



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

G23.PP

12/03/2020

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

Versión 1

Página 1 de 31

**GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE PRIMERA
INFANCIA**

2020

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

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



INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la Constitución Política de Colombia en 1991 se establece que Colombia es un Estado Social de derecho soportado en un marco jurídico, democrático y participativo que promueve la justicia social y busca asegurar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y lograr una democracia mucho más incluyente.

Normas posteriores han realizado un importante desarrollo en el reconocimiento del derecho que todo ciudadano tiene para participar activamente en las diferentes etapas del ciclo de la gestión pública, así como la generación de mecanismos a través de los cuales la ciudadanía pueda realizar ejercicios de control social efectivo que contribuyan a la realización y consolidación de los derechos. Así las cosas, el control social resulta fundamental en el ejercicio de la participación ciudadana y por medio de este se busca establecer un canal de comunicación asertiva entre la Comunidad y la Dirección de Primera Infancia del ICBF que garantice fundamentalmente el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

Es fundamental recalcar la importancia de la labor comunitaria desde el territorio, lo cual incluye también aquellas comunidades sujetas a derechos colectivos como las comunidades indígenas, negras, afrodescendientes, raizales, palanqueras y Rrom como mecanismo para materializar la corresponsabilidad de las familias en la prestación de los servicios de la Dirección de Primera Infancia y que al mismo tiempo coadyuven a través de su participación para generar condiciones que permitan el desarrollo integral de la primera infancia.

Dentro de las Funciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar está la de promover la participación y la movilización social, en el marco de la implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia, Ley 1804, en el entendido que las niñas y los niños son prioridad social, política, técnica y financiera. En este contexto la movilización social reúne: *“Las acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo los niños y las niñas; que buscan generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero”*. Para fortalecer la movilización social, desde la Dirección de Primera Infancia entendiendo la diversidad y multiculturalidad del territorio colombiano, buscamos generar espacios efectivos de participación ciudadana y control social; con información y comunicación; socialización de la política pública de primera infancia e identificación y promoción de buenas prácticas entorno al desarrollo integral de la niñas y los niños.

Desde el ejercicio de participación ciudadana provisto en los manuales operativos se busca promover la legalidad y la transparencia en la ejecución de los recursos públicos, a partir de las jornadas de socialización de los servicios a padres, madres y cuidadores y comunidades étnicas la conformación y activación de los comités de control social y la promoción de otros mecanismos de participación que las familias usuarias de los servicios decidan implementar, acordes a los contextos socioculturales, para el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la Dirección de Primera Infancia del ICBF.

Tener la oportunidad de participación en todos los ciclos de la gestión pública y en todas las actividades del Estado, significa una gran responsabilidad de la ciudadanía y a la vez una gran oportunidad de incidir en el mejoramiento de su entorno. En el caso de la presente Guía la participación de las familias busca contribuir en la calidad de los servicios que reciben las niñas, niños, madres gestantes y mujeres lactantes para garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las niñas y los niños del país.

MARCO CONCEPTUAL

“Jeison y Carolina son hermanos, nacieron en 2018 y 2017 respectivamente en Colombia, en un municipio donde solo llegan los aviones una vez a la semana y la mayoría de los viajes las personas los hacen a lomo de mula, moto o panga. Tienen, como casi todas las personas, fortunas y dificultades. Podría decirse que la fortuna es vivir en un lugar rico en agua, selva, animales silvestres, poca contaminación, ausencia de un tráfico vehicular agobiante, cercanía entre vecinos y altas dosis de solidaridad. Y entre las dificultades, se pueden contar la falta de oportunidades para la educación, servicios de salud deficientes, vivir con miedo constante a la violencia, escases de alimentos en algunas temporadas, servicios públicos domiciliarios de mala calidad y altas tasas de desempleo.

Jeison y Carolina, son hijos de Ximena y Darío y tienen otro par de hermanos que ya llegan a la adolescencia. Cuando cumplieron 1 año cada uno, ingresaron a los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, su mamá y su papá, tenían que trabajar para darles el sustento a sus cuatro hijos y esto hacía que no pudieran estar al cuidado de ellos todo el tiempo.

Ingresaron entonces a un Jardín Social del ICBF, llamado “Exploradores”, allí tenían derecho a alimentación, educación inicial, cuidados, seguimiento a la salud y atención por parte de personal cualificado 8 horas diarias, 5 días a la semana, durante 210 días al año, este espacio lo comparten con cerca de 180 niñas y niños del municipio. Ximena y Darío estaban tranquilos porque sus hijos estaban en buenas manos, pero ellos sentían que era



necesario y además responsable de su parte, saber más acerca de lo que pasaba con ellos dentro de las instalaciones del Jardín.

Fue entonces cuando decidieron ser parte del comité de control social, una instancia de participación ciudadana, integrada por familias usuarias de los servicios de primera infancia, que les permite conocer cómo funciona el servicio y a qué tienen derecho las niñas y los niños cuando ingresan al jardín y cuya promoción y fortalecimiento es responsabilidad de la Dirección de Primera Infancia del ICBF, con el apoyo del operador, el centro zonal, la regional del ICBF y el personal que labora en el Jardín.

Meses después que Darío y Ximena comenzaron a verificar los servicios, en compañía de otras familias y con el apoyo decidido del ICBF, pudieron incidir en la mejora de la calidad de los alimentos brindados (algunas frutas llegaban en mal estado debido al transporte y a otros alimentos les cambiaba el sabor por la manera de almacenarlos); también pudieron mejorar la dotación de colchonetas, que ya por el uso se encontraban dañadas y se integraron con mayor sentido a las actividades pedagógicas propuestas por el Jardín con la participación de las familias, pues entendieron que la educación inicial es un derecho para que la primera infancia tenga mejores oportunidades.

Ahora Jeison y Carolina y los demás niños y niñas que van al Jardín Exploradores, reciben un mejor servicio y tienen la garantía que las familias conocen bien sus derechos y velan porque se cumplan a cabalidad”.

Para la Dirección de Primera Infancia del ICBF, promover acciones de control social a los servicios a través de estrategias de movilización social y participación ciudadana es una de las más importantes apuestas institucionales y una vía para la generación de transformaciones culturales y sociales que promuevan el desarrollo integral de la primera infancia y el cuidado de los entornos donde transcurre la vida de las niñas y los niños.

Así mismo, las acciones de control social a través de estrategias de movilización y participación ciudadana retoman políticas, lineamientos, prácticas y programas de primera infancia para su apropiación por los diferentes sectores; a través de ellas se apoyan acciones de promoción y prevención para empoderar a las comunidades sobre los requerimientos y acompañamientos necesarios para que el niño y la niña disminuyan la vulneración de sus derechos, se promueva la inclusión social, se les reconozca como sujetos de derechos y se active la corresponsabilidad de la familia, la comunidad y el Estado.

En la Dirección de Primera Infancia el proceso de control social inició en el año 2016, con la firma de 35 Pactos por la Legalidad y la Transparencia en todo el país, en los cuales cerca de 3.300 personas, entre alcaldes, gobernadores, familias usuarias de servicios de

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

G23.PP

12/03/2020

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

Versión 1

Página 5 de 31

primera infancia, Entidades Administradoras del Servicio y medios de comunicación firmaron un compromiso público por la inversión transparente y con calidad de los recursos destinados a la atención a la primera infancia.

En el año 2017, fue incluida en los contratos de aportes de las entidades administradoras de servicios de primera infancia, una cláusula para que realizaran jornadas de socialización de los servicios, dirigidas a las familias usuarias, con el propósito de darles a conocer a lo que tienen derecho las niñas y los niños en el marco de la atención integral.

En el año 2018, en asocio con la Corporación Juego y Niñez, se realizó la *convocatoria de Protagonistas de Primera Infancia*, un proceso de movilización social que identificó, reconoció y sistematizó las mejores prácticas del país en atención, cuidado y promoción del desarrollo integral a la primera infancia, a través de 5 categorías, en las cuales se reconocieron 25 experiencias lideradas desde la academia, el gobierno, el sector privado y los medios de comunicación, que aportaron a la garantía de derechos y a la política pública de primera infancia. Además, se lograron recopilar más de 300 proyectos de primera infancia que demuestran el trabajo que se realiza desde diversos sectores de la sociedad para la garantía de derechos de las niñas y los niños.

