicio con recursos propios.
- Los anteriores hallazgos en los análisis microbiológicos constituyen un incumplimiento a la obligación contractual por evidenciar la no atención de los criterios de calidad e inocuidad de los alimentos, por lo que se debe proceder al inicio del proceso sancionatorio estipulado en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.
- Realizar plan de mejoramiento en casos de resultados positivos en rastreos microbiológicos con otros microorganismos diferentes a los enteropatógenos, este debe contar con la aprobación de interventoría.

En caso de que la alimentación sea contratada a través de un tercero, el operador del servicio debe realizar seguimiento y acompañamiento al proveedor y garantizar el acceso de la interventoría o supervisión del programa Buen Comienzo, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente (resolución 2674 de 2013) y lo establecido en el presente lineamiento.

6. *El operador del servicio planea e implementa acciones educativas para la promoción de estilos de vida saludables.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Proyectar e implementar estrategias metodológicas con los niños y las niñas en torno a problemas o situaciones de interés asociadas al consumo de alimentos y los estilos de vida saludable, de acuerdo a los espacios virtuales o presenciales que se programen
- Participar en el diseño y ejecución de las proyecciones de experiencias teniendo en cuenta la incorporación de acciones de promoción de estilos de vida saludables, dentro de los ritmos cotidianos y los momentos pedagógicos, de acuerdo con los espacios virtuales o presenciales que se programen.
- Acompañar los procesos educativos desde el rol del agente educativo nutricionista dietista, teniendo en cuenta las mediaciones pedagógicas descritas en el componente de proceso pedagógico.
- Cualificar al equipo interdisciplinario en la promoción de estilos de vida saludable, teniendo en cuenta la utilización de herramientas virtuales y presenciales
- Incluir en los encuentros educativos con las familias temas sobre la promoción de estilos de vida saludable, de acuerdo a las orientaciones del componente de interacción con familias.

7. *El operador del servicio apoya el proceso de vigilancia alimentaria y nutricional de los niños y las niñas de acuerdo con los lineamientos de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Contar con equipos antropométricos para cada nutricionista que cumpla con las especificaciones técnicas, con certificado de calibración vigente (igual o menor a un año) expedido por una entidad certificada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, ver *Anexo 21 Componente Alimentación y Nutrición*.
- Apoyar el proceso de valoración antropométrica y seguimiento nutricional realizado por el equipo de Fortalecimiento Nutricional de la Unidad Administrativa Especial de Buen Comienzo, con el fin de garantizar este proceso con todos los niños y las niñas. Para lo cual se requiere disposición logística, convocatoria a las jornadas de valoración, coordinación entre equipos del operador del servicio y de la Unidad Administrativa, entre otros.
- Apoyar el seguimiento alimentario y nutricional de los niños y niñas identificados con algún riesgo de desnutrición o malnutrición por exceso, articulado con el equipo de la Unidad Administrativa. Dicha articulación se realizará a través del coordinador pedagógico del operador del servicio y el coordinador zonal de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo que corresponda.
- Generar alertas al coordinador zonal de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en caso de identificar algún niño con riesgo de desnutrición aguda o crónica, quien se encargará de direccionar la atención que requiera.
- Participar de actividades lideradas desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a fin de contribuir con el adecuado estado nutricional de los niños y niñas del Municipio, como son asistencias técnicas, espacios de cualificación, estudios de casos, entre otros.

8. *El operador del servicio debe garantizar la recepción, almacenamiento, suministro, inventario y custodia del Alimento de Alto Valor Nutricional –AAVN suministrado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y cumpliendo a cabalidad con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe tener en cuenta las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, una vez se defina e inicie en articulación con el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, el proceso de entrega del AAVN, dando cumplimiento a las directrices dadas por el ICBF para el manejo y distribución del producto.

- Realizar la recepción, almacenamiento, suministro, inventario y custodia de los Alimentos de Alto Valor Nutricional -AAVN-.
- Suministrar a la regional del ICBF los datos del punto de entrega o puntos primarios donde la SEM con sus entidades aliadas, el contratista de la secretaria de Educación recibirá los AAVN (municipio de ubicación del punto, nombre del responsable y suplente, número de identificación, teléfonos, horario de atención, número de cupos a atender en este punto),
- Garantizar el adecuado uso del AAVN, en el suministro de la alimentación a los niños, niñas y mujeres gestantes usuarios para el servicio de atención.
- Recibir el AAVN y almacenarlo cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente, con el fin de garantizar su conservación.
- Informar a la interventoría y a la UAEBC oportunamente sobre las dificultades presentadas en el desarrollo del servicio y las que afecten la cantidad y calidad de los AAVN recibidos.
- Responsabilizarse del cuidado del producto desde el momento en que lo recibe en el punto primario de atención y durante todo el tiempo que permanezca bajo su custodia.
- Entregar oportunamente los AAVN a los usuarios del servicio, para evitar su deterioro, garantizando su inocuidad y calidad.
- Llevar control por escrito de la entrega de los AAVN a las UDS y a los usuarios, de conformidad con la cantidad de cupos programados y en los formatos definidos por el ICBF; estos soportes deben presentarse en medio magnético, mensualmente durante los diez primeros días siguientes al mes vencido, al Centro Zonal ICBF de influencia en el municipio donde está ubicado el punto de entrega.
- Llevar un control de inventarios en el formato establecido por el ICBF, donde se registre el movimiento de los AAVN, los saldos y las personas responsables de su recibo y distribución.
- Almacenar los AAVN de conformidad a lo establecido en la cartilla Distribución, cuidado y uso de Alimentos de Alto Valor Nutricional,
- Enviar un informe mensual sobre el movimiento del AAVN, donde se observen las cantidades recibidas, suministradas y el saldo; este informe se entregará preferiblemente en medio magnético por parte de las entidades y servirá de insumo para la elaboración del informe que el punto de entrega debe presentar al Centro Zonal o Regional
- Solicitar y aceptar el apoyo y la asesoría técnica del ICBF en lo concerniente al manejo, recepción, custodia y distribución de los AAVN.
- Realizar actividades que promuevan el control social para el adecuado uso de los AAVN de acuerdo con las indicaciones dadas por el ICBF.

- Asistir a las capacitaciones, mesas públicas o audiencias de veeduría ciudadana a las cuales se le convoque por parte del ICBF.
- Utilizar los AAVN únicamente para cumplir a cabalidad el objeto del presente contrato, de conformidad con las directrices, lineamientos, normas y procedimientos establecidos por el ICBF.
- Almacenar los AAVN en espacios que cumplan con lo siguiente: i) Sitio cerrado, dotado de ventanas y puertas que permitan la ventilación e impidan la entrada de insectos y otros animales. ii) Pisos nivelados en orden y en buen estado de aseo. iii) Cielo raso (si aplica) libre de humedades y que impida el ingreso de animales. iv) Drenajes de pisos provistos de rejillas y sifones para permitir el lavado. v) Cubierta y muros en buen estado de aseo y mantenimiento que impidan el ingreso de agua y estén libres de filtraciones y humedades.
- Vigilar que los responsables de los puntos de entrega verifiquen que la cantidad por sabor, el número de lote y la fecha de vencimiento de los AAVN que reciben coincidan con la información registrada en la respectiva acta de entrega que deberá firmarse para evidenciar el recibo a satisfacción del producto y en la que se deja constancia de las inconformidades referentes a lo recibido, en el evento que las mismas existan.
- Informar dentro de los primeros 15 días de cada mes a la interventoría cuando el punto de entrega cuente con saldos de AAVN, para que el ICBF pueda ajustar las cantidades a entregar en el siguiente mes.
- Controlar y vigilar que los responsables de sus puntos de entrega: i) Realicen rotación adecuada del producto de forma que las primeras en entrar sean las primeras en salir. ii) Entreguen oportunamente los AAVN a los usuarios, para evitar su deterioro. iii) Diligencien oportunamente los formatos del ICBF: Entrega a Unidades Ejecutoras, Entrega a Usuarios y Control de Inventarios en los puntos de entrega, el operador garantizará que se registre mensualmente el movimiento de los AAVN (cantidades recibidas, suministradas y el saldo). iv) Se abstengan de realizar entregas de producto a UDS y/o usuarios no participantes de la Modalidad. v) Se abstengan de recibir los AAVN, que tenga en el acta de entrega otro destinatario, salvo en los casos debidamente autorizados por el ICBF. vi) Se abstengan de donar, vender, usar indebidamente, destinar y/o en general disponer de los AAVN en forma diferente a la autorizada por el ICBF.
- Atender oportunamente los requerimientos que el ICBF realice, especialmente para dar respuesta a los organismos de control del Estado y novedades presentadas en las visitas realizadas por el ICBF y/o la Interventoría del contrato de producción y distribución de AAVN.
- Reportar al ICBF en los meses de abril y octubre los periodos de vacaciones (cuando apliquen) en los que los usuarios no asistirán a las UDS con el fin de ajustar la programación de entregas.
- Cancelar al ICBF el valor de los AAVN cuando se presenten vencimientos o generen averías por mal almacenamiento o redistribución de producto teniendo en cuenta el precio del mes de entrega o el precio definido por el ICBF en caso de entregarse otro tipo de AAVN.
- Atender con oportunidad las visitas que se efectúen por parte del ICBF y/o interventoría del contrato de producción y distribución de AAVN.
- Dar trámite oportuno, a las acciones preventivas y correctivas necesarias para la solución de las novedades reportadas por el ICBF.
- Al finalizar el contrato o convenio derivado, el operador deberá redistribuir por su cuenta

(transportar de un lugar a otro) los saldos de los AAVN que queden en sus puntos de entrega de acuerdo con las indicaciones que imparta el ICBF.

