	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 1 de 19

LINEAMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN

Directora General

Cristina Plazas Michelsen

Director de Familias y Comunidad

Pedro Quijano Samper

Subdirectora de Gestión Técnica para la Atención a las Familias y Comunidades

Antonia Agreda

Subdirectora de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades

Diana Mariela Sarmiento Zarate

Equipo Responsable Subdirección de Gestión Técnica para la Atención a las Familias y Comunidades:

Ginna Paola Gil Chibuque

Sandra Liliana García Cubillos

Earl Douglas López Corcho

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


María Yaneth Aguirre Fernández

Diana Paola Rivera Velandia

Bogotá, D.C Abril 2016

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	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 2 de 19

1. MANUAL DE OPERACIÓN OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN

1.1 Proceso de atención SNBF

Viabilizar el desarrollo autónomo de las familias en Colombia es una responsabilidad que atañe al Estado y que implica la articulación y coordinación de programas, estrategias y acciones en los diferentes ámbitos del territorio nacional (departamentos, municipios, distritos y nación).

El ICBF es el ente rector, coordinador y articulador del SNBF, definido como “el conjunto de agentes, instancias de coordinación y articulación y de relaciones existentes entre éstos, para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal”¹.

En función de organizar esta labor, el Decreto 936 de 2013 por el cual se reorganiza el SNBF, establece su operación “en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal congregando en instancias de decisión, operación, desarrollo técnico y participación a los agentes públicos, privados, de la sociedad civil, comunitarios, del tercer sector y de la cooperación nacional e internacional que hacen parte del mismo”².

En virtud de ello, el Decreto identifica los agentes del SNBF en cada ámbito de acción, y define los distintos tipos de instancias en los cuales se basa su estructura, identificando en algunos casos su representación concreta en cada ámbito de acción con el fin de definir las funciones, condiciones y mecanismos de interacción entre los agentes y las instancias de coordinación y articulación del SNBF, el Comité Ejecutivo adoptó el Manual Operativo del SNBF a través de la Resolución 6464 del 9 de agosto de 2013. Este manual describe las responsabilidades y funciones de cada agente e instancia de articulación del SNBF en los ámbitos nacional, departamental y municipal, por lo cual se recomienda su consulta con el fin de identificar su esquema de funcionamiento en los distintos ámbitos de acción y de esta manera gestionar y articular las acciones interinstitucionales a las que haya lugar para el abordaje integral de cada caso en particular de acuerdo a las necesidades identificadas.


En este marco corresponde al ICBF, en su calidad de entidad rectora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar movilizar en los territorios la convergencia de diferentes actores, servicios y recursos en torno a la implementación de esta modalidad, a partir de las siguientes acciones:

- a. Conocer la oferta social presente en los territorios y socializar con las familias los mecanismos, las rutas y los trámites para el acceso a la misma de conformidad con sus expectativas y requerimientos.
- b. Conocer, socializar y utilizar estudios, investigaciones y/o diagnósticos disponibles en los diferentes ámbitos territoriales sobre la situación de las familias y los recursos con los que cuentan.

¹ Decreto 936 de 2013, Artículo 2

² Decreto 936 de 2013, Artículo 6.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 3 de 19

- c. Promover la inclusión de programas de fortalecimiento familiar en los planes de desarrollo municipal, distrital, departamental y nacional, movilizando la definición de metas sociales y la asignación de recursos para el cumplimiento de las mismas.
- d. Gestionar en los diferentes programas y servicios existentes la implementación de programas educativos que fortalezcan las competencias de padres, madres y cuidadores para vivir en concordia y facilitar el desarrollo de la familia y de todos sus integrantes durante todas las etapas del ciclo vital.
- e. Socializar esta modalidad y su forma de operación en los diferentes escenarios de articulación y coordinación de políticas y planes gestionando la convergencia de los actores para su implementación.

1.2 Descripción de la Modalidad

La modalidad Otras Formas de Atención se enmarca en el Sub Proyecto Familias para la Paz³ la cual es entendida como un abordaje colaborativo de tipo transdisciplinario que, fundamentado en una comprensión sistémica, constructivista y compleja, conjuga elementos del orden personal (comportamientos, emociones, competencias, posturas éticas), aspectos de la dinámica familiar (pautas, roles, límites, comunicación) y factores socioculturales (contexto, historia, cultura), para proponer nuevas comprensiones y promover nuevas formas de relacionamiento / organización que contribuyan al desarrollo y bienestar individual, familiar y comunitario.

En general, el modelo de atención de la Modalidad “Familias para la Paz” es de tipo solidario. Es decir, a partir de una lectura del contexto situacional presente basada en una postura conceptual, busca proponer comprensiones alternativas que permitan diseñar en conjunto estrategias novedosas ante situaciones humanas complejas, en procura de resultados esperados, probables, pero inciertos. “El propósito de la intervención es despejar y ampliar las opciones para que los participantes hagan elecciones responsables en pleno uso de la autonomía”.


