

ANEXO TÉCNICO FAMILIAS CON BIENESTAR

INTRODUCCION

El Plan Nacional de Desarrollo PND 2010-2014 “Prosperidad Para Todos”, estableció en su capítulo 3 “Igualdad de oportunidades para la prosperidad social”, los elementos definidores de la apuesta social del gobierno nacional. En términos de este Plan, ello significa lograr una sociedad con más respeto, cumplimiento y garantía de los derechos humanos, mayores niveles empleo, menos pobreza y más seguridad. En este orden, se tiene una visión de sociedad con “...igualdad de oportunidades y con movilidad social, en donde nacer en condiciones desventajosas no signifique perpetuar dichas condiciones a lo largo de la vida, sino donde el Estado acude eficazmente para garantizar que cada colombiano tenga acceso a las herramientas fundamentales que le permitirán labrar su propio destino, independientemente de su género, etnia, posición social, orientación sexual o lugar de origen”¹.

Por lo anterior el ICBF en el marco de sus competencias en el sector de la prosperidad social, definió en su Mapa Estratégico la intervención en Familias y Comunidades mediante la creación de una Dirección encargada de manera exclusiva de estos temas, y la inclusión de programas y proyectos para este sector, orientado a lograr el bienestar de las familias colombianas.

En este sentido desde la oferta institucional del ICBF, se diseñó la modalidad “Familias con Bienestar” como una respuesta concreta ante la necesidad de activar las capacidades de las familias y las comunidades para el fortalecimiento de vínculos, el cuidado y la convivencia armónica, como fundamento del desarrollo social, mediante la coordinación, gestión y articulación de políticas, servicios y redes.

Este documento contiene las especificaciones básicas de orden técnico para la operación de la modalidad Familias con Bienestar, donde se señala el objetivo, la descripción y las características de operación del servicio, la población beneficiaria, la rotación y la forma de financiación.

¹ Bases del PND 2010-2014. DNP, 2011. Capítulo IV. Igual de oportunidades para la prosperidad social.

1. Objetivo del servicio

Activar capacidades individuales y colectivas que hagan de las familias vulnerables un entorno protector, facilitador de prácticas positivas de ciudadanía y participación, a través de interacciones de aprendizaje-educación, permitiendo la consolidación de redes comunitarias y locales, para el fortalecimiento de vínculos, el cuidado mutuo y la convivencia armónica de familias en riesgo de violencia, víctimas del conflicto u otras situaciones de vulneración de derechos de sus integrantes.

2. Descripción del Servicio

2.1. Fase 1. Alistamiento

Descripción: orientada a la conformación de los equipos coordinadores de la modalidad, a la selección y contratación del talento humano requerido, a la preparación metodológica y de contenidos de los módulos, a las estrategias didácticas y diseño del material de soporte, sumado al proceso de capacitación de los agentes educativos. Incluye también las acciones propias de la preparación logística de la operación regional y municipal.

- Principales actividades:

Alistamiento del equipo de coordinación

- Definición y contratación del equipo directivo y pedagógico.
- Reuniones de capacitación, coordinación y arreglo institucional del orden nacional y regional.
- Articulación con el modelo de operación de ANSPE para la actuación conjunta de Cogestores sociales y los Agentes Educativos en el trabajo con las familias beneficiarias.
- Articulación con las Regionales ICBF y concertación del Plan de trabajo con los Centros Zonales y las entidades locales.

Selección y contratación de Agentes Educativos

- Proceso de convocatoria.
- Selección.
- Contratación.

Nota: El perfil de los agentes educativos será profesional en Psicopedagogía, Desarrollo Familiar, Trabajo Social, Psicología o carreras afines de Ciencias Sociales, con mínimo dos años de experiencia en desarrollo de proyectos con familias, con conocimientos en derechos humanos y derechos de la niñez. Así mismo, con manejo de ofimática, y con computador personal.

Contextualización proceso pedagógico

- Conformación de equipo asesor pedagógico y psicosocial
- Revisión de la línea metodológica y de contenido de los módulos y sesiones.
- Adaptación de módulos y contenidos de acuerdo al contexto territorial
- Conformación de equipo asesor pedagógico y psicosocial
- Capacitación de agentes educativos.

