

RESOLUCIÓN No. **2999** **18 MAR 2020**

*“Por la cual se adopta el Anexo para la Prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19”.*

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS**

En uso de las facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el literal b) del artículo 28 de la Ley 7 de 1979, el literal a) del artículo 28 del Decreto 334 de 1980, el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1098 de 2006, el artículo 19 de la Ley 1804 de 2016 y el artículo 78 de la Ley 489 de 1998, y

**CONSIDERANDO**

Que el 30 de enero de 2020, el Comité de expertos de la Organización Mundial de la Salud OMS, emitió la declaratoria de emergencia de Salud Pública de Interés Internacional — ESPII, con ocasión del brote de COVID-19 en la República Popular China, con el fin de coordinar un esfuerzo global para mejorar la preparación en otras regiones del mundo que pudieran necesitar ayuda.

Que con ocasión de la presencia en Colombia de casos confirmados por el COVID-19 el Ministerio de Salud y Protección Social, como órgano rector de los lineamientos en salud y competente para generar acciones de vigilancia epidemiológica expidió la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 modificada por la Resolución No. 407 de 13 de marzo de 2020, por la cual se declaró la emergencia sanitaria por causa del COVID-19 y se adoptaron medidas para hacer frente al virus, lo anterior con ocasión a la identificación en el territorio colombiano de nuevos casos.

Que como medidas sanitarias la citada Resolución resolvió, entre otros, los siguientes:

**Artículo 1°. Declaratoria de emergencia sanitaria.** *Declárase la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020. Dicha declaratoria podrá finalizar antes de la fecha aquí señalada o cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, podrá ser prorrogada.*

**Artículo 2°. Medidas sanitarias.** *Con el objeto de prevenir y controlar la propagación de COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos, se adoptan las siguientes medidas sanitarias:*

*(...) 2.9. Ordenar a todas las autoridades del país y particulares, de acuerdo con su naturaleza y en el ámbito de su competencia, cumplir, en lo que les corresponda, con el plan de contingencia que expida este Ministerio para responder a la emergencia sanitaria por COVID-19, el cual podrá actualizarse con base en la evolución de la pandemia.*

RESOLUCIÓN No. 2999 18 MAR 2020

*"Por la cual se adopta el Anexo para la Prestación del Servicio de Atención de la modalidad MI FAMILIA, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19".*

*(...) **Parágrafo.** Estas medidas son de inmediata ejecución, tienen carácter preventivo, obligatorio y transitorio y se aplicarán sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar. (...)"*

Que en virtud del artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, por considerar la pandemia del COVID-19 como un hecho que perturba o amenaza perturbar en forma grave e inminente el orden económico y social del país, y que se puede constituir en una grave calamidad pública, la Presidencia de la República, a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional", en el Artículo 1º ordenó "Declárese el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia de este decreto."

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" – ICBF, creado mediante la Ley 75 de 1968 y regido por el Decreto 2388 de 1979, compilado por el Decreto Único Reglamentario 1084 de 2015, tiene por objeto "propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger al menor de edad y garantizarle sus derechos" y entre sus funciones, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 7 de 1979, numeral 12, modificado por el artículo 126 del Decreto 1471 de 1990, "Promover la atención integral del menor de siete años", así como la "...protección preventiva y especial del menor y el fortalecimiento de la familia...", de acuerdo con el artículo 30 del Decreto 2388 de 1979, reglamentario de la mencionada ley.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 5 preceptúa que "El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad".

Que el artículo 42 de la mencionada Carta Política establece que "La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia".

Que el artículo 44 ibídem consagra los derechos fundamentales de los niños y niñas, entre ellos el derecho a la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión; señala además que es obligación de la familia, la sociedad y el Estado el asistir y proteger a los niños y las niñas para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos.

Que la Corte Constitucional en variada jurisprudencia reconoce a la familia como una institución en constante evolución y la define como: "aquella comunidad de personas emparentadas entre sí por vínculos naturales o jurídicos, que funda su existencia en el amor, el respeto y la

RESOLUCIÓN No. 2999

18 MAR 2020

*"Por la cual se adopta el Anexo para la Prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19".*

*solidaridad, y que se caracteriza por la unidad de vida o de destino que liga íntimamente a sus integrantes más próximos."*<sup>1</sup>.

