

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 1 de 38

**GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO
PRESENCIA
PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y
COMUNITARIOS**

2025

¡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 OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 2 de 38

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Directora General

Astrid Cáceres Cárdenas

Subdirectora General

Adriana Velásquez Lasprilla

Directora de Familias y Comunidades

Haidy Isabel Duque Cuesta

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

Juana Hersilia Moya Díaz

Subdirector de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades

Juan Carlos Muchavisoy Chindoy

Equipo Técnico

Rosih Amira Martínez Sinisterra

Gloria Lucia Navarro Vargas

Pedro Mauricio Sierra Amaya

Nadia Yamile León Hincapie

Angie Carolina Ramírez Bojacá

¡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 OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 3 de 38

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. CONTEXTUALIZACIÓN	7
2.1 JUSTIFICACIÓN	7
2.2 MARCO NORMATIVO.	8
3. SIGLAS Y DEFINICIONES.	12
4. BASES TEÓRICAS.....	14
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	14
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
5.3 POBLACIÓN PARTICIPANTE.....	15
5.4. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN	15
6. COMPONENTES DEL SERVICIO.....	16
7. ATRIBUTOS DE CALIDAD	19
7.1 AMBIENTES ADECUADOS Y SEGUROS.....	21
7.2 TALENTO HUMANO	24
7.3 REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN.	25
8. PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO.....	26
8.1 ACCESO AL SERVICIO.....	26
8.2 FORMAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO.	27
9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO	36
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	36
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

¡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 OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 4 de 38

12. CONTROL DE CAMBIOS38

PÚBLICA

¡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 OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 5 de 38

1. Introducción.

Presencia Para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, en adelante (Presencia) es un servicio que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) brinda a través de la Dirección de Familia y Comunidades (DFC) en articulación con la Dirección de Protección (DP). El servicio se enmarca en el propósito nacional de contar con un Sistema de Cuidado para la Vida y la Paz, definido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) “*Colombia Potencia Mundial de la Vida*” (2022-2026).

Este servicio tiene como base teórica, conceptos y metodologías desarrolladas en los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias (Modelo Solidario) aprobado mediante Resolución 2366 del 2007, el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD), aprobado por la Resolución 7998 del 2023 (ICBF, 2023), el Lineamiento Técnico de Atención para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia, la Infancia, la Adolescencia, las Familias y las Comunidades, y de las bases teóricas y conceptuales del Manual Técnico Modalidad Fortalecimiento Familiar y Comunitario y las lecciones aprendidas derivadas de su implementación en el territorio nacional, asumiendo que es fundamental además del acompañamiento a las niñas, los niños y los adolescentes, reconocer y comprender las dinámicas propias de las familias y las comunidades como sujetos colectivos, esto lleva a la activación de procesos y aprendizajes colaborativos, democráticos y solidarios que generen entornos protegidos y protectores en donde crezca la generación de la paz y se generen sistemas autónomos de cuidado familiares y comunitarios, para el buen vivir.

El servicio Presencia, desarrolla acompañamiento psicosocial con enfoque diferencial y de derechos a las familias y a las comunidades que experimentan dificultades o crisis que afectan la sana convivencia y por ende el desarrollo integral de todos sus miembros, crisis que pueden ser de orden interno, o asociadas a factores externos, situaciones que afectan significativamente la unidad, la armonía, la estructura y las relaciones en la familia o la comunidad.

Mediante el servicio Presencia, se busca llevar acompañamiento psicosocial a todo el territorio nacional y para lograrlo se apalanca con la red institucional de los centros zonales distribuidos en las 33 regionales del ICBF del país, lo cual permite que las familias tengan acceso al servicio por solicitud directa, o por direccionamiento de las autoridades administrativas y judiciales cuando estas requieren fortalecer sus capacidades y prevenir situaciones que puedan poner en riesgo los derechos de sus integrantes, independientemente si se encuentran o no en un trámite para el restablecimiento de derechos.

El ICBF, reconoce a las familias como sujetos colectivos de derechos, históricos, políticos, culturales y sociales que se construyen en sus interacciones con otros y

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 6 de 38

otras y con sus entornos, lo cual lleva a empoderar su capacidad transformadora, emancipadora y resiliente, apalancando esta capacidad para gestionar, afrontar y resolver las situaciones cotidianas, las crisis, y los conflictos familiares y comunitarios propios de su evolución como sistemas. Esta mirada transforma la concepción que se tiene de las familias y comunidades como beneficiarios o usuarios de servicios aislados, que requieren la acción institucional para mitigar sus dificultades.

Se parte de comprender que las adversidades generan desarmonías al buen vivir de los sujetos individuales y colectivos, quienes deben transitar por estas de manera consciente para generar las transformaciones que cada individuo requiere. Estas adversidades solo se pueden constituir en oportunidades de crecimiento si se cuenta con herramientas psicosociales, espirituales y culturales que permitan reinterpretar esas realidades y buscar en el sujeto individual y colectivo las redes de apoyo necesarias para el soporte emocional que se requiere al afrontarlas, ya que las familias y comunidades en sí mismas contienen los elementos que orientan el cambio y la fuerza para movilizarlo.

