
 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNFA	Versión 4	Página 1 de 33

**MANUAL OPERATIVO
MODALIDAD
UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA UNFA**

PUBLICA

Bogotá, D.C., Diciembre de 2017

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 2 de 33

Directora General

Karen Abudinen Abuchaibe

Director de Planeación

Juan Carlos Bolívar López

Directora de Familias y Comunidades

Martha Yaneth Giraldo Alfaro

Subdirectora de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades

Antonia Ágreda

Subdirectora de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades

Diana Mariela Sarmiento Zárate

Equipo Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a la Familia y Comunidades

Adela Angela Campos Caro

Rocio Stella Castellanos Silva

Aportes equipo Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades

María Yaneth Aguirre Fernández

Jaime Andrés Saavedra Mendoza

Bogotá, D.C. Diciembre de 2017



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 3 de 33

TABLA DE CONTENIDO


1. Proceso de atención Sistema Nacional de Bienestar Familiar	6
2. Descripción de la Modalidad	8
3. Objetivos de la Modalidad	9
4. Población Titular de Atención	10
5. Criterios de Ingreso a la Modalidad	10
5.1 Identificación	10
5.2 Priorización	11
5.3 Focalización de la población	11
6. Proceso de atención	12
6.1 Etapas de Atención de la Modalidad	13
6.1.1 Etapa de Preparación	14
- Coordinación entre el operador y el ICBF Regional	14
- Coordinación entre el operador y los centros zonales	16
- Vinculación y caracterización de las familias	17
- Número de Familias por Facilitador	18
- Registro de las familias vinculadas	18
6.1.2 Etapa de intervención a las Familias	18
- Desarrollo de los Componentes	19
- Visitas de Intervención Familiar	19
- Encuentros Familiares	19
- Reuniones de Gestión Interinstitucional	20
- Visitas Encuentro	20
6.1.2.1 Componente de fortalecimiento de la Dinámica familiar	21
6.1.2.2 Componente de Participación Social e incidencia en la Política pública de discapacidad	22

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 4 de 33

6.1.2.3	Componente de Autogestión para el mejoramiento y Sostenibilidad de la economía familiar	23
6.1.3	Etapa de Cierre del Proceso de Atención	24
7.	Estándares de Atención y Calidad	26
7.1	Estándar de Talento Humano	27
7.2	Estándar para Ambientes Adecuados y Seguros	27
7.3	Estándar de nutrición y salud	28
7.4	Estándares de Calidad	28
-	Eje de calidad	28
-	Eje de Política de Seguridad de la información	28
-	Eje de seguridad y salud en el trabajo	29
-	Eje de Gestión ambiental	29
7.5	Estándar de Participación y Corresponsabilidad (SNBF)	29
7.6	Estándar del Sistema de Información	30
8.	Requisitos para la Operación de la Modalidad	30
9.	Estructura de Costos	30
10.	Listado de Formatos	31
	Anexos	31
	Documentos de referencia	32

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Etapas de atención de la modalidad


	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 5 de 33

Introducción

Este Manual Operativo desarrolla los enfoques y principios presentados en el Lineamiento Técnico de la modalidad Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias UNafa, detallando las diferentes etapas que se adelantan durante su implementación y especificando aspectos referidos al proceso de articulación con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los requisitos para la operación y la estructura de costos.

Las acciones de la modalidad se fundamentan en los enfoques y principios desarrollados en el Lineamiento Técnico del Modelo Solidario y en el Fortalecimiento de Vínculos de Cuidado Mutuo paradigmas adoptados por el ICBF para la intervención y apoyo a las familias. Define aspectos relacionados con las categorías familia, discapacidad e incidencia en la garantía de derechos, promoviendo y gestionando procesos de articulación intersectorial con las diferentes instancias y actores en los territorios.

Mediante el abordaje de los tres componentes definidos en el lineamiento técnico: i) fortalecimiento familiar, ii) participación social e incidencia en la política pública de discapacidad y iii) autogestión para el mejoramiento y sostenibilidad de la economía familiar, se espera facilitar procesos de mejora con familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, así como también, nutrir los procesos de articulación intersectorial en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y del Sistema Nacional de Discapacidad.

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 6 de 33

1. Proceso de atención Sistema Nacional de Bienestar Familiar

El SNBF, es un Sistema Administrativo que viabiliza el fortalecimiento familiar a través de la promoción, la formulación, implementación, seguimiento, y evaluación de políticas, mediante el ejercicio de la participación ciudadana, la movilización social, la coordinación y la articulación de las entidades públicas nacionales y territoriales, de la sociedad civil organizada, de la cooperación internacional y del sector privado en los ámbitos nacional, departamental y municipal, llamados agentes del SNBF. (Manual Operativo del SNBF, 2013, P. 26)


El ICBF como ente rector de este sistema articula y coordina con sus agentes las prioridades de las políticas públicas de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia, y de Fortalecimiento Familiar en sus instancias, las cuales se dividen en cuatro tipos:

Instancias de decisión y orientación: Son espacios en los que se definen las políticas públicas, se movilizan y apropian recursos presupuestales y se establecen líneas de acción. Estos son los Consejos de Política Social en los distintos ámbitos de acción del SNBF (Nacional, departamental, distrital y local). (Manual Operativo del SNBF, 2013, P. 41)

Instancias de operación: son espacios de planificación, coordinación y evaluación de la operación del SNBF. En el ámbito nacional es el Comité Ejecutivo del SNBF y en los ámbitos territoriales las Mesas de Primera Infancia, infancia y Adolescencia y Familia (o las instancias que cumplan sus funciones). (Manual Operativo del SNBF, 2013, P. 41)


Instancias de desarrollo técnico: son espacios de diseño, articulación, concertación y asesoría en la formulación y ajuste de políticas, estrategias, programas y proyectos. En estos espacios se toman decisiones de carácter técnico sobre los temas de su competencia. Comprenden distintas mesas y comités interinstitucionales que se han creado para el desarrollo de políticas específicas relacionadas con Primera Infancia, Infancia y Adolescencia y Fortalecimiento Familiar. (Manual Operativo del SNBF, 2013, P. 41)

Instancias de participación: son espacios que propician la participación y la movilización de las niñas, niños, adolescentes y las familias como actores

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 7 de 33

fundamentales en el diseño e implementación de políticas públicas dirigidas a ellos. Son las mesas de participación que se conforman en municipios, departamentos y a nivel nacional. (Manual Operativo del SNBF, 2013, P. 41) Para el caso de la población con discapacidad, existe a nivel nacional y en cada departamento, municipio y distrito según corresponda el Consejo Nacional de Discapacidad, Comités Departamentales de Discapacidad - CDD, Comités Municipales de Discapacidad – CMD, Comités Locales de Discapacidad y/o Consejos Locales de Discapacidad CLD); en estos espacios se hace la concertación, asesoría, consolidación y seguimiento de las Políticas Públicas, estrategias y programas orientados a garantizar la integración e inclusión social de las personas con discapacidad PcD.[1]. En este sentido corresponde al ICBF, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, articular y movilizar en los territorios a los diferentes agentes, servicios y recursos en torno a posibilitar la implementación de la Modalidad, a partir de las siguientes acciones:

- Promover y garantizar que se incluyan y aborden permanentemente temas asociados con la DISCAPACIDAD y las Familias, en las diferentes instancias del SNBF y en los comités interinstitucionales que se conforman en municipios, departamentos y a nivel nacional.
- Socializar esta modalidad y su forma de operación en las diferentes instancias de participación gestionando la convergencia de los agentes para su implementación.
- Conocer la oferta institucional, las rutas y los trámites para el acceso de los servicios presentes en el territorio y socializarlas con las personas responsables de los temas de familia y comunidades a nivel regional y zonal, así como, con los operadores; garantizando el acceso a los servicios de conformidad con las expectativas y requerimientos de las familias.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 8 de 33


2. Descripción de la modalidad

La Modalidad Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a Familias – UNafa forma parte del Sub proyecto Familias para La Paz, Proyecto Apoyo Formativo a La Familia para ser Garante de Derechos a Nivel Nacional.