Como respuesta a la creciente necesidad de generar corresponsabilidad con las familias usuarias e impulsar la participación efectiva de las mismas para aportar en la mejora continua y calidad de los servicios, se inicia en el 2019 el proceso de conformación y fortalecimiento de los comités de control social, retomando las lecciones aprendidas desde el 2016 y mejorando de manera clara el proceso participativo de las familias en lo relacionado con la calidad de los servicios y el bienestar de las niñas y niños al interior de las unidades de servicio. Cabe resaltar que fueron identificadas las familias como clave de este proceso porque son el primer entorno protector y el escenario por excelencia en donde se cuidan, se forman y se acompaña el proceso de desarrollo de las niñas y los niños.

A través del control y la movilización social se busca la corresponsabilidad entre Familia, Sociedad Civil y Estado y la mejoría continua de la calidad de los servicios prestados gracias a la participación incidente de las familias y la comunidad.

“La Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre”, define la movilización social como: *“Las acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo los niños y las niñas; que buscan generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero”*. Con la inclusión de la movilización social como Línea de Acción Estratégica otorgada por la Política de Estado, fue necesario desde la Dirección de Primera Infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF-, consolidar el concepto, la metodología y las acciones necesarias para llevar a cabo un proceso de movilización que logre incidir en los imaginarios sobre primera infancia en Colombia y que a su vez promueva la corresponsabilidad para la garantía de

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

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

los derechos de las niñas y los niños del país a través de mecanismos de participación ciudadana incidentes.

Por lo anterior, es importante comprender que la movilización social no se limita a convocar físicamente a un grupo de personas y que tampoco reduce su accionar a la publicidad, la prensa o los eventos; es un asunto básico para ir más allá y poder afirmarla como un proceso de cambio social que implica un enfoque, una metodología y sobre todo una intencionalidad clara. Por esto la Dirección de Primera Infancia diseña la *Estrategia de Movilización y Control Social*; la cual reúne acciones de promoción de la participación ciudadana, para sumar familias comprometidas con la primera infancia.

1. OBJETIVO GENERAL

Promover mecanismos de participación ciudadana a través de las jornadas de socialización de los servicios de primera infancia y la conformación y activación de los comités de control social, para que las familias usuarias aporten al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de atención integral a la primera infancia.

2. ALCANCE

Esta guía es un documento que orienta, brinda insumos y herramientas que buscan garantizar la debida realización de actividades de participación ciudadana y control social para los servicios de primera infancia prestados por las Entidades Administradoras de Servicios – EAS- en el marco del contrato de aporte y los manuales operativos que regulan la prestación de los servicios de primera infancia del ICBF. Adicionalmente, puede ser utilizada por las familias usuarias que integren los comités de control social y/o veedurías.

Lo anterior, está enmarcado en la siguiente obligación contractual para las EAS:

“Realizar dentro del primer mes de ejecución del contrato, una jornada de socialización a la comunidad (actores sociales – padres usuarios, agentes educativos, veedurías, autoridades locales y ciudadanos en general) con el fin de dar a conocer la forma de operación del servicio y el marco general de las obligaciones contractuales. Y un mes antes del vencimiento del plazo contractual, realizar una jornada de informe de la gestión con los actores antes descritos, en la que se presente el balance de la ejecución técnica y financiera del contrato, los avances, dificultades y resultados del mismo, y el impacto de la gestión realizada. Para ambos encuentros deberá acreditarse la implementación de estrategias amplias de comunicación y estímulo a la participación activa de la comunidad”.

De igual forma, esta guía orientará la conformación y funcionamiento de las actividades de promoción de la participación ciudadana a través de las jornadas de socialización y los

comités de control social, como instancias donde las familias usuarias de los servicios podrán realizar la verificación de la calidad en la atención a la primera infancia.

3. DESARROLLO

3.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMERA INFANCIA

¿Qué es la participación ciudadana en la prestación del servicio de Primera Infancia?

La participación ciudadana es un mecanismo democrático de la ciudadanía, con el que es posible actuar de manera concreta en el escenario público, facultando a las personas el derecho y el deber que tienen de integrarse activamente en la garantía de los derechos de las niñas y los niños, e incentivando acciones de movilización social alrededor de los servicios de atención a la primera infancia. En particular, debe entenderse como un escenario de discusión, organización y movilización social en torno a la política pública de primera infancia y a la prestación del servicio.

Es claro que, en el contexto actual, las políticas públicas, bienes y servicios públicos, deben llevarse a cabo mediante formas que ya no son exclusivamente gubernamentales y que incorporan mecanismos de participación de la sociedad. La política de primera infancia, es una de ellas, en tanto los actores no gubernamentales adquieren una relevancia importante en la protección integral de las niñas y los niños, pues de hecho una de las líneas de acción planteadas en esta política, se refiere a la movilización social entendida como "...las acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo los niños y las niñas; que busca generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero".

¿Para qué lo hago?

Con el propósito de verificar que los servicios de atención a la primera infancia se presten de manera adecuada, mediante la participación colectiva de los individuos y las familias, orientada principalmente al cuidado de la inversión pública, como una tarea que no es competencia exclusiva del Estado, sino en la que confluye la sociedad en su conjunto, de manera corresponsable.

Es decir que aumentar la corresponsabilidad y la participación ciudadana en los servicios de primera infancia, requiere promover entre las familias y las entidades públicas, consciencia sobre la necesidad, el derecho y el deber que las asiste de facilitar la participación en la prestación del servicio y entenderlo como un espacio que va más allá del cuidado de los niños, y trasciende a un escenario de encuentro y un lugar en donde

todas y todos nos hacemos corresponsables en la garantía de los derechos de las niñas y los niños.

El desarrollo de la noción de corresponsabilidad se orienta a entender que los servicios de atención a la primera infancia, es un asunto de todas y todos. Cuando algo se asume como responsabilidad propia, se vela por su cuidado, allí radica la importancia de la promoción de la corresponsabilidad y de la participación ciudadana.

Por lo anterior, lo que buscamos con la promoción de la participación ciudadana es articular todas las acciones que ya se adelantan en el servicio de primera infancia y que incorporan la participación de las madres, padres y cuidadores usuarios, como una sola estrategia de participación que propicie una incidencia real de los padres de familia en el mejoramiento y calidad del servicio. Se trata entonces, de reconocer y evidenciar las actividades que actualmente se llevan a cabo en el territorio.

¿Cómo lo hago?

Mediante el desarrollo y fortalecimiento de acciones que ya se implementan en el marco de los servicios y que pretenden profundizar el sentido de corresponsabilidad. Por ejemplo, en el marco del componente de familia, comunidad y redes, se propician una serie de acciones que involucran la participación activa de las familias, así como la participación de otros actores sociales y públicos que sin duda tienen que ver con el desarrollo armónico de las niñas y niños en nuestra sociedad.

Entonces, es necesario identificar y reconocer los distintos niveles de participación e incidencia que ya acontecen durante la prestación del servicio, pero que necesitan visibilizarse y potenciarse en el contexto de un ejercicio orientado a la participación ciudadana. Estos son:

- Jornadas de Socialización de los Servicios de Primera Infancia.
- Gestión y coordinación interinstitucional.
- Construcción del POAI o Plan de Trabajo con participación de madres y padres de familia.
- Concertación con comunidades étnicas.
- Articulación con otros actores.
- Construcción participativa del pacto de convivencia.
- Construcción participativa del plan de formación y acompañamiento a familias.
- Comités de Control Social.
- Proyecto Pedagógico o propuesta pedagógica.
- Mecanismo de registro, análisis y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias - PQRFS.