9. *El operador del servicio debe contribuir con la dinamización de la economía en el territorio a través de compras locales, de acuerdo con las necesidades del componente de Alimentación y Nutrición.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Garantizar que los alimentos requeridos para la atención de los niños y las niñas sean adquiridos a través de compras locales y apoyo a proyectos productivos y de emprendimientos existentes en el Municipio, de acuerdo con la normatividad vigente (Ley 2046 de 2020 o aquella que la modifique).

Identificar y valorar proveedores locales a fin de identificar el cumplimiento de criterios de calidad en sus productos.

Registrar en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la información relacionada con las compras locales.

Conservar evidencias del proceso de compras locales, a fin de presentar a la interventoría los soportes requeridos del mismo.

Para las actividades realizadas en el marco de las estrategias de la Subdirección de Nutrición, las Entidades permitirán el ingreso de los profesionales, quienes deben mantener el protocolo de bioseguridad plan burbuja, adicional a lo anterior los profesionales deberán realizar como mínimo las siguientes acciones antes de ingresar a cada burbuja:

- Realizar proceso de desinfección de equipos
- Lavado de manos o desinfección con alcohol glicerinado.
- Mantener tapabocas y las demás condiciones que consideren necesarias de acuerdo al protocolo.

La subdirección de Nutrición realiza actividades orientadas a prevenir la malnutrición por exceso o por déficit. Los participantes de Buen Comienzo serán citados cuando por su condición nutricional requieran de la atención especializada, en los lugares destinados para este fin, el componente de salud y nutrición deberá facilitar y coordinar la asistencia a los mismos, en caso de que los niños requieran volver a la sede de atención lo podrán hacer.

g. Componente participación y movilización social

1. *El operador del servicio define e implementa un acuerdo de convivencia basado en los principios de inclusión, equidad y respeto, para promover la corresponsabilidad en la atención.*

El acuerdo es una herramienta que contribuye a la interacción respetuosa, armoniosa y afectuosa entre los actores participantes del proceso de atención y al reconocimiento de sus derechos. Este acuerdo promueve la corresponsabilidad en la atención de los niños y las niñas.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el operador del servicio debe:

- Elaborar durante el primer trimestre de iniciada la atención, un acuerdo de convivencia por sede, a partir de las expresiones de los niños, niñas, familias, otras personas significativas y agentes educativos, por lo tanto, es fundamental implementar estrategias que posibiliten la participación de cada uno de estos actores.

El acuerdo de convivencia debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Una parte introductoria que describa cómo fue construido: metodología, acciones implementadas, número de participantes por grupo poblacional (niños, niñas, familias, otras personas significativas y agentes educativos) y una breve reflexión de la experiencia del proceso de construcción del documento.

- ✓ Acuerdos por parte de las familias y otras personas significativas:
- ✓ Buen trato con los niños, las niñas, los agentes educativos, familias y otras personas significativas.
- ✓ Cumplimiento en los compromisos relacionados con la garantía de derechos.
- ✓ Información oportuna sobre novedades en las condiciones físicas, emocionales y comportamentales de los niños y las niñas.
- ✓ Puntualidad en la hora de inicio y finalización de las actividades programadas de acuerdo con la modalidad.
- ✓ Entrega oportuna de toda la documentación relacionada con el niño o la niña, cuando sea requerida por el operador del servicio.
- ✓ Adecuada higiene personal de los niños y las niñas.
- ✓ Participación en las actividades programadas por los agentes educativos, dirigidas a las familias y otras personas significativas.
- ✓ Participación en los diferentes procesos que integran la atención.
- ✓ Manejo adecuado de las herramientas virtuales (en caso de aplicar).
- ✓ Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se disponga.

- ✓ Acuerdos por parte de los agentes educativos y personal del operador del servicio:
- ✓ Buen trato hacia los niños, las niñas, las familias, otras personas significativas y demás personas del operador del servicio.
- ✓ Información oportuna sobre novedades en las condiciones físicas, emocionales y comportamentales de los niños y las niñas.
- ✓ Cumplimiento de acciones relacionadas con la garantía de derechos.
- ✓ Oportunidad en la entrega de información a las familias y otras personas significativas.
- ✓ Entrega de los niños y las niñas a las familias en adecuadas condiciones de higiene.
- ✓ Puntualidad en el inicio y finalización de las actividades.
- ✓ Calidad en la atención teniendo en cuenta el profesionalismo, la ética y la cualificación.
- ✓ Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se

disponga.
- ✓ Atención oportuna a solicitudes realizadas por las familias.

- ✓ Acuerdos por parte de los niños y las niñas:
- Buen trato en la interacción entre los niños, las niñas, con los agentes educativos, sus familias y otras personas significativas.
- Cuidado de su cuerpo, del cuerpo de los demás, de las plantas, los animales, los juguetes y de los elementos u objetos del entorno cercano.
- Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se disponga.

- Definir en el momento de la construcción del acuerdo de convivencia, con los diferentes actores participantes, las acciones pedagógicas a implementar en caso de incumplimiento reiterativo.
- Socializar el acuerdo de convivencia con los niños, niñas y las familias que vayan ingresando durante el transcurso de la atención y que no participaron de su elaboración.
- Implementar acciones educativas y de comunicación (información verbal, letreros impresos, material virtual, entre otros) que posibiliten la recordación, la apropiación y la reflexión para promover el cumplimiento, el seguimiento y la evaluación conjunta de los acuerdos pactados.

2. *El operador del servicio establece articulaciones efectivas con actores para potenciar la participación de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.*

La articulación es entendida como una acción colectiva horizontal, donde diversos actores, sectores e instituciones aúnan esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos comunes en aras de generar transformaciones y nuevas oportunidades.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Identificar e inventariar por comuna, durante los dos primeros meses de iniciada la atención, los actores institucionales, sociales, comunitarios, culturales, económicos, ambientales, entre otros; con los cuales se puedan establecer articulaciones para potenciar la participación de los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas. El inventario de actores hace parte de la caracterización de la *Propuesta Institucional para la Educación Inicial en el marco de la Atención Integral*. El inventario debe contener como mínimo las siguientes variables: Comuna, Nombre del actor, objetivo del actor, tipo de actor (organización comunitaria, social, ONG, sector educación, cultura, deporte), Componente de la atención integral al que contribuye, Dirección, Barrio, Nombre completo de contacto, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y Estado de la Articulación (por explorar, por implementar y efectiva).
- Promover la participación de los niños y las niñas por lo menos una (1) vez en el año en actividades artísticas, culturales, comunitarias ambientales, académicas, entre otras. Teniendo en cuenta las condiciones actuales generadas por la emergencia

sanitaria, dicha participación se debe adelantar desde experiencias virtuales en caso tal de que la articulación así lo permita.

- Registrar en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la planeación (15 días calendario antes de la fecha de implementación) y la evaluación (15 días calendario posterior a la ejecución) de la acción de articulación.
- Socializar con las familias y agentes educativos la oferta institucional existente en el territorio o en la ciudad, con el objetivo de promover la participación de niños, niñas, familias y otras personas significativas.
- Establecer canales de comunicación y articulación con el equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia promoviendo la participación del operador del servicio en procesos de acompañamiento técnico, asesorías y cualificación, para lo cual el operador del servicio coordinará al interior del equipo interdisciplinario, su participación o vinculación en estos procesos, sin afectar la atención de los niños y las niñas.

3. *El operador del servicio implementa acciones de movilización social que promueven la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado; el reconocimiento, la participación y la protección de los niños y las niñas en el marco de la Política Pública de Primera Infancia.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Realizar una (1) acción de movilización social al año, teniendo en cuenta lo concerniente al lineamiento conceptual para los procesos de participación y movilización social
- Para el desarrollo de estas acciones se debe adelantar articulación con las mesas de primera infancia o escenarios equivalentes. En estas deben participar niños, niñas, familias, agentes educativos y actores diferentes a las entidades prestadoras del servicio del Programa. Si el operador del servicio no se articula con la mesa de primera infancia o escenario equivalente no será eximida del cumplimiento de este criterio de calidad y deberá realizar la acción de movilización con sus propios recursos.
- Estas acciones deben cumplir mínimo con uno de los objetivos descritos en la conceptualización del componente de Participación y Movilización social para que la acción sea considerada como una movilización social.
- Contar con la revisión y aprobación por parte del área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, en caso de realizar articulación con medios de comunicación. Esta aprobación también aplica para las diferentes piezas diseñadas por las mesas de primera infancia o escenarios equivalentes.
- Promover la participación de los niños y las niñas, familias y otras personas significativas, representantes de la comunidad y diferentes actores en las acciones de movilización social.
- Desarrollar estrategias que promuevan la incidencia de los niños y las niñas en las acciones de movilización social; ellos y ellas son los principales protagonistas de su desarrollo, por lo tanto, no es suficiente con que sean únicamente asistentes en las acciones. Para lo anterior se sugiere:
  - ✓ Identificar los aspectos de mayor pertinencia y relevancia para los niños y las niñas, familias y otras personas significativas, reconociendo que ellos y ellas tienen sus

propios intereses.
- ✓ Visibilizar las narrativas, imaginarios, proyectos y producciones de los niños y las niñas, con ello avanzamos en el reconocimiento de su capacidad creativa y transformadora en los diferentes entornos donde transcurren sus vidas.
- ✓ Informar y explicar la intencionalidad de las acciones de movilización social, con ello potenciamos personas que narran y consultan a los niños y a las niñas sobre lo que sucede en la cotidianidad.