Propone un proceso de mejoramiento familiar que se fundamenta en los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias (ICBF, 2007), a través del desarrollo de tres componentes: i) Fortalecimiento de la Dinámica Familiar, ii) Participación Social e incidencia en la Política Pública de Discapacidad y iii) Autogestión para el mejoramiento y sostenibilidad de la economía familiar; componente enmarcados en los enfoques de familia, diferencial desde la discapacidad y de capacidades.

Su propuesta metodológica aborda principalmente tres tipos de intervención con las familias: a) Facilitación, b) Aprendizaje – Educación y c) En red, (ICBF, 2007) a través de los cuales se contribuye a que las familias, a partir del reconocimiento de sus capacidades y de sus situaciones, gestionen su desarrollo y decidan generar transformaciones que construyan nuevas formas de relacionamiento.

- *Facilitación:* Posibilitan que las familias retomen aquellos recursos, con los que cuentan como sistema para enfrentar situaciones conflictivas derivadas del ciclo evolutivo familiar o de eventos inesperados. La intervención apoya a las familias para que emerjan esos recursos que se encuentran suspendidos.
- *Aprendizaje – Educación:* Mediante la Reflexión en acción, promueven con las familias procesos de aprendizaje tanto a través de la propia experiencia, como en redes colaborativas, lo que posibilita nuevas formas de interacción familiar; así como, la ampliación y el fortalecimiento de sus recursos y capacidades.
- *Intervenciones en Red,* identifican, activan y utilizan con las familias recursos y oportunidades existentes en el entorno social para solucionar situaciones o problemas concretos, facilitar experiencias de participación y gestionar el acceso a servicios, favoreciendo su desarrollo e inclusión social.

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 9 de 33


3 Objetivos de la modalidad

Objetivo general

Brindar atención a familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad mediante acciones de aprendizaje - educación, de facilitación y de gestión de redes que promuevan procesos de desarrollo familiar e inclusión social.

Objetivos específicos

- Desarrollar procesos de formación con las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad a través del intercambio de saberes y conocimientos que contribuyan al fortalecimiento de los vínculos de cuidado y al mejoramiento de la convivencia familiar.
- Crear con las familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, escenarios comunicacionales y relacionales que conlleven a la re significación de las interacciones y a la conformación de redes de apoyo familiar, social y comunitario.
- Promover con las familias habilidades y capacidades para facilitar su vinculación a la red de servicios locales y diferenciales necesarios para su bienestar y la garantía de derechos de todos sus integrantes.
- Fomentar la participación de las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad, en las instancias de participación territorial y local, a fin de que estas puedan incidir sobre acciones intersectoriales tendientes al goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias.
- Promover el desarrollo autónomo de las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad a través de acciones que reafirmen sus habilidades en procura de la productividad y la sostenibilidad.
- Articular y gestionar acciones con representantes institucionales que contribuyan a la garantía de derechos.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 10 de 33

4. Población titular de atención

Familias cuyos niños, niñas y adolescentes con discapacidad estén o hayan estado en hogar gestor, que habiendo estado vinculados a un proceso administrativo de restablecimiento de derechos fueron reintegrados a su medio familiar y/o familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad en situación de pobreza y vulnerabilidad conforme a la clasificación del SISBEN III.

5. Criterios de Ingreso a la Modalidad

5.1 Identificación

- Familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad que estén o hayan estado en medida de restablecimiento de derechos “Hogar Gestor”.
- Familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, que habiendo tenido medida de restablecimiento de derechos en cualquiera de las modalidades de atención fueron reintegrados a su medio familiar.
- Familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad con un puntaje del SISBEN III con los puntos de corte establecidos para el ICBF, así:


Nivel	14 Ciudades	Resto Urbano	Rural Disperso
ÚNICO	57.21	56.32	40.75

Fuente. ICBF Resolución 490 del 4 de febrero de 2013

En donde el área geográfica “**14 Ciudades**”, corresponde a las principales ciudades sin sus áreas metropolitanas: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Pereira, Villavicencio, Pasto, Montería, Manizales y Santa Marta.

“**Resto urbano**” es la compuesta por la zona urbana diferente a las 14 principales ciudades, centros poblados, y la zona rural dispersa de las 14 principales ciudades.

Y “**Rural Disperso**” es el área geográfica conformada por la zona rural dispersa diferente a la zona rural dispersa de las catorce principales ciudades

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 11 de 33

5.2 Priorización

Se prioriza la vinculación de las familias con niños, niñas y/o adolescentes (NNA) con discapacidad que se encuentren en por lo menos una de las siguientes situaciones:

- Víctimas de conflicto armado y/o en situación de desplazamiento.
- Con redes de apoyo débiles o inexistentes.
- Con padres o cuidadores con discapacidad o cuyo curso de vida esté en la vejez
- Cuyo cuidador presenta clara evidencia de agotamiento físico y emocional.
- Con estructura familiar monoparental.
- Con uno o más niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- Con un grado de discapacidad que implica dependencia total del cuidador.

5.3 Focalización de la población


Selección de los municipios en los que se ejecuta la modalidad: La selección de los municipios es efectuada por la sede de la Dirección General, en coordinación con las Regionales con base en los siguientes criterios:

- Municipios con mayor índice de Violencia intrafamiliar
- Municipios con mayor número de niños, niñas y adolescentes, según registro de localización y caracterización de personas con discapacidad.
- Municipios con mayor número de niños, niñas y adolescentes, que estén o hayan estado en proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Nota: De igual forma se tendrán en cuenta factores como la accesibilidad, y la no concurrencia con otros servicios de la Dirección de Familias y Comunidades.