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

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

12/03/2020

Versión 1

Página 9 de 31

A continuación, se detallan cada uno de ellos:

En la ruta operativa para el desarrollo de las modalidades de atención, que consiste en el desarrollo de acciones y estrategias que deben ponerse en marcha para garantizar la implementación de los servicios de primera infancia, durante la Fase I: Preparatoria/apertura y cierre se contempla:

ACCIÓN	¿EN QUÉ CONSISTE?	ROL DE LAS FAMILIAS USUARIAS Y OTROS ACTORES
Gestión y articulación territorial	Se trata de un acercamiento con otros actores del territorio, mediante el cual se busca fortalecer las alianzas y los acuerdos con la sociedad, las familias y las entidades públicas. Se trata de reconocer la oferta institucional público – privada, de cooperación y comunitaria a nivel territorial, en aras de potenciar su funcionamiento y profundizar la corresponsabilidad entorno al desarrollo integral de las niñas, niños y madres gestantes.	Las entidades públicas territoriales y nacionales, actores sociales y comunidad en general, pueden participar identificando como desde sus competencias, quehaceres y posibilidades, pueden complementar el servicio y aportar en especie o con recursos, la atención de las niñas y niños para lograr su desarrollo integral.
Construcción del Plan Operativo de Atención Integral (POAI) o plan de trabajo	Un Plan Operativo para la Atención Integral - POAI o plan de trabajo (para HCB y FAMI), de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Construcción del Plan Operativo de Atención Integral, es una herramienta de planeación que se constituye en el plan donde se organiza y proyecta de forma participativa la atención a desarrollar con las niñas, niños, mujeres gestantes, familias y comunidad de una Unidad de Servicio (UDS) o Unidad Comunitaria de Atención (UCA). En este plan se definen acciones que se articulan entre los componentes de atención (Pedagógico, Familia, Comunidad y Redes, Salud y Nutrición, Ambientes Educativos y Protectores, Talento Humano y Administrativo y de Gestión), es diseñado de manera sistemática y participativa entre el talento humano con las familias, las niñas, los niños, las comunidades y con los distintos representantes o actores de las modalidades de educación inicial en el territorio.	Se requiere propiciar la participación de las niñas y niños desde sus lenguajes, así como la para que se apropien del POAI o plan de trabajo desde el mismo momento de su construcción. Además, la participación en la construcción del POAI o plan de trabajo implica involucrar al talento humano y a las comunidades que rodean la UDS. El POAI o plan de trabajo parte del diagnóstico situacional participativo que consiste en un ejercicio de análisis realizado con las familias, los niños, niñas, mujeres gestantes, las organizaciones de la comunidad y equipo de la UDS y UCA, con una mirada eco-sistémica desde el entorno más próximo y cercano hasta el más amplio de los participantes.
Concertación con comunidades étnicas	Tal y como lo mencionan los manuales operativos de las diferentes modalidades, la concertación “hace referencia a los espacios de participación y diálogo” entre los diferentes actores incluyendo los representantes de las comunidades étnicas, cuyo propósito consiste en garantizar que la prestación del servicio incorpore y tenga en cuenta las características	Las autoridades tradicionales y miembros de la comunidad deben participar activamente de las jornadas de concertación que se realicen en sus territorios.

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

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

	del contexto. Es decir, se trata de llegar a acuerdos con las comunidades étnicas sobre los componentes de atención y empoderar a las comunidades alrededor del servicio.	
Jornadas de Socialización de Servicios de Primera Infancia	Espacios informativos habilitados por los operadores de los servicios de primera infancia, para dar a conocer en qué consisten los servicios que les prestan a las niñas y los niños.	Los operadores de servicios o EAS convocan, organizan y realizan las jornadas. Las familias usuarias de los servicios son los principales invitados y participantes.
Conformación y activación de comités de control social	Son una instancia de participación ciudadana integrada por las familias usuarias de los servicios de primera infancia, que tiene el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de la atención de los servicios prestados a los niños y las niñas en las unidades de servicio, mediante acciones de vigilancia y verificación del servicio prestado, que permitan a las EAS mejorar la prestación del mismo.	Dirección de Primera Infancia: Elabora lineamientos orientadores para la conformación y activación. Las Regionales y Centros Zonales: Brindan asistencia técnica a los operadores de servicio y talento humano clave de las UDS. Las Familias Usuarias de los servicios: Son quienes integran el comité de control social y realizan el ejercicio de verificación de la calidad del servicio.

Ahora bien, en cuanto a los estándares de calidad encontramos en el componente de Familia, Comunidad y Redes lo siguiente:

Estándar 4: Implementa acciones de articulación con autoridades, instituciones, servicios sociales, comunidades y los diferentes actores de su territorio, para promover redes protectoras para niñas, niños y mujeres gestantes.

En particular, el cumplimiento de este estándar orienta el accionar hacia la corresponsabilidad de los distintos actores en la protección de los usuarios del servicio de primera infancia, llamando la atención sobre su rol en la realización de acciones de promoción y prevención en la conformación y consolidación de comunidades protectoras, como base fundamental de un desarrollo social armónico.

Estándar 5: Cuenta con un pacto de convivencia construido con la participación de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, sus familias o cuidadores, y el talento humano de la UDS.

Esta construcción participativa debe reflejar los aportes de los diferentes actores, mediante una incidencia clara en los acuerdos que se establezcan alrededor de las reglas del juego que garanticen una convivencia sana al interior de la UDS. Por tanto, garantizar la participación efectiva en la formulación del pacto, brinda mayores niveles de legitimidad en su implementación y garantiza un acuerdo colectivo entorno al servicio en el que todos los actores participen de manera activa.

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

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

La invitación es a que los miembros del comité de control social (del cual se hablará en detalle más adelante en esta Guía) hagan parte activa en la construcción participativa de este pacto.

Estándar 6: Elabora e implementa un plan de formación y acompañamiento a familias o cuidadores y mujeres gestantes, que responde a sus necesidades, intereses y características para fortalecer las prácticas de cuidado y crianza de niños y niñas, de manera que se promueva su desarrollo integral.

Teniendo en cuenta, que el plan de formación y acompañamiento a familias debe ser construido de manera conjunta con el talento humano, las familias y la comunidad y que el mismo incluye diversos temas, es necesario garantizar que éste sea un espacio de participación de los actores, con el que se reflejen los intereses de aprendizaje de cada uno de ellos. Nuevamente, en este espacio el comité de control social si así lo desea puede tener un papel protagónico.

Estándar 24: Cuenta con un proyecto/propuesta pedagógica coherente con los fundamentos técnicos, políticos y de gestión de la estrategia de atención integral a la primera infancia y los referentes técnicos de educación inicial, que responda a la realidad sociocultural y a las particularidades de las niñas, los niños y sus familias o cuidadores (mujeres gestantes).

De acuerdo con los manuales operativos, el proyecto pedagógico es un documento que se elabora, implementa, valora y actualiza de manera participativa (talento humano, familias, cuidadoras, cuidadores, niños y niñas y otros actores claves del proceso familiar y comunitario) y describe las intencionalidades y orientaciones pedagógicas de la UDS, que permiten organizar y sustentar el trabajo pedagógico.

En general, se busca que el proyecto/propuesta pedagógica surja de los intereses de los niños y niñas y propicie su participación en cada una de las estrategias pedagógicas que se planteen (proyecto de aula, asamblea, rincones, talleres, cesto o cajas de los tesoros, entre otros). Es decir, cada una de estas estrategias contempla un rol de las niñas y los niños en el que se impulsa su participación en la definición de temas y en la implementación misma del proyecto/propuesta. Por ejemplo, en este punto se podrían diseñar mecanismos de participación de las niñas y los niños, para seleccionar sus temas favoritos, los cuales se incluirían en el proyecto pedagógico o en las planeaciones diarias.

Estándar 56: Cuenta con un mecanismo que permita registrar, analizar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos y generar las acciones pertinentes.

Los ciudadanos en general y las familias cuentan con diferentes mecanismos para hacer una pregunta, interponer una queja o reclamo, y dar una felicitación o sugerencia como los que se mencionan a continuación: correo electrónico, buzón de PQRFS (el cual debe estar

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

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



en cada unidad de servicio), punto de atención al ciudadano, página web con espacio para la recepción de PQRFS, número de teléfono donde se reciben las PQRFS y se da número de radicado de su solicitud y lugar donde se puedan radicar por escrito las PQRFS.