En este orden de ideas, el ICBF plantea que el acompañamiento psicosocial constituye interacciones respetuosas y solidarias que garantizan escenarios de diálogo y de encuentros para cada miembro de la familia y/ o de la comunidad, en procura de abrir opciones para la reflexión y para facilitar que las familias y las personas decidan hacer cambios y acuerdos para el buen vivir. El Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario hace parte del sistema o red de apoyo que acompaña facilitando el afrontamiento y superación de la experiencia de crisis por la que se esté atravesando.

Conseguir un acompañamiento en las condiciones descritas anteriormente implica, además, que se establezcan con las familias y las comunidades relaciones de corresponsabilidad para que las transformaciones y compromisos individuales y/o colectivos permanezcan y mejoren la convivencia; para conseguirlo el ICBF promueve la creación de Sistemas de Cuidado Familiar y Comunitario que potencien capacidades y posicionen transformaciones estructurales y culturales a su interior, esto supone:

- Reconocer a las familias y comunidades como sujetos colectivos y políticos, por tanto, participantes y corresponsables con la acción del Estado para generar aprendizajes y capacidades para la construcción de convivencia.
- Garantizar la acción participativa, significativa y permanente a las familias vinculadas al servicio.
- Tener una perspectiva integral sobre los sistemas sociales, económicos, políticos, culturales y naturales que hacen parte de los contextos y territorios en donde habitan las familias y sobre las redes de apoyo que contribuyan a la transformación o fortalecimiento del sistema familiar y comunitario.
- Desarrollar diferentes niveles de acción y diversidad de roles adelantando

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 7 de 38

acciones con el sistema familiar, las redes comunitarias y sociales de apoyo, la institucionalidad y la

política social en articulación con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), para minimizar los riesgos sociales, culturales y económicos que afectan el buen vivir de las comunidades.

- Identificar con las familias el alcance de los cambios que estas experimentan frente a la solicitud del acompañamiento planteado, para posicionar sus capacidades de afrontamiento y construir o fortalecer planes y procesos a desarrollar conjuntamente.

2. Contextualización

2.1 Justificación

El servicio Presencia Para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios del ICBF, surge como una respuesta integral a las necesidades de las familias y comunidades que enfrentan dificultades en su convivencia, asociadas a transiciones vitales o producidas por eventos del curso de vida que afectan su estructura y sus relaciones. La razón fundamental de este servicio, radica en la importancia de proporcionar un apoyo estructurado que permita a las familias y comunidades superar crisis y fortalecer sus capacidades, para restablecer las condiciones armónicas y el buen vivir en familia, de tal manera que se prevengan situaciones que afecten las relaciones familiares; reconociendo la importancia de contar con un entorno comunitario protector que facilite el trámite de los factores de riesgo que afectan su estructura y dinámica de convivencia, permitiendo que estos entornos se constituyan en redes de apoyo con las que cuentan las familias para la superación de experiencias adversas.

Al adoptar un enfoque sistémico, el servicio reconoce a las familias y a las comunidades como sistemas dinámicos en los cuales las interacciones y relaciones juegan un papel crucial en la adaptación y resiliencia. Este enfoque permite abordar las dificultades desde una perspectiva integral, considerando tanto las necesidades y capacidades individuales como las dinámicas familiares y comunitarias, lo que resulta en acciones más efectivas y sostenibles.

El servicio, promueve y genera escenarios para la reflexión, individual y colectiva, facilita el diálogo para que las personas, puedan expresar y tramitar sus emociones, aporta herramientas psicosociales para la resolución de conflictos y apoya la autogestión de estrategias que movilicen a las familias y comunidades a acercarse y generar acuerdos, alianzas o compromisos para mejorar progresivamente las condiciones de convivencia y la superación de aquellas acciones reiterativas o emergentes que generan crisis; de esta manera fomenta el empoderamiento de las

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 8 de 38

familias y las comunidades, reconociendo su capacidad para superar los desafíos que se presentan en la cotidianidad de toda familia.

En los casos en donde las familias y las comunidades se ven expuestas a situaciones de riesgo, el servicio actúa como un mecanismo preventivo que ayuda a fortalecer las capacidades individuales, familiares y colectivas, de afrontamiento ante situaciones del curso de vida y habilidades para la solución de conflictos, promoviendo entornos que favorezcan su desarrollo integral.

En este sentido, el servicio tiene un impacto directo en la generación de comunidades cuidadoras, en la construcción de paz y, por ende, en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

En los territorios urbanos y centros poblados en donde la mayoría de población pertenezca a pueblos étnicos y/o campesinos, es importante precisar que las acciones se acordarán y planearán con las comunidades, con los gobiernos propios o quien haga sus veces, ya sea desde el ejercicio de gobernanza, justicia propia o sistema normativo propio.