Que de conformidad con el artículo 2° de la Ley 1098 de 2006 *"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"* la familia, la sociedad y el Estado son corresponsables de la atención, protección y del desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes.

Que el ICBF a través de la Dirección de Familias y Comunidades, en respuesta a las apuestas del PND 2018 – 2022 y al Mapa Estratégico ICBF 2019 – 2022, diseñó e implementó la modalidad **Mi Familia**, cuyo propósito es fortalecer las capacidades de las familias y comunidades a través del acompañamiento psicosocial especializado, para promover el desarrollo y la protección integral de las niñas, los niños y los adolescentes.

Que el ICBF mediante la Resolución No. 7030 del 20 de agosto de 2019 adoptó el Lineamiento Técnico Administrativo de la Modalidad **Mi Familia**, en lo referente a su composición, requisitos jurídicos y técnicos, así como su Manual Operativo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia *"La atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud"*, y por su parte el artículo 5° de la Ley 1751 de 2015 dispone que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud en el Estado Social de Derecho.

Que desde la Dirección General del ICBF se emitió la Circular 002 del 12 de marzo de 2020, con recomendaciones generales e instrucciones para la prevención, el manejo y la contención de la infección respiratoria aguda ocasionada por el Coronavirus COVID-19, en los Servicios de Bienestar Familiar del ICBF. Adicionalmente se solicitó a los Directores Misionales y Regionales, socializar la Circular con los operadores de los servicios de Bienestar Familiar, con el fin de generar una conciencia de prevención que atienda el principio de corresponsabilidad y que beneficie la salud pública.

Que conforme con lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto 987 de 2012, la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF tiene, entre otras, las funciones de *"1. Liderar la implementación de las políticas, planes, programas y proyectos relativos a la familia y comunidad dentro del ICBF, definidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y por las demás entidades y organismos competentes y, (...) 7. Definir los lineamientos y políticas generales que deben ser tenidos en cuenta en la implementación de los programas y proyectos de familia y comunidad"*.

Que la Dirección de Familias y Comunidades elaboró el *"Anexo para la prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria*

<sup>1</sup> Sentencia C-271 del 1° de abril de 2003. Expediente: D-4248. Magistrado Ponente: Rodrigo Escobar Gil.

RESOLUCIÓN No. 2999 18 MAR 2020

*“Por la cual se adopta el Anexo para la Prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19”.*

*establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19”, con orientaciones técnicas y operativas, transitorias y excepcionales, al “MO18.PP Manual Operativo Modalidad Mi Familia”, para la prestación del Servicio Público de Bienestar en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

Que el citado anexo brinda insumos para la flexibilización técnica y operativa del servicio de la modalidad **MI FAMILIA** de la Dirección de Familias y Comunidades, fortalece en la coyuntura el ejercicio de asistencia técnica, así como de supervisión a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Que el objetivo general de la flexibilización de los servicios por parte de la entidad es favorecer el proceso de atención a través de la modalidad **MI FAMILIA**, mediante el fortalecimiento de capacidades en las familias y comunidades, a través del acompañamiento psicosocial, promoviendo el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del COVID19.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el *“Anexo para la prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19”*, de la Dirección de Familias y Comunidades del ICBF, el cual es de obligatorio cumplimiento desde el 19 de marzo hasta el 16 de abril de 2020, término que podrá ser ampliado o modificado según los lineamientos de salud pública emitidos por el Gobierno Nacional. Dicho anexo hará parte integral del Lineamiento Técnico Administrativo y Manual Operativo de la modalidad de atención **MI FAMILIA**.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** El Anexo adoptado por la presente Resolución, es de obligatorio cumplimiento por todos los actores involucrados en la prestación del servicio a través de la modalidad **MI FAMILIA**, Entidades Administradoras del Servicio, servidores públicos y demás colaboradores del ICBF que prestan, asesoran y orientan el Servicio Público de Bienestar Familiar, en pro de contribuir de manera eficaz en la prevención, el manejo y la contención del Coronavirus (COVID-19).