En este punto resulta importante hacer una claridad. La paz a la que atañe esta modalidad no es la referida particularmente a escenarios de conflicto armado, sino aquella vivenciada en la cotidianidad; en el espacio de “lo privado” que, en todo caso tiene correlaciones constantes con los espacios públicos. Se trata de la paz quizás menos notoria o publicitada, pero definitivamente más decisiva y estratégica. Es decir, la paz que, más que un estado absoluto, constituye una búsqueda permanente, una construcción cotidiana de equilibrio y armonía a partir de concertaciones, compromisos y regulaciones para la realización de una vida armoniosa con uno mismo, con los demás y con el entorno.

Es a partir de este entendimiento que el ICBF reconoce a las familias como agentes de paz, como protagonistas en la construcción de su propio desarrollo y el de sus integrantes, y como realidades que se transforman, se conectan y se nutren de otras esferas de la vida social, política, económica y cultural a las que, a su vez, enriquecen.

Otras Formas de Atención es una modalidad que está orientada al diseño e implementación de estrategias de atención familiar y comunitaria que contribuyan al fortalecimiento de los vínculos de cuidado mutuo, la convivencia armónica y la promoción de ambientes protectores y seguros, a través de acciones y/o estrategias construidas de manera conjunta y concertada con las familias y sus comunidades, de manera diferencial y acorde a las características propias de sus territorios,

³ Lineamiento Técnico Administrativo y de operación de la Modalidad Familias para la Paz, ICBF. 2014

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 4 de 19

rescatando las buenas prácticas desarrolladas a nivel local, que aporten insumos en el proceso para la gestión de conocimiento y la comprensión de las familias y comunidades desde distintas realidades. En el marco epistemológico y paradigmático se desarrollarán las acciones desde los principios fundamentados en los pensamientos eco-sistémico, complejo y construccionista señalados en los “Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias⁴”. Se concreta mediante la implementación de formas diferenciadas de atención familiar y comunitaria que favorezcan la convivencia armónica, el fortalecimiento de las capacidades individuales y colectivas, la participación social y la interacción con el territorio.

De igual manera, se le apuesta al Acompañamiento familiar y comunitario mediante la implementación de acciones masivas de alto impacto social, a través de estrategias pedagógicas y sociales que les permitan a las familias poner en marcha sus recursos para afrontar las situaciones derivadas de las profundas transformaciones de su cotidianidad y de las dinámicas propias de sus territorios.

Dentro de las acciones a desarrollar se pretende promover la organización, la participación activa y el establecimiento de redes comunitarias de apoyo y solidaridad, formadas entre otras, para liderar escenarios de gestión local e interinstitucional en donde las voces de sus miembros sean tenidas en cuenta en los diferentes espacios de toma de decisiones.

En este orden de ideas, es determinante fortalecer la articulación de las entidades que integran el SNBF, en torno a procesos de reconocimiento de la familia como protagonista en el diseño de políticas de desarrollo orientadas al fortalecimiento familiar y comunitario.

A través de esta modalidad, se busca generar procesos de orientación, formación y capacitación que contribuyan al cambio de patrones socioculturales que limitan el potencial desarrollo de las familias, fortaleciendo los factores protectores y el apoyo de iniciativas para el desarrollo de proyectos comunitarios.


Como consecuencia de estas acciones, es preciso orientar los esfuerzos hacia el fortalecimiento de los lazos de confianza, brindando la posibilidad a las familias y comunidades del reencuentro desde una perspectiva en la que unos y otros se reconocen, se acepten, se perdonen, concilien y reconcilien e inicien un nuevo camino en la construcción de ciudadanía, incidencia en la agenda Política encaminada al desarrollo de sus comunidades.

COMPONENTES DE LA ATENCIÓN

Resiliencia:

Todos los seres humanos tienen la capacidad de sobreponerse a períodos o situaciones de dolor emocional o a situaciones adversas, es decir, todos los seres humanos son resilientes, pero no todos

⁴ ICBF 2007

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 5 de 19

desarrollan tal capacidad con la misma actitud y firmeza. Consideramos, que la resiliencia constituye un recurso muy valioso y que por consiguiente debe ser considerada como un **insumo** importante de la modalidad, durante el todo el proceso de acompañamiento a las familias y sus comunidades.

Las circunstancias de conflicto en el país, las dinámicas de violencia intrafamiliar a causa de la intolerancia, la normalización de la misma, el desempleo, la pobreza y la desigualdad social, hacen que cotidianamente las familias se enfrenten a situaciones de tensión que perciben como una amenaza a la estabilidad familiar.

Por lo anterior, se considera vital incluir dentro de los procesos de fortalecimiento familiar la resiliencia entendida como aquella “condición humana que da a las personas la capacidad de sobreponerse a la adversidad y además, construir sobre ellas. Se la entiende como un proceso dinámico que tiene por resultado la adaptación positiva, aún en contextos de gran adversidad” (Suarez Ojeda, 2004 citado por Rodríguez). En este proceso los sistemas humanos generan condiciones de bienestar y de proyección en el futuro sorteando de esta manera las vicisitudes y adquiriendo herramientas para afrontar otros eventos estresantes.