Desde una perspectiva legal y de política pública, el servicio, responde a marcos normativos, políticas nacionales y tratados internacionales que el Estado colombiano ha suscrito para la protección y fortalecimiento de las familias.

2.2 Marco Normativo.

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos.** Aprobada y proclamada el diez (10) de diciembre de 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En el numeral 3 del artículo 16 establece que *"la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado"*. (Corte_Constitucional , s.f.)
- **Ley 74 de 1968 por la cual se aprueban los "Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos"**, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en votación unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966" En el numeral 1 del artículo 10, indica que el Estado Parte reconoce que, "se debe conceder a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección y asistencia posibles, especialmente para su constitución y mientras sea responsable del cuidado y la educación de los hijos a su cargo (...)

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 9 de 38

- **Ley 16 de 1972**, “Por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica", firmado en San José, Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969”. El artículo 17 hace referencia a la Protección a la familia, en los siguientes términos:

1. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado.
2. Se reconoce el derecho del hombre y la mujer a contraer matrimonio y a fundar una familia si tienen la edad y las condiciones requeridas para ello por las leyes internas, en la medida en que éstas no afecten al principio de no discriminación establecido en esta Convención.
3. El matrimonio no puede celebrarse sin el libre y pleno consentimiento de los contrayentes.
4. Los Estados parte deben tomar medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y la adecuada equivalencia de responsabilidades de los cónyuges en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo. En caso de disolución, se adoptarán disposiciones que aseguren la protección necesaria a los hijos, sobre la base única del interés y conveniencia de ellos.
5. La ley debe reconocer iguales derechos tanto a los hijos nacidos fuera del matrimonio como a los nacidos dentro del mismo.

- **Convención sobre los Derechos del Niño (1989) Tratado núm. 27531.** Estableciendo en el preámbulo: “Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad” (corte Constitucional, s.f.)
- **Constitución Política de Colombia:** En su artículo 42, la Constitución (Senado de Colombia, 1991) define la familia como el núcleo fundamental de la sociedad, y establece que el Estado y la sociedad deben garantizar su protección integral. Asimismo, se reconoce la importancia de la familia en la protección y desarrollo de las niñas, los niños y adolescentes.

Artículo 5. El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.

Artículo 7. Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación Colombiana.

Artículo 42. La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia.

- **Ley 489 de 1998.** Dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 10 de 38

16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (Senado de Colombia, 1998)

Artículo 44. La familia, la sociedad y el Estado, tienen la obligación de asistir y proteger al niño, para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos, los cuales prevalecen sobre los derechos de los demás.

- **Ley 1098 de 2006 – Código de la Infancia y la Adolescencia:** Este código establece la obligación del Estado de garantizar la protección integral de las niñas, niños y adolescentes, con especial énfasis en el fortalecimiento de las capacidades familiares para cumplir su rol de cuidadores primarios. De manera específica, en el artículo 14, establece la responsabilidad parental entendida como:

“Un complemento de la patria potestad establecida en la legislación civil. Es, además, la obligación inherente a la orientación, cuidado, acompañamiento y crianza de las niñas, los niños y los adolescentes durante su proceso de formación. Esto incluye la responsabilidad compartida y solidaria del padre y la madre de asegurarse que las niñas, los niños y los adolescentes puedan lograr el máximo nivel de satisfacción de sus derechos”. (Senado de Colombia, (2006))

De otra parte. El artículo 39 establece las obligaciones que le atribuye la ley a las familias para el cuidado y protección de las niñas, niños y adolescentes.

- **Ley 1251 de 2008. Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.** Estableciendo para el Estado, la sociedad civil y la familia deberes conjuntos y solidarios en el respeto y fortalecimiento de su participación, integración e inclusión en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. Para la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez propone mejorar el nivel y la calidad de vida las personas adultas mayores, y de sus grupos familiares mencionando distintas áreas de intervención.

El artículo 6 explicita deberes específicos de la familia respecto del adulto mayor, para la mejora de su calidad de vida, su cuidado, su participación e integración con la sociedad, y el desarrollo integral de este grupo poblacional, así como en la defensa y garantía de sus Derechos Humanos

- **Ley 1361 de 2009. – Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia.** Esta ley refuerza el papel del Estado en la implementación de políticas y programas dirigidos a fortalecer a las familias en su rol de garante

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 11 de 38

de derechos, priorizando la promoción de entornos protectores y el desarrollo armónico de todos sus integrantes. (Senado de Colombia, (2009))

- **Decreto 860 de 2010.** Su objeto es:

“Reglamentar las obligaciones del Estado, la sociedad y la Familia en la prevención de la comisión de infracciones a la ley penal por parte de niñas, niños y adolescentes y su reincidencia, así como las responsabilidades de los padres o personas responsables del cuidado de los menores de edad que han cometido tales infracciones, dentro de los procesos administrativos o penales que se adelanten por las autoridades competentes”. (Presidencia de la República, 2010)