**ARTÍCULO TERCERO.** Los Directores Regionales, Coordinadores de asistencia técnica, de ciclo de vida y nutrición, Supervisores de contratos de aporte, enlaces de apoyo a la supervisión y enlaces de la Dirección de Familias y Comunidades, serán los responsables de acoger y verificar la aplicación del *“Anexo para la prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19”*. Adicionalmente, teniendo en cuenta la evolución que

**RESOLUCIÓN No. 2993**

**18 MAR 2020**

*"Por la cual se adopta el Anexo para la Prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19".*

tenga el COVID-19 en Colombia, estas medidas serán ampliadas o modificadas para atender los lineamientos de las autoridades nacionales.


**ARTÍCULO CUARTO.** Se publicará en la página web del ICBF [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), el "Anexo para la prestación del Servicio de Atención de la modalidad **MI FAMILIA**, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por causa del COVID – 19", y los protocolos que hagan parte de este, adoptados mediante la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y mientras se mantenga el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D. C.

**18 MAR 2020**




**LINA MARÍA ARBELÁEZ ARBELÁEZ**  
Directora General

Aprobó: María Lucía Upegui Mejía <sup>MM</sup> Subdirectora General / Edgar Leonardo Bojacá Castro <sup>ELB</sup> Jefe Oficina Asesora Jurídica / Juan Pablo Angulo Salazar <sup>JPA</sup> Director de Familias y Comunidades / Katty de Oro Genes <sup>KG</sup> Subdirectora de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades / Mónica Alexandra Cruz <sup>MAC</sup> Asesora Dirección General.

Revisó: Daniel E. Lozano <sup>DEL</sup> Coordinador GAJ – Patricia Rodríguez B <sup>PRB</sup> Abogada-Oficina Asesora Jurídica // Bernardo Brigard Posse <sup>BBP</sup> Contratista Dirección de Familias y Comunidades.



	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	A3.MO18.PP	18/03/2020
	<b>ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID – 19</b>	Versión 1	Página 1 de 6

## INTRODUCCIÓN

Ante la declaración de la emergencia sanitaria, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, así como del *Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional*, por parte de la Presidencia de la República, debido a la identificación en el territorio colombiano de nuevos casos del virus COVID-19, la Dirección de Familias y Comunidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), evidencia la necesidad de efectuar ajustes temporales al “*MO18.PP Manual Operativo Modalidad Mi Familia*” con el fin de acatar las directrices definidas por el Gobierno Nacional para atender la emergencia y garantizar la continuidad de la ejecución de la modalidad *Mi Familia*.

Partiendo del principio que *Mi Familia* constituye un acompañamiento psicosocial dirigido a fortalecer a las familias para promover la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y contribuir a la prevención de violencia, negligencia o abusos en su contra, a través de visitas domiciliarias y encuentros grupales como algunos de los instrumentos fundamentales de intervención en la modalidad.

Sin embargo, la situación actual de emergencia que enfrenta el país obliga a realizar ajustes pertinentes a la atención a través de la modalidad, con el fin de brindar insumos para la flexibilización técnica y operativa de *Mi Familia*. Así mismo, que constituye el insumo para el ejercicio de brindar asistencia técnica y apoyo al ejercicio de supervisión a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En este sentido, el presente anexo contiene los ajustes que regirán durante el periodo transitorio de vigencia de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, manteniendo la comprensión básica de la modalidad *Mi Familia*, donde se reconoce a la familia como agente activo de su propio desarrollo, transformación y resignificación, capaz de identificar sus principales recursos, intereses, potencialidades, situaciones, problemáticas y necesidades, y provocar cambios en el relacionamiento y las dinámicas entre sus integrantes. Partiendo de un marco de implementación basado en la confidencialidad, respeto, aceptación, diálogo, observación, autonomía y reconocimiento de sus derechos, para la transformación de las formas de interacción y relacionamiento familiar.