6. Proceso de Atención

El proceso de atención de la modalidad Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a Familias – UNafa, aborda realidades humanas (individuales, familiares y comunitarias) que en esencia son diversas, complejas, evolutivas e interdependientes; en tal sentido, con fundamento en el modelo solidario (ICBF, 2007), haciendo uso de algunas de sus herramientas como perfil de vulnerabilidad

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 12 de 33

– generatividad y mapa de pertenencia, entre otras, estructura la atención a través de un plan de mejoramiento familiar que se elabora conjuntamente entre la familia y el facilitador. A continuación se relacionan:


- **Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad** es una herramienta de valoración prospectiva, que permite ubicar la situación de las familias en un continuo de vulnerabilidad-generatividad, a partir de la caracterización conjunta de siete (7) parámetros; es decir que con fundamento en las necesidades y recursos existentes se acuerda un plan que busca el mejoramiento familiar.¹

El registro en esta herramienta ha de ser un proceso de conversación en el que la vulnerabilidad y la generatividad se reconozcan como un continuo dinámico y vital por el que pasan las familias en forma permanente; un continuo que permite trascender los riesgos, las situaciones críticas, los dilemas y las dificultades, desde la identificación de los recursos familiares, personales y sociales, dando tránsito a situaciones familiares armonizadas con los deseos, sueños y esperanzas de sus integrantes.

- **Mapa de Pertenencia** es una herramienta que permite identificar y graficar las relaciones significativas de la familia registrando el grado de cercanía de las relaciones en cuanto a: ocupación (estudio o trabajo), vida social (amigos, vecinos, grupos informales) y redes institucionales que la apoyan y aportan en su desarrollo e inclusión (Salud, educación, justicia y demás). El resultado de este ejercicio permite, entre otras cosas, identificar las oportunidades para solucionar situaciones concretas que enfrenta la familia, en un momento actual y potencial².
- **Plan de mejoramiento familiar** es una herramienta que precisa a la luz del perfil de vulnerabilidad, generatividad y del mapa de pertenencia conjuntamente elaborados, las acciones y actividades que durante el tiempo de ejecución de la modalidad se abordarán para generar desarrollo familiar y apoyar cambios en las interacciones que promuevan avances en cada uno de los componentes. El plan define metas alcanzables y medibles durante el tiempo de intervención de la modalidad.

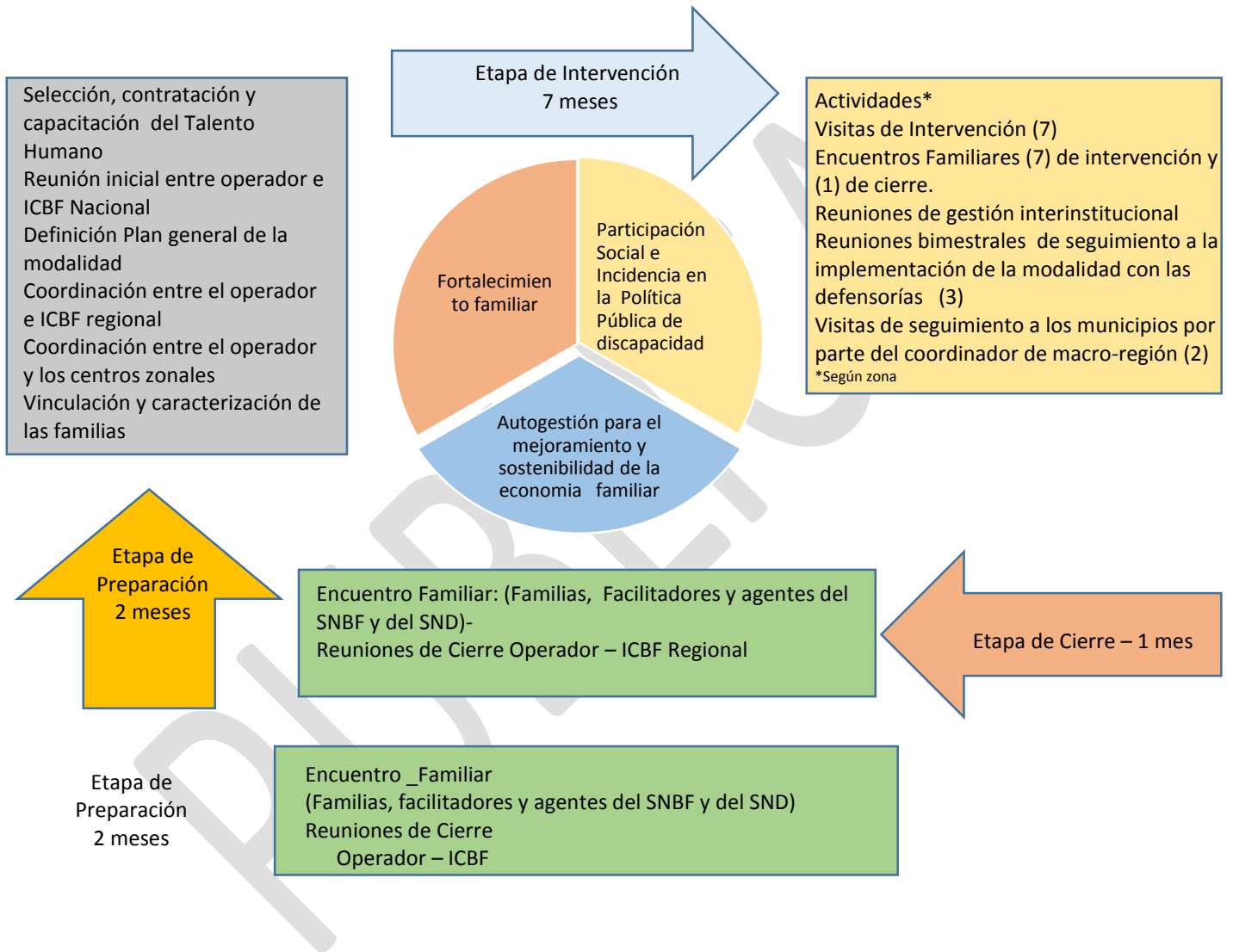
¹ Parámetros para el abordaje de la familia y los sistemas de pertenencia Topográfico, filiación, Socio-cultural, vulnerabilidad socio- económica, histórico y evolutivo, jurídico, dinámico relacional (ICBF 2007)

² Ibídem

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 13 de 33


6.1 Etapas de atención de la modalidad

La implementación de la modalidad contempla tres etapas así: Preparación, Atención a las familias y Cierre del proceso.



6.1.1 Etapa de preparación (El tiempo estimado es de aproximadamente dos (2) meses, una vez suscrito el contrato)

Durante esta etapa se define el plan general para la operación de la modalidad; se realiza reunión inicial entre el operador y la Dirección de Familias y Comunidades para coordinar aspectos relacionados con la implementación; se selecciona, contrata y capacita el talento humano requerido e igualmente el operador desarrolla

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 14 de 33

actividades de articulación y coordinación con los niveles regionales y zonales del ICBF, de tal manera que se garantice la ejecución de la Modalidad, de conformidad con los parámetros y los estándares de calidad definidos por el ICBF.

La contratación del recurso humano para el desarrollo de la modalidad se realiza de acuerdo con los perfiles enunciados en la tabla No. 1 Perfiles Mínimos requeridos para la prestación del servicio.