Preparación Logística

- Definición de las condiciones y espacios locativos de operación en territorio (regional y municipal).
- Soporte de sistemas requerido para la operación, en particular para el cargue de la información de beneficiarios.
- Preparación de material pedagógico requerido
- Preparación de dotación, insumos y papelería de la modalidad.
- El mapeo e identificación de los actores, la oferta territorial de las entidades del orden nacional, departamental y municipal, y las oportunidades generadas o generables desde la sociedad civil y la empresa privada.
- La articulación con el modelo de operación territorial del ICBF y de la ANSPE.
- El diseño de las sesiones grupales y los esquemas generales de los encuentros particulares con las familias.
- La preparación logística (Verificación de la existencia, ubicación, capacidad y condiciones de los espacios locativos de operación en el territorio; Adquisición y preparación de dotación, insumos y papelería).

Comité Técnico Operativo Regional

- Instalación del Comité Técnico Operativo Regional de seguimiento mensual al proyecto.

2.2. Fase 2. Articulación local

Este proyecto asume a las familias como sujetos de desarrollo, es decir, agentes con capacidad de decisión sobre su propio destino y con incidencia en su entorno inmediato. De allí, la importancia que adquiere la activación de procesos que permitan explorar y dinamizar el capital social de familias y comunidades, así como su capacidad de réplica en otros escenarios de participación e inclusión social local.

Duración: Durante toda la operación

Descripción: Los operadores realizan el proceso de articulación de redes comunitarias y locales iniciando con el reconocimiento del territorio y las posibilidades del mismo para potencializar los recursos generados en las familias a partir del proceso desarrollado, ampliando las oportunidades de sus integrantes y aportando a la construcción de tejido social.

Nota 1: El avance periódico del proyecto y la articulación con las entidades locales tanto del ICBF como del SNBF, tendrán seguimiento mensual en el marco del Comité Técnico Operativo Regional del proyecto

Nota 2: Ante cualquier dificultad presentada en las actividades anteriormente mencionadas, se debe consultar al supervisor del contrato.

4

2.3. Fase 3. Focalización y Reporte de Información

Duración: 2 meses.

Descripción: Fase de inicio de la modalidad en campo. En este periodo, las acciones se orientan a la consolidación de los procesos administrativos y técnicos de operación, a la identificación y registro de los beneficiarios, la conformación del grupo de máximo 70 familias por cada agente educativo, la realización de encuentros en familia (primeras visitas domiciliarias), y el diligenciamiento de:

Huellas: variables que se encuentran en las bases de datos de focalización (Red Unidos y PARD, Víctimas y Vulnerables) y mediante las cuales se registran las observaciones frente al proceso de búsqueda, identificación y vinculación de las familias y en donde se deja constancia de la realización del mismo. A continuación se detalla la ruta para el reporte de Huellas:

- Durante el proceso de focalización, el Operador diligencia las Huellas.
- El Operador carga en la herramienta FileZilla, las huellas diligenciadas. Este cargue debe realizarse quincenalmente (los días 15 y 30 de cada mes), durante el tiempo que dure el proceso de focalización.
- El Operador reporta el cargue mediante correo electrónico a la Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades con copia a la Regional.
- La Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades valida la información (estructura, completitud y calidad), genera reporte y realiza la correspondiente socialización.

Formato de Seguimiento a la Atención de Familias F2: es un formato mediante el cual los operadores reportan mensualmente los resultados de la operación; abarca desde la vinculación de las familias (familias con ficha de caracterización - Registro Inicial diligenciada), su participación en cada uno de los módulos de aprendizaje, la cantidad de visitas de seguimiento realizadas por los agentes educativos y el seguimiento a la intervención terapéutica especializada. A continuación se detalla la ruta para el reporte del formato F2:

- El Operador diligencia el formato F2 de acuerdo al mes que corresponde.
- El Operador carga el formato F2 en la herramienta FileZilla; el cargue debe realizarse los días 25 de cada mes.
- El Operador envía correo electrónico a la Regional informando o reportando el cargue del formato
- La Regional verifica que el formato F2 se encuentre cargado en la herramienta FileZilla.
- La Regional envía correo electrónico a la Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades (grupo de monitoreo y seguimiento) dando el aval para el procesamiento del formato F2.
- La Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades valida y/o procesa la información contenida en el formato F2 y envía tanto a la Regional como al Operador los resultados de dicho procesamiento.
- La Regional registra mensualmente cifras de ejecución en el aplicativo SIM - Metas Sociales y Financieras, de acuerdo a los resultados del formato F2.

5

Nota: en el formato F2 se reportan las familias vinculadas y/o atendidas, entendiéndose como vinculadas aquellas familias que cuentan con el formato Registro Inicial diligenciado.