Cabe precisar que las modificaciones transitorias planteadas en el presente documento no implican ajustes sustanciales a ninguno de los siguientes aspectos del Manual Operativo: objetivos, población objetivo, proceso de focalización, estructura operativa, asistencia técnica y gestión del conocimiento, ni tampoco a los requisitos para la operación. Por el contrario, los apartados que tendrán

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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



BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

A3.MO18.PP

18/03/2020

ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE  
EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO  
NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID – 19

Versión 1

Página 2 de 6

modificación temporal en algunos aspectos específicos que se detallan a continuación, son los siguientes: componentes de la modalidad, proceso de atención, atributos de calidad y estructura de costos.

### Ajustes temporales al manual operativo (MO18.PP)

En la siguiente tabla se relacionan los ajustes temporales que se le realizan al manual operativo para la prestación del servicio de atención de la modalidad Mi Familia, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el gobierno nacional de Colombia por causa del COVID – 19, identificando por cada capítulo del manual operativo las respectivas modificaciones.

CAPÍTULO	AJUSTES AL MANUAL OPERATIVO MI FAMILIA (MO18.PP)
Componentes	<p>En el numeral 3.1.1. se presentan las Formas de Intervención para las capacidades familiares, detallando que las "visitas domiciliarias son una forma de intervención psicosocial que permite llevar los servicios del ICBF a las residencias de las familias (...) En esta forma de intervención, un profesional de acompañamiento familiar llega al domicilio de la familia que ha aceptado participar en el proceso de atención y construye con ella la caracterización y diagnóstico, lo cual permitirá definir en conjunto el plan familiar" (ICBF, 2019, pág. 13).</p> <p><b>Ajuste:</b> Ante la situación actual del COVID-19 y el alto riesgo de contagio y propagación del virus, se <u>reemplazarán las visitas domiciliarias por llamadas telefónicas de soporte psicosocial</u>, las cuales deben garantizar la buena prestación del servicio. Para el cumplimiento de esta actividad, el profesional realizará en plan de llamadas quincenal, que deberá ser entregado al supervisor, vía correo electrónico, con el fin de cumplir con los objetivos de cada visita.</p> <p>El ajuste será a partir del 19 de marzo del presente año, fecha en la cual se suscribió el Memorando 20201800000057583, por parte de las Direcciones de Contratación y Familias y Comunidades, para la notificación de los supervisores a los operadores.</p>
Componentes	<p>En el numeral 3.1.1. se presentan las Formas de Intervención para las capacidades familiares, detallando que el "Acompañamiento no presencial: Corresponde a acciones complementarias de contacto con las familias a través de diferentes canales (telefonía, mensajes de texto, portal web, redes sociales, radios comunitarias, etc.), que fortalecen el proceso territorial con las familias. Incluye acciones como el envío de material por correo electrónico, llamadas telefónicas de seguimiento, mensajes de texto sobre promoción de la convivencia y prevención de violencias" (ICBF, 2019, págs. 14 - 15)</p> <p><b>Ajuste:</b> Ante la situación actual del COVID-19 y el alto riesgo de contagio y propagación del virus, se precisa que el acompañamiento no presencial pasa de ser una acción complementaria a un mecanismo principal de acompañamiento familiar, especialmente de manera telefónica mientras existan medidas restrictivas de movilidad a causa del COVID-19.</p>
Componentes	<p>El numeral 3.3.1. contiene las Formas de intervención para las capacidades comunitarias, en las cuales se destacan los Encuentros comunitarios, los cuales buscan fortalecer el capital social y permitir a las familias reconocerse y afirmarse como parte de una comunidad, buscando principalmente la garantía de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.</p> <p><b>Ajuste:</b> Ante la situación actual del COVID-19 y el alto riesgo de contagio y propagación del virus, se permite el <u>aplazamiento temporal de estas formas de intervención grupal</u>.</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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





BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE  
EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO  
NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID - 19