- **Ley 1581 de 2012- Protección de Datos Personales.** Toda persona que registre en el sistema o herramienta que disponga el ICBF debe dar cumplimiento a la ley de protección de datos personales. (Senado de Colombia, 2012)
- **La Ley 1622 del 29 de abril de 2013 o Ley Estatutaria de Ciudadanía Juvenil.** Establece como principio la corresponsabilidad del Estado, la familia y la sociedad civil para fortalecer la participación activa de las y los jóvenes; dispone que el Estado debe promover encuentros intergeneracionales y de formación sobre dinámicas juveniles y ejercicio de derechos y, entre otros aspectos, menciona el papel de la familia en el desarrollo integral de las juventudes.
- **Ley 1757 de 2015.** Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática (Senado de Colombia, 2015)
- **Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a la Familia (2018).** Esta política se centra en el desarrollo de estrategias que promuevan el bienestar familiar, entendiendo que las familias tienen un papel fundamental en la protección de sus miembros. (Ministerio de Salud, 2018). El servicio Presencia Para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios se alinea con esta política al proporcionar herramientas y acompañamiento psicosocial que permiten a las familias enfrentar transiciones vitales y conflictos, fortaleciendo su capacidad para garantizar el bienestar de sus integrantes.
- **Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 2026 - Colombia Potencia Mundial de la Vida.** Este plan tiene como uno de sus ejes fundamentales la superación de las brechas de desigualdad, la garantía de derechos y el fortalecimiento de las familias y entornos comunitarios para prevenir la pérdida del cuidado parental y avanzar hacia la desinstitucionalización de las niñas y los niños. El plan también destaca la

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 12 de 38

importancia de trabajar con las familias en la prevención de situaciones de riesgo social y económico.

- **CONPES 4143 Política Nacional de Cuidado.** Que tiene como objetivo “(...) avanzar en la transformación de la organización social del cuidado en Colombia para garantizar el goce efectivo de los derechos de las personas cuidadoras, incluyendo el de cuidar en condiciones dignas, y el derecho a recibir cuidado, asistencia o apoyo de las personas que lo requieren; así como reconocer y fortalecer las formas colectivas y comunitarias de cuidado y las prácticas de cuidado propias de pueblos étnicos y comunidades campesinas, como pilar del sostenimiento de la vida humana y no humana e interdependiente en todas sus expresiones.”

Otras políticas públicas relacionadas como la Política Nacional de Infancia y Adolescencia, entre otras, que señalan la corresponsabilidad de la familia y la sociedad para desarrollar acciones que protejan a la familia y permitan su desarrollo integral.

3. Siglas y Definiciones.

- **DFC:** Dirección de Familia y Comunidades.
- **ICBF** Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- **PARD** Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.
- **MEDD** Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos.
- **Acompañamiento:** proceso que el ICBF realiza junto con las familias y comunidades, quienes, como sujetos colectivos determinan los procesos de solución a las problemáticas que autónomamente han identificado, a partir de estrategias psicosociales, pedagógicas, y culturales. Implica encuentros de calidad desde lo humano y lo cercano, a través de relaciones cara a cara con los miembros de las familias, para identificar necesidades y gestionar desde sus capacidades.
- **Buen vivir:** el Buen Vivir, Natjëmban jisoñam, natjëmban jisotbemañam (Kamëntš ñ Sumak Kawsay (Kichwa, Inga), Tab Warab en namuy wam, nam trik (Misak), y en otras lenguas desde las cosmovisiones de los Pueblos originarios, hacen referencia a una manera de comprender la realización humana, que se opone a una visión hegemónica centrada en la calidad de vida. Que pone en el centro el cuidado de la vida en sus distintas manifestaciones, reconociendo la

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 13 de 38

interdependencia de los seres para su bien-estar, bien- ser y la convivencia desde el reconocimiento, respeto y celebración de la diversidad en su presente continuo.

Relaciones de interdependencia que se tejen como seres inacabados, incompletos, que dependen de los demás para un buen convivir, en equilibrio, armonía con la naturaleza y paciencia para que en el encuentro con el otro se pueda reconocer el origen, valorar la vida y la siembra y cultivo de relaciones de cuidado.

Desde el buen vivir se busca promover y fortalecer relaciones de cuidado sustentadas en la solidaridad (cuidado de sí, cuidado de los otros, cuidado de lo otro) y la interculturalidad, la construcción colectiva desde la posibilidad del “Soy porque somos” que se movilizan en la juntanza y el diálogo de saberes.