- Participar de las acciones de movilización social convocadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, además en las ofertas a realizar en las comunas donde presta el servicio.
- Registrar en el Sistema de Información Buen Comienzo (o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo) la planeación (15 días calendario antes de la fecha de implementación) y la evaluación (15 días calendario posterior a la ejecución) de la acción de movilización social.
- Las acciones de movilización social que lo requieran deberán cumplir con lo regulado por el Decreto Nacional 3888 de 2007 y reglamentado por el Municipio de Medellín en el Decreto 1199 de 2011 (o normatividad que la modifique o sustituya). De igual manera, se implementarán de acuerdo con las orientaciones definidas por las autoridades competentes en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid 19.
- En caso de que las acciones de movilización social no puedan realizarse de manera presencial, el operador del servicio podrá implementar estrategias no convencionales y hacer uso de herramientas virtuales para su desarrollo. En caso de ser necesario, deberá notificarse a la interventoría.

4. *El operador del servicio participa en las mesas de primera infancia coordinadas por los equipos de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia, Buen Comienzo o en el escenario de participación equivalente.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador del servicio debe:

- Participar en la mesa de primera infancia o escenario equivalente de la comuna donde presta el servicio. En caso de que el operador del servicio haga presencia en varias comunas o corregimientos, el mismo agente educativo no deberá participar en más de dos (2) mesas de primera infancia o escenarios equivalentes al tiempo, teniendo en cuenta las múltiples responsabilidades que ello implica.
- Aportar en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones de la mesa de primera infancia o escenario equivalente, contribuyendo a la generación de comunidades protectoras y al posicionamiento de la Política Pública de Primera Infancia.

La Mesa de Primera Infancia o escenario equivalente no es un espacio exclusivo de participación para los agentes educativos psicosociales, sino del equipo interdisciplinario.

h. Componente de protección

1. *El operador del servicio planea e implementa acciones orientadas a propiciar la garantía de los derechos de los niños y las niñas.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Identificar y registrar rutas para la garantía de derechos: folio de registro civil de nacimiento, documento de identidad (mujer gestante y madre lactante), vinculación al Sisbén, afiliación al sistema de seguridad social en salud, carnet de vacunación, valoración integral, apoyos especializados para población en situación de discapacidad, y específicos para afrodescendientes, indígenas, víctimas del conflicto armado y población migrante, entre otros.

- Organizar la información general de las rutas en diagramas para facilitar la visualización, en caso de retomar flujogramas de rutas establecidas desde diferentes dependencias, comités municipales u otras entidades, es preciso indagar si se encuentran actualizadas; si es así, asumirlas y complementarlas con información puntual concerniente al territorio. Es importante que en los diagramas o en documento adjunto se tengan datos actualizados como nombre de contactos (si es posible), cargo, teléfonos, dirección, servicios ofrecidos, horarios y requisitos para acceder a la atención.

- Actualizar las rutas de activación por presuntos hechos de violencia, amenaza o inobservancia, durante los dos primeros meses de iniciada la atención. Durante este tiempo pueden ser utilizadas las rutas del año anterior.

- Las rutas se podrán complementar con las construidas desde el equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia de su área de influencia.

- Socializar con los agentes educativos las rutas de garantía de derechos actualizadas, a más tardar al segundo mes de iniciada la atención y cuando se dan nuevas vinculaciones y nuevamente a los seis meses de haber realizado la primera socialización como estrategia de fortalecimiento.

- Socializar a las familias y otras personas significativas las rutas para la garantía de derechos, mediante estrategias participativas y creativas, a más tardar al segundo mes de iniciada la atención, y con cada familia u otras personas significativas de las niñas y los niños que no cuenten con la garantía de alguno de estos derechos, debe explicarse el paso a paso de estas rutas, de acuerdo con la necesidad evidenciada. Las rutas de garantía deben compartirse con las familias y exponerse en un lugar visible (no necesariamente todas a la misma vez), de manera clara, precisa y sencilla, pensando en qué información es útil realmente para las familias y otras personas significativas. Se deberá garantizar que el 100% de las familias y otras personas significativas reciban a través de diferentes estrategias la socialización de dichas rutas.

- Constatar en el primer mes de atención que las niñas y los niños de la sede cuenten con folio de registro civil de nacimiento, y que el documento no presente errores o enmendaduras. En caso de ser así, realizar el respectivo acompañamiento a la familia para la obtención del documento en condiciones adecuadas. El operador del servicio debe realizar las modificaciones pertinentes en el Sistema de Información Buen Comienzo durante el mismo mes de lograda la gestión. Lo anterior se realizará para garantizar el derecho fundamental a la identidad.

- Realizar articulación intersectorial e interinstitucional en territorio para la garantía efectiva de derechos. En caso de haber agotado todas las gestiones correspondientes y brindar acompañamiento a las familias, y, aun así, persistan las dificultades frente a la garantía de un derecho; el operador del servicio podrá solicitar asesoría a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a fin de identificar otras alternativas de solución frente a cada caso específico.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños y las niñas que promuevan el reconocimiento de sus derechos. La proyección de estas acciones debe ser lideradas por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes, la implementación y evaluación serán responsabilidad prioritariamente de los docentes o auxiliares educativos, sin embargo, los demás agentes educativos podrán participar de las mismas. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños y las niñas en las que se promueva la equidad de género. La proyección de estas acciones debe ser liderada por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes, la implementación y evaluación serán responsabilidad prioritariamente de los agentes educativos docentes y auxiliares educativos, sin embargo, puede ser apoyada por los psicosociales y demás agentes del equipo interdisciplinario. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas en las que se motive en los niños y las niñas el reconocimiento de la diversidad y el respeto por la diferencia, la acogida del otro con sus particularidades y el disfrute de la interculturalidad. La proyección de estas acciones debe ser liderada por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes; la implementación y evaluación serán responsabilidad prioritariamente de los agentes educativos docentes y auxiliares educativos, sin embargo, puede ser apoyada por los psicosociales y demás agentes del equipo interdisciplinario. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.

- Garantizar la confidencialidad de la información y documentación de los niños y las niñas que hacen parte del servicio, esto teniendo en cuenta el criterio de calidad del componente de Gestión Documental.

2. *El operador del servicio planea e implementa acciones orientadas a prevenir la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Promover acciones protectoras como prácticas cotidianas, que contribuyan al fortalecimiento de comunidades protectoras a partir de la identificación de las potencialidades de las familias y otras personas significativas que favorecen el desarrollo de los niños y de las niñas, y el disfrute a plenitud de sus derechos. Las acciones para llevar a cabo pueden ser: campañas comunicacionales, actos especiales de conmemoración, momentos de sensibilización con la comunidad, reconocimientos especiales a actores clave, entre otras. Es necesario realizar como mínimo una acción semestral, lo cual puede estar enmarcado en las acciones de movilización social que realizan las entidades. Estas acciones se deben reportar en el Sistema de Información Buen Comienzo durante los 16 días hábiles posteriores a la finalización de cada mes.

- Retomar y actualizar los factores de riesgo identificados en la caracterización de las familias y otras personas significativas, la comunidad y el operador, que puedan desencadenar en casos de vulneración de derechos de los niños y las niñas y madres adolescentes. Esta información puede estar contenida en el protocolo para la detección y atención de casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas. Aspectos a tener en cuenta al momento de planear estas acciones:

  - ✓ Comunidad: condiciones de riesgo en los entornos cercanos en los que viven los niños y las niñas, tales como conflicto armado, explotación sexual comercial infantil, explotación sexual asociada a viajes y turismo sexual, trabajo infantil, expendio de sustancias psicoactivas, prostitución, entre otros.
  - ✓ Familias y otras personas significativas: se incluyen riesgos como familias y otras personas significativas no protectoras, niños y niñas sin supervisión; extensas jornadas de trabajo; viviendas con condición de hacinamiento; uso de alcohol y sustancias psicoactivas por parte de los adultos que rodean a los niños y las niñas, crisis económica, desempleo y otras condiciones familiares que se hayan visualizado en la caracterización.

- Realizar articulación interinstitucional en territorio, orientada a la prevención de la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas; por ejemplo, con comisarías de familia de la ciudad de Medellín, centros de atención en salud, casas de justicia, cajas de compensación familiar, centros zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF de la Regional Antioquia y proyectos públicos y privados de atención a la familia, entre otros.