A3.MO18.PP

18/03/2020

Versión 1

Página 3 de 6

CAPÍTULO	AJUSTES AL MANUAL OPERATIVO MI FAMILIA (MO18.PP)
	<p>con el fin de evitar concentraciones masivas y cumplir los mandatos de las autoridades nacionales y locales para evitar reuniones de varias personas. Este aplazamiento será a partir del 19 de marzo del presente año, fecha en la cual se suscribió el Memorando 20201800000057583, por parte de las Direcciones de Contratación y Familias y Comunidades, para la notificación de los supervisores a los operadores.</p>
	<p>En el numeral 7.1.2. <u>Búsqueda y Vinculación de familias</u> se plantea que el operador realiza la búsqueda y vinculación de las familias en territorio, durante ocho (8) semanas aproximadamente. Con el propósito de limitar el contacto con diferentes personas para evitar así el contagio y propagación del virus, de acuerdo con lo establecido en el Memorando 20201800000057583, se <u>aplaza la etapa de Búsqueda y Vinculación de familias a partir del 19 de marzo de 2020.</u></p>
	<p>De manera particular, teniendo en cuenta que a la fecha se presentan grandes avances en el desarrollo de la etapa de atención, las acciones que se ven afectadas durante este periodo temporal del COVID-19 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convocar, a las familias reportadas en la base de datos de pre-focalización para la modalidad Mi Familia Urbana, a una jornada de socialización.</li></ul> <p><b>Ajuste:</b> En el caso de los cupos disponibles de familias a vincular, a la fecha de información al operador del Memorando previamente enunciado, <u>se aplazan las jornadas de socialización.</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• "Como acciones de búsqueda de las familias ... el operador debe realizar al menos (2) dos acciones de búsqueda directa presencial en días distintos, en la dirección registrada en la base de datos, a fin de informarle sobre su postulación para participar en la modalidad y proponerle su vinculación a la misma" (ICBF, 2019, pág. 36).</li></ul> <p><b>Ajuste:</b> La <u>búsqueda de familias presencial se aplaza</u> de acuerdo con el Memorando previamente relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• "Conformar grupos de 66 familias por UAFU y 40 por UAFR atendiendo el criterio de cercanía geográfica, las cuales deben organizarse en subgrupos de 22 y 20 familias respectivamente" (ICBF, 2019, pág. 37).</li></ul> <p><b>Ajuste:</b> Durante la coyuntura actual y reconociendo que no todos los operadores han logrado el 100% de vinculación a la fecha, se permite que los operadores, con previa autorización de la supervisión, definan grupos por Unidad de Atención Familiar (UAF), urbano y rural, menores a los planeados, buscando una distribución proporcional entre UAF y respetando el criterio de cercanía geográfica. Sin embargo, es importante destacar que, en la medida de lo posible, deberán ser los mismos profesionales que acompañen telefónicamente, así como presencialmente a las familias.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Excepción: se permite la previnculación de familias via telefonica a partir de las nuevas bases de datos que remite la Dirección de Familia y Comunidades a la regional que incluye modalidades como: hogar sustituto y a los niños en centro de desarrollo infantil CDI.</li></ul> <p><b>Efecto:</b> Como consecuencia en aquellas regionales y sus respectivos contratos que no hayan logrado a la fecha actual el 100% de la vinculación, deberán <u>estudiar la posibilidad de realizar un otrosí contractual para modificar los productos correspondientes a los siguientes desembolsos</u>, en especial los entregables del tercer pago en el que se debe</p>
Proceso de atención - fase preparatoria	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considerará como COPIA NO CONTROLADA



BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

A3.MO18.PP

18/03/2020

ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE  
EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO  
NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID – 19