Las unidades de servicio deben diseñar un protocolo de atención a estas solicitudes donde se define: los tiempos de respuesta, el registro de la PQRFS, el direccionamiento y seguimiento a la respuesta, así como la definición de una o varias personas responsables de gestionar la respuesta oportuna y veraz a la PQRFS. Es posible, que, para garantizar la transparencia de este ejercicio, sean los miembros del comité de control social, quienes abran el buzón de sugerencias.

Adicionalmente, la Unidad de Servicio - UDS (La Unidad de Servicio, es entendida como el lugar físico en el que se reúne la población para recibir directamente la atención de los Servicios de Primera Infancia) debe realizar mínimo dos evaluaciones de satisfacción de los usuarios (madres, padre o cuidador) frente al servicio prestado y se debe realizar un informe con el análisis de los resultados de esta evaluación, los cuales se tienen en cuenta para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Los comités de control social podrían hacer seguimiento a este ejercicio.

Estos espacios y momentos mencionados propician la participación de las familias y de otros actores sociales en la construcción del servicio que quieren que sea prestado a las niñas, niños y madres gestantes. De ahí, la importancia de visibilizarlos y de realizarlos de manera tal que el impacto de dicha participación sea real e incidente. Para ello proponemos que los comités de control social tengan una participación importante en cada uno de ellos, para garantizar que los ejercicios de participación tengan un impacto estratégico.

Esto quiere decir que las Entidades Administradoras de Servicio - EAS, deben garantizar que la ejecución de estas acciones no se convierta en el cumplimiento de un mero requisito, sino que en verdad a través de ellas se generen espacios, procesos y momentos de encuentro entre los diferentes actores que permita su participación en la construcción del servicio que desean, de acuerdo con sus intereses y necesidades.

Finalmente, el alcance de la participación va a variar en cada uno de los momentos y espacios mencionados.

¿Con quién lo hago?

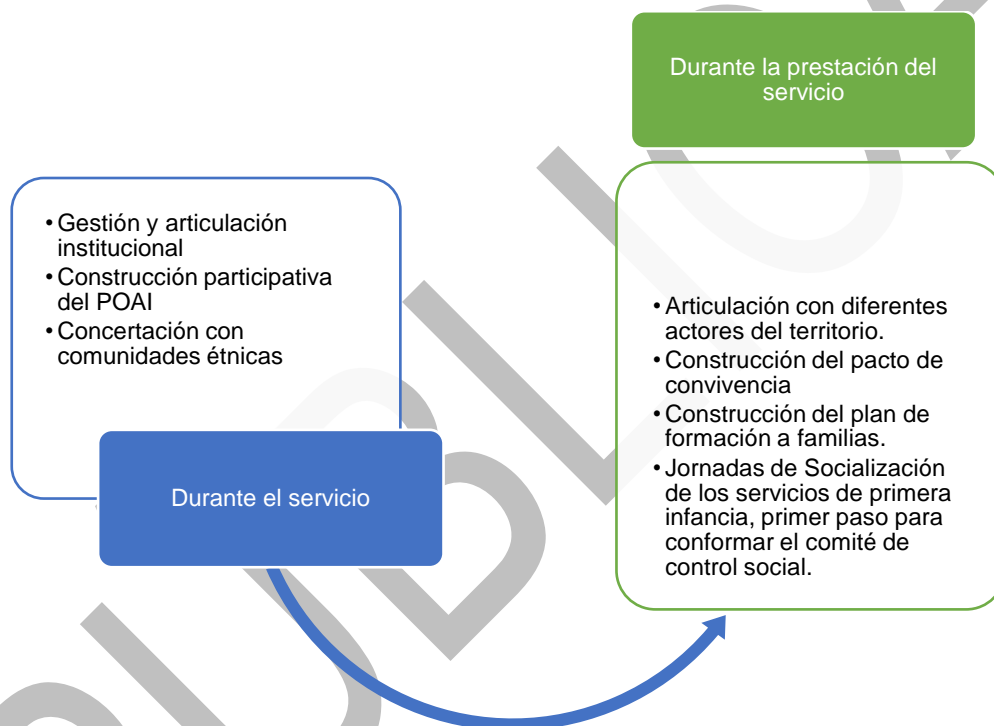
Con las niñas, niños y madres gestantes, las familias de los usuarios del servicio, los actores sociales e institucionales de los territorios, las comunidades étnicas, los comités de control social, el talento humano de las EAS, los profesionales del ICBF.

¿Dónde lo hago?

En las Unidades de Servicio donde son atendidos los usuarios principalmente y en los espacios comunitarios e institucionales a los que haya lugar.

¿Cuándo lo hago?

De manera previa y durante la prestación del servicio, tal y como se observa el siguiente gráfico:



Sin embargo, es importante mencionar que se pueden habilitar otros momentos y otros espacios diferentes a los aquí mencionados, que propicien la participación de los actores en la garantía de los derechos de los usuarios del servicio.

4. JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA

¿Qué son las jornadas de socialización?

Espacios informativos habilitados por los operadores de los servicios de primera infancia, para dar a conocer en qué consisten los servicios que les prestan a las niñas y los niños. Esto como parte de una obligación de su contrato de aportes.

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

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



¿Quiénes las realizan?

Los operadores de servicios de Primera Infancia y todas las entidades que tengan suscrito un contrato de aporte y/o un convenio interadministrativo con la Dirección de Primera Infancia del ICBF.

¿Para qué se realizan?

Para dar a conocer en qué consiste el servicio, que se presta a las niñas y los niños en primera infancia, a través de la información de las características del servicio de manera pedagógica, para motivar la participación ciudadana en las familias usuarias para que activen los comités de control social u otros mecanismos de participación.

¿Cuándo se realizan estas jornadas de socialización?

La primera jornada se debe realizar un mes después de iniciar la operación del contrato y la segunda un mes antes de finalizar el mismo. En el marco de los primeros encuentros que realice la unidad de servicio con las familias.

Nota aclaratoria: En caso de que el contrato tenga adición, se deberá realizar la última jornada al finalizar la misma, pero si el operador finaliza contrato e inicia una nueva entidad, esta debe realizar la segunda jornada de socialización al finalizar el servicio (en caso de que la vigencia del contrato de aportes no sea superior a los 3 meses). De igual manera, deberá indagar con las familias cómo trabajan los comités de control social, qué actividades han realizado, con qué frecuencia se reúnen etc. Lo anterior, como insumo para la realización de la jornada de socialización antes de finalizar el contrato.

¿Cómo se realizan?

A continuación, se presenta la metodología definida para las jornadas de socialización de los servicios de primera infancia por parte de las Entidades Administradoras de Servicios (EAS):

Paso 1. Preparación de la Información:

En el primer paso para realizar la jornada de socialización se deben organizar los contenidos a presentar en la actividad. A continuación, encontrará una estructura base de dicha información:

En el primer mes de ejecución del contrato, deberá informar como mínimo lo siguiente:

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

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

1. Forma de operación del servicio, es decir, la EAS debe explicar las características del servicio, a qué modalidad de atención pertenece, para esta actividad puede utilizar como insumo las fichas que se anexan al presente documento y que describen de manera resumida los servicios. Para ello, se sugiere realizar una actividad grupal, dinámica y experiencial que permita el entendimiento práctico del tema por parte de las familias.
2. La socialización de servicios de primera infancia se podrá realizar en cada unidad de servicio en el marco de los primeros encuentros que se realicen con las familias. La cantidad de participantes debe ser proporcional a la cantidad de cupos de la unidad y se deberá promover el desarrollo de una metodología que contenga un proceso pedagógico, mediante el cual se explique de manera sencilla y completa lo requerido en la presente guía.
3. Incluir una actividad de sensibilización sobre los deberes y derechos de las familias en el marco del servicio que se les brinda a las niñas y los niños en primera infancia. En este espacio debe diseñar una actividad pedagógica que permita construir desde la participación dichos deberes y derechos.
4. Habilitar un espacio dentro de la agenda de las jornadas de socialización de servicios para promover la conformación de los comités de control social. Más adelante se sugiere una actividad que se puede realizar en este momento (actividad **¿Qué significa en tu vida?**).