Ficha de Caracterización: es el conjunto de variables establecidas por la modalidad Familias con Bienestar, para determinar la identificación y las características socio demográficas y de convivencia de las familias beneficiarias. La ficha de caracterización se compone de 3 formatos: Registro Inicial (información básica de ubicación e identificación de la familia), Línea Inicial (variables que dan cuenta de la interacción familiar); se aplica al iniciar la atención) y Línea Final (variables que dan cuenta de la interacción familiar; se aplica al finalizar la atención). A continuación se detalla la ruta para el reporte y/o cargue de la ficha de caracterización:

- El Operador diligencia las fichas de caracterización.
- El Operador carga las fichas de caracterización en el sistema o herramienta tecnológica definida por la Dirección Familia y Comunidades.
- La Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades genera reporte de avance y realiza gestión y seguimiento.

En caso de presentarse inconsistencias en la información cargada, las fichas serán rechazadas por el sistema, cargando solamente las consistentes y por lo tanto el operador se encuentra en la obligación de generar las correspondientes correcciones.

Como entregable de esta Fase, se remitirá a la Subdirección de Operación de la Atención a Familia y Comunidades del ICBF, la base de datos de los beneficiarios y su respectiva caracterización en el documento: Línea de base de beneficiarios.

- Principales actividades:

Consolidación proceso Administrativo

- Consolidación del equipo administrativo y jurídico de soporte a la modalidad.
- Conformación de equipo de sistemas y manejo de bases de datos de beneficiarios, quienes consolidarán información y la remitirán al ICBF.

Identificación de beneficiarios

- Recepción y manejo de la base de datos de beneficiarios suministrados por ANSPE e ICBF.
- Distribución territorial y asignación de familias a los agentes educativos.

Encuentros en Familia (Visitas domiciliarias) y caracterización

- Asignación y búsqueda de familias beneficiarias.
- Diligenciamiento de entrevista familiar.
- Conformación de grupos de 70 familias beneficiarias por cada agente educativo.

Registro de Beneficiarios

- Procesamiento de la información de beneficiarios.
- Análisis de caracterización de beneficiarios para la construcción y entrega de la Línea base.

Notas: 1. A través de los Cogestores Sociales de ANSPE, y de los Centros Zonales del ICBF en los municipios, se entregarán las bases de datos de las familias posibles beneficiarios de la modalidad. 2. El Operador y Agentes Educativos dejarán evidencia de dos actividades de búsqueda de las familias a intervalos de 2 semanas entre cada una. Si estas acciones no permiten la identificación y vinculación de la familia, se procederá a su reemplazo por otra familia que cumpla con los criterios de focalización, hasta que el agente educativo conforme su grupo de 70 familias.

7

2.4. Fase 4. Atención familiar y comunitaria

Duración: 5 meses.

Descripción: Fase en la cual se desarrollan las interacciones de aprendizaje – educación, facilitación, apoyo terapéutico e intervenciones en interfaz o en red, entre el operador y las familias, a partir del conocimiento de las condiciones locales (entorno) y de la caracterización de las familias:

Proceso de aprendizaje grupal

Para el desarrollo de este proceso se cuenta con el referente conceptual y metodológico de la “Guía Conceptual para el Diseño y Facilitación de Programas de Aprendizaje Familiar y Comunitario” (2013). De manera general, los ejes temáticos que se propone abordar en la guía son: (i.) Vínculos de Cuidado Mutuo; (ii.) Genero, Generaciones y Convivencia; (iii.) Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos; (v.) Ciudadanía; y (vi.) Vida Sana en familia - Hábitos de Vida Saludable. La metodología del proceso educativo grupal parte de la generatividad

familiar y propone la construcción de vínculos a través de interacciones basadas en el respeto, la confianza y la solidaridad. En este orden se establecen como propósitos fundamentales: a. Facilitar colaborativamente cambios en el modo de auto-regulación de las familias, de tal forma, que estas generen autodesarrollo, convivencia y bienestar; y b. Promover la conformación de redes familiares, comunitarias e institucionales de apoyo a las familias como estrategia importante para reforzar y favorecer su desarrollo.

- Los postulados rectores de las interacciones de aprendizaje - educación, asumen: (i) las familias y comunidades como organizaciones humanas a través de la cuales se satisfacen necesidades afectivas, de cuidado y de desarrollo personal; con capacidades y recursos para auto-organizarse y auto-desarrollarse en interacción con su entorno cultural, social, económico y político; (ii), reconocerse y reconocer al otro u otra, facilita la reflexión y la re-elaboración de las experiencias, saberes y prácticas, generar vínculos emocionales y conexiones y avanzar hacia el desarrollo de comunidades de aprendizaje colaborativo.
- Para efectos de los encuentros/sesiones se debe conformar grupos de máximo de 30 personas y de esta manera se cumpla el objetivo de lograr aprendizajes – colaborativos, con cada uno de estos grupos trabajará los contenidos de los módulos, teniendo discrecionalidad (operador y agente) en el desarrollo didáctico de su ejecución, y en la priorización y orden de los módulos.