- En caso de haber agotado todas las gestiones correspondientes y brindar acompañamiento a las familias y, aun así, persistan las dificultades frente a la garantía de un derecho; el operador podrá dirigirse a la autoridad competente según corresponda para velar por la garantía o restablecimiento de los derechos de los niños y las niñas y solicitar asesoría a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

- Agotar todas las gestiones correspondientes con entidades competentes y brindar acompañamiento a las familias, para lograr la protección y garantía de los derechos de los niños y las niñas, de acuerdo con las rutas rutas de atención por cualquier tipo de

presunta vulneración internas y rutas de ciudad.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños y las niñas que promuevan su autocuidado frente al maltrato infantil. La proyección de estas acciones debe ser lideradas por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes. La implementación y la evaluación es realizada por los psicosociales con los agentes educativos docentes y auxiliares docentes. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la finalización de cada mes. Frente al desarrollo de estas temáticas, el operador del servicio podrá establecer estrategias permanentes que transversalicen las proyecciones pedagógicas.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños y las niñas que promuevan su autocuidado frente a la violencia sexual. La proyección de estas acciones debe ser lideradas por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes, la implementación y la evaluación es realizada por los psicosociales con los agentes educativos docentes y auxiliares docentes. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo, durante los 16 días hábiles posteriores a la realización. Frente al desarrollo de estas temáticas, el operador del servicio podrá establecer estrategias permanentes que transversalicen las proyecciones pedagógicas.

- Construir un protocolo para personas externas que visitan las UDS, el cual debe incluir, entre otros: registro de la visita de personas externas a la sede de atención teniendo en cuenta: fecha, identificación (nombre, documento de identificación y entidad de la cual procede) entrega de escarapela que lo identifique como personal externo a la institución; nombre de la persona de la sede que acompaña la visita; medidas de protección para los niños y las niñas que deben cumplirse, entre otros. Acompañamiento permanente al visitante por parte de un agente educativo que tenga conocimiento del Protocolo para la detección y atención de casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas.

- Implementar procesos de cualificación con agentes educativos en torno a la protección integral, de acuerdo con las orientaciones del componente de Talento Humano.

3. *El operador del servicio cuenta con protocolo para la detección y atención de casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas, y lo activa en caso de ser necesario.*

Para dar cumplimiento a este criterio el operador del servicio debe:

- Construir en los dos primeros meses de iniciada la atención un protocolo que incluye:

✓ Presentación: objetivo del documento, la forma como se construyó, población a la cual va dirigido, importancia para la protección integral.
✓ Definición de criterios: es fundamental que el operador del servicio defina y socialice con todos los agentes educativos los principios bajo los cuales se van a manejar los casos de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos; aquí se incluyen, por

ejemplo, la confidencialidad, el respeto por el niño o la niña, la no revictimización, la prudencia y el registro objetivo de la información, entre otros.

- ✓ Homologación de conceptos: conceptos básicos para el manejo permanente de los agentes educativos, los cuales son orientadores para el análisis y accionar en términos de prevención y atención en caso de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas. Algunos ejemplos de conceptos:
  - Derechos de los niños y las niñas.
  - Inobservancia, amenaza y vulneración de derechos.
  - Maltrato infantil (físico y psicológico).
  - Violencia Sexual (abuso sexual – acto sexual).
  - Explotación laboral.
  - Violencia sexual.
  - Negligencia en el cuidado.
  - Abandono.
  - Malnutrición.
  - Inseguridad alimentaria.
  - Violencia intrafamiliar

- ✓ Marco legal: es importante que el operador del servicio conozca el soporte legal que debe orientar la prevención y la atención frente a casos de vulneración de derechos de los niños y las niñas, para así exigir la garantía y su restablecimiento. Aquí se deben incluir, por ejemplo, las que se referencian a continuación y otras que se dispongan desde el marco normativo nacional y local.

Constitución Política de 1991	Artículos 44 Artículos 45
Ley 294 de 1996 por la cual se desarrolla el Artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar	
Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia	Artículos 42 (obligaciones especiales de las instituciones educativas), 43 (obligación ética fundamental de los establecimientos educativos), 44 (obligaciones complementarias de las instituciones educativas)
Ley 1146 de 2007, por medio del cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, las niñas y los adolescentes abusados sexualmente;	

Ley 1719 de 2014, la cual tiene por objeto la adopción de medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno	
Ley 1878 de 9 de enero 2018 por la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia y se dictan otras disposiciones.	

- ✓ Identificación de factores de riesgo: la descripción de factores de riesgo que se realizó en el criterio de calidad de "proyección e implementación de acciones orientadas a prevenir la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas" (descrito anteriormente).
- ✓ Identificación de signos y síntomas que den cuenta de posibles vulneraciones a los niños y las niñas.
- ✓ Establecer de manera conjunta con el equipo humano responsable de la atención de los niños y las niñas, otras medidas orientadas a su protección en la sede, como:
  - Ninguna persona podrá permanecer sola con un niño o niña.
  - Cuando un niño o niña requiera ir a las unidades sanitarias, debe ir acompañado(a) de una agente educativa, quién, además, deberá ir mínimo con otros dos (2) o tres (3) niños y niñas.
  - En caso de que la familia deje muy temprano al niño o niña en la sede o se tarde para recogerlo, deberá estar acompañado mínimo por dos (2) personas.
  - Estar atentos a comportamientos que puedan generar riesgos para la integridad de los niños, niñas, familias y talento humano de la sede y notificarlos al operador del servicio, siguiendo lo definido en el protocolo.

- ✓ Indicaciones básicas para los agentes educativos que observan, escuchan e intervienen en los casos (el qué hacer y el qué no hacer), haciendo especial énfasis en la advertencia de reservas legales de la información y en la prohibición de la realización de videos, publicación de fotografías y documentos que pueden llegar a ser o sean parte de la reserva sumarial.

- ✓ Rutas internas, es necesario que el operador del servicio diseñe estas rutas para que la atención en cualquier caso de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos sea oportuna y pertinente. Se debe organizar esta información en diagramas para facilitar la visualización y comprensión de parte de los agentes educativos y demás personal del operador del servicio. Las rutas internas deben socializarse con todo el personal del operador del servicio en el momento de la inducción. Se deberá especificar los casos en que la ruta interna debe estar acompañada inmediatamente de la activación de la ruta externa.

- ✓ Rutas externas, es necesario conocer en detalle las rutas existentes en la ciudad para la atención de casos de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos; plasmarlas en diagramas o adoptar los existentes, complementando estos con datos actualizados para el año en curso, con información específica del territorio, como nombre del operador del servicio o dependencia, nombre de persona contacto (si es

posible), cargo, teléfonos, dirección, horarios de atención y servicios ofrecidos. Las rutas deben ser diferenciadas de acuerdo a situaciones específicas, y mínimo se debe contar con las siguientes: maltrato infantil, violencia intrafamiliar, violencia sexual, negligencia en el cuidado y malnutrición. En casos en los que no existan rutas externas establecidas en la ciudad, el operador del servicio debe indagar las posibles instituciones a las cuales acceder y otras acciones a realizar. Las rutas externas deben ser socializadas con los agentes educativos, las familias y otras personas significativas, a más tardar en los tres primeros meses de iniciada la atención. Reforzar a los seis meses de haber realizado la primera socialización, lo anterior como estrategia de fortalecimiento. *(Ver Anexo 22.1 Insumo construcción rutas de atención).*

- ✓ Todas las rutas deben estar detalladas en su alcance, así mismo en el protocolo se debe puntualizar que siempre es necesario remitir información al ICBF y Comisarias de Familia de ocurrencia del hecho, para conocimiento directo de la autoridad administrativa cada vez que se active una ruta por presunta vulneración de derechos. Así mismo, a la Fiscalía o entidad competente, según el tipo de vulneración.

- ✓ Garantizar el seguimiento a todas las rutas activadas, así como la documentación del proceso desde su inicio; lo cual estará a cargo del agente educativo psicosocial, con el apoyo del equipo interdisciplinario (en caso de ser necesario).

- ✓ Tipificación de casos en los que la activación de la ruta interna debe estar acompañada de activación inmediata de la ruta externa, y de los que la ruta interna es suficiente como medida inicial, para un posterior análisis de activación de la ruta externa, siempre y cuando no se ponga en riesgo la vida, salud e integridad de los niños y las niñas atendiendo con un criterio diferenciador los eventos que se relacionen dentro de las violencias sexuales.

- ✓ Definir ruta interna frente a casos en que la presunta vulneración de derechos a los niños y las niñas proceda de una persona que tenga nexo con el operador del servicio (empleado, contratista, visitante u otro). El operador del servicio debe adoptar medidas que garanticen el interés superior de las niñas y los niños.

Es necesario que el operador del servicio tenga en cuenta las siguientes observaciones:

- ✓ Definir con los agentes educativos los alcances de la intervención desde cada área.
- ✓ Realizar análisis interno del caso definiendo acciones a seguir (en lo posible de manera interdisciplinaria).
- ✓ Establecer parámetros para la remisión interna del caso hacia el agente educativo competente para atenderlo o activar la ruta respectiva.
- ✓ Las rutas internas no deben socializarse con las familias y la comunidad, esto se hace únicamente con las rutas externas.
- ✓ Antes de activar ruta externa por presunta negligencia en el cuidado es necesario que se realicen acciones de acompañamiento (encuentro en el hogar o asesoría personalizada) por parte del agente educativo psicosocial, con lo cual se puede promover acciones de cuidado por parte de la familia y otras personas significativas, y recoger elementos para el análisis de la necesidad o no, de activar

la ruta externa.