Un mes antes del vencimiento del plazo contractual el Operador deberá habilitar un espacio en el cual se le dé a conocer a los beneficiarios de los servicios que presta:

1. Avances y resultados del proceso de atención a las niñas y niños en primera infancia.
2. Resultados y aportes al servicio del comité de control social.
3. Impacto generado en los beneficiarios y/o servicios de acuerdo con la gestión realizada por parte de las EAS.
5. La socialización de servicios de primera infancia se podrá realizar en cada unidad de servicio en el marco de los primeros encuentros que se realicen con las familias. La cantidad de participantes debe ser proporcional a la cantidad de cupos de la unidad y se deberá promover el desarrollo de una metodología que contenga un proceso pedagógico, mediante el cual se explique de manera sencilla y completa lo requerido en la presente guía.

Paso 2. Convocatoria:

En el segundo paso para realizar la socialización se debe tener en cuenta lo siguiente:

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

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

Participantes:

- Se debe convocar a los siguientes actores: familias usuarias de los servicios de primera infancia (obligatorio). Otros actores sugeridos pueden ser: Integrantes de la Mesa de Primera Infancia Municipal (opcional), Alcalde Municipal, delegado de la Secretaría de participación y/o dependencia encargada de los temas de primera infancia en el municipio (opcional), Personero Municipal (opcional), Secretaría de Educación y Desarrollo Social (opcional), entre otros.
- La convocatoria debe hacerse por lo menos con 15 días de anticipación y estar fijada en carteleras visibles de las EAS, UDS, Centros Zonales, Regional ICBF, Sede de la Alcaldía, Salón de Juntas de Acción Comunal, Instituciones Educativas y demás sitios de interés público para la ciudadanía. Además, utilizar medios de comunicación alternativa; como correos electrónicos, redes sociales, medios comunitarios. La convocatoria se validará con la cantidad de participantes que asistan a las jornadas de socialización, la cual debe ser proporcional a la cantidad de cupos atendidos.

Logística:

- Notificar al enlace de control social de las Regionales ICBF, sobre el desarrollo de la jornada.
- Disponer de un lugar idóneo que reúna las condiciones físicas básicas para la actividad, que cumpla con un ambiente cómodo, seguro, con ventilación y capacidad para las personas invitadas. Entre las opciones de lugares puede contemplarse los siguientes: La misma unidad de servicio, salón comunal, escuela, auditorio municipal, entre otros. Se debe tener en cuenta que el lugar sea central y de fácil acceso para todas las personas, incluidas aquellas en situación de discapacidad.
- Disponibilidad de equipos técnicos y materiales requeridos para la actividad, tales como: sonido, video beam, pantalla, micrófonos, tableros, computadores, papel, lapiceros entre otros.
- Muestras Pedagógicas: se debe garantizar la representación simbólica y vivencial del proceso, para que se comprendan las actividades relacionadas con el servicio que presta el operador (obligatorio).
- Apoyos Audiovisuales: carteleras, proyección de la presentación y proyección de imágenes del proceso.

- Llevar todos los soportes que permitan despejar las posibles inquietudes por parte de los participantes en la socialización, acerca del proceso de contratación y/o prestación del servicio.
- Refrigerios y estación de tinto y agua: Este tema debe ser gestionado por los operadores del servicio de primera infancia, NO puede hacerse con recursos del ICBF.

NOTA: los requerimientos logísticos que demande la realización de las actividades de socialización aquí descritas deben ser gestionados y garantizados por los operadores de servicios de primera infancia, en ningún caso se podrán cargar a los recursos del ICBF, por lo anterior, se aclara que esta actividad debe realizarse en el marco de los encuentros programados con las familias.

Paso 3. Socialización:

En el tercer paso para realizar la socialización se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para la primera etapa del ejercicio, la cual debe hacerse al inicio del contrato, el operador deberá presentar la siguiente información, por medio de una estrategia pedagógica, creativa y educativa, la cual incentive a las familias beneficiarias a conocer en detalle los servicios a los que tiene derecho y a su vez incentivar la participación de las familias en los comités de control social, como parte de los deberes que tienen en el marco del servicio; para ello deberán realizar las siguientes actividades claves en la jornada de socialización:

1. ¿Por qué estamos acá? Presentación del servicio. Espacio de información y construcción.

2. Deberes y derechos de las familias en el marco del servicio

3. Dinámica ¿Qué significa en tu vida? Espacio para promover la conformación de los comités de control social.

- 1. MOMENTO 1:** Bienvenida a las familias y espacio para responder la pregunta: ¿Por qué estamos acá? En este punto se presenta el objetivo de la jornada, el cual es dar a conocer los servicios de primera infancia, para que las familias conozcan a qué tienen

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

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

derecho en el marco del servicio y así mismo promover la participación ciudadana a través de los comités de control social.

- MOMENTO 2:** Una vez socializadas las características de los servicios de manera colectiva se construyen los deberes y derechos de las familias usuarias de los servicios de primera infancia, según corresponda. Este espacio debe servir para empoderar a las familias y motivarlas en las actividades de participación que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio.
- MOMENTO 3: Realización de la actividad ¿Qué significa en tu vida?** Consiste en la proyección de mínimo tres (3) fotografías individuales de las niñas o niños cuyos padres asisten a la jornada de socialización. Una vez expuestas las fotos; pasa al frente el padre, la madre o cuidador a contarle a los participantes qué significa la niña o el niño en su vida. Con este momento al cerrar la actividad se invita a las familias hacer parte del comité de control social, como espacio de participación ciudadana para verificar la calidad de los servicios que se le presta a la primera infancia. (Una vez identificadas las personas, se debe informar cuál es el rol y la función de los comités de control social).
- MOMENTO 4. Cierre de la jornada.** Es importante que al finalizar el ejercicio, se aplique el formato de evaluación, el cual deberá ser tabulado por la EAS para poder realizar un informe que dé cuenta de los resultados de la jornada.

Cabe resaltar que, esta jornada de socialización o los demás encuentros que se prevean con las familias, deberán motivar la conformación y activación de los comités de control social, los cuales se describirán más adelante en la presente guía.

Para la segunda jornada de socialización, la cual debe hacerse antes de finalizar el contrato, el operador del servicio de primera infancia deberá realizar lo siguiente:

1. Presentación de resultados y actividades realizadas por las EAS para promover la participación ciudadana y el control social.

2. Presentación de experiencias y/o aportes de mejoramiento al servicio por parte del comité de control social.

3. En esta jornada se contará con la presencia de algún delegado de la Personería Municipal, Grupo de Veeduría Ciudadana y/o Delegado de Controlaría General de la República; en caso de que alguno de estos entes haya realizado proceso de formación en participación ciudadana y control social a los integrantes de los comités.