8

Acciones de facilitación

Las acciones de facilitación a nivel particular (respecto de cada familia) deben ser realizadas por el agente educativo de manera domiciliaria, esto es, en la residencia de cada grupo familiar. El objetivo fundamental de estas acciones es activar o promover los recursos disponibles para afianzar los aprendizajes logrados en los escenarios grupales generales y/o profundizar en aquellos tópicos particulares sobre los cuales la familia, de manera autónoma, identifica mayores retos, conflictos, inquietudes o necesidades de apoyo, para asumir unos propósitos básicos comunes y las acciones consecuentes con dichos propósitos.

- El operador y el agente educativo concertarán con las familias el Plan de vida Familiar, diseñando un instrumento que recoja el proceso vivenciado por la familia en el transcurso de los cinco (5) meses.

- El Plan de Vida Familiar es un instrumento en permanente construcción resultante del diálogo constante, sirve de guía para efectos de la ruta de trabajo que se acuerda seguir con cada familia durante el proceso de atención de la modalidad, orientando y evidenciando la especificidad de las acciones a la luz de los propósitos comunes autónomamente definidos por los miembros de la familia. El plan de vida familiar debe constituirse como un documento particular de cada familia.
- De otra parte, durante los cinco meses de interacción con las familias, el agente educativo garantizará mínimo dos (2) encuentros en familia (visitas domiciliarias) de facilitación y seguimiento a cada familia, realizadas entre los meses 2 y 5 de esta fase.
- Para los encuentros en familia (visitas domiciliarias) de facilitación y seguimiento a cada familia, el agente educativo contará con una ficha de entrevista semiestructurada de seguimiento (construida por el operador).
- Para aquellas familias a las cuales se les presente dificultades para asistir a las sesiones de los módulos, el operador debe hacer uso del plan de nivelación. Las acciones de nivelación deben contener como máximo dos módulos por mes.

Acciones de apoyo terapéutico

El desarrollo de acciones de Apoyo Terapéutico implica identificar previamente aquellas familias con mayor riesgo a la luz de la conjugación de amenazas y vulnerabilidades versus las oportunidades y recursos activos existentes; se prevé que este tipo de intervención transcurra en 4 de los 5 meses que comprende la fase de Atención Familiar y se desarrolle respecto del grupo de familias que requieran de intervenciones más complejas por transitar con especial dificultad ciertas fases del ciclo de desarrollo familiar, enfrentar ciertos acontecimientos vitales estresantes o traumáticos o presentar ciertas dinámicas relacionales. En coherencia con el abordaje general a familias propuesto desde el ICBF, el enfoque para el desarrollo de las acciones de apoyo terapéutico es el pensamiento ecosistémico, complejo y constructorista.

Si bien el proyecto contempla la atención terapéutica breve, es importante determinar los casos de crianza, cuidado de adultos mayores o personas en condición de incapacidad severa y crónica, embarazo en adolescentes, enfermedad o muerte de algún miembro, victimización por desplazamiento

forzado, violencia intrafamiliar, entre otros, para ser remitidos a los actores locales del Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF, (salud, educación, protección ICBF, programas de primera infancia, Registraduría, entre otros) a través de la activación de rutas de atención y las redes institucionales. Es importante aclarar que de estos casos se debe hacer seguimiento por parte del operador y la Regional.

Nota: De todas las actividades realizadas tanto grupales como individuales durante el proceso formativo y de facilitación, así como en la remisión de casos a los sistemas locales, el operador deberá entregar los soportes documentales a efectos del trámite de los pagos correspondientes.

2.5. Fase 5. Resultados

Duración: 1 mes

Descripción: Esta fase tiene un momento definido en el último mes de trabajo del proyecto, en el cual debe darse:

- Consolidar la información, trámite y seguimiento de los casos de familias remitidas a las entidades locales del SNBF, a la oferta regional y/o zonal del ICBF y a la intervención sistémica breve.
- Generar un proceso de empalme con el enlace regional del ICBF, quien a su vez hará lo propio con las entidades territoriales que remitieron y a las que fueron remitidos los casos de las familias beneficiarias de la modalidad Familias Con Bienestar para desarrollar estrategias de monitoreo posterior al cierre de la modalidad en la presente vigencia.
- A partir del análisis de la información final sobre la condición de los beneficiarios, además de lo encontrado a lo largo de la ejecución del proyecto, el operador debe elaborar y entregar un informe final que dé cuenta del desarrollo de las actividades contractuales; la evolución de las familias, y una valoración de los resultados obtenidos a partir de las aplicaciones pre y post de la Ficha de Caracterización Socio Familiar; así como un balance de la articulación con los actores locales del SNBF y del ICBF para la atención de las familias y la trazabilidad de los casos remitidos, desde la perspectiva de interfaz o trabajo en red.