- Socializar el protocolo actualizado con la totalidad de agentes educativos del operador del servicio a más tardar el tercer mes de iniciada la atención, utilizando estrategias que posibiliten la sensibilización y reflexión. En caso de ingresos nuevos, socializar con estos también como parte obligatoria de la inducción.

- Identificar los conocimientos previos y los adquiridos por los agentes educativos, mediante una prueba de conocimientos previos (pretest) y posteriores (postest) frente a conceptos incluidos en el protocolo, rutas internas, externas, entre otros. En caso de identificar en el postest, que no hay apropiación en este tema, es necesario la proyección y ejecución de estrategias de cualificación.

- Implementar rutas externas cuando sea necesario, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones las cuales deben estar anexas al protocolo:

  - ✓ Realizar un análisis frente a cuál ruta es más indicada activar y quién debe activarla, contemplando asuntos como riesgos para el niño o la niña y para agentes educativos; además del respeto al proceso llevado con la familia y otras personas significativas, entre otros.

Tener en cuenta que las rutas externas pueden activarse a través de diferentes mecanismos y no necesariamente a nombre de una persona, puede colocarse a nombre del operador del servicio o de manera anónima.

- ✓ Es necesario que desde el operador del servicio se realice informe donde se documente la revelación inicial, sea cual fuere la fuente (niño, niña, observación de agentes educativos, miembros de la familia y otras personas significativas), dando traslado a la autoridad o entidad competente.
- ✓ El operador del servicio en todos los casos en que se realice activación de ruta, se debe diligenciar el *Anexo 22 Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos,* remitirlo únicamente al operador del servicio competente de manera física o por correo electrónico institucional y enviarlo a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo al correo proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co
- ✓ Implementar estrategias de acompañamiento al niño o la niña, su familia y los agentes educativos (en caso de ser necesario).
- ✓ Definir responsables de realizar seguimiento a cada caso y documentarlo.
- ✓ En el momento en que el operador del servicio se entere de que personas externas activaron ruta externa por amenaza, inobservancia o vulneración de derechos, debe iniciar un proceso de seguimiento al caso e implementar estrategias de acompañamiento al niño, la niña (en caso de ser necesario). Si no se cuenta con un documento en el que se certifique la activación de dicha ruta externa o la manera de verificar que realmente se activó, debe activar de manera inmediata.

- Realizar reporte de activación de rutas externas por inobservancia y vulneración de derechos en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los 5 días posteriores de realizar o conocer la activación de la ruta. Si son amenazas por violencia social, remitirse a las

orientaciones definidas en el componente de Gestión del Riesgo.

- Realizar reporte inmediato a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo por contacto telefónico ~~y~~o por correo electrónico proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co por parte de uno de los directivos del operador del servicio, en caso de que en la presunta vulneración de derechos a los niños y las niñas esté involucrado una persona que tenga nexo con el operador del servicio (empleado, visitante u otro), además de proceder a la activación de rutas internas y externas según sea el caso. En el correo debe reportarse la siguiente información (fecha del evento, sede de atención, tipo de presunción, breve descripción de la situación presentada). El operador del servicio debe adoptar medidas que garanticen el interés superior de las niñas y los niños y documentarlas.

  En estos casos el operador del servicio debe realizar análisis y documentación haciendo un recuento sobre la forma cómo se dieron los hechos y establecer las medidas necesarias para atender el caso y evitar que se presenten situaciones como esta nuevamente.

- Solicitar asistencia técnica a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en los casos en que se haya activado ruta externa y no exista una respuesta de las entidades competentes. En aquellos casos en los que el operador del servicio no esté de acuerdo con la atención del proceso emprendido por la institución a la cual fue remitido o cuando desconoce el manejo que le debe dar al caso o en cualquier momento en que el equipo considere que requiere apoyo o información adicional.

Nota: es importante tener en cuenta que, si se envía vía correo electrónico el *Anexo 22 Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos* o cualquier informe respecto a un caso, sea desde y hacia correos institucionales tanto del operador del servicio como a las autoridades competentes, entre las que se puede encontrar la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo; si esta lo solicita, las fotografías o información específica de los casos se adjuntan únicamente cuando la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo o autoridad competente lo requiera, siempre bajo el apremio de la reserva legal, guardando la confidencialidad de la información y evitando la revictimización.

- Conservar una carpeta independiente con la evolución de los casos en los que se activa ruta interna y externa por parte del operador del servicio u otros. Se debe registrar este seguimiento en una carpeta independiente a la carpeta que contiene la información general de cada niño, niña, mujer gestante o lactante de acuerdo a las orientaciones establecidas en el componente de Gestión Documental.

4. *El operador construye e implementa procedimientos para la atención de ingreso y salida, situaciones fortuitas de extravío de niños y niñas y de fallecimiento de niñas, niños y agentes educativos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el operador debe:

- Elaborar un procedimiento de ingreso y salida de los niños y las niñas de cada sede de atención:

- ✓ Definir el horario de atención.
- ✓ Dar a conocer a las familias y otras personas significativas el horario de ingreso y salida, y sensibilizarlas frente a la importancia de cumplir con éste, reconociendo las implicaciones en los ritmos cotidianos de los niños y niñas y las concertaciones establecidas en el Acuerdo de Convivencia.
- ✓ Definir los agentes educativos que serán los responsables de la atención de los niños y las niñas durante su ingreso y salida y socializarlo con las familias.
- ✓ Formalizar con cada familia y otras personas significativas (mediante un documento firmado por éstas), quiénes serán las personas encargadas de llevar el niño o niña y recogerlo(a) al finalizar la jornada. Dicho documento debe contener información como nombre completo de la persona, parentesco con el niño o niña, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos u otras personas).
- ✓ En caso de que la familia no cuente con red apoyo para recoger el niño o la niña en la Ludoteka y solo pueda hacerlo una persona menor de edad, *estos casos excepcionales* serán evaluados por cada entidad con la familia, valorando factores de riesgo que se puedan presentar, condiciones de generatividad, así como otras estrategias de recogida del niño o la niña, esto se debe dejar por escrito en un acta firmada por la persona responsable del cuidado del niño o la niña y su respectiva autorización.
- ✓ Se exceptúa los padres y madres menores de edad de los niños y niñas atendidos, pues ellos tienen la Patria Potestad de sus hijos, a menos de que exista restricción por parte de la autoridad competente. Este reporte se realiza en el *Anexo No. 22 Formato para el reporte por presunta amenaza, inobservancia y vulneración de derechos* en el tiempo definido para ello.
- ✓ Establecer contacto telefónico con el adulto responsable en caso de que la persona que va a llevar o a recoger al niño o la niña, sea diferente a la que aparece en el documento antes mencionado. El adulto responsable deberá explicar las razones frente a esta novedad y autorizar (telefónicamente) a dicha persona, informando el número de documento de identidad de la persona que está autorizando, el cual debe ser verificado cuando se presente a la sede, dejando por escrito que la entrega la autoriza la familia, la persona que lleva o recoge al niño o niña debe firmar un documento en el que se reporta esta novedad.
- ✓ Garantizar que en ningún caso el niño o la niña salga de la Ludoteka con una persona bajo los efectos del consumo de sustancias psicoactivas.
- ✓ Recordar a las familias que incumplan con los acuerdos establecidos, las implicaciones que esto genera. Solicitar que justifiquen su incumplimiento y establecer estrategias para evitar reincidencia. Si es reiterativo deben realizarse compromisos escritos, lo que derivaría en un posterior reporte a entes competentes por presunta negligencia en el cuidado.
- ✓ Verificar las condiciones del sector en el momento de ingreso y salida de los niños y las niñas, para implementar acciones pertinentes si existe alguna condición de riesgo. En caso de que estos existan se deben seguir las orientaciones del componente de Acciones Seguras en Territorio.
- ✓ Identificar e indagar por eventualidades con los niños y niñas que presenten signos o síntomas relacionados con afectaciones en la salud o aspectos emocionales al ingreso a la Ludoteka. Informar a la familia y personas significativas sobre situaciones relevantes presentadas con los niños y las niñas durante la atención.
- ✓ Registrar de manera escrita y de manera detallada, los casos en que se presenten

situaciones en el estado de salud, condición física o emocional del niño o niña, siempre avalando lo descrito por medio de firmas de quienes intervienen en la elaboración de dicho reporte e informar a la coordinadora pedagógica y agente educativo psicosocial. Cuando el reporte se realice al ingreso, la persona que lleve al niño o la niña escribirá de ser posible con su puño y letra, la situación presentada, y cuando se trate de una novedad durante la atención, esta situación se debe reportar por el agente educativo a la familia en el momento de la salida,

- ✓ En caso de que la familia deje muy temprano al niño o niña en la sede o se tarde para recogerlo, deberá estar acompañado mínimo por dos (2) personas.