Se considera que estas situaciones de crisis invitan a los sistemas humanos a movilizar sus recursos de manera que dentro del proceso evolutivo del sistema familiar se experimentan una “sucesión de transiciones como consecuencia de la flexibilidad y la complejización del mismo, que le permite afrontar lo inesperado de su cotidianidad”. (Cuervo, 2007 y otros)

Vínculos de cuidado mutuo:

El desarrollo familiar consiste en la capacidad de la familia de reconocerse como un sujeto colectivo, y que sus relaciones en lo cotidiano cultiven los vínculos de cuidado mutuo en los cuales aprendan⁵ colaborativamente, crezcan como personas y como familia. La capacidad de desarrollo de una familia depende de la calidad de los vínculos entre sus integrantes. A su vez el cultivo de vínculos de cuidado mutuo es el objetivo superior del desarrollo familiar porque de estos depende su armonía.


En todos los vínculos afectivos se da la experiencia de sentirse unidos, de disfrutar la compañía del otro y de sentir alegría con el bienestar del otro. Los vínculos afectivos entrañables se construyen en la compañía física y en la complicidad o cooperación para lograr un bien común.

Recursos:

Desde una mirada apreciativa es importante potenciar en cada uno de los integrantes del sistema familiar, factores como la resiliencia, la estructuración del proyecto de vida individual y colectivo y la adquisición de aprendizajes a través de las situaciones vividas que les permitan con base en su experiencia y la significación que se realice de esta, establecer dinámicas de relacionamiento además de superar episodios traumáticos y afrontar nuevas situaciones desde el uso de factores protectores.

⁵ ICBF, 2015. Guía para programas de desarrollo familiar. Parte Uno

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 6 de 19

Redes familiares:

Se aborda la red como una figura de apoyo, que para Dabas (1993) implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectiva, caracterizándose como un sistema abierto en el que por medio de un intercambio dinámico entre sus miembros y con los miembros de otros grupos sociales, se posibilita la potencialización de los recursos que poseen. Al construirnos dentro de estas redes, se va tejiendo la posibilidad de crear formas de relación con otros sistemas significantes distintos a los que se comparten en el núcleo familiar; una red de apoyo sustancial es el soporte que tiene un individuo o grupo familiar para realizar los procesos de socialización, fortalecer su entorno para evitar o sobrellevar circunstancias adversas que de alguna manera los puedan poner en riesgo, haciéndolos vulnerables.

Funcionamiento familiar:

El Modelo Circumplejo de Olson explica el funcionamiento familiar a partir de ciertos estilos de relacionamiento y tres dimensiones básicas: adaptabilidad, a través de la cual se observa la habilidad de los miembros de la familia para adaptarse a diferentes situaciones de desarrollo, cohesión, medir los lazos de unión de la familiar y comunicación, respecto de las cuales es posible identificar la generatividad y vulnerabilidad de la vida familiar, y promover alternativas de cambio; la adaptabilidad familiar y el estrés, además, la comunicación, la cual es un auxiliar para moverse en las otras dos dimensiones.

Vulnerabilidad y Generatividad:

La vulnerabilidad es proporcional a las limitaciones para enfrentar y recuperarse del impacto de eventos que implican una amenaza a la supervivencia como familia y la generatividad es la capacidad de apropiación de los recursos necesarios para afrontar los riesgos. Para ICBF, desde su modelo solidario, “estas dos dimensiones de la familia como sistema vivo constituyen el contexto de su ecodependencia y su adaptabilidad, donde se conjugan la acumulación de riesgos a los que está sometida en un momento dado, con su capacidad para afrontar y aprovechar las vicisitudes para avanzar en su curso vital”. (ICBF, 2009)


Tejido social:

El tejido social “es el conjunto de redes personales, categoriales, estructurales, formales y funcionales, de iniciativas o asociativas y mixtas o inter-sistémicas; que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida. La sociedad existe como tejido social de sus ciudadanos y ciudadanas; a mayor tejido social, más sociedad”⁶.

Movilización Social:

6 PNUD Glosario conceptual básico [en línea] [fecha de consulta: 14 de Enero]
<http://cidbimena.desastres.hn/docum/bimena/IDH-Honduras/2006/glosario.pdf>

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 7 de 19

Este componente es transversal y se convierte en la herramienta mediante la cual se van a alcanzar los objetivos propuestos. La movilización social se entiende como la convocación de voluntades para actuar en la búsqueda de un propósito común bajo una interpretación y un sentido compartidos. La movilización se hará formulando un horizonte atractivo y deseable, es decir, formular un “imaginario” que sea la representación deseable y posible del futuro que queremos construir y conseguir colectivizar las acciones, lo que significa poder tener certeza colectiva: saber que lo que yo hago y decido, en mi campo de acción y trabajo, está siendo hecho y decidido por muchos otros, por las mismas razones y sentidos.