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

G23.PP

12/03/2020

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

Versión 1

Página 19 de 31

1. Presentación de resultados y actividades realizadas por las EAS en el marco de la ejecución del contrato (cupos atendidos, ejecución de recursos, entre otros asuntos que se considere pertinente y viable presentar, pero que den cuenta de los resultados en la prestación del servicio). Adicionalmente, se deberán detallar las acciones que adelantó la EAS, para promover la participación ciudadana y el control social, en este espacio el representante legal de la EAS, expone las actividades que durante el periodo de la prestación del servicio, realizó para promover la participación ciudadana, en este espacio puede exponer las acciones que realiza en el marco del componente familia, comunidad y redes, ya que es este componente donde se encuentran las acciones de participación ciudadana y control social.
2. Presentación de experiencias y/o aportes de mejoramiento al servicio por el comité de control social, los integrantes de los comités exponen a las familias lo que realizaron; las visitas que hicieron, lo que identificaron y cómo le hicieron seguimiento a lo reportado en las visitas de control social.
3. En esta jornada, de manera opcional, se contará con la presencia de algún delegado de la Personería Municipal, Grupo de Veeduría Ciudadana y/o Delegado de Controlaría General de la República u otra entidad que haya aportado al proceso de fortalecimiento del comité; en caso de que alguno de estos entes haya realizado proceso de formación en participación ciudadana y control social a los integrantes de los comités. El delegado o integrante de los comités de control social expondrá cómo fue el proceso e invitará a que las familias hagan parte de estos escenarios de participación.
4. Este evento de socialización se realizará un mes antes de finalizar el servicio y debe quedar evidencia de ella. (Listado de asistencia y acta).
5. Realizar evaluación de la actividad de socialización. **Nota aclaratoria:** Los resultados (tabulados y analizados) de la evaluación de percepción deberán ser entregados a la Regional respectiva, los cuales serán la herramienta para soportar el ejercicio de control social para la legalidad y transparencia. Además, deberá proporcionar al enlace del Centro Zonal que le corresponda las siguientes evidencias: Acta de la socialización, y listado de participantes.
6. La socialización de servicios de primera infancia la podrá realizar un operador o reunirse máximo siete (7) operadores y realizar una sola jornada, pero la cantidad de participantes debe ser proporcional a la cantidad de cupos y EAS que se reúnan para hacer la actividad, estos últimos deberán tener en cuenta la que la metodología debe tener un proceso pedagógico que explique de manera sencilla y completa lo que se requiere en la presente guía. **Lo ideal en este ejercicio, es hacer estas**

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

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

jornadas en cada unidad de servicio, en el marco de los primeros encuentros que se realice con las familias.

7. Los contratos nuevos o adiciones con plazo de ejecución de mínimo tres meses, sólo realizan una jornada de socialización, es decir la que se programa un mes antes de finalizar el contrato.

EVIDENCIAS: Se tendrán en cuenta listados de asistencia, acta de reunión ó comité e informe de tabulación de la evaluación de las jornadas.

5. Conformación y Fortalecimiento a los Comités de Control Social

¿Qué es el control social?

Es un derecho y un deber que tienen los ciudadanos, que consiste en vigilar y fiscalizar las inversiones que hace el Estado y promover la correcta prestación de los servicios y la garantía de derechos que tienen las personas en un Estado Social de Derecho.

Para el caso particular de esta Guía, es la participación que pueden ejercer padres, madres y cuidadores usuarios de los servicios de primera infancia y la comunidad en general, para velar por la correcta prestación del servicio e incidir de manera efectiva en la mejora continua del mismo, con el fin de aportar a la garantía de los derechos de las niñas y los niños y a su desarrollo integral.

¿Qué son los Comités de Control Social?

Son una instancia de participación ciudadana integrada por las familias usuarias de los servicios de primera infancia, que tiene el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de la atención de los servicios prestados a los niños y las niñas en las unidades de servicio, mediante acciones de verificación del servicio prestado, que permitan a las EAS mejorar la prestación de este. Los Comités de Control Social en ningún momento realizan acciones de supervisión, su rol está asociado a la promoción de la calidad de los servicios, no solo a través de la identificación de problemáticas, sino brindando soluciones a las mismas desde su propia capacidad de gestión y reconociendo experiencias exitosas y buenas prácticas al interior de las unidades de servicio del ICBF.

Dentro de las posibilidades del ejercicio de participación, existen también las Veedurías Ciudadanas, como un mecanismo democrático de representación de los ciudadanos o de las diferentes organizaciones comunitarias, que permite ejercer vigilancia sobre la gestión pública de las entidades estatales o privadas, o de organizaciones no gubernamentales (ONG) en las que se empleen recursos públicos (Hagamos *Control Ciudadano - Guía para su ejercicio*; USAID, 2005, página 147). *Adicionalmente para constituirse en veeduría, los*

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

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

ciudadanos organizados deben inscribirse en la Cámara de Comercio o en la Personería Municipal o Distrital.

¿Cómo hago control social?

Teniendo en cuenta que tanto los Comités de Control Social, como las veedurías ciudadanas, son formas de organización válidas, las familias podrán constituirse en una veeduría o un comité de control social, dependiendo de los intereses y las posibilidades que tengan, pero no es necesario que se constituyan los dos. Podrán presentarse casos en los que un comité de control social se quiera constituir en veeduría, pero ello va a depender de la autonomía de los padres usuarios que lo conforman.

A continuación, se detallan los pasos para constituir el Comité de Control Social:

1. Manifestación del interés por parte de las familias usuarias de hacer parte del Comité de Control Social, en el marco de la primera reunión de familias que convoque la EAS, en la cual se hace la socialización del servicio y se explica la estrategia de participación ciudadana.
2. Una vez las familias hayan manifestado el interés de hacer parte del Comité de Control Social (mínimo dos personas por Comité) proceden al diligenciamiento del Acta de Conformación.
3. Entre este grupo de personas, se elegirá un líder y un secretario que se encargarán de la coordinación de las visitas de verificación a las unidades de servicios y de las actas del comité.
4. De este primer momento se elaborará y suscribirá, por parte de los integrantes, un acta de constitución del Comité de Control Social.
5. Entregar de copia del acta de constitución del Comité de Control Social a la EAS correspondiente y remitir el recibido al supervisor del contrato de aporte respectivo.
6. Definir un plan de trabajo en el cual detallan cuántas visitas harán (mínimo dos en la vigencia del servicio y máximo las que consideren necesarias) y determinar los temas a los cuáles le harán control social. Pueden escoger los temas que deseen, no es obligatorio seleccionarlos todos: cobertura, talento humano, alimentos, dotación del mobiliario, infraestructura, bienestarina y plan pedagógico o los que deseen.

Es decir, el Comité de Control Social o la Veeduría Ciudadana, en aras de contribuir de manera propositiva en su función de vigilancia y control de la calidad en la atención de los servicios de la Dirección de Primera Infancia, podrá verificar los siguientes aspectos en el marco de la atención: cobertura, talento humano, alimentos, dotación del mobiliario, infraestructura, bienestarina y plan pedagógico. Sin embargo, si los comités deciden revisar

otros aspectos del servicio también lo pueden hacer. Los Comités de Control Social se deben conformar durante el tiempo de vigencia del servicio o año calendario.

A continuación, se detallan las principales funciones de los Comités de Control Social:

1. Realizar a través de visitas a las UDS, la verificación de la calidad de la atención en los servicios de la Dirección de Primera Infancia del ICBF, siempre cumpliendo con el protocolo de ingreso, el cual deben solicitar en la UDS para su conocimiento.
2. Mantener un constante diálogo con la EAS dándole a conocer las situaciones que considera sujeto de mejora, estudiar y analizar las explicaciones brindadas por el operador.
3. Presentar informes y acciones escritas al supervisor del contrato y/o al ICBF, con los soportes respectivos que evidencien la información presentada. En caso de que el reporte sea nivel de alerta GRAVE, según lo establecido en los niveles de alertas que reportan los comités de control social, la información debe ser entregada de manera inmediata.
4. Construir un plan de acción que dé cuenta de las visitas a realizar a las UDS y las acciones a desarrollar durante la vigencia del comité.
5. Realizar visitas periódicamente para conocer y profundizar las características de los servicios prestados por la Dirección de Primera Infancia, modo de operación de las EAS y la implementación de la política pública de primera infancia. Deben realizar mínimo dos (2) visitas durante la prestación del servicio en la vigencia del año calendario. Pero el número de visitas lo determina las condiciones del servicio y las necesidades identificadas por cada Comité.
6. Velar por la garantía de los derechos de las niñas y los niños.
7. Contribuir de manera propositiva en la mejora continua de los servicios prestados por la Dirección de Primera Infancia del ICBF.
8. Solicitar capacitación o acompañamiento en procesos de formación relacionados con los servicios de primera infancia, al ICBF o a la EAS, en caso de que se requiera, para fortalecer el proceso de control social y verificación de la calidad a la atención de las niñas y los niños en los servicios de primera infancia del ICBF.