- **Coordinación entre el operador y el ICBF Regional**


El operador debe presentar al ICBF regional, en un comité que puede ser el estratégico regional, la coordinadora de cada macro región y la conformación del equipo; socializará los objetivos y el plan general para la operación de la modalidad, definirá junto con el ICBF regional las fechas en las cuales los facilitadores coordinarán con cada uno de los centros zonales los aspectos requeridos para la operación y la vinculación de las familias.³

Así mismo en esta reunión el ICBF regional, teniendo en cuenta los criterios de ingreso y priorización de las familias a la modalidad, realizará junto con el operador las acciones pertinentes:

- **Familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad que estén o hayan estado en Hogar Gestor y/o Familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, que habiendo tenido medida de restablecimiento de derechos en cualquiera de las modalidades de atención, se encuentren reintegrados a su medio familiar**

En relación a familias que estén o hayan estado en hogar gestor corresponde al nivel regional entregar al operador la base de datos que las defensorías, Comisarías de Familia u otras autoridades administrativas competentes, han priorizado para ser vinculadas a la Modalidad UNafa, verificando previamente que los niños, niñas y adolescentes con discapacidad se encuentren registrados en el

³ Previa a las que fechas programadas para la coordinación entre el operador y los centros zonales, la regional debe presentar la modalidad a los equipos de las defensorías de los centros zonales, enlaces de salud, referentes del SNBF, enlaces de primera infancia y enlaces de gestión y atención al ciudadano.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 15 de 33

Sistema de Información Misional – SIM con medida de restablecimiento de derechos, la cual debe ser previamente validada por la Dirección de Familias y Comunidades de la Dirección General.⁴ Así también cuando la autoridad administrativa competente del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos es una comisaría de familia, es responsabilidad del coordinador del centro zonal del ICBF, garantizar el registro de la petición en el sistema de información misional (SIM) como gestionar la participación e información de dicha autoridad en las reuniones que se coordinen para la vinculación de las familias y para el seguimiento del proceso.

Cuando se trate de familias de niños, niñas y adolescentes que se encuentren reintegrados a su medio familiar, la regional igualmente debe entregar las bases de datos al operador con los datos de ubicación de las mismas.

- **Familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad con un puntaje del SISBEN III con los puntos de corte establecidos para el ICBF.**


Una vez priorizadas las familias con niños, niñas y adolescentes en proceso administrativo de derechos (hogar gestor) y en reintegro, corresponde a las regionales de acuerdo al número de familias asignadas para la vigencia 2018, realizar un ejercicio previo con los centros zonales, para identificar las posibles familias a vincular⁵ con la participación de los enlaces de familia, atención al ciudadano, primera infancia, salud y/o enlaces territoriales o institucionales entre otros; de tal manera que se logre cubrir el número de cupos asignados. La información de las familias identificadas deberá ser suministrada al operador, verificando que estas no presenten concurrencia con otros servicios de la Dirección de Familias y Comunidades.

- **Coordinación entre el operador y los centros zonales**

Conforme al cronograma fijado por el operador y el ICBF Regional los facilitadores presentan los alcances de la Modalidad y el plan de ejecución a las defensorías de familia y/o a las Comisarias (que tengan familias en las bases de datos que fueron entregadas al operador por la regional) así también, los equipos de las

⁴ Bases de datos correspondientes a las familias certificadas por las regionales que cuenten con resolución o auto que indique que estén o hayan estado en medida de Hogar Gestor,

⁵ Las familias a vincular deben habitar en los municipios previamente focalizados.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 16 de 33


defensorías deben compartir la información disponible y relevante para el proceso de atención con las familias seleccionadas como: resumen de historia del niño, niña o adolescente, perfil de vulnerabilidad-generatividad que haya sido aplicado en un plazo no mayor a tres meses y demás informes o insumos que se consideren pertinentes para la ejecución de la Modalidad. En esta reunión de coordinación con los centros zonales, se espera que los facilitadores puedan verificar los datos personales de las familias como dirección, teléfono, número de integrantes entre otras; e igualmente conocer situaciones específicas de las familias.

En cuanto a las familias a focalizar a la modalidad que no se encuentren en medida de restablecimiento el coordinador del Centro Zonal junto con el operador, debe definir estrategias preferiblemente grupales, para acceder a las familias que fueron identificadas como posibles a vincular, teniendo en cuenta las condiciones y recursos existentes en los municipios.

Igualmente en este espacio se coordina la fecha en la cual se realizará el encuentro de socialización y formalización de la vinculación de las familias de niños, niñas y adolescentes que se encuentren en medida de restablecimiento de derechos (PARD) las cuales deben realizarse antes de culminado el tiempo máximo de la etapa de preparación, es decir antes que finalice el segundo mes de ejecución del contrato; en esta reunión también se programan las reuniones bimestrales de seguimiento a la implementación de la modalidad con los equipos de las defensorías.

-Vinculación y caracterización de las familias

Familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad que estén o hayan estado en Hogar Gestor y/o familias de niños, niñas y adolescentes reintegrados a su medio familiar: Cada facilitador de acuerdo con el cronograma definido prepara la presentación correspondiente y asiste al encuentro de socialización con las familias de cada centro zonal; cuyo propósito es establecer contacto entre los facilitadores y las familias para dar a conocer los objetivos de la modalidad y la propuesta de trabajo a desarrollar. En esta reunión se busca lograr el interés y compromiso de las familias a participar de forma voluntaria; de tal manera que aquellas que se muestren interesadas ratifiquen su participación a través de la firma del acuerdo de voluntad; así también en esta reunión se sugiere

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 17 de 33

avanzar en el diligenciamiento de la Ficha de caracterización socio-familiar⁶ y para esto, es clave la participación y el apoyo de por lo menos un profesional de las defensorías.

La firma del acuerdo de voluntad por parte de las familias que se encuentran vinculadas al PARD y que residen en los departamentos identificados por esta modalidad como zona rural y rural dispersa, puede también efectuarse en la primera visita- encuentro que realice el facilitador al domicilio. Teniendo en cuenta que no debe superar el segundo mes de ejecución de la modalidad.

Familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad con un puntaje del SISBEN III con los puntos de corte establecidos para el ICBF: La vinculación de las familias con puntaje del SISBEN III con los puntos de corte establecidos, debe realizarse paralelamente con la vinculación de las familias de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en PARD o reintegrados; esto con el fin de lograr que la vinculación del total de las familias, se realice en un tiempo no superior a los dos primeros meses de ejecución de la modalidad.


En este primer encuentro los facilitadores socializan con las familias identificadas, igual y conjuntamente con las familias PARD, los objetivos y el plan general de la modalidad, con el fin de motivarlas a participar de forma voluntaria y a firmar el acuerdo de voluntad; igualmente, diligencian la ficha de caracterización con aquellas que se vinculen a la modalidad.

Número de Familias por Facilitador

Posterior a la vinculación de las familias, el operador debe asegurarse que a cada facilitador se le asignen 30 familias en municipios de zona Urbana y 15 familias en los municipios que han sido considerados para esta Modalidad como Zona Rural Dispersa⁷ por sus condiciones geográficas, territoriales y de acceso; así también es importante considerar para la asignación de las familias las condiciones de

⁶ Si la familia cuenta con ficha de caracterización y/o perfil de vulnerabilidad-generatividad diligenciado entre octubre y diciembre de 2017 solamente se actualizan los datos que hayan cambiado reportando la novedad, sin que sea necesario realizar un nuevo registro

⁷ El ICBF Dirección de Familias y Comunidades definirá para cada vigencia los municipios que se considerarán como zona rural y rural dispersa

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 18 de 33

ubicación y proximidad entre estas.⁸ Conforme a los datos de ubicación (municipio, comuna, barrio/vereda y dirección).