1.3 Objetivos de la Modalidad


1.3.1 Objetivo General:

Diseñar e implementar estrategias de atención familiar y comunitaria que contribuyan en el fortalecimiento de los vínculos de cuidado mutuo, la convivencia armónica y la promoción de ambientes protectores y seguros, a través de acciones y/o estrategias construidas de manera conjunta y concertada con las familias y sus comunidades, de manera diferencial y acorde a las características propias de sus territorios, rescatando las buenas prácticas desarrolladas a nivel local, que aporten insumos en el proceso para la gestión de conocimiento y la comprensión de las familias y comunidades desde distintas realidades.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Potenciar la integración de las familias y comunidades, a través de espacios de participación y planificación local que permitan la recuperación de los valores colectivos y el fortalecimiento de su papel como principal escenario de cuidado, convivencia, producción y reproducción personal, social y comunitaria, que a su vez se reconoce como agente con capacidad de transformación de la realidad municipal y barrial.
- Fomentar en las familias competencias sociales, ciudadanas y culturales que contribuyan con el bienestar de la sociedad, generando la construcción de factores de prevención y protección, mediante la activación de sus conocimientos y recursos para reducir los factores de vulnerabilidad que inciden en el desarrollo integral de las comunidades y sus territorios.
- Promover la implementación de acciones articuladas para garantizar la atención a las familias y comunidades en situaciones de emergencia o situaciones de desastres, para apoyar su estabilización y prevenir situaciones de vulneración de cualquiera de los miembros de las familia, a través de acciones de sensibilización y promoción de factores protectores y de resiliencia que inciden en la solidaridad, la convivencia armónica, el bienestar en las comunidades.
- Fortalecer con las familias y sus comunidades la capacidad para que se empoderen del cuidado y protección de todos y cada uno de sus miembros (niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores), se asuman como el primer escenario en el que los niños, niñas y adolescentes socializan sus formas de percibir y ejercer sus espacios vitales, usos, costumbres y su pensamiento.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 8 de 19

1.4 Población Objetivo

Familias y Comunidades en situación de vulnerabilidad psicosocial y/o afectadas por emergencias y desastres naturales o provocados por el hombre.

1.5 Criterios de Ingreso


Se vinculan a ésta modalidad familias que se encuentren en una o más de las siguientes situaciones:

- a) Identificación:** establecer los criterios para identificar de la población objetivo a la modalidad
- Familias en situación de vulnerabilidad psicosocial
 - Familias afectadas por emergencias y desastres naturales
 - Familias afectadas por situaciones de emergencia y/o desastres provocada por el hombre
- b) Priorización:** (focalización⁷)
- Familias remitidas por autoridades administrativas que requieran acompañamiento dentro del proceso de atención.
 - Familias que requieren apoyo y orientación tras una situación de emergencia y/o desastre natural, a través de la contención emocional, intervención terapéutica y acompañamiento en el proceso de ajuste familiar y social.
 - Familias y o comunidades que se encuentren notificados por informes de riesgo o alertas tempranas.
 - Familias y o comunidades que se encuentren en cualquiera de los municipios priorizados por el Gobierno Nacional por condiciones de post conflicto.
- c) Inscripción de la población:** requisitos y procedimientos de ingreso de la población objetivo a la modalidad
- Remisión por parte de Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar con el registro actualizado para facilitar el contacto con las familias.
 - Búsqueda activa en territorios priorizados.

1.6 Proceso de Atención:

El proceso de atención puede darse a través de estrategias masivas de sensibilización social las cuales promueven en familias y comunidades la identificación de situaciones que representan riesgo, y a su vez brindan orientación acerca de las rutas de atención diseñadas para orientar a las familias de acuerdo a sus necesidades.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 9 de 19

Por otra parte, podrá desarrollarse a través de la atención directa a través de intervenciones de aprendizaje educación cuando la familia desea fortalecer algún aspecto de su vida relacional o del desarrollo de sus miembros centrándose en ampliar y fortalecer recursos propios, intervención de facilitación cuando se presentan crisis asociadas a transiciones vitales propias del curso de vida de la familia y sus miembros y cuyo objetivo es activar recursos y finalmente la intervención de apoyo en situaciones de crisis que surgen ante eventos inesperados que amenazan la organización familiar en donde el objetivo es aportar los objetivos faltantes mientras la familia activa sus mecanismos para obtenerlos por sí mismos.

Cabe anotar que esta modalidad se constituye en una atención complementaria a las acciones adelantadas por el Gobierno Nacional a través de los programas de ayuda humanitaria y apoyo a las familias, o en concurrencia con otras modalidades de las direcciones misionales del ICBF, por ello es importante la articulación inter e intra institucional que remitan a las familias beneficiarias para el desarrollo de la modalidad.

La modalidad abre la posibilidad de desarrollar e implementar formas diferentes de atención a las familias y comunidades.

1. Para el caso de **la atención masiva de alto impacto** pretende dar respuesta a aquellas situaciones inesperadas, emergencias, desastres naturales y ocasionadas por el hombre, dado que permite una acción oportuna ante una necesidad manifiesta en la cual se despliegan los esfuerzos para brindar contención, orientación a las familias e intervención de apoyo; para tal fin se contemplan las siguientes fases:


Fase 1: Fortalecimiento Institucional:

Dentro de todos los procesos territoriales es indispensable contar con instituciones fortalecidas, capacitadas y con herramientas de gestión, que les permitan diseñar y adelantar acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Se centrará en un trabajo con los funcionarios del ICBF y demás entidades del SNBF presentes en el territorio, para la transferencia metodológica de los contenidos a desarrollar. Se reforzará la capacidad técnica de los funcionarios de tal manera que se promuevan nuevas formas de relación e interacción con las familias, reconocer a la familia como una red de relaciones, como un actor decisorio en el desarrollo social y como una instancia mediadora entre lo público y lo privado.