El ejercicio de control social cuenta con particularidades en su aplicación, de acuerdo a las condiciones del servicio, del territorio y al contexto de las familias. Cabe aclarar que la conformación y puesta en funcionamiento de los Comités de Control Social, es un ejercicio voluntario de las familias, que debe ser promovido y fortalecido por la EAS, la UDS y el ICBF. A continuación, se especifican las diferencias en la conformación de los Comités en cada modalidad de primera infancia:

Modalidad	Unidad de medida Comité de Control Social	¿Cuándo se conforma el Comité?	Número de Integrantes	Número de visitas a los servicios	Posibles temas para verificar en las visitas de control social
Institucional	Se puede conformar (1) Comité de Control Social por UDS	Durante la Fase de Alistamiento en la primera reunión de padres de familia que programe el operador.	Mínimo dos (2) integrantes por Comité de Control Social y máximo los que deseen hacer parte del mismo.	Mínimo dos (2) visitas durante el año. Si desean hacer más visitas porque lo consideran pertinente, lo pueden hacer.	Identificación de riesgos que afectan la integridad de los niños, Cobertura, talento humano, alimentos, dotación del mobiliario, infraestructura, dónde tienen almacenada la Benestarina, si se hace la entrega de Benestarina a los usuarios y proyecto pedagógico. <i>Estos temas son opcionales, si el Comité de Control Social, identifica más temas, los pueden revisar siempre y cuando dejen evidencia por escrito de los resultados de la visita. No es necesario hacerles seguimiento a todos los temas, es discrecional de cada Comité decidir a cuáles temas le quieren hacer control social.</i>
Modalidad Familiar	Se puede conformar un (1) Comité de Control Social por alguna de las siguientes modalidades: o por Unidad de Atención o contrato según las condiciones del territorio y de las familias.	Durante la fase de Alistamiento, en la primera reunión de usuarios de los servicios.	Mínimo dos (2) integrantes por Comité de Control Social y máximo los que deseen hacer parte del mismo.	Mínimo dos (2) visitas durante el año. Si desean hacer más visitas porque lo consideran pertinente, lo pueden hacer.	Cobertura, talento humano, alimentos, dotación del mobiliario, infraestructura, Benestarina (entrega) y proyecto pedagógico. <i>Estos temas son opcionales, si el Comité de Control Social, identifica más temas, los pueden</i>

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

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

	En los contratos mixtos será para cada uno de los servicios contratados.				<i>revisar siempre y cuando dejen evidencia por escrito de los resultados de la visita. No es necesario hacerle seguimiento a todos los temas, es discrecional de cada Comité decidir a cuáles temas le quiere hacer control social.</i>
Modalidad Comunitaria	Se puede conformar un Comité de Control Social por operador del servicio o por UDS	Durante la fase de alistamiento en el primer encuentro con las familias.	Mínimo dos (2) integrantes por Comité de Control Social y máximo los que deseen hacer parte de este	Mínimo dos (2) visitas durante el año. Si desean hacer más visitas porque consideran pertinente, lo pueden hacer.	Cobertura, talento humano, alimentos, dotación, infraestructura, Bienestarina (entrega y almacenamiento), propuesta pedagógica y la integralidad en los servicios que la haya.
Modalidad Propia e Intercultural	Se puede conformar un (1) Comité de Control Social por: UCA Por comunidad, por forma organizativa del grupo étnico (cabildo, resguardo, asociación de autoridades, Consejo Comunitario, etc)	La conformación del Comité de Control Social se promueve en la fase de concertación del servicio. En el acta de concertación se dejan los acuerdos allegados al respecto.	Mínimo dos (2) integrantes por Comité de Control Social y máximo los que deseen hacer parte de este, es deseable que este comité sea promovido y reconocido por la autoridad tradicional de la comunidad en la que tiene lugar la prestación del servicio.	Mínimo dos (2) visitas durante el año. Si desean hacer más visitas porque lo consideran pertinente, lo pueden hacer, sin desconocer las prácticas pre existentes en las comunidades étnicas que se encuentren orientadas a realizar control social.	Cobertura, talento humano, alimentos, dotación, Bienestarina (entrega) y plan pedagógico. (POAI), pertinencia y frecuencia de las estrategias del servicio. <i>Estos temas son opcionales, si el Comité de Control Social, identifica más temas, los pueden revisar siempre y cuando dejen evidencia por escrito de los resultados de la visita. No es necesario hacerles seguimiento a todos los temas, es discrecional de cada Comité decidir a cuáles temas le</i>

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

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

12/03/2020

Versión 1

Página 25 de 31

					<i>quiere hacer control social.</i>
--	--	--	--	--	-------------------------------------

Protocolo ingreso de los Comités de Control Social a las unidades de servicio

¿Quiénes pueden ingresar?	Los integrantes del Comité de Control Social inscritos oficialmente en el Acta de Conformación del Comité. Al ingresar a la unidad de servicio deben identificarse con cédula de ciudadanía y esta debe coincidir con el Acta.
¿Cuándo pueden ingresar?	Durante la prestación del servicio, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (ni antes, ni después) en los servicios que aplique y en Modalidad Familiar, durante los encuentros grupales. El Comité debe notificar a la Unidad de Servicio la realización de la visita y la pueden hacer cualquier día durante el mes siguiente a la notificación. Esta notificación debe ser por escrito y debe ir dirigida y socializada al Coordinador o la madre comunitaria, dependiendo del servicio.
¿Cómo se realiza la visita?	Una vez ingrese el Comité de Control Social a la Unidad de Servicio puede hacer un recorrido por la misma, siempre acompañado por el Coordinador, un agente educativo o la madre comunitaria. En la Modalidad Comunitaria, solo puede recorrer los espacios destinados a la prestación del servicio, no toda la casa. El Comité puede realizar conversaciones grupales con las niñas y los niños, siempre con la presencia de un agente educativo. No podrá entrevistarlos individualmente. También puede entrevistarse con las familias usuarias y los agentes educativos acogiéndose al formato de Registro de la visita del Comité de Control Social.
¿Para qué ingresan los Comités de Control Social?	Para verificar la calidad en la prestación de los servicios de primera infancia, teniendo en cuenta las indicaciones que se dan en esta Guía.

¿Para qué control social?:

Las familias beneficiarias lo deben hacer para:

- Velar por la calidad de los servicios prestados a la primera infancia.
- Contribuir con la mejora continua de los servicios de primera infancia.
- Conocer los servicios que reciben las niñas y los niños en las Unidades de Servicios del ICBF.
- Ejercer la corresponsabilidad en la garantía de derechos de la primera infancia.
- Involucrarse en el proceso de educación inicial de las niñas y los niños.
- Fomentar la participación ciudadana y el control social durante la ejecución de los contratos de aportes de los servicios de primera infancia.
- Ejercer el derecho ciudadano a la participación y el control social.

¿Dónde hago control social?:

El Comité de Control Social se podrá reunir en las instalaciones de los centros zonales del ICBF, CDI, centros educativos, JAC, salones comunales y/o espacios similares.

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

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



El ejercicio de control social se ejerce en las unidades de servicios de primera infancia del ICBF, es allí donde las familias integrantes de los Comités de Control Social realizan las visitas para la verificación de los servicios.

¿Dónde se reportan los resultados de los comités de control social?

Los resultados de los Comités de Control Social deben hacer parte de la agenda de dos instancias administrativas en las cuales se toman decisiones frente a la prestación de los servicios y son el Comité Técnico Regional y el Comité Técnico Operativo.

En el Comité Técnico Regional, el supervisor del contrato o el enlace de control social, debe presentar un análisis por Centro Zonal frente a la calidad de los servicios de primera infancia, mostrando experiencias innovadoras o dificultades en la atención, a partir de los resultados obtenidos con el ejercicio de control social y del esquema de apoyo a la supervisión.

Y en el Comité Técnico Operativo, el supervisor del contrato o el enlace de control social, debe sugerir la adopción de las medidas o acciones que permitan el cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato, previendo y proponiendo acciones de mejora frente a las dificultades que se presenten en la ejecución del mismo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir del ejercicio de control social y de la implementación del esquema de apoyo a la supervisión.