▪ Principales actividades:

Intervención Comunitaria

- Caracterización final de los beneficiarios.
- Actividad comunitaria de egreso de las familias.

Articulación Regional ICBF

- Revisión de casos y procesos canalizados a la oferta institucional y local del ICBF.

Articulación Regional SNBF

- Encuentro con autoridades locales para la definición de acciones sostenibles o continuidad de acciones iniciadas en el marco de la modalidad.
- Revisión de casos y procesos canalizados a la oferta local del SNBF.

3. Características de operación del servicio:

▪ **Alistamiento:**

Desde la Dirección de Familias y Comunidades se adelantarán las siguientes actividades de alistamiento:

- Coordinación institucional con entidades del gobierno nacional para operación en el ámbito territorial.
- Distribución y ubicación de presupuesto en las regionales del ICBF.
- Expedición de directrices de contratación y operación.
- Expedición de Documento Técnico 2014.
- Preparación del Plan de asistencia técnica permanente a regionales, centros zonales y operadores.

▪ **Metas de Familias y costeo:**

Para el año 2014 la meta de beneficiarios es de 138.059 familias, y el valor de inversión mensual por familia es del orden de \$40.808.

▪ **Selección y contratación de operadores:**

Este proceso se adelantará por medio de convocatoria pública con las siguientes orientaciones:

- Desde la Sede de la Dirección General se emitirá el instructivo de contratación de la modalidad para las Direcciones Regionales

Se requieren como operadores regionales o nacionales a organizaciones sociales sin ánimo de lucro, acreditadas y legalizadas, con experiencia en procesos de trabajo con familias, organización comunitaria, y capacidad de articulación interinstitucional

3.1. Aspectos de Administración y Gestión

Si bien gran parte del proceso de atención y gestión son desarrollados con el apoyo directo de los agentes educativos, en el marco de la Organización y Planeación para Funcionamiento del servicio, cada operador debe disponer la generación de estrategias de información, comunicación y gestión del conocimiento que resultan relevantes para asegurar la calidad en el abordaje de las familias.

- Para la identificación y análisis de casos particulares de las familias y su ruta de atención y remisión a las entidades locales del SNBF, los Agentes Educativos, con acompañamiento de los asesores psicosocial y pedagógico del operador, adelantarán cada mes un grupo de estudio de casos de familias y gestión del conocimiento, que enriquezca de manera colectiva su interacción con las familias y su posibilidad de activación de las redes locales

▪ **Seguimiento:**

Se contará con tres escenarios de seguimiento a saber:

- Supervisión: será realizada por las Direcciones Regionales o los Centros Zonales o desde la sede de la Dirección General cuando se requiera y según corresponda.
- Asistencia técnica: se dará desde la Dirección de Familias y Comunidades, a través de la Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y

Comunidades en articulación con la Subdirección de Gestión Técnica de Familia y Comunidades y con apoyo de los equipos jurídico, financiero y de sistemas.

- Comité Técnico Operativo Regional: el cual se conformara por los supervisores de los contratos, operadores, delegado de asistencia técnica regional ICBF y cuando sea necesario el grupo de asistencia técnica de la Sede de la Dirección General.

4. Descripción población beneficiaria

- Familias focalizadas por la Red Unidos, en extrema pobreza. Para el año 2014 se priorizará el cumplimiento del Logro 37.
- Familias Víctimas, como se definen en la Ley 1448 del 2011, e identificadas a través del Registro Único de Víctimas (RUV) de la UAEARIV; atendiendo prioritariamente a las familias con niños y niñas menores de dieciocho años de edad, focalizadas a través de los Centros Zonales – Unidades Móviles
- Familias vulnerables identificadas a través de los diagnósticos situacionales del ICBF, el SISBEN y otros sistemas de información destinados para tal fin.
- Familias de niños, niñas y adolescentes que estuvieron en un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) y fueron reintegrados a su hogar.
- Familias vulnerables de grupos étnicos (Indígenas, afrocolombianos, raizales, comunidades negras, palenqueros y Rrom) con riesgo de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, consumo de sustancias psicoactivas, síndrome de alcoholismo fetal, violencia contra la mujer y embarazo en adolescentes

13

5. Rotación

Anual

6. Forma de Financiación

Recursos ICBF y aportes de los socios estratégicos (operadores)