- ✓ Implementar las siguientes acciones en caso de que el niño o niña no sea recogido(a) en el horario definido:
- Después de 10 minutos de haber finalizado la jornada de atención, establecer contacto telefónico con las familias o adultos responsables y realizar acuerdos pertinentes.
- Si no es posible establecer comunicación telefónica con la familia o adulto responsable, desplazarse a la vivienda del niño o la niña, siempre y cuando esté ubicada cerca de la Ludoteka y no represente riesgo para los agentes educativos.
- En caso de que no sea posible localizar a nadie en la vivienda del niño o la niña o no sea viable que los agentes educativos se desplacen a la vivienda, debe establecerse comunicación telefónica con la Policía del Cuadrante respectivo, o con el CAI más cercano, solicitando su presencia y apoyo en la ubicación de la familia. Esta comunicación con la Policía no debe exceder una hora posterior a finalizada la atención.
- Si esta acción no es eficiente, es necesario establecer contacto con línea 123, solicitando el apoyo de la Policía de Infancia y Adolescencia, quienes asumirán el caso en coordinación con la autoridad competente.
- Informar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en caso de que el 123 reporte que no es posible el desplazamiento de la Policía de Infancia o Adolescencia, o que el tiempo de llegada sería muy prolongado. El contacto deberá establecerse con el profesional responsable del componente de protección, quien apoyará la gestión.
- Una vez realizado el acompañamiento y la intervención por parte del agente psicosocial y el coordinador pedagógico, reportar en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la activación de la ruta externa de presunta vulneración de derechos.

Nota: cuando se presenten disputas entre los padres por la custodia y cuidado de los niños o las niñas, sólo se entrega el niño o la niña a quien, por decisión judicial o por acta de conciliación, defina la autoridad competente. En caso de que la custodia aún no esté determinada, tanto la madre como el padre, podrán retirar a los niños y niñas de la Ludoteka comprobando su parentesco con documento de identidad y siempre y cuando no exista ninguna restricción establecida por la ley.

Para la atención presencial en tiempo de pandemia COVID 19, el operador tendrá en cuenta los siguientes aspectos para el procedimiento de ingreso y salida de la sede:

- Garantizar el distanciamiento social entre los niños, las niñas, familias, personas significativas y talento humano del operador del servicio, al momento del ingreso y salida de sede.
- Verificar que los niños, las niñas, familias y personas significativas utilicen de manera

adecuada el tapabocas.

- Desinfección o lavado de manos de los niños y las niñas.
- Indagación con la familia o persona significativa si el niño o la niña presenta síntomas y registrarlo en el formato dispuesto para ello.
- Diseñar e implementar estrategias que permitan el ingreso y salida de manera organizada, evitando las aglomeraciones (Ejemplo: establecer horarios escalonados, disponer de talento humano que considere para el registro del ingreso, habilitar diferentes entradas de acuerdo con las condiciones locativas de la sede; entre otras).
- Solo permitir el ingreso de los niños y las niñas. La comunicación con las familias y personas significativas debe realizarse en horarios diferentes a los de ingreso y salida de los niños y las niñas conservando las medidas de bioseguridad.

Elaborar un procedimiento de Atención de situaciones fortuitas de extravío de niños y niñas.

- ✓ Contar con la información actualizada de los niños, las niñas y sus familias o personas significativas. Esta debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo.
- ✓ Contar con una fotografía de cada niño o niña cuando es matriculado, la cual puede estar en medio digital o físico, para facilitar su uso en caso de ser necesario.
- ✓ Identificar factores de riesgo, tales como:
- Riesgos físicos: estado y funcionamiento de puertas, cerrojos, cuidando que se encuentren en buen estado y que no estén al alcance de los niños y las niñas, además verificar que ventanas, mallas y otros lugares por los cuales los niños y las niñas pudieran salir, se encuentren en adecuado estado y aseguradas para que esto no se dé.
- Riesgos sociales: personas sospechosas, conflictos intrafamiliares (disputa por custodia de los niños y las niñas), alteraciones del orden público, consumo y venta de sustancias psicoactivas en el entorno, entre otros.
- ✓ Reconocer de manera previa el espacio donde se realizarán actividades extramurales, con el fin de identificar riesgos reales y potenciales, y para planear las acciones preventivas que se deben tener.
- ✓ Realizar verificación permanente de la presencia de los niños ylas niñas en la sede de atención o donde se estén desarrollando actividades extramurales.
- ✓ Promover con las familias y personas significativas que los niños y las niñas, identifiquen su nombre, el nombre completo de sus padres o personas significativas, el número telefónico de su casa y los números de emergencia 123 social y 141. Esto teniendo en cuenta el momento del desarrollo en el que se encuentren.
- ✓ Definir responsabilidades de los agentes educativos frente al cuidado de los niños y las niñas.
- ✓ Realizar las siguientes acciones en caso de presentarse el extravío de niños o niñas el operador del servicio debe realizar las siguientes acciones:
  - Cerciorarse de que el niño o la niña no esté presente en la Ludoteka o en el lugar en el cual debería estar (en caso de que la atención se esté ofreciendo por fuera de la Ludoteka).
  - Indagar con el agente educativo encargado del grupo, sobre la situación presentada, hechos que pudieron generar el extravío; características del niño o niña tales como vestuario y socializarlas con las personas que apoyarán la búsqueda.

- Distribuir responsabilidades entre los agentes educativos y otras personas para atender la situación.
- Iniciar la búsqueda del niño o la niña, empezando por los lugares cercanos a la Ludoteka (o sitio donde se estaba prestando la atención), identificando espacios comunes o no comunes donde podría ser hallado(a). Para la búsqueda es importante apoyarse en la fotografía del niño o la niña. Es conveniente involucrar a la familia en su búsqueda.

✓ Notificar a las directivas del operador del servicio sobre la situación presentada para que brinden el apoyo necesario.

✓ Implementar las siguientes acciones en caso de que el niño o la niña extraviado no sea encontrado en un tiempo aproximado de 15 minutos:

- Establecer comunicación telefónica con la Policía del Cuadrante correspondiente, si no hay respuesta inmediata, con el CAI más cercano, solicitando su presencia y apoyo.
- Si esta acción no es eficiente es necesario establecer contacto a través de la línea 123 solicitando el apoyo de la Policía de Infancia y Adolescencia. Se debe indagar por el tiempo probable de presencia en la Ludoteka o lugar en que se presentó el extravío.
- Informar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en caso de que del 123 reporten que no es posible el desplazamiento de la Policía de Infancia y Adolescencia, o que el tiempo de llegada será superior a 30 minutos.
- Suministrar a la Policía de Infancia y Adolescencia, a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y al ICBF (cuando aplique) información clara del niño o la niña como: nombre y apellidos, NUIP, nombre de familiares, teléfonos de contacto, dirección, acciones realizadas, fotografía del niño o niña (siempre y cuando sus representantes legales lo hayan autorizado, y se debe incluir copia del documento de autorización) y seguir las indicaciones suministradas por estas dependencias.
- Definir responsabilidades para el acompañamiento a la familia y otras personas significativas, interacción con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo e instituciones de apoyo.
- Propiciar diálogos y encuentros con los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre la situación presentada, con el fin de prevenir, tramitar sentimientos y emociones, y definir acciones para atender hechos similares.
- Realizar y documentar el proceso interno de investigación, haciendo un recuento sobre la forma cómo se dieron los hechos y establecer las medidas necesarias para atender el caso y evitar que se presenten situaciones como esta nuevamente.
- En caso de que persista la desaparición del niño o niña, reportarla en Fiscalía y atender los requerimientos legales a los que haya lugar. Ofrecer a la familia acompañamiento psicosocial, remitir a proceso de atención psicoterapéutica y realizar seguimiento al caso con la familia y la Fiscalía General de la Nación.

✓ Reportar a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo de manera inmediata vía telefónica y correo electrónico cuando un niño o niña se haya extraviado. En el correo debe registrarse información como (fecha del evento, sitio del extravío, breve descripción de la situación presentada) y acciones realizadas.

Elaborar un procedimiento para la atención de situaciones por fallecimiento de niños, niñas y agentes educativos.

Tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Distribuir responsabilidades entre los agentes educativos frente a las acciones a seguir.
- ✓ Notificar una vez se tenga conocimiento a las directivas del operador del servicio sobre la situación presentada para que brinden el apoyo necesario.
- ✓ Notificar el mismo día de conocido el caso a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, vía contacto telefónico y correo electrónico, la situación presentada.
- ✓ Solicitar autorización a la interventoría para suspender la atención de los niños y las niñas en caso de ser necesario, a fin de atender situaciones relacionadas con lo sucedido, planteando en forma general acciones a realizar. Esto siempre y cuando las familias y otras personas significativas puedan responsabilizarse del cuidado de los niños y las niñas durante el tiempo restante de la jornada de atención.
- ✓ Tratar de mantener la calma y disminuir la ansiedad entre los niños, las niñas, familias y agentes educativos.
- ✓ Notificar de manera asertiva a los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre los hechos ocurridos.
- ✓ Atender los requerimientos de las autoridades competentes, brindando información verbal y escrita, según sea el caso.
- ✓ Acompañar a la familia y otras personas significativas de la persona que falleció en los diferentes momentos del proceso, hasta que se considere conveniente, respetando sus posturas frente al tema de la muerte.
- ✓ Realizar análisis pormenorizado del caso y documentarlo.
- ✓ Remitir informes a la interventoría y Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo a medida que se desarrolla el proceso.
- ✓ Propiciar diálogos y encuentros con los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre la situación presentada, con el fin de prevenir, tramitar sentimientos y emociones y definir acciones para atender hechos similares.
- ✓ Ofrecer acompañamiento psicosocial y remitir a proceso de atención psicoterapéutica a niños, niñas, familias y agentes educativos que así lo requieran.
- ✓ El operador del servicio debe registrar en el Sistema de Información de Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo como motivo de retiro el fallecimiento, a más tardar al día siguiente de conocido el hecho.
- ✓ Realizar la activación de la póliza estudiantil y acompañar a la familia o personas significativas en todo el proceso con la aseguradora.