- **Comunidad:** grupo de individuos unidos por un espacio geográfico, cultural, social o de intereses y lazos de solidaridad comunes. Estas comunidades se caracterizan por la historia compartida, las tradiciones y valores, y se reconocen en su diversidad, incluyendo grupos indígenas, afrocolombianos y campesinos, pobladores urbanos barriales y rurales. Además, la Constitución enfatiza que, para el fortalecimiento y la prosperidad de todas las comunidades en Colombia, se debe promover la convivencia armónica, el respeto a los derechos humanos, la justicia social y el desarrollo sostenible.
- **Familia:** entendida como aquella “*unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural.*” (Estupiñán y Quintero 2006). Este concepto incluye la comprensión de las familias como un grupo de personas que pueden o no tener vínculos de consanguinidad y hace énfasis en aquello que comparten desde sus sentires, saberes y aprendizajes, para hacer frente a diversas vicisitudes y transiciones vitales.
- **Equipo de acompañamiento familiar y comunitario:** equipo de profesionales integrados por psicólogas(os) y trabajadoras(es) sociales o profesionales en desarrollo familiar, encargados del acompañamiento psicosocial.
- **Mecanismos de participación:** son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 14 de 38

4. Bases teóricas

El servicio se sustenta en el marco conceptual y en el enfoque de inclusión y atención de familias, que orientan las acciones de la Dirección de Familia y Comunidades, desarrollados en el Manual Técnico de la Modalidad Fortalecimiento Familiar y Comunitario; adicionalmente, el servicio, reconoce que el Modelo Solidario (*“Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias”* 2007) posibilita un acompañamiento heurístico, activo y multidimensional y que las situaciones y demandas son tan variadas y complejas como la diversidad de las familias.

El servicio supone la identificación de recursos y construcción conjunta de las estrategias de abordaje esto con el propósito de obtener resultados satisfactorios y determinantes a corto plazo, a través de las interacciones, técnicas y herramientas que se utilicen para el empoderamiento de las familias y comunidades, con el propósito de aportar en los procesos de transformación que les generen bienestar, evitando crear dependencia institucional.

El servicio se desarrolla a través de las siguientes formas de acompañamiento: Diálogos por el Cuidado y el Buen Vivir, Encuentros Comunitarios de Cuidado y Acompañamiento en el Entorno Familiar.

5. Descripción del servicio.

El servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios tiene como propósito central empoderar a las familias para que gestionen sus propios recursos. En el marco del acompañamiento que se realiza a las familias se posibilita la construcción de estrategias adaptativas a partir de sus diálogos, mitigando así los efectos de las dificultades y promoviendo entornos familiares armoniosos.

La finalidad del servicio es fortalecer las capacidades de protección, solidaridad y socialización. Esto se facilita a través del acompañamiento en el manejo de conflictos familiares, la adaptación a transiciones en el curso de vida y el potenciar competencias parentales.

En su esencia, el servicio busca que las familias se reconozcan en igualdad de derechos, amplíen su capacidad de cuidado mutuo y de creación de redes de apoyo. Para ello, se integra el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD) asegurando que el acompañamiento sea pertinente y respetuoso con la diversidad de cada familia.

5.1. Objetivo general.

Acompañar a las familias y comunidades para potenciar las capacidades de gestión de sus propios recursos frente a situaciones de crisis y de conflictos, con el propósito de su empoderamiento y la consolidación de redes sociales de cuidado que les

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 15 de 38

permitan decidir sobre lo que quieren hacer y quieren ser en aras del buen vivir.

5.2 Objetivos específicos.

- Brindar acompañamiento psicosocial a personas y familias que presentan dificultades en el manejo de relaciones con sus parientes y atraviesan situaciones de crisis que afectan la estructura, la armonía y dinámica familiar.
- Potenciar las capacidades de las familias para el cuidado mutuo, a través de la identificación y el fortalecimiento de recursos y herramientas que les permitan afrontar, de manera constructiva, situaciones de crisis o conflicto en sus relaciones internas y con su comunidad.
- Brindar acompañamiento a las familias para la configuración de sus planes de vida y la constitución y fortalecimiento de redes de cuidado y convivencia familiar y comunitaria.

5.3 Población participante.

Como respuesta al mandato legal de desarrollar una política pública que garantice y proteja los derechos de todos los habitantes del territorio el actuar del ICBF está dirigido a las familias de todos los colombianos y personas que habitan con vocación de tránsito o permanencia en el territorio nacional, en especial familias y comunidades que enfrentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar, de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos del curso de vida¹ que afectan su estructura y sus relaciones. Esta vocación de pluralización y diversidad de derechos, establecida por la Constitución Política de Colombia (CPC), señala una atención especial, reflejada en la política social, que aspira tanto a la heterogeneidad como a la atención diferencial y especial para aquellas personas, familias, territorios y comunidades en situaciones de mayor vulnerabilidad social, económica y política.

¹ hace referencia a eventos como: Ruptura de la relación conyugal, ausencia de uno de los cuidadores, fallecimiento de personas significativas, desempleo, enfermedades, accidentes, hechos de inseguridad o violencia social, entre otros.