Versión 1

Página 4 de 6

CAPÍTULO	AJUSTES AL MANUAL OPERATIVO MI FAMILIA (MO18.PP)
	<p>cumplir con unas metas de vinculación y atención que se debe reportar en el formato de seguimiento. Para este efecto, se recomienda a supervisores y Comités Técnicos, tomar decisiones con información plena del nivel de vinculación y avance de la atención por llamadas telefónicas de soporte psicosocial durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020.</p>
<b>Proceso de atención - fase de atención a las familias</b>	<p>En los numerales 7.2.1. <i>Visita domiciliaria</i>, 7.2.5.1.1.1. <i>Visitas domiciliarias a familias con necesidades de acompañamiento Familiar</i>, 7.2.5.1.1.2. <i>Visitas domiciliarias a familias con necesidades de acompañamiento familiar intensivo</i> y 7.2.5.1.2.1. <i>Visitas domiciliarias a familias con necesidades de acompañamiento familiar</i> se contempla el desarrollo de acercamiento puerta a puerta de los hogares, dado que "son procesos de intervención destinados a identificar y promover las capacidades de las familias, a fin de reconocer y abordar situaciones que obstaculicen el desarrollo de estas y de cada uno de sus integrantes, y promover cambios que contribuyan a la protección integral de los NNA" (ICBF, 2019, pág. 41). Se estima que cada visita domiciliaria tendrá una duración mínima de ciento veinte (120) minutos efectivos con una frecuencia quincenal. Esta frecuencia se podrá ajustar según los contextos, horarios y realidades de cada una de las familias.</p> <p><b>Ajuste:</b> De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se permite <u>reemplazar las visitas domiciliarias por llamadas telefónicas de soporte psicosocial durante el tiempo que dure la emergencia</u>. Con respecto a <u>las llamadas telefónicas de soporte psicosocial se flexibiliza su duración</u>, teniendo en cuenta que los esquemas de abordaje serán diferentes y seguramente requerirá de realizar actividades modulares, es decir fraccionar los contenidos y actividades para lograr mayor efectividad durante la llamada a familia. Es importante resaltar que lo importante de la llamada telefónica de soporte psicosocial, <i>más que cumplir con un número de minutos, es lograr el producto del acompañamiento psicosocial</i>, tanto en recolección de información como generación de capacidades familiares y humanas ante la coyuntura que estamos viviendo.</p>
<b>Proceso de atención - fase de atención a las familias</b>	<p>El apartado 7.2.1.1. <i>Nivelación de las familias</i> hace referencia al plan de ajuste y nivelación de contenidos para aquellas familias que no participen en visitas o los encuentros programados. Este plan de nivelación debe ser "construido por la UAT durante la fase de alistamiento y aprobado por el Comité Técnico Operativo en el marco del Plan Operativo de Trabajo." (ICBF, 2019, pág. 40)</p> <p><b>Ajuste:</b> Dada la coyuntura y las modificaciones operativas a la modalidad, se pueden presentar tres casos tangibles en los que se requerirá hacer uso del plan de nivelación, una vez superada la situación actual que genera el COVID-19, siendo estas: i) las familias no quieran participar del acompañamiento telefónicas por desconfianza, ii) la condición de conectividad es baja, lo que impida comunicarse con algunas familias, especialmente de zonas rurales, y iii) aquellas familias que se vinculen a la modalidad una vez se reactive la etapa de búsqueda y vinculación. Ante esta situación, <u>se debe actualizar el plan de nivelación</u> por parte de las Unidades de Atención Técnica (UAT) y presentar nuevamente al Comité Técnico para su revisión y posterior aprobación del supervisor.</p>
<b>Proceso de atención - fase de atención a las familias</b>	<p>Los numerales 7.2.2. <i>Encuentros familiares</i> y 7.2.3. <i>Encuentros comunitarios</i> abordan los escenarios colectivos como se mencionaron anteriormente.</p> <p><b>Ajuste:</b> De acuerdo con la coyuntura actual del COVID-19, se permite el <u>aplazamiento de estas formas de intervención grupal</u>, es decir encuentros familiares y comunitarios, con el fin de evitar concentraciones masivas y cumplir los mandatos de las autoridades nacionales y locales para evitar reuniones de varias personas. Este aplazamiento será a partir de la notificación de los supervisores a los operadores, de acuerdo con lo establecido en el Memorando 20201800000057583 del 19 de marzo de 2020.</p> <p><b>Efecto:</b> Como consecuencia en aquellas regionales y sus respectivos contratos que no hayan logrado a la fecha actual el 100% de la vinculación, deberán estudiar la posibilidad</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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



**PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE  
EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO  
NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID – 19**