Nota: en caso de que el niño, niña o agente educativo fallezca durante la jornada de atención es necesario llevar a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Informar al Número Único de Emergencias 123 sobre la situación presentada, solicitando indicaciones de manejo.
- ✓ Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo, garantizando la presencia en el lugar de los hechos de la manera más urgente posible.
- ✓ Informar de manera inmediata a la interventoría y Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- ✓ Realizar las demás acciones planteadas anteriormente en este procedimiento.

Para facilitar la visualización de las orientaciones descritas para los tres procedimientos

mencionados, se sugiere diligenciar el siguiente cuadro para cada uno de ellos:

Nombre del procedimiento:		
Actividades	**Fuente de verificación**	**Responsables**

5. El operador del servicio implementa el procedimiento para la realización de salidas pedagógicas:

Para dar cumplimiento a este estándar el operador del servicio debe tener en cuenta las siguientes orientaciones:

Antes de realizar una salida pedagógica el operador del servicio debe:

- Informar con suficiente anticipación (20 días hábiles) a las familias sobre la actividad a realizar (objetivo, lugar, fecha, horario) y asegurarse de contar con el documento de consentimiento informado de cada niño y niña firmado por su familia o adulto responsable. En la modalidad de Entorno Familiar no es necesario tener una autorización de las familias o adultos responsables, ya que éstos asisten con los niños y niñas al encuentro, por lo que no se delega la responsabilidad en el operador del servicio. Sin embargo, el cambio en la programación habitual debe ser concertado previamente.
- Solicitar la autorización respectiva para realizar dicha actividad con mínimo quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en la cual está prevista la realización de la misma, para lo cual deberá enviar correo electrónico a la interventoría. Dicha solicitud debe contener la información general sobre la actividad que se realizará: objetivo, fecha, lugar, horario, cantidad de niños, niñas y demás personas que participarán en la misma. El operador del servicio deberá contar en la sede con documentación que certifique que las familias fueron notificadas sobre la actividad a realizar.
- Enviar a la interventoría, junto con la solicitud de autorización de la salida pedagógica, la verificación de que el servicio de transporte contratado para el desplazamiento de los niños, las niñas y las familias cumple con la normatividad establecida para ello y que la empresa está acreditada por la autoridad competente. Para esto se debe adjuntar la información relacionada en el *componente de servicio de transporte.*
- Definir las responsabilidades de los agentes educativos antes y durante la realización de las salidas pedagógicas.
- Gestionar con las familias el acompañamiento de algunos adultos durante la realización de la actividad y definir responsabilidades entre ellos previamente.
- Reconocer las características del espacio donde se realizará la actividad, con el fin de identificar posibles riesgos, cuidados especiales, personal de apoyo, servicios adicionales, entre otros.
- Definir acciones orientadas a prevenir accidentes durante la realización de la actividad y determinar acciones en caso de que éstos se lleguen a presentar.
- Contar con el listado de los adultos responsables de cada niño o niña y sus números telefónicos actualizados; así como con el número telefónico de la empresa aseguradora y documento soporte de la póliza y la información sobre los centros de atención donde

pueden acudir en caso de necesitarlo.
- Preparar el botiquín itinerante de primeros auxilios, el cual debe ser llevado durante la actividad extramural.
- Tener en cuenta que la actividad no debe generar ningún tipo de costo para las familias.
- Implementar la estrategia burbuja durante las salidas pedagógicas, evitando la aglomeración y la salida de varios grupos al mismo lugar.
- Cuando se trata sólo del cambio de lugar donde se realizará el encuentro con los niños, niñas y familias y éste se encuentre ubicado en el mismo sector, el operador del servicio no requiere de autorización, pero sí lo debe notificar con ocho (8) días de anticipación para que los equipos de interventoría estén informados al respecto y puedan definir sus cronogramas de trabajo.

Durante la salida pedagógica el operador del servicio debe:

- Tomar las medidas necesarias para evitar accidentes durante la realización de la actividad, haciendo uso de los conocimientos adquiridos durante la experiencia de atención de los niños, las niñas y las familias.
- En caso de que la actividad tenga una duración inferior a la jornada de atención, una vez finalice la misma se deberá ofrecer atención a los niños y las niñas durante el resto de la jornada.
- Garantizar que la alimentación se ofrecerá a los niños y las niñas de acuerdo con el ciclo de menú definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la realización de salidas pedagógicas y teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
    - Presentación en empaque individual completamente sellado para cada alimento, el cual debe estar previamente desinfectado (fruta y bolsas).
    - Medidas higiénicas generales en el lugar de distribución: que no esté cerca de focos de infección, que no se ubique sobre el suelo, que esté sobre superficies limpias.
    - Que se conserve la temperatura indicada para cada alimento.
    - Que se realice lavado de manos de los niños y las niñas.
    - Garantizar que el transporte de los alimentos cumple con las especificaciones requeridas.
    - Garantizar la atención de los niños y las niñas que no participarán en la actividad.

- Durante la salida pedagógica ningún adulto podrá permanecer solo con un niño o niña. En caso de que un participante requiera ir a las unidades sanitarias, el agente educativo que le acompaña deberá ir mínimo con otros dos (2) o tres (3) niños y niñas.
- En caso de que otros agentes del operador del servicio o externos adelanten acciones directas con los niños y las niñas deberán hacerlo con el acompañamiento de un agente educativo responsable de la atención habitual de los niños y las niñas.

Este procedimiento debe registrarse en este formato:

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SALIDAS PEDAGÓGICAS
OBJETIVO:

DIRIGIDO A:	
ACTIVIDADES	**RESPONSABLES**

i. Componente de procesos de interacción con familias

1. *El operador del servicio diseña y ejecuta por sede un plan de encuentros educativos para las familias y otras personas significativas, orientados a promover el desarrollo integral de los niños y las niñas.*

El plan de encuentros educativos grupales es flexible y susceptible a cambios, sin embargo, debe incluir como mínimo los siguientes temas:

- ✓ Prevención y detección de los diferentes tipos de violencia.
- ✓ Fortalecimiento familiar a través de la promoción del buen trato y los vínculos afectivos*
- ✓ Rutas para la garantía y restablecimiento de derechos*
- ✓ Prácticas de cuidado y crianza.
- ✓ Fortalecimiento de competencias parentales

Nota 1. *Estos temas de protección integral tendrán carácter de obligatoriedad, cada uno deberá tener una intensidad horaria de mínimo 1 hora al año.

A continuación, se describen otros temas que pueden incluirse en estos encuentros educativos:

- ✓ Desarrollo infantil haciendo énfasis en neurodesarrollo.
- ✓ Hábitos y estilos de vida saludable.
- ✓ Prácticas AIEPI (generalidades en un encuentro educativo grupal).
- ✓ Transiciones armónicas.
- ✓ Corresponsabilidad familiar, el hogar como un entorno protector.

El plan de encuentros educativos debe contener las siguientes variables: tema, objetivo, responsable, mes, evaluación del encuentro y observaciones.

- Realizar los encuentros educativos grupales con los profesionales del equipo interdisciplinario (coordinadores pedagógicos, nutricionistas dietistas, psicosociales y docentes). El coordinador pedagógico lidera y hace seguimiento al cumplimiento del plan de encuentros educativos grupales con las familias, además de orientar en la metodología a utilizar.

- El profesional encargado del encuentro educativo grupal puede apoyarse en otros profesionales del equipo de acuerdo con la intencionalidad y tema que se abordará en dicho encuentro.

- El operador del servicio puede articularse con ofertas de ciudad, siempre y cuando sean dirigidos a procesos educativos en primera infancia.

- Diseñar estrategias pedagógicas innovadoras y creativas para los encuentros educativos grupales, vivenciales, participativas y reflexivas (no magistrales); que permitan la inclusión, socialización de experiencias, diálogo de saberes, la deconstrucción, construcción y resignificación para nuevos aprendizajes que incidan en el fortalecimiento de la familia y otras personas significativas para acompañar el proceso de crianza en la primera infancia.

- Diseñar la convocatoria para las familias y otras personas significativas con especial cuidado: debe ser creativa y cálida; dándoles a conocer la importancia que tiene su participación en los encuentros educativos y la incidencia que su participación puede tener para el fortalecimiento del proceso de crianza.

- Participar en las convocatorias que realice la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para encuentros educativos con familias y otras personas significativas.

- Registrar los encuentros educativos y una evidencia de la convocatoria en el Sistema de Información Buen Comienzo. En caso de que se presente algún cambio para el registro en dicho Sistema, el operador del servicio debe acogerse a las nuevas orientaciones que al respecto se den.

- Diseñar piezas comunicacionales de fácil difusión con las familias que les permitan apropiarse de información fundamental para la garantía de derechos de los niños y las niñas y acciones a seguir en caso de amenaza y vulneración de derechos.