Concertación y alistamiento (1 semana). Los aliados estratégicos deben tener la propuesta de atención lista para desarrollar ante una eventualidad.

Para el desarrollo de esta fase se requiere la participación coordinada de los actores institucionales, (nacional, departamental, distrital y municipal) diferentes actores sociales y comunitarios interesados en la implementación de la modalidad y conlleva las siguientes acciones:

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 10 de 19

Concertación: Permite, de una parte, identificar en cada municipio que requiera la atención, en coordinación con el centro zonal del ICBF, la participación del enlace del SNBF y el enlace de la Dirección de Familia y Comunidades, el aliado estratégico responsable del desarrollo de las modalidades y/o servicios y, de otra parte, acordar los aspectos básicos para la operación, tales como, población a beneficiar, número de familias participantes, disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros, tiempo de duración, lugar de realización, número de sesiones, entre otros aspectos.

Alistamiento: Comprende el desarrollo de las actividades necesarias para la puesta en funcionamiento de la modalidad en los municipios seleccionados, tales como selección, contratación y capacitación de los equipos facilitadores de conformidad con el estándar establecido, diseño y reproducción del material de apoyo para el desarrollo del programa, compra y entrega de elementos necesarios para el desarrollo de las sesiones, definición, coordinación y verificación de aspectos logísticos como la disponibilidad de los lugares, los horarios de funcionamiento de los mismos, las condiciones físicas de espacio, luz, aireación, etc; en resumen, el alistamiento comprende la realización de todas aquellas actividades que garanticen al aliado estratégico o responsable de la modalidad estar listo para iniciar su trabajo con las familias.

Fase 2. Divulgación y convocatoria (3 días a 20 días de acuerdo a la situación particular)

Esta fase está orientada a socializar el programa a las familias y comunidades del territorio donde se va a desarrollar el proceso de atención, esto con el fin de atraer su interés y lograr su compromiso con el mismo; se pretende en escenarios comunitarios convocar a la población para presentar la modalidad.

Para evidenciar la participación de las familias en este servicio, el aliado deberá presentar como evidencia, planillas de asistencia, registros fotográficos o videos con una certificación que respalde dicha actividad. Cabe anotar que un proceso de caracterización no es posible dados los tiempos de atención y la naturaleza de las actividades desarrolladas.


Fase 3. Implementación de la estrategia masiva (1 semana)

Esta fase comprende la puesta en escena que a través de diferentes manifestaciones culturales, pretende sensibilizar a los participantes representando situaciones de riesgo que en la cotidianidad pueden experimentar las familias: violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, discriminación, acoso escolar, entre otras. Importante incluir también ejemplos positivos.

Fase 4. Orientación, contención y activación de rutas (Posterior a la puesta en escena)

En esta fase se da a conocer la oferta de servicios presente en el territorio, con el objetivo de informar y orientar a los participantes frente a dónde acudir ante situaciones de riesgo.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 11 de 19

Una vez se ha implementado la estrategia, algunas familias pueden evidenciar la necesidad de ser atendidas por parte del equipo psicosocial, de manera que se realiza una intervención breve en máximo tres encuentros durante los cuales se brinda orientación y contención.

Orientación: este componente de atención brinda a los participantes información relacionada con derechos y deberes, así como con la oferta de servicios presente en el territorio, igualmente es necesario que se realice por parte de los profesionales que brindan atención a la familia gestiones para la articulación de actores del SNBF de acuerdo a necesidades e intereses generales y particulares, que apoyen el proyecto de vida individual y colectivo. Es importante dejar a la familia para su uso e información, un directorio de entidades en territorio para que pueda buscar y acceder a los servicios que requieran.

Contención: este componente pretende intervenir crisis psicológicas que se puedan presentar en la familia por diversas circunstancias tales como haber quedado expuestas ante una situación de desastres naturales, accidentes, pérdida de seres queridos, vivencia de situaciones traumáticas por violencia, pérdidas materiales, que afectan emocionalmente a las personas y a las familias y las detienen frente a su movilización de recursos en el presente y proyección de futuro.

Según los autores Caplan y Erikson las crisis son “una respuesta del ser humano de disrupción en la homeóstasis psicológica, en la que fallan los mecanismos de afrontamiento habituales que facilitan la recuperación de la homeostasis, lo cual va acompañado de un conjunto de consecuencias conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas en la persona”⁸


Igualmente “una crisis es una combinación de situaciones de riesgo en la vida de una persona que coinciden con su desorganización psicológica y necesidad de ayuda. La crisis representa el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental como la oportunidad para el desarrollo de la persona. Es una experiencia que siempre está presente en la vida de los seres humanos”⁹. De acuerdo a lo anterior, la crisis representa una situación transitoria para el individuo y la familia en la cual experimentan indefensión, desprotección, desvalía, desesperanza y vulnerabilidad lo que puede generar reacciones emocionales tales como rabia, depresión, impotencia, angustia, dolor y ansiedad; factores que agudizan las circunstancias por las que atraviesa la familia, por ello, la intervención en crisis pretende mitigar los factores estresores y propiciar un ambiente que favorezca el fortalecimiento de capacidades y la búsqueda de alternativas y oportunidades a través de espacios de expresión emocional, aceptación de los eventos críticos, escucha activa y conversaciones solidarias para la búsqueda de soluciones realistas a partir de la activación de redes.