Registro de las familias vinculadas

Una vez vinculadas las familias, el operador registra la información correspondiente en el formato de seguimiento mensual que se reporta a la Dirección de Familias. En caso que sea necesario cambiar familias después de ser vinculadas, el operador debe informar, de manera inmediata, al enlace regional, quien previa coordinación con el supervisor del contrato, procederá a suministrar, los datos de la(s) nueva(s) familia(s) a vincular. En estos casos es responsabilidad del operador realizar con la familia que se vincula, las actividades adelantadas hasta la fecha e igualmente redefinir en el plan de mejoramiento familiar metas alcanzables conforme al tiempo pendiente para finalizar la ejecución.


6.1.2 Etapa de intervención a las familias

El desarrollo de los componentes de la intervención se da de manera simultánea, dinámica y complementaria de acuerdo con las necesidades, intereses y potencialidades de las familias, su proceso evolutivo, y los contextos sociales o comunitarios donde estas se desenvuelven. El tiempo estimado para esta etapa es de aproximadamente siete (7) meses.

Desarrollo de los componentes: La implementación de los componentes se concreta mediante la elaboración conjunta del plan de mejoramiento familiar que incluye entre sus principales actividades: *Visitas de Intervención Familiar, Encuentros Familiares, Reuniones de Gestión Interinstitucional; visitas- encuentros para las zonas definidas por esta modalidad como rural y rural dispersa y visitas de seguimiento.*

-Visitas de Intervención Familiar: es una técnica que permite la observación, la indagación, y la identificación directa de factores sociales, físicos, culturales y relacionales de las familias. Las visitas de intervención favorecen cambios de segundo y tercer orden en la dinámica familiar, en tal sentido son actividades intencionadas que responden a objetivos definidos en el marco del plan de

⁸Se requieren datos específicos de ubicación de las familias como: (municipio, comuna, barrio/vereda y dirección).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 19 de 33

intervención familiar y que se complementan con las otras actividades que se realizan durante esta etapa del proceso.

La atención de las familias en el domicilio, es de gran importancia por cuanto permite a los facilitadores conocer, de manera directa, entre otros aspectos, cómo interactúan sus integrantes, cuál es el clima emocional, cuáles son sus recursos y capacidades, qué tipo actividades realizan, etc., todos ellos aspectos relevantes para la intervención. Por otra parte, facilita que los participantes se sientan cómodos y seguros frente a la intervención. En general, este tipo de sesión acerca a los facilitadores a la cotidianidad de la familia y facilita la construcción de relaciones de cooperación.


La primera visita busca generar la empatía necesaria para promover la participación de las familias en el proceso y concertar el Plan de mejoramiento Familiar, de acuerdo con las vulnerabilidades y generatividades identificadas.

- **Encuentros Familiares:** Son escenarios colectivos a través de los cuales se generan interacciones y conversaciones con las familias y con distintos actores sociales; estos encuentros permiten reconocer y poner a circular ideas, formas de ver el mundo, saberes y experiencias en torno a uno o varios asuntos de interés, con el propósito de facilitar aprendizajes significativos que conduzcan entre otros aspectos a la creación y desarrollo de vínculos de cuidado mutuo y al mejoramiento de la calidad de vida de las familias.

Se sugiere que los encuentros se desarrollen con por lo menos 30 participantes y que tengan una duración de entre tres y cinco horas de acuerdo con las condiciones del territorio, los recursos y los acuerdos que se establezcan con las familias para garantizar su participación.

Al menos en 2 de los encuentros que se realizan, se programa la participación de los niños y las niñas con discapacidad. Así mismo, es deseable que en cada encuentro se promueva y facilite la participación de más de un integrante del grupo familiar y el acompañamiento de profesionales de los equipos de las defensorías.

- **Reuniones de gestión interinstitucional:** Estas son actividades de articulación que realiza el facilitador con agentes de otras entidades del SNBF para concretar oportunidades y dar solución a situaciones particulares que

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 20 de 33

enfrenta una o más de las familias de cada grupo familiar e igualmente para fortalecer o complementar, de manera general, los objetivos asociados con el desarrollo de los componentes.

Es importante que en estas reuniones se tengan en cuenta entidades responsables de asuntos de empleabilidad, educación, emprendimiento o asociatividad, así como todas aquellas que coadyuven en la atención de población con discapacidad; se sugiere coordinar la convocatoria con el coordinador zonal del ICBF y/o con los referentes del SNBF, enlaces de Salud, SENA y Discapacidad.


- **Visitas-Encuentro:** Son actividades que se privilegian para la zona rural y rural dispersa, que conjugan tanto intervenciones de facilitación, como de aprendizaje-educación y de gestión de redes; en estas se espera que los facilitadores se trasladen a los lugares de vivienda de las familias convocando además de integrantes de las familias a las personas que están en la comunidad, para generar redes de apoyo tanto institucional como comunitaria que promuevan la garantía de derechos, la participación y el fortalecimiento de sus capacidades

En resumen, la etapa de intervención a las familias se realiza entre el tercero y el noveno mes de ejecución del contrato y conlleva al desarrollo integrado de los tres componentes. Durante este período cada familia ubicada en zona urbana participa como mínimo en 7 visitas de intervención y en 7 encuentros familiares. Las familias ubicadas en la zona definida como Rural Dispersa en esta etapa, participan en mínimo 2 visitas–encuentros⁹.

- *Así también durante la etapa de intervención* cada coordinador Macro Regional, realiza mínimo dos **visitas de seguimiento** de forma aleatoria a los municipios donde residen las familias, con el propósito de hacer seguimiento a las actividades programadas por los facilitadores y brindar asistencia técnica.

Nota. En caso de identificarse durante cualquier etapa del proceso de atención alguna situación concreta de amenaza o vulneración de los derechos de niños,

⁹ En todo el periodo se realizan como mínimo 4 visitas-encuentros: una durante la etapa de *preparación*, dos en la *de intervención a las familias* y una incluye el *cierre* del proceso.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 21 de 33

niñas y adolescentes del grupo familiar, de inmediato se debe informar a la autoridad administrativa competente.

A continuación, se describe brevemente la orientación de cada uno de los componentes del proceso, información que puede ampliarse consultando el Lineamiento Técnico Administrativo de la Modalidad, esto con el fin de indicar algunas alternativas sobre los aspectos a desarrollar con las familias.

6.1.2.1 Componente de fortalecimiento de la dinámica familiar


Este componente se centra en la observación y comprensión de las interacciones y los vínculos al interior de las familias. La dinámica familiar es cambiante y permite que las familias se vayan acomodando ante las diferentes situaciones y dificultades que enfrentan cotidianamente. El propósito de la intervención es aportar a la construcción de vínculos de cuidado mutuo y a fortalecer el desarrollo familiar entendido como *“el aumento de la capacidad de las familias para reconocerse como un nosotros, aprender de sus experiencias y modificar sus modos de relación y representación de sí mismas de tal forma que generan mayor cooperación entre sí y con la sociedad”* (ICBF, 2015).