5.4. Criterios de priorización

Las familias serán acompañadas acorde con el registro de la demanda espontánea y la derivación de las autoridades administrativas y judiciales, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Identificación de las familias:** se realiza a través de los canales de atención y centros zonales del ICBF, que pueden recibir solicitudes de ayuda de manera

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 16 de 38

espontánea o mediante derivaciones de las autoridades administrativas y judiciales. Este proceso de demanda espontánea es crucial, ya que surge de la voluntad de familias que identifican por sí mismas situaciones que requieren fortalecer y al ser abordadas de manera oportuna previenen situaciones de violencias, riesgo, amenaza o vulneración de los derechos de alguno de sus integrantes.

6. Componentes del servicio.

El servicio se estructura a partir de tres componentes dirigidos a fortalecer con familias y comunidades los vínculos de cuidado mutuo, las capacidades de relacionamiento para afrontar sus dinámicas cotidianas y las redes de cuidado que aportan a la consolidación de un tejido social que propende por el bienestar y el buen vivir.

A continuación, se describen los componentes.

6.1 Fortalecimiento de capacidades familiares y comunitarias para el desarrollo de vínculos de cuidado mutuo.

Los vínculos de cuidado mutuo refieren un proceso de construcción de relaciones sólidas y saludables basadas en la confianza, el respeto y la empatía, donde existe un interés genuino por el bienestar de cada integrante de la familia, caracterizado por la reciprocidad y la sensibilidad hacia las necesidades y aspiraciones de cada uno de ellos.

De igual manera, los vínculos de cuidado mutuo están estrechamente relacionados con el cuidado, dado que existe una interacción recíproca de apoyo, comprensión y sensibilidad entre las personas, por ende, el cuidado mutuo se caracteriza por la reciprocidad, donde cada individuo se interesa y se esfuerza por el bienestar del otro, cultivando así relaciones sanas y fortaleciendo el sentido de comunidad.

Este componente busca que los vínculos de cuidado mutuo trasciendan al escenario comunitario, se cultiven y fortalezcan mediante la práctica de relaciones colaborativas entre las personas con diferentes y diversas experiencias de vida logrando de manera intencionada relaciones basadas en la aceptación, el respeto y la comprensión, tanto de las fortalezas, como de las dificultades, donde se priorice el bienestar común.

En este sentido, los equipos de acompañamiento familiar y comunitario, propenden porque las familias a través de la interacción de las capacidades de concertación, negociación, acuerdos, intereses, necesidades, gustos o preferencias, se conecten y busquen los beneficios colectivos para concebirse como un sistema vital en la formación y construcción de relaciones democráticas de cuidado, reconociendo la diversidad, y ante situaciones de conflicto y tensión puedan solucionar a partir del diálogo y la concertación. Se invita a fortalecer los vínculos de cuidado mutuo a partir de prácticas como comer en familia, jugar juntos, conversar, el contacto

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 17 de 38

corporal respetuoso y afectuoso; esto redundará en consolidar relaciones incluyentes y respetuosas de la vida de cada uno de los integrantes de las familias. En este orden de ideas el cuidado se materializa fomentando escenarios de participación, donde se pueda fortalecer el cuidado mutuo, tomar decisiones e incidir en la vida comunitaria.

6.2. Promoción de convivencia armónica y prevención de la violencia al interior de familias y comunidades.

Desde este componente se promueven y mantienen espacios de diálogo seguros, donde las personas pueden expresar sus opiniones, sentimientos y necesidades de manera abierta y respetuosa. Dichos espacios deben estar libres de juicios y críticas, permitiendo que todos los participantes sientan que sus expresiones son recibidas y valoradas. Se busca facilitar la construcción de la experiencia de aprendizaje colaborativo en donde cada persona aprende del otro, con el otro y de sí misma; aprende en la interacción, aprende de lo que hace, piensa y siente.

De igual forma busca desarrollar habilidades de empatía y debe incentivar la práctica de ponerse en el lugar del otro para comprender mejor sus perspectivas, emociones y motivaciones. La empatía facilita la comprensión mutua, promueve la convivencia armónica y la solución creativa y pacífica de situaciones adversas, tomando el conflicto como oportunidad de aprendizaje para reducir las acciones discriminatorias, agresivas, intolerantes que pueden originarlos. Significa reconocer y legitimar la existencia y los derechos de los demás, así como valorar activamente su presencia, sus aportes y su bienestar, teniendo en cuenta características y necesidades de manera diferencial desarrollando ajustes que permitan la participación de todos.

6.3 Movilización de redes y construcción de tejido social.

La movilización de redes busca visibilizar las estructuras organizativas y vinculares existentes en las comunidades para acordar formas de relacionamiento que impliquen un abordaje de las situaciones problemáticas identificando y construyendo conjuntamente estrategias de solución.

Este componente insta a los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario a desarrollar una perspectiva amplia y crítica sobre los sistemas sociales que operan en el entorno de las familias. Más allá de las redes de apoyo familiares y cercanas, deben reconocer e identificar la diversidad de sistemas formales e informales que influyen en su bienestar. Estos incluyen instituciones de salud, instituciones educativas, organizaciones comunitarias y liderazgos locales, entre otras. El rol de los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario se centrará en comprender cómo estas redes interactúan con la familia, ya sea facilitando el acceso a recursos o, en ocasiones, generando barreras. El objetivo es que los Equipos actúen como facilitadores, conectando a las familias con las redes de apoyo que aporten al fortalecimiento del sistema familiar y las capacidades de

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 18 de 38

gestión para el goce efectivo de sus derechos.