Las acciones a desarrollar comprenden:

⁸ Lorente Grosella, F. Asistencia psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias. Arán Ediciones, Madrid, 2008, pág. 39.

⁹ Gómez el Campo Estrada, J. F. Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento. Departamento de Psicología. Plaza y Valdés Editores, México. 1994 pág. 10.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 12 de 19

- Articulación de acciones con las entidades que prestan a la familia, condiciones iniciales de protección, seguridad y/o resguardo en centros de recepción y acogida, u otros espacios o escenarios de acuerdo a la situación.
- Acercamiento a las familias para escuchar sin juzgar, generando espacios de expresión emocional y propiciando la aceptación de los eventos críticos, a través de escucha activa y conversaciones solidarias.
- Acompañamiento en la identificación de alternativas y escenarios posibles de afrontamiento para estabilizar a la familia.
- Dar respuesta de manera realista, responsable de acuerdo a las posibilidades de articulación reales en el territorio.
- Activar redes locales para aprovechamiento de los recursos disponibles en territorio.
- Seguimiento para verificar que la activación de redes es efectiva para la familia.
- En los casos de contención, Referenciar al sistema de salud o entidades competentes a los integrantes de la familia que requieran una atención continuada posterior a dicho proceso de acuerdo a la ley 1616 de 2013.

2. La **atención directa** se orienta a población en situación de riesgo psicosocial, la cual por la naturaleza de los dilemas humanos requiere de un proceso de intervención estructurado; familias que han participado en la estrategia de atención masiva, pueden acceder a la atención directa por solicitud propia. Esta atención contempla las siguientes fases:

Fase 1: Fortalecimiento Institucional: Dentro de todos los procesos territoriales es indispensable contar con instituciones fortalecidas, capacitadas y con herramientas de gestión, que les permitan diseñar y adelantar acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Se centrará en un trabajo con los funcionarios del ICBF y demás entidades del SNBF presentes en el territorio, para la transferencia metodológica de los contenidos a desarrollar. Se reforzará la capacidad técnica de los funcionarios de tal manera que se promuevan nuevas formas de relación e interacción con las familias, reconocer a la familia como una red de relaciones, como un actor decisorio en el desarrollo social y como una instancia mediadora entre lo público y lo privado.


Fase 2: Concertación y alistamiento (8 días a 1 mes de acuerdo a la situación particular)

Para el desarrollo de esta fase se requiere la participación coordinada de los actores institucionales, (nacional, departamental, distrital y municipal) diferentes actores sociales y comunitarios interesados en apoyar la implementación de la modalidad y conlleva las siguientes acciones:

Concertación: Permite, de una parte, identificar en cada municipio seleccionado, en coordinación con el centro zonal del ICBF y/o con el agente responsable las modalidades y/o servicios que se desarrollarán y, de otra parte, acordar los aspectos básicos para la operación, tales como, población a beneficiar, número de familias participantes, disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros, tiempo de duración, lugar de realización, número de sesiones, entre otros aspectos.

Alistamiento: Comprende el desarrollo de las actividades necesarias para la puesta en funcionamiento de la modalidad en los municipios seleccionados, tales como selección, contratación y capacitación de los equipos facilitadores de conformidad con el estándar establecido (ver numeral 1.7.3. estándares

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 13 de 19

de recurso humano), diseño y reproducción del material de apoyo para el desarrollo del programa, compra y entrega de elementos necesarios para el desarrollo de las sesiones, definición, coordinación y verificación de aspectos logísticos como la disponibilidad de los lugares, los horarios de funcionamiento de los mismos, las condiciones físicas de espacio, luz, aireación, etc.; en resumen, el alistamiento comprende la realización de todas aquellas actividades que garanticen al aliado estratégico o responsable de la modalidad estar listo para iniciar su trabajo con las familias.

Fase 3. Divulgación y convocatoria (15 días a 1 mes de acuerdo a la situación particular)

Esta fase está orientada a dar conocer el programa a las familias y comunidades del territorio donde se va a desarrollar el proceso de atención, esto con el fin de atraer su interés y lograr su compromiso con el mismo; de manera que se pretende en escenarios comunitarios convocar a la población para presentar la modalidad.

Con el objetivo de formalizar su participación en dicha modalidad, se considera pertinente el diligenciamiento del registro inicial en el cual se establecen la voluntad y compromiso, para tal fin se entienden como vinculadas únicamente las familias que cuentan con dicho registro. El equipo facilitador diseñará una estrategia que facilite el diligenciamiento del registro inicial en el menor tiempo posible de manera que todas las familias participantes deberán tener registro inicial antes de iniciar las intervenciones.

Conformación de equipos de atención familiar:


Una vez haya finalizado el proceso de vinculación, con base en la información del registro inicial el equipo facilitador organizará los grupos, los cuales estarán conformados mínimo por 40 familias. El equipo de profesionales estará conformado por un psicólogo, un trabajador social, un pedagogo o terapeuta ocupacional y un artista o profesional que pueda apoyar el proceso de activación de redes en territorio.