La socialización del informe de seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas a las familias y otras personas significativas es válida como encuentro educativo con la familia.

Teniendo en cuenta las condiciones actuales por la emergencia sanitaria, el operador del servicio realizará estos encuentros educativos con las familias preferiblemente desde la presencialidad.

2. *El operador del servicio implementa acciones de acompañamiento a las familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio calidad el operador del servicio debe:

- Ejecutar acciones que permitan apoyar a las familias y otras personas significativas en diferentes situaciones que tengan que ver con el desarrollo integral de los niños y las niñas en la primera infancia. Estas acciones se llevan a cabo mediante asesorías, encuentros en el hogar, entre otras que se consideren pertinentes.
- Las acciones de acompañamiento se pueden realizar por requerimiento de las familias yotras personas significativas, o por situaciones identificadas por parte de los agentes educativos.

- Registrar en el Sistema de Información Buen Comienzo las acciones de acompañamiento. En caso de que se presente algún cambio para el registro de la información, el operador del servicio debe acogerse a las orientaciones del Programa.
- En el registro de los acompañamientos hacer uso de términos que hagan referencia a niños y niñas de primera infancia; y no utilizar enunciados que den cuenta del manejo de “historia clínica” dadas las características de la atención que brinda el Programa.
- Realizar informes de los procesos de acompañamiento a las familias y otras personas significativas en caso ser solicitados por autoridades competentes o la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

REFERENCIAS

A Campos. Septiembre de 2014. Los aportes de la neurociencia a la atención y educación de la primera infancia. Bolivia. Cerebrum - Centro Iberoamericano de Neurociencia, Educación y Desarrollo Humano Publicación realizada por el Banco Mundial, la cooperación japonesa a través del proyecto de atención y cuidado a la primera infancia ADEPI, en coordinación con UNICEF. Material exclusivo para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto Impresión: PRISA Ltda.

A Campos. 2010. Neuroeducación: uniendo las neurociencias y la educación en la búsqueda del desarrollo humano. La Educación. Revista Digital, kdoce.cl

Alcaldía de Medellín, Gaceta Oficial. (2011). Por medio del cual se reglamenta la realización de espectáculos públicos y demás actividades que impliquen la concentración de personas con fines lúdicos, recreativos, deportivos, académicos o manifestarse públicamente. Medellín. 6p. Recuperado de: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Publicaciones/Documentos/Gaceta%20Oficial/2011/Gaceta%203891/DECRETO%201199%20DE%202011.pdf

Alcaldía de Medellín, Política Pública para la familia; Plan estratégico para la familia 2014 - 2022 (2012) Medellín.

Aucouturier, B. (2004): Los fantasmas de la acción y la práctica psicomotriz. Barcelona. Graó.

Ausloos, G. (1998) *Las capacidades de la familia. Barcelona*, Herder. 183 p.

Bonder, Gloria. (1998). Género y subjetividad avatares de una relación no evidente. Universidad de Chile: Programa Interdisciplinario de Estudios de Género (PIEG). 120p.

Bronfenbrenner, U, (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica

Bronfenbrenner Urie (1987). La Ecología del Desarrollo Humano Experimentos en entornos naturales y diseñados. Ediciones Paidós. España. 359p. Recuperado de www.psicopedagogosrioiv.com.ar

Bruner, J. (1984). Acción, pensamiento y lenguaje. Madrid: Alianza Editorial

Calmels, Daniel. “El juego corporal” Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Paidós, 2018.

Congreso de Colombia. (2006). Código de la Infancia y la Adolescencia. Colombia. 72p. Recuperado de: *http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Especiales/SRPA/CIyA-Ley-1098- de-2006.pdf*

Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. (1997). Recuperado de: https://search.un.org/results.php?tpl=un&lang=es&query=enfoque+de+g%C3%A9nero&cbunFilters_esc=on&cbfcFilters_women=on

De Klinkler, P. (2002) *Resiliencia. La estimulación del niño para enfrentar desafíos*. Buenos Aires-México, Lumen.

Departamento Nacional de Planeación, Conpes Social. (2007). Política Pública Nacional de Primera Infancia "Colombia por la Primera Infancia". Colombia. 39p. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177832_archivo_pdf_Conpes_109.pdf

Estrada, Ángela. (2004). Dispositivos y ejecuciones de género en escenarios escolares. En: Pensar (en) Género. *Teoría y práctica para nuevas cartografías del cuerpo*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. 250p.

Fernández, Ana María. (1993). La bella diferencia, la mujer de la ilusión: pactos y contractos entre hombres mujeres. Argentina: Paidós. 230p.

Fernando Maureira Cid. Exemplum (2010), Neurociencia y Educación. 3: 267-274

Hoyuelos, A., (2006) La estética en el pensamiento y obra de Loris Malaguzzi, Barcelona, España, Ediciones Octaedro, S.L.

INDER. (2020). www.inder.gov.co. Tomado de https://www.inder.gov.co/es/node/44#:~:text=Las%20Ludotekas%20para%20Medell%C3%ADn%20son,y%20a%20la%20adquisici%C3%B3n%20de%20las.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF. (septiembre de 2020). Guía de orientaciones técnicas, operativas y financieras para el desarrollo de los "Pilotos de Apertura Presencial Excepcional - PAPE" en los servicios de atención a la primera infancia del ICBF. Bogotá, Colombia.

Jesús C. Guillén (2012). Escuela con cerebro. Un espacio de documentación y debate sobre Neurodidáctica. Neuroeducación: estrategias basadas en el funcionamiento del cerebro.

Lagarde, Marcela. (1996). Género y Feminismo. Desarrollo Humano y Democracia. Madrid: Horas y horas. 256p.

Lansdown, Gerison. (2005). Me haces caso? *El derecho de los niños pequeños a participar en las decisiones que los afectan*. En: Cuadernos sobre Desarrollo Infantil Temprano. La Haya, Fundación Bernard Van Leer Foundation. 60p. Recuperado de: http://webs.ucm.es/info/polinfan/2006/area-lectura/mod-1/Me-haces-caso.pdf

Mussen PH, Conger JJ, Kagan J, Huston AC. (1995). Desarrollo y Personalidad del Niño (3aed.). Herbra.

Mustard, F., Young, M., & Manrique, M. (n.d.). ¿Qué es el desarrollo infantil? Recuperado en diciembre de 2014 de http://primerainfancialac.org/docs/2/2.5-Atencion-PI-enfoque-

Nussbaum, Martha C (2012). Crear Capacidades propuesta para el desarrollo humano. 1° edición Ediciones Paidós. España. 261p. Recuperado de www.sanjuan.edu.ar

Perinat, A. (2007). Un enfoque sistémico del desarrollo. En: Psicología del desarrollo Un enfoque sistémico. (pp. 48-57) Barcelona: Editorial UOC.

PNUD (2004). Informe sobre desarrollo humano: La libertad cultural en el mundo diverso de hoy. Recuperado en diciembre de 2014 de http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2004_es.pdf

Política Pública de Primera Infancia, Acuerdo 54 de 201. Recuperado de: http://medellin.edu.co/documentos/496-acuerdo-054-de-2015/file

Política Pública Nacional de Primera Infancia. (2007). Colombia por la Primera Infancia. Conpes. Recuperado de: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles304202_109.pdf

Porstein, A. (2011) Cuerpo, juego y movimiento en el nivel inicial. Santa Fe, Argentina: Homo Sapiens Ediciones.

Presidencia de la República, Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia. Cero a Siempre (2013). Fundamentos Políticos, Técnicos y de Gestión.

Presidencia de la República, Política Pública de Cero a Siempre. Ley 1084 de 2016. Recuperado de: http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201804%20DEL%2002%20DE%20AGOSTO%20DE%202016.pdf

Rinaldi,C., (2011) En diálogo con Reggio Emilia, Escuchar, investigar, aprender, Lima, Perú, Grupo editorial Norma S.A.C

Ruiz, A Abad, J. “Lugares de juego y encuentro para la infancia” Revista Iberoamericana de Educación, vol. 71 (2016), pp. 37-62.

Save the Children. (2005). Participación de niños, niñas y adolescentes a los quince años de la Convención, sobre los Derechos del Niño. Perú. 140p.

Shanker, Stuart. 2013. Calma, atención y aprendizaje estrategias para la autorregulación en el aula. Lima Cerebrum.

Unicef. (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Madrid. 52p. Recuperado de http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf

UNICEF. (2001). Niña Azul Niño Rosa: reflexiones sobre el enfoque de género en el proceso de formación de niños y niñas. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco. 125p.

VECCHI, V. Arte y creatividad en Reggio Emilia. Madrid: Morata, 2013

Viveros, E & Muñoz, L. (2006). *Dinámicas internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interacciónales*. Medellín: Universidad Luis Amigó. 237 p.

Vygotsky, Lev, S (1996). La imaginación y el arte en la infancia. Laboratorio Ediciones Akal.

Vygotsky, Lev, S (2004). Teoría de las Emociones. Ediciones Akal.
Zadina, J. N. (2015). Psicología Educativa. *Psicología Educativa*, *21*(2), 71–77. DOI: http://doi.org/10.1016/j.pse.2015.08.005

Vygotsky (2000). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Biblioteca de Bolsillo.