El objetivo principal es el desarrollo de recursos, a través de aprendizajes colaborativos, se trata de lograr que las familias quieran, sepan, puedan y decidan hacer transformaciones que contribuyan a mejorar sus interacciones familiares, y su calidad de vida.

De acuerdo con lo anterior, se propone trabajar con las familias aspectos como: comunicación, manejo de tensiones, temores, sentimientos de culpa o vergüenza relacionados con la discapacidad, prácticas positivas de cuidado y crianza, manejo de autoridad, manejo de conflicto, reconciliación, cuidado del cuidador, derechos sexuales y reproductivos, participación de niños, niñas y adolescentes, manejo de barreras sociales y familiares ante la discapacidad. Para el desarrollo de estos temas se tienen como referentes las guías para programas de desarrollo familiar, los módulos de vínculos de cuidado mutuo en familias y comunidades,¹⁰ así como las Orientaciones Pedagógicas sobre la Discapacidad.¹¹

¹⁰ <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/procesos/misionales/promocion-prevencion/familia>

¹¹ <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/RecursosMultimedia/Publicaciones>

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 22 de 33


6.1.2.2 Componente de participación social e incidencia en la Política pública de Discapacidad

Mediante este componente se busca facilitar el empoderamiento de las familias para una efectiva participación, a partir de herramientas que les permitan reconocerse como sujetos activos, así como, identificar y fortalecer sus capacidades para relacionarse con las autoridades públicas, dar a conocer sus necesidades y expectativas, opinar sobre asuntos públicos y exigir sus derechos mediante los mecanismos de participación existentes en los territorios.

Así también este componente se orienta a promover la vinculación y la participación de las familias en instancias consultivas y de decisión tales como: los Consejos de Política Social, las mesas de infancia y adolescencia, las mesas de familia y los Comités territoriales de Discapacidad, entre otras.

Para la implementación de este componente es fundamental que los coordinadores de los centros zonales generen espacios en los cuales se logre una adecuada articulación del operador, es decir de los facilitadores, con los enlaces de salud, referentes del SNBF y referentes del SENA, con el fin de conocer rutas de atención, directorios de entidades a nivel territorial, instancias de participación y eventos locales (formativos, recreativos, deportivos, culturales, entre otros) en los que se puedan vincular las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad, como también identificar acciones de gestión ante situaciones específicas que presentan las familias.

Se sugiere que este componente se desarrolle principalmente a través de encuentros y de reuniones de gestión interinstitucional, no obstante algunos de los objetivos pueden retomarse y/o fortalecerse en las visitas. Es importante que este componente incluya en por lo menos cuatro del total de encuentros temas relacionados con legislación, derechos, responsabilidades, rutas de atención, instancias de gestión, mecanismos de participación, metodología RBC; entre otros.

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 23 de 33

6.1.2.3 Componente de Autogestión para el mejoramiento y sostenibilidad de la economía familiar.

La implementación de este componente, conlleva contenidos dirigidos al desarrollo de habilidades y competencias personales e interpersonales para la empleabilidad, el emprendimiento y la asociatividad.

Es necesario que a través de este componente se trabaje con las familias en el reconocimiento de capacidades y habilidades de autogestión, logro y desarrollo propio, alternativas para la subsistencia, identificación y construcción de proyectos para el mejoramiento de ingresos. Igualmente, se requiere posibilitar al menos un encuentro de las familias con agentes institucionales locales responsables de procesos de empleabilidad, apoyo o financiación a proyectos de emprendimiento de acuerdo con sus intereses, así como también es importante que se reconozca la oferta de educación en los territorios por parte de entidades como el SENA, de manera que las familias se capaciten en temas de su interés que les permita materializar sus ideas de emprendimiento.


Es así como desde el principio de corresponsabilidad se espera lograr acciones afirmativas y sostenibles con las instituciones presentes y competentes del sector productivo para lograr el mejoramiento de los ingresos y la inclusión de las familias.

Al igual que en el componente anterior los encuentros y las reuniones de gestión interinstitucional, se constituyen en actividades claves para dar viabilidad al logro de los objetivos.

6.1.3 Etapa de cierre del proceso de atención

En el momento de cierre, las familias conjuntamente con los facilitadores identifican y reconocen los logros durante el proceso; igualmente, verifican los alcances y resultados de la gestión y de la articulación entre el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y el Sistema Nacional de Discapacidad mediante el acompañamiento del facilitador. Tiempo estimado (1) mes.

Una vez culminado el desarrollo de los componentes, se hace el cierre del proceso con las familias. Este momento permite identificar logros alcanzados por cada grupo familiar, conforme al plan de mejoramiento familiar propuesto al inicio de la


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 24 de 33

modalidad, así como también evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de la misma. Esta valoración se realiza a través de un encuentro familiar en el cual los participantes y los facilitadores hacen la autoevaluación del proceso implementado, proyectando también, compromisos para continuar fortaleciendo el proceso de desarrollo familiar.

De igual forma, en este encuentro se invita a entidades del SNBF y del SND, de cada municipio, para socializar lo realizado y los logros alcanzados buscando movilizar la articulación de estos dos sistemas como corresponsables con el bienestar y la inclusión social sostenible de estas familias.

El momento de cierre también conlleva una reunión entre el nivel regional, la coordinación macro regional y facilitadores, y otra entre facilitadores y centros zonales del ICBF orientada a compartir los avances y logros alcanzados por cada grupo familiar, enfatizando en los compromisos definidos por las familias para continuar el proceso de auto fortalecimiento. Para los casos de los niños, niñas y adolescentes con medida de hogar gestor o en reintegro post egreso, se debe entregar copia del informe de intervención en medio magnético a las defensorías de familia y/o comisarías.


Nota: Así también es importante precisar que durante la ejecución de la modalidad los facilitadores podrán participar en los estudios de caso de las defensorías y o autoridades administrativas durante las reuniones de entrega de informes de la atención a las familias (seguimiento a la implementación de la modalidad), los cuales podrán ser tenidos en cuenta como insumo para el proceso administrativo de derechos que viene desarrollando la Autoridad Administrativa en favor del niño, niña o adolescente, sin que estos sustituyan a los seguimientos que corresponden a los equipos de las defensorías y que son de carácter indelegable.