De igual forma, , para aportar a la reducción de los riesgos sociales y económicos de las familias, se requiere una articulación coordinada entre el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y las distintas instituciones, así como con la familia y sus redes de apoyo. Esto implica el despliegue de diferentes niveles de acción y roles para asegurar el bienestar familiar.

La articulación del servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar se debe dar en tres (3) sentidos:

- 1. Activación de las rutas con las entidades del SNBF:** cuando en el acompañamiento se identifiquen situaciones en las que las familias requieran ser vinculadas a programas, servicios, modalidades, convenios, entre otros, con las entidades del SNBF; que les permitan dar respuesta a sus necesidades se activará la ruta informado a la coordinación del centro zonal con el fin, de que se emitan las comunicaciones correspondientes para direccionar a las familias a la entidad competente y se continúe con la prestación del servicio.

El Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario debe facilitar y garantizar la integralidad del proceso, promoviendo la movilización de redes y la activación de rutas durante todo el acompañamiento, las veces que sean necesarias.

- 2. Inobservancia de derechos:** cuando en el acompañamiento se identifique incumplimiento omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o el incumplimiento de obligaciones por parte de: autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Discapacidad, Sistema Nacional de Bienestar Familiar , entes territoriales o cualquier otra entidad estatal encargada de garantizar o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de niñas, niños o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.

El Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario deberá activar la ruta correspondiente solicitando a los profesionales de Servicios y Atención del centro zonal la creación de una petición de Tipo Inobservancia de Derechos, con el fin de que la autoridad administrativa actúe de conformidad con lo establecido en el artículo 99 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el parágrafo 2° del artículo 3° de la Ley 1878 de 2018. En este caso se puede continuar el acompañamiento a través del servicio.

- 3. Activación de la ruta para el restablecimiento de derechos:** cuando en el acompañamiento se identifiquen alertas que representen situaciones de presunta amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños o adolescentes, el Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario, solicitará a los profesionales de Servicios

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 19 de 38

y Atención del centro zonal, la creación de una petición de Tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos con el fin de que una autoridad administrativa adelante el trámite correspondiente.

En estos casos, el Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario dará por terminado el acompañamiento hasta tanto la autoridad administrativa active nuevamente el servicio.

Es importante señalar que, en ninguna circunstancia, los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario deberán entrevistar a niñas, niños o adolescentes cuando exista presunción o se haya revelado de manera espontánea una situación de amenaza o vulneración de derechos, con el fin de evitar su revictimización.

La realización de entrevistas en estas circunstancias corresponde de manera exclusiva, en el marco del ICBF, a los profesionales de las defensorías de familia en el ejercicio de la verificación de la garantía de derechos. En caso de tratarse de hechos relacionados con la posible comisión de un delito, la competencia recae en las entidades legalmente facultadas en el marco de la investigación y del acceso a la justicia.

La presente disposición se sustenta en lo establecido en los artículos 79 y 150 del Código de la Infancia y la Adolescencia, así como en la Ley 1652 de 2013 y demás normas que regulan la práctica de entrevistas a niñas, niños y adolescentes cuando han sido víctimas de situaciones que amenacen o vulneren sus derechos.

7. Atributos de Calidad

Desde los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención a las Familias del ICBF, el Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario es el principal facilitador para el acompañamiento, haciendo parte del sistema de ayuda y contribuyendo a que las familias identifiquen y fortalezcan sus capacidades y recursos para superar la situación por la cual se acercaron al ICBF. Se requiere para ello, un reconocimiento sobre la postura personal y un afinamiento permanente de las competencias para que el acompañamiento sea en efecto transformador para las familias.

Los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario realizan lecturas contextuales de las realidades familiares para promover escenarios en los cuales emergen diferentes alternativas ante las situaciones que las familias plantean. Para esto, es fundamental reconocer la potencia de la diversidad étnica y cultural de las familias, lo que implica la transversalización de enfoques que visibilicen las prácticas culturales y tradiciones locales.

Estas lecturas se pueden concretar a través de un mapeo de saberes y tradiciones familiares y comunitarias, que permitan reconocer y valorar las dinámicas, las formas de comunicación, los rituales propios, entre otros aspectos que particularizan a las familias. La transversalización se

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 20 de 38

lleva a la práctica al incorporar estos saberes en las formas de acompañamiento, utilizando narrativas orales, juegos tradicionales o formas de resolución de conflictos que sean coherentes con la cosmovisión de la familia.