¿Quiénes apoyan el ejercicio de control social?:

En el marco del proceso de participación ciudadana para los servicios de primera infancia, existen varias personas e instituciones que tienen funciones claves. A continuación, se presenta cada una de ellas y sus roles:

NIVEL	ACTIVIDADES Y FUNCIONES	RESPONSABLE	PRODUCTOS
Centros Zonales	<ul style="list-style-type: none">-Sensibilizar a los operadores de servicios frente a la importancia de hacer control social a los mismos.-Promover la conformación de los Comités de Control Social.-Brindar asistencia técnica a los operadores de servicios acerca de la conformación y activación de los Comités de Control Social- Consolidar los documentos de verificación de la conformación y funcionamiento de los Comités de Control Social y reporte de los	Responsable de control social en el centro zonal	Actas de reuniones, correos electrónicos dirigidos a operadores brindando asistencia técnica, Informes y documentos de análisis.

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

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

	<p>mismos en la NAS: actas de conformación y de visitas de los Comités.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar experiencias exitosas e innovadoras de control social durante el año, que den cuenta del compromiso de las familias en la calidad de la prestación de los servicios y de resultados tangibles en este mismo sentido. No hay número de experiencias a identificar, esto depende del buen funcionamiento de los Comités en cada territorio. - Realizar análisis de los resultados de los comités de control social, como insumo para informe semestral que se debe presentar. 		
Regional	<ul style="list-style-type: none"> -Sensibilizar a los centros zonales frente a la importancia de hacer control social a los mismos. -Promover la conformación de los Comités de Control Social. - Generar alianzas con los entes de control territoriales (procuraduría, Contraloría, Defensorías del Pueblo, entre otros) para capacitar a los Comités de Control Social en mecanismos de participación ciudadana. - Elaborar el informe semestral de Control Social, que contiene reporte de las Jornadas de Socialización de los Servicios, conformación de los Comités de Control Social, logros y dificultades del proceso. En este informe se debe sugerir la adopción de medidas o acciones que permitan el cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato, previendo y proponiendo acciones de mejora frente a las dificultades que se presenten en la ejecución del mismo. - Hacer análisis de los resultados de los comités de control social, el cual deberá reflejarse en el informe semestral que presenta la regional semestralmente. 	Responsable de control social en la Regional	Actas de reuniones con diferentes actores (entes de control, familias, EAS, entre otros), correos electrónicos dirigidos a operadores brindando asistencia técnica, Informes semestrales y documentos de análisis.
Entidades Administradoras de Servicios- EAS-	<ul style="list-style-type: none"> -Sensibilizar a las familias usuarias de los servicios frente a la importancia de hacer control social a los mismos. 	Entidades Administradoras de Servicios- EAS-	Actas de jornadas de socialización, listados de asistencia, actas de conformación de los comités de control social, actas de capacitación a



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

G23.PP

12/03/2020

**GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA**

Versión 1

Página 28 de 31

	<ul style="list-style-type: none"> -Promover la conformación de los Comités de Control Social. -Capacitar a las familias usuarias, integrantes de los Comités de Control Social, en temas relacionados con los servicios: objetivos, funcionamiento del servicio, derechos de las niñas y los niños en el marco de la atención, entre otros. -Contar con las actas de conformación y de visitas realizadas por parte de los Comités de Control Social. - Contar con los soportes que den cuenta de las acciones realizadas por los Comités de Control Social (actas de visitas), para atender los aspectos encontrados y realizar las acciones de mejora a las que haya lugar identificadas por el comité en las visitas realizadas. - Facilitar la ejecución del plan de trabajo elaborado por el Comité de Control Social y permitir la realización de las actividades contempladas. -Informar de manera oportuna a los supervisores de los contratos de aporte del ICBF, los resultados de las visitas de verificación de los servicios realizadas por el Comité de Control Social y las respectivas acciones adelantadas para mejorar el servicio. 		<p>familias, actas de visitas realizadas por los comités de control social, evidencias de acciones orientadas a mejorar el servicio, informes y remisiones a los supervisores de contratos.</p>
<p>Unidad de Servicio- UDS-</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Sensibilizar a las familias usuarias de los servicios frente a la importancia de hacer control social a los mismos. -Promover la conformación de los Comités de Control Social. -Capacitar a las familias usuarias, integrantes de los Comités de Control Social, en temas relacionados con los servicios: objetivos, funcionamiento del servicio, derechos de las niñas y los niños en el marco de la atención, entre otros. -Contar con soportes (actas de conformación y de visitas de los Comités de Control Social y listados de asistencia) de las 2 jornadas de socialización del servicio realizadas 1 mes 	<p>Responsable de la UDS</p>	<p>Actas de jornadas de socialización, listas de asistencia, actas de conformación de los comités de control social, actas de capacitación a familias, actas de visitas realizadas por los comités de control social, evidencias de acciones orientadas a mejorar el servicio, informes.</p>

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

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



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

12/03/2020

Versión 1

Página 29 de 31

	<p>después de iniciada la atención y 1 mes antes de finalizarla, de acuerdo a lo establecido en la presente "Guía de Participación Ciudadana para los Servicios de Primera Infancia".</p> <p>- Contar con evidencias de las acciones de mejora adelantadas para mejorar el servicio, en respuesta a las situaciones identificadas por los comités de control social.</p>		
Dirección de Primera Infancia	<p>-Sensibilizar a las regionales y centros zonales del ICBF sobre la importancia de hacer control social a los mismos.</p> <p>-Promover la conformación de los Comités de Control Social.</p> <p>-Construir y socializar los lineamientos de Participación Ciudadana para los servicios de primera infancia.</p> <p>-Realizar acciones de mejora a los lineamientos impartidos para lograr mayor calidad en el proceso de Participación Ciudadana para los servicios de primera infancia.</p> <p>- Consolidar la información a nivel nacional</p>	<p>Equipo de Control Sociales Dirección de Primera Infancia.</p>	<p>Actas de reuniones, informes, documentos de lineamientos.</p>

6. Ruta para la Activación de los Comités de Control Social

A continuación, se proponen los siguientes pasos, para la activación del comité de control social:

- 1. CONFORMAR EL COMITÉ:** Motivación, formalizarlo, elegir líder y secretario(a) y presentar el comité en un encuentro de padres.
- 2. PLAN DE ACCIÓN:** Definir el tema e informarse, establecer periodicidad de la visita del comité de control social y revisar qué necesitan para hacer control social.
- 3. EJECUTAR EL PLAN DE ACCIÓN:** Actuar, hacer la visita de verificación de la calidad de los servicios de primera infancia. Con los insumos que le presentamos en esta guía, el comité de manera voluntaria escoge el tema de servicio a verificar.
- 4. ELABORAR INFORME DE LA VISITA DE CONTROL SOCIAL:** Dejar una copia en la UDS y hacerle llegar otra copia al supervisor del contrato o dejar la copia en el centro zonal más cercano.

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

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

5. SOLICITAR RESPUESTA: Como máximo 15 días puede esperar el comité de control social respuesta a su reporte de control social, pero si el reporte evidencia un tema de urgencia tramitarlo con el centro zonal más cercano.

6. HACER SEGUIMIENTO: A las acciones inmediatas de mejoramiento de la calidad del servicio.

Adicionalmente, los comités de control social deben tener en cuenta los siguientes casos que establecerán el nivel de alerta en nivel GRAVE, para el respectivo reporte de la visita del comité de control social y el cual deberá dar a conocer al supervisor del contrato y reportar en la línea **141 inmediatamente**.

GRAVE

1. Depósitos de agua sin protección.
2. Conexiones eléctricas en mal estado.
3. Sustancias químicas tóxicas.
4. Alimentos insalubres o vencidos.
5. Objetos pequeños que puedan asfixiar a las niñas y los niños.
6. Elementos cortopunzantes.
7. Superficies irregulares, inestables o resbalosas.
8. Químicos, objetos calientes o eléctricos que puedan quemar a las niñas y los niños.
9. Medicamentos y elementos de aseo que puedan intoxicar a los niños.



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

12/03/2020

Versión 1

Página 31 de 31

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

PÚBLICA

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

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