A3.MO18.PP

18/03/2020

Versión 1

Página 5 de 6

CAPÍTULO	AJUSTES AL MANUAL OPERATIVO MI FAMILIA (MO18.PP)
	<p>de realizar un otrosí contractual para modificar los productos correspondientes a los siguientes desembolsos, en especial teniendo en cuenta que en cuarto pago se debe cumplir con unas metas de vinculación y atención que se debe reportar en el formato de seguimiento. Para este efecto, se recomienda a supervisores y Comités Técnicos, tomar decisiones con información plena del nivel de vinculación y el tiempo de aplazamiento de encuentros comunitarios.</p>
<b>Atributos de calidad</b>	<p>El numeral 9.1 <i>Atención</i>, considera la verificación de documentos físicos durante la segunda visita a las familias.</p> <p><b>Ajuste:</b> Dada la coyuntura actual, <u>se permite realizar la verificación de documentos físicos hasta en la segunda visita presencial que se realice</u>, una vez se reactive esta modalidad de atención.</p>
<b>Atributos de calidad y estructura de costos</b>	<p>Los numerales 9.3.3. <i>Telefonía móvil y datos</i> y 11.5. <i>Comunicaciones</i>, contemplan que los profesionales que desarrollen el trabajo directo con las familias deben contar con un plan mensual de voz y datos durante la operación de la modalidad, que tenga como mínimo 250 minutos a cualquier destino y 2 gigas de internet.</p> <p><b>Ajuste:</b> Dada la coyuntura actual, los profesionales deben <u>contar con mínimo 3.000 minutos para poder reemplazar las visitas presenciales por llamadas telefónicas de soporte psicosocial</u>.</p> <p><b>Efecto:</b> Los supervisores pueden revisar internamente los recursos no ejecutados para ser redistribuidos en los planes de telefonía móvil, como por ejemplo gastos de transporte de las visitas que no se realicen durante la emergencia.</p>
<b>Atributos de calidad</b>	<p>En el numeral 9.3.4. <i>Material de Apoyo para profesionales Unidades de Acompañamiento Familiar – UAF</i> se considera que el ICBF le entregará por correo electrónico a los operadores material para el buen desarrollo de sus actividades.</p> <p><b>Ajuste:</b> Ante los cambios planteados al esquema de atención, la Dirección de Familias y Comunidades, del ICBF, entregará protocolos y material adicional para garantizar la calidad de las visitas a través de las llamadas telefónicas, los cuales serán entregados periódicamente a los operadores durante el tiempo de la emergencia. Así mismo se les podrá pedir protocolos y material complementarios de contexto a las UAT, para apoyar las necesidades y casos recurrentes que se presenten en las familias.</p>
<b>Atributos de calidad</b>	<p>En el numeral 9.7. <i>Supervisión</i> se considera que las acciones de verificación del cumplimiento de obligaciones se harán a través de la revisión de “la documentación que los operadores deben entregar al ICBF y de visitas a los lugares donde se presta el servicio (encuentros familiares, visitas domiciliarias y sede administrativa del operador); como evidencia se deben aplicar los instrumentos definidos para tal fin.” (ICBF, 2019, pág. 78)</p> <p><b>Ajustes:</b> Ante las limitaciones de movilidad que se puedan presentar en el territorio y evitando aumentar los riesgos de contagio, <u>se plantea realizar la revisión de documentos como mecanismo de supervisión, realizar reuniones virtuales con el operador y complementar con llamadas aleatorias a familias y/o recibir pantallazos de las llamadas realizadas como constancias de las visitas telefónicas</u>, para verificar el cumplimiento del plan de llamadas que realizan las UAF.</p>
<b>Estructura de costos</b>	<p>En la medida que se realiza un aplazamiento de las formas de intervención grupal, los procesos, procedimientos y gastos asociados a la adquisición y entrega de refrigerios a las familias se suspende y el operador debe presentar una propuesta de ajuste presupuestal al Comité Técnico Operativo</p>

## CONTROL DE CAMBIOS:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera un uso COPPA NO CONTROLADA



BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

A3.MO18.PP

18/03/2020

ANEXO DEL MANUAL OPERATIVO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
MODALIDAD MI FAMILIA, ANTE LA DECLARACIÓN DE  
EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO  
NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID – 19

Versión 1

Página 6 de 6

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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