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 25 de 33

**CUADRO 1: CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN CON EL OPERADOR
MODALIDAD UNafa 2018**

TIEMPO DE EJECUCION 10 MESES


CONSOLIDADO: ETAPAS, TIEMPO DE DURACION Y ACTIVIDADES A REALIZAR			
ETAPA	DURACIÓN	ACTIVIDADES	CANTIDAD
PREPARACION	2 MESES	Plan general para operación de la modalidad	1
		Reunión Inicial Operador y Dirección Familias y Comunidades (coordinación de la implementación)	1
		Selección y contratación Talento Humano	PROCESO
		Capacitación Inicial del talento humano	1
		Reunión de articulación y coordinación con ICBF regional: socialización de objetivos y plan general, entrega de base de datos de familias validada previamente por la Dirección de Familias y Comunidades, definición de fechas de coordinación con cada centro zonal. (Preferiblemente en comité estratégico regional con participación de Coordinador (a) macro regional y equipo regional de operador)	1
		Reunión de articulación y coordinación Inicial entre el Operador y centros zonales (con Autoridad Administrativa): Presentación de facilitadores, plan de acción, defensoría entrega de información de las familias vinculadas (de proceso y ubicación), definición de fecha de encuentro de socialización con las familias, programación de reunión bimestrales de seguimiento con las defensorías.	1
		Encuentro Familiar: Socialización y formalización de la vinculación de familias de cada centro zonal (presentación, motivación, firma Acuerdo de Voluntad, avanzar en diligenciamiento de ficha de caracterización).	1 por centro zonal
		Visita - encuentro a/con familias de zona rural y rural dispersa: Socialización formalización vinculación, firma Acuerdo de Voluntad.	1 x familia rural dispers
INTERVENCIÓN A LAS FAMILIAS	7 MESES	Reuniones bimestrales de seguimiento (mes 4, 6, 8). (con cada centro zonal y autoridad administrativa)	3
		Elaboración del Plan de Mejoramiento Familiar.	1 por familia
		Visitas de Intervención Familiar (Una cada mes).	7 por familia
		Encuentros familiares: al menos 2 con la participación de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad (Una cada mes).	7 por familia:
		Visitas - Encuentros con familias de zonas rural y rural dispersa. (Aproximadamente: 1 entre mes 4 y 5, y 1 entre mes 7 y 8)	2
		Visitas de seguimiento por parte de coordinadores macro regionales a municipios donde residen las familias	Mín 2 por macro región
		Capacitación permanente al talento humano de manera que se garantice la ejecución de la modalidad de conformidad con los parámetros y estándares definidos por el ICBF	Permanente
		Reuniones de Gestión interinstitucional	14 mínimo
CIERRE	1 MES	Encuentro familiar de cierre	1
		Reunión de cierre entre el nivel Regional, con coordinadoras (es) macro regionales y facilitadores del Operador: compartir logros de cada grupo familiar, compromisos para el proceso de auto fortalecimiento.	1 por regional
		Reunión de cierre entre facilitadores y centros zonales: compartir logros de cada grupo familiar, compromisos para el proceso de auto fortalecimiento	1 en cada centro zonal
		Visitas - Encuentros de cierre, con familias de zonas rural dispersa (se puede realizar entre los meses 8 y 10)	1 x flia.
		Informe final	1

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 26 de 33

7 Estándar de atención y Calidad

Para la implementación de la modalidad UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS – UNafa se requiere:

- Evento de inducción y capacitación en aspectos administrativos y de lineamientos técnicos de la modalidad; este se realiza de manera coordinada entre el ICBF y el Operador.
- Asistencia Técnica permanente al recurso humano en aras de garantizar la cualificación y oportunidad en los procesos requeridos para la implementación de la modalidad y el cumplimiento de los objetivos.
- Aplicación de instrumentos, formatos y guías durante el desarrollo de las actividades que se realicen con las familias propias de los diferentes procesos y componentes de la modalidad.
- Suministro oportuno de los insumos, implementos, recursos y condiciones logísticas para la realización de las actividades establecidas para el desarrollo de la modalidad.
- Reconocimiento de gastos de transporte, viáticos y/o gastos de viaje necesarios para la realización de las actividades a desarrollar en el marco de la ejecución de la modalidad UNafa.
- Adquisición de los elementos de identificación: Chaleco y carné de identificación para el talento humano que desarrolla el trabajo directo con las familias.
- Para el diseño del carné se deben seguir las especificaciones del Manual de Imagen Corporativa en tamaño, material y diseño, que son: **Tamaño del carné** 8.5 de largo x 5.5 cm de ancho; **Material:** PVC dadas sus propiedades de resistencia, rigidez y dureza.
- Los materiales de apoyo pedagógico deben ser suficientes y puestos a disposición con oportunidad y eficiencia en cada Regional o Municipio para el desarrollo de reuniones y eventos inducción, capacitación y asistencia técnica a los facilitadores.

	PROCESO	MO1.PP	28/12/2017
	PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	Versión 4	Página 27 de 33

7.1 Estándar de talento humano

- El talento humano básico que el operador contrata para la implementación satisfactoria de la modalidad, está organizado en: Área Administrativa y Área Técnica, con los respectivos perfiles, formación profesional, experiencia y funciones. Ver Anexo 1: Tabla de perfiles mínimos requeridos para la contratación del talento humano.

7.2 Estándar para ambientes adecuados y seguros

Dependiendo del tipo de actividad, la herramienta utilizada, los recursos de infraestructura disponibles a nivel familiar, institucional y territorial (municipal, departamental, regional), en general las actividades que se realizan en el proceso de implementación de la modalidad se desarrollan básicamente en tres (3) espacios: los Hogares de las familias beneficiarias, lugares comunitarios e instalaciones de entidades del SNBF para reuniones grupales.


De los espacios relacionados con los Hogares de las familias beneficiarias, se requiere que el Facilitador, propicie ambiente de tranquilidad, confianza y empatía con las familias para el trabajo en el medio familiar.

El desarrollo de los encuentros demanda de escenarios que faciliten a las familias la movilidad, el acceso en espacios seguros y agradables. Se requiere que los espacios comunitarios e institucionales cuenten con las características que se enuncian a continuación, para lo cual el operador puede acudir al apoyo del ICBF regional y zonal para la identificación o incluso consecución de estos:

- Amplios, de acuerdo al tamaño del grupo y el tipo de actividades a realizar.
- De fácil acceso para las familias.
- Agradables y dispuestos para el ambiente de aprendizaje.
- Adecuada iluminación, ventilación y control del ruido.
- Disponibilidad de servicios sanitarios.

7.3 Estándar de nutrición y salud

Si dentro del trabajo con familias, particularmente a partir de la aplicación del perfil de vulnerabilidad y generatividad se identifica la necesidad de trabajar en este campo, el mismo puede abordarse a través de estilos de vida saludables. (Guía

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 28 de 33

Técnica del Componente de Alimentación y Nutrición para la Población con Discapacidad) ¹²

7.4 Estándares de calidad de la modalidad

Corresponde a los niveles deseables de calidad para las acciones y servicios de atención, registro y seguimiento de la Modalidad UNafa. El operador de la modalidad certifica y evidencia el cumplimiento de las actividades que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión. A continuación, se presenta cada uno de los ejes.

- ***Eje de Calidad***

El eje de calidad tiene como finalidad asegurar el personal y las condiciones requeridas para la prestación de un servicio a las familias con calidad, calidez, transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad (ICBF, 2017b). Para ello es central contar con un equipo de Talento Humano que cumpla con el perfil establecido y que se desempeñe en el cumplimiento de las funciones establecidas.

Asimismo, un servicio de calidad dispone de canales de comunicación abiertos para conocer las percepciones, sugerencias y reclamos de los beneficiarios durante la ejecución de la modalidad.