Fase 4. Intervención Pedagógica o psico-educativa (4 meses)

Esta fase comprende tanto la concertación del plan de trabajo a desarrollar con la familia como su realización. Dada la naturaleza de la modalidad, el enfoque conceptual y metodológico que la sustentan, la organización y contenidos de los planes de trabajo familiar y la inclusión de los componentes son flexibles y adaptables a las expectativas e intereses de los participantes y al contexto en el que se desarrollan, cada familia construye su Plan de Trabajo Familiar.

Este Plan de Trabajo Familiar presentará una evolución cronológica o secuencial, no obstante la misma se interpreta como algo dinámico que posibilita que el equipo de facilitadores junto con los participantes revise, integre y adecue contenidos y logros de acuerdo con los avances y con las situaciones emergentes. Teniendo en cuenta las necesidades de la familia, este podrá ser orientado a fortalecer las capacidades parentales para brindar atención y cuidado redundando en el bienestar y armonía del sistema familiar, o a la promoción de la participación social, consolidación de redes de apoyo entre otros aspectos importantes.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 14 de 19

Encuentros quincenales, en sesiones de una hora, para desarrollar estrategias lúdicas pedagógicas.

Fase 5. Sistematización (1 mes)

Esta fase comprende la consolidación de la experiencia, sus bondades y dificultades, los aprendizajes desarrollados en el mismo y la manera en la que se abordaron las problemáticas que surgieron en la operación, esta fase generará insumos para la construcción de conocimiento del ICBF en torno a la cualificación de la modalidad.

1.7 Estándares de Calidad

1. **Atención:** La intervención pedagógica o psico-educativa se lleva a cabo a través de estrategias masivas de sensibilización social o de atención directa esta última concertada entre participantes y equipos de facilitadores; dicha estrategia desarrollará los contenidos a través de metodologías colaborativas que faciliten el aprendizaje generativo entendido como la capacidad de auto-transformación colectiva e individual.
2. **Ambientes adecuados y Seguros:** Construir Otras Formas de Atención requiere consolidar un ambiente de tranquilidad, confianza y empatía entre los participantes y el equipo facilitador, por ello es importante desarrollar la atención familiar en escenarios que faciliten reunirse y compartir en forma natural y agradable.

Por ello, es importante que el aliado estratégico garantice a partir de los recursos disponibles que los escenarios para las actividades se constituyan en lugares agradables y seguros.

Se sugiere que los encuentros se desarrollen en espacios comunitarios con las siguientes características:


- Amplios de acuerdo con el tamaño del grupo y el tipo de actividades a realizarse.
- De fácil acceso.
- Agradables y adecuados para el clima.
- Aseados, con iluminación adecuada y ruido controlado.
- Con disponibilidad de servicios sanitarios.

Asociado al espacio físico es importante contar con los recursos logísticos y materiales necesarios y suficientes de acuerdo con las actividades previstas.

3. Talento Humano:

Teniendo en cuenta los principios paradigmáticos sobre los cuales se sustenta la presente modalidad, se apuesta a la conformación de equipos de intervención interdisciplinarios que creen

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 15 de 19

sistemas de redes horizontales de cuidado mutuo, confianza y solidaridad para aprender y gestionar el conocimiento de manera constante.

El equipo de profesionales estará conformado por un psicólogo, un trabajador social, un pedagogo o terapeuta ocupacional y un artista o profesional que pueda apoyar el proceso de activación de redes en territorio. Una triada por cada 120 familias.

4. Sistema de Gestión

El aliado estratégico del Servicio deberá certificar y evidenciar el cumplimiento de las actividades que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, como son:

Para el eje de Calidad:

El aliado estratégico socializará con el equipo que realizará las actividades definidas en el Convenio, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Objetivos estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).

El Operador realizar dos (2) ejercicios muestrales para evaluar la percepción de satisfacción de los beneficiarios con respecto a la presentación del servicio.

Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional:

El aliado estratégico debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el Convenio.

El aliado estratégico vinculará a su equipo de trabajo al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.


Durante la ejecución del Convenio el aliado estratégico deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad Industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control cuando hubiere lugar.

El aliado estratégico es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del Convenio cuando hubiere lugar.

Para el eje Ambiental

Debe adelantar acciones para la promoción y adopción de Buenas Prácticas Ambientales de conformidad al Convenio.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 16 de 19

Para el eje de Política de Seguridad de la Información

El operador debe adelantar acciones para la promoción y adopción de Políticas de Seguridad de la Información de conformidad al Convenio

Para el eje de Innovación

El operador deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan mejorar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios del servicio.

5. Participación y Corresponsabilidad (SNBF)

La modalidad Otras Formas de Atención contará con la participación del SNBF, en la vinculación y activación de sus agentes, contribuyendo en los procesos de coordinación, articulación y generación de redes, las cuales promoverán la protección integral y el fortalecimiento del sistema familiar.

Para ello, resulta fundamental que los equipos facilitadores, de conformidad con las necesidades detectadas, durante su intervención orienten y faciliten que los participantes, conozcan las rutas de inclusión y utilicen la oferta social de servicios, y a la vez faciliten que los actores institucionales y comunitarios conozcan y reconozcan los recursos y capacidades de las familias y les brinden oportunidades de inclusión que mejoren su calidad de vida.