- ***Eje de Política de Seguridad de la Información***

Se garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información suministrada por los beneficiarios en el marco del proceso de atención. Se disponen medidas tendientes a la prevención de incidentes de seguridad de la información y la gestión de riesgos (ICBF, 2017b).

- ***Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo***

En este eje se busca la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones, enfermedades laborales de los equipos locales, mediante la identificación y valoración de riesgos y dando respuesta inmediata (ICBF, 2017b).

¹² <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/procesos/misionales/promocion-prevenion/nutricion/G7.PP%20Gu%C3%ADa%20T%C3%A9cnica%20de%20Alimentaci%C3%B3n%20y%20Nutrici%C3%B3n%20para%20Poblaci%C3%B3n%20en%20Discapacidad%20v1.pdf>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 29 de 33

- ***Eje de Gestión Ambiental***

Se promueve la implementación de buenas prácticas ambientales, el uso responsable del papel, de las fuentes de agua, energía y la generación de residuos (ICBF, 2017b).

7.5 Estándar de participación y corresponsabilidad (SNBF)


La modalidad UNafa se apoya en los agentes del SNBF, para la búsqueda y vinculación de las familias cuyos niños no se encuentren en medida de restablecimiento Hogar gestor; igualmente para los procesos de formación, de gestión de redes y rutas de atención, de inclusión y participación promoviendo acciones de coordinación y articulación que permitan identificar actores institucionales en los diferentes territorios, escenarios e instancias de participación que faciliten la gestión interinstitucional de la Modalidad UNafa.

De igual forma, en el marco de responsabilidad y competencias, es inaplazable y compete a los enlaces del SNBF el tema de Salud y Discapacidad en cada nivel territorial, buscando promover y garantizar que se incluya y aborde el tema de DISCAPACIDAD, específicamente de los niños, niñas, adolescentes con discapacidad y sus familias; otro tema de gestión se orienta a posibilitar y facilitar la participación permanente de delegados del COMITÉ TERRITORIAL DE DISCAPACIDAD del SND, en los COMITÉS DEPARTAMENTALES, MUNICIPALES Y DISTRITALES DE POLÍTICA SOCIAL y en las correspondientes MESAS DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA, como instancias decisivas y operativas del SNBF, haciendo efectivas las condiciones de protección y garantías de derechos que requiere este sector poblacional.

7.6 Estándar del sistema de información

El operador de la modalidad garantiza el registro de información y sistematización de las actividades que se realicen durante la ejecución y operación en cada momento y componentes de atención, a partir de los diferentes instrumentos propuestos para ello los cuales se referencian como anexos en este manual Operativo.

El Operador entrega los informes de Gestión Técnico Administrativa del proceso de ejecución de la Modalidad conforme a lo establecido en las obligaciones

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNAFA	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 30 de 33

contractuales. La Dirección de Familias y Comunidades, es responsable de registrar mensualmente en el SIM la ejecución de metas sociales y financieras de la modalidad con base en el reporte de seguimiento que entrega el operador.


8. Requisitos para la operación de la modalidad

El operador del servicio debe cumplir y garantizar las condiciones mínimas de habilitación (i) legal, ii) técnica y de experiencia y (iii) financieras, para ser considerado idóneo para la prestación del servicio, de conformidad con lo contemplado en el Manual de Contratación vigente al momento de la contratación.

9. Estructura de costos

Los principales componentes de costos de la modalidad Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a Familias – UNAFA son:

- Contratación de talento humano para la operación de la modalidad conforme a los perfiles y cantidades establecidos por el ICBF. (Toda persona jurídica está obligada a tener representante legal, a llevar contabilidad de acuerdo con las normas aceptadas en Colombia, y a tener revisor fiscal, en los casos en que así lo define la ley. Por lo anterior, es responsabilidad de operador garantizar este talento humano con cargo a presupuesto propio.
- Reconocimiento de gastos de viaje y transporte para la realización de las actividades a desarrollar en el marco de la ejecución de la modalidad UNAFA.
- Reconocimiento de los gastos de traslado de hasta dos integrantes de las familias a algunos encuentros y eventos convocados desde la modalidad.
- Adquisición de los elementos de dotación para el talento humano que desarrollará el trabajo directo con las familias, (Chaleco y carnet) con las especificaciones del Manual de Imagen Corporativa en tamaño, material y diseño, conforme indicaciones del ICBF.
- Reconocimiento de viáticos y gastos de viaje de los recorridos requeridos para el cubrimiento de los municipios definidos por el ICBF como zona rural dispersa.

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 31 de 33

- Gastos administrativos para la coordinación y la operación de la modalidad, en ningún caso estos gastos pueden ser superiores al 18.59% del valor total del contrato.

El Operador toma las medidas pertinentes para facilitar a su recurso humano, la asistencia a los Grupos de Estudio de Trabajo, mediante convocatorias presenciales, estrategias virtuales, video conferencias o las demás que consideren; entre sus acciones puede incluir la coordinación con el nivel nacional, regional o zonal del ICBF para acceder a herramientas virtuales.

10. Listado de formatos

- F5.MO16.PP Ficha Caracterización Socio Familiar
- F10.MO1.PP Acuerdo de Voluntad
- F3.MO1.PP Perfil de Vulnerabilidad – Generatividad
- F8.MO1.PP Plan de mejoramiento familiar
- F1.MO1.PP Formato Encuentros Familiares
- F11.MO1.PP Formato de Seguimiento
- F9.MO1.PP Registro de asistencia

Anexos

Anexo 1. Tabla de perfiles mínimos requeridos para la contratación del talento humano.


Documentos de referencia

Constitución Política de Colombia 1991.

Decreto 2107 del 22 de diciembre del 2016 “Por el cual se reemplaza el organismo rector del SND y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 936 de 2013. “Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

ICBF. Manual Operativo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar – Versión 1.0. Primera edición. Bogotá, diciembre de 2013.

	PROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN MANUAL OPERATIVO MODALIDAD UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNafa	MO1.PP	28/12/2017
		Versión 4	Página 32 de 33

ICBF. Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de familias. 2ª edición. Bogotá, diciembre de 2009. (Modelo Solidario)

Ley 1098 de 2006, Código de Infancia y Adolescencia.

Ley 1145 de 2007: “Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.”

Ministerio de Salud-Ministerio de Protección Social. Lineamientos Nacionales de Rehabilitación Basada en la Comunidad- RBC. Bogotá D.C., 2014.

Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
03/03/17	2	Los cambios realizados al Manual Operativo de la Modalidad UNafa obedecen a que se ajusta el modelo de operación para terminar los procesos de atención durante la misma vigencia y cualificarlo en el sentido de generar un proceso más integral que permita desarrollar simultáneamente los tres componentes estructurales de la atención.
30/03/17	3	Los cambios realizados al Manual Operativo de la Modalidad UNafa obedecen a que se ajusta lo relacionado con el tratamiento de datos personales, así como a la importancia de cualificar los procesos para la implementación durante la vigencia 2018; conforme a las necesidades y requerimientos identificados en las familias como en los territorios.