6. Sistema de Información

Para el registro y análisis de la información la modalidad cuenta con los siguientes instrumentos:


- Registro inicial: es el instrumento a través del cual se formaliza la vinculación de las familias a la modalidad
- Planilla de asistencia: registra la participación de las familias vinculadas a las sesiones programadas
- Ficha de caracterización socio familiar
- Registro en el SIM (Sistema de Información Misional): donde se consignan las actuaciones con las familias.

Cada aliado estratégico generará estrategias de gestión del conocimiento, como una forma de documentar la experiencia, asegurar la calidad y la mejora continua en los servicios dirigidos a las familias.

1.8 Requisitos para la Operación

Las siguientes acciones hacen parte del proceso de operación e implementación de la modalidad en territorio.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 17 de 19


- Determinar las acciones y actividades del ámbito Nacional y Regional del Plan de Acción de la modalidad
- Elaborar y proporcionar los insumos requeridos para dar inicio al proceso precontractual de acuerdo a la modalidad de contratación definida con la Dirección General y Dirección de Contratación.
- Brindar asistencia técnica a la regional Coordinador de Asistencia Técnica, Profesional regional designado como enlace para la modalidad
- Apoyar y analizar el cronograma de actividades y plan de acción de implementación de la modalidad presentados por el aliado estratégico.
- Instituir un espacio de Grupos de Estudio con los centros zonales, Regionales participantes y aliados, para socializar las buenas prácticas, analizar situaciones de la operación y que este espacio se constituya en un insumo para cualificar la modalidad.
- implementar la modalidad en los territorios priorizados, de acuerdo a los criterios de focalización establecidos para tal fin.
- Registro y actualización de información de las familias vinculadas a la modalidad en los instrumentos definidos para el fin.
- Verificación y seguimiento de la información de la modalidad reportada en los instrumentos definidos para el fin
- Generar informes de seguimiento y control de la ejecución de la modalidad en los territorios donde se implementa la misma de acuerdo a las obligaciones del convenio.
- Realizar supervisión en campo, de acuerdo a los requerimientos definidos en el manual para el supervisor.
- Presentar y realizar acciones de mejora, correctivas y preventivas para dinamizar el desarrollo de la modalidad de acuerdo a los informes de avance de la ejecución.

1.9 Estructura de Costos

La modalidad actualmente no cuenta con estructura de costos, pero se establecen los siguientes ejes que enmarcan los clasificadores del gasto de la modalidad:

- Celebración de convenios y/o contratos con entidades públicas y privadas, ONG'S, Organizaciones Internacionales, empresas privadas, entidades de cooperación entre otros, para el desarrollo de las estrategias y acciones de la modalidad (Equipo humano, dotación, entre otros).

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 18 de 19

- Pago de conferencistas, capacitadores, desarrollo de eventos y actividades para la socialización de conocimientos, el intercambio de experiencias y la articulación de estrategias, programas y proyectos enfocados hacia la modalidad.
- Elaboración, producción, reproducción, y/o distribución y materiales (audiovisuales, impresos, tecnológicos, entre otros) que aporten al desarrollo de la cultura para la convivencia familiar y comunitaria.
- Apoyo logístico (alquiler de instalaciones, ayudas audio-visuales, elementos de consumo) para la realización de los programas educativos, encuentros grupales y de cierre del proceso con las familias, la formación-capacitación de facilitadores, la asistencia técnica, el seguimiento y la evaluación de las acciones de la modalidad.
- Gastos Administrativos para la operación.

1.10 Listado de Anexos

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.MO3.PP	Ficha de caracterización familiar – Registro inicial
F2.MO3.PP	Línea Final
F3.MO3.PP	Formato de Seguimiento
F4.MO3.PP	Línea Inicial
	Listados de asistencia

1.11 BIBLIOGRAFIA

Cuervo, J y otros. 2007. Comprensiones en torno a la Resiliencia desde la Política Pública y textos de algunas organizaciones no gubernamentales con sede en Bogotá que trabajan con familias en situación de vulnerabilidad. Revista Diversitas. Vol. 3 No. 2. Universidad Santo Tomás

Dabas, E. 2013, Red de Redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales.


ICBF, 2007. Lineamientos Técnicos para la inclusión y atención de familias.

ICBF, 2014. Lineamiento Técnico administrativo y de operación de la Modalidad familias para la Paz

ICBF, 2015. Guías para programas de Desarrollo Familiar. Parte 1

Lorente Grosella, F. Asistencia psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias. Arán Ediciones, Madrid, 2008, pág. 39.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MO3.PP	12/09/2016
	MANUAL OPERATIVO OTRAS FORMAS DE ATENCIÓN	Versión 1	Página 19 de 19

Minuchin, Salvador (1974). Familias y terapia familiar. Ed. Gedisa

Rodríguez, A. Pepsic. Resiliencia. [en línea] Sao Paulo Periódicos electrónicos en psicología Revista psicopedagógicas vol. 26 No. 80. (2009). Disponible en internet http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0103-84862009000200014&script=sci_arttext

1.12 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio
02/05/2016	V.1 MO4.MPM3	Se cambia el código del documento, debido al nuevo Modelo de Operación por Procesos del ICBF, Adoptado mediante resolución 8080 del 11 de Agosto de 2016.

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

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