De igual forma, se aborda la diversidad que refleja la discapacidad, entendida como un concepto que evoluciona. A partir del modelo social, “se reconoce que no se encuentra en la persona, sino en las desventajas, limitaciones, barreras y desigualdades que genera el ambiente en el cual está inmersa. La discapacidad se presenta en el momento en el que la persona interactúa y se relaciona con el entorno, porque justamente es en el exterior en el que se encuentran las barreras que limitan sus posibilidades.”¹

En línea con lo establecido por el modelo social, en el acompañamiento a familias con integrante con discapacidad es fundamental que, junto con ellas y ellos, los Equipos identifiquen los obstáculos o barreras presentes en el entorno, como:

- Negación de un cupo en institución educativa
- Demoras o negaciones para el acceso a servicios de salud
- Espacios públicos inaccesibles (no existencia de rampas, rampas inadecuadas o deterioradas, pasillos angostos, baños estrechos y sin barandas, acceso solo por medio de escaleras, señalización deficiente, entre otras)
- Folletos, infografías, presentaciones, con información extensa y lenguaje confuso, letra pequeña, sin contraste de color, videos sin subtítulos, espacios que no cuentan con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana, entre otras.
- Actitudes negativas, prejuicios, estigmas, discriminación que atenta contra el reconocimiento de las singularidades y producen o acentúan la exclusión de las personas con discapacidad (considerar la discapacidad como una enfermedad, como una condición inferiorizante, entre otras).

Ante la identificación de barreras, es fundamental promover el reconocimiento de facilitadores y apoyos que mitiguen y eliminen los obstáculos que impiden la participación con incidencia de las personas con discapacidad y sus familias.

Para lograrlo, es fundamental que en el acompañamiento los equipos aborden los siguientes aspectos y estos puedan articularse a los objetivos que se trazan las familias:

- Conexión y gestión de redes de apoyo: brindar herramientas a las familias para que generen conexiones con redes de apoyo externas, como organizaciones de personas con discapacidad, programas gubernamentales y colectivos de cuidadoras, cuidadores y otras movilizaciones que surgen en los territorios. Esto les permite acceder a recursos y experiencias compartidas que fortalecen su capacidad de gestión.

¹ Modelo Enfoque Diferencial de Derechos ICBF, 2023. Pág 17

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 21 de 38

- Conocimiento de derechos: es crucial que las familias reconozcan lo dispuesto en la normativa legal en cuanto a salud, educación, capacidad jurídica y otros temas que aportan al goce efectivo de sus derechos. Este conocimiento les permite ejercer sus derechos de manera informada.
- Participación con incidencia: valorar y dar un lugar central a las voces de las familias, sus experiencias, percepciones y sentires en el contexto comunitario es el camino más acertado para comprender la discapacidad desde su realidad.
- Fomentar un entorno incluyente: en el que las personas con discapacidad y sus familias puedan ejercer plenamente sus derechos y visibilizar sus potencialidades, promoviendo la eliminación de barreras sociales y actitudinales (como el estigma o el prejuicio) que limitan la participación.

La eficacia del acompañamiento también se refleja en la construcción de alternativas de solución prácticas y sostenibles que fortalezcan la capacidad de agencia familiar y comunitaria.

En el servicio Presencia para las familias y comunidades de especial atención desde el enfoque diferencial se establecen acciones afirmativas especificadas y orientadas en el Anexo vigente “Presencia Para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios – Acciones Afirmativas Diferencial”, o el documento que haga sus veces. Las Acciones Afirmativas se entienden como aquellas que, por políticas públicas, buscan equilibrar las desigualdades que afectan a los grupos sociales más vulnerables.²

7.1 Ambientes adecuados y seguros.

Este atributo invita a la identificación y armonización de espacios con condiciones físicas, emocionales, sociales y simbólicas que faciliten la confianza, el compromiso, la participación decidida y entusiasmo de las familias y comunidades en cada una de las acciones de acompañamiento planteadas en la presente guía operativa. Para esto, los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario, los enlaces técnicos de Familia y Comunidades, las y los coordinadores de Centros Zonales y directoras (es) Regionales, deberán garantizar la utilización de lugares que sean seguros, orientados a la facilitación de construcción de sistemas comunitarios y familiares de cuidado.

Esto implica realizar ejercicios de reconocimiento de intereses y necesidades de las familias, identificando y valorando diversas particularidades socioculturales que se dan en los territorios en donde se presta el servicio Presencia. Por ende, se deben asegurar condiciones de higiene, limpieza y seguridad.

Ahora bien, ambientes adecuados y seguros es un atributo a la calidad que implica varios

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 22 de 38

aspectos: i) Creación de confianza, empatía y respeto ante las situaciones de las familias por parte del Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario, ii) Disponer de ambientes en donde las familias y los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario puedan compartir e interactuar en forma natural y agradable, y iii) Medidas de precaución.

- I) Creación de confianza, empatía y respeto ante las situaciones de las familias por parte del Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario: El talento humano es el recurso principal para generar ambientes seguros y adecuados al acompañar a las familias y comunidades. Por ello, es esencial que los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario, de manera intencionada, reflexionen sobre su postura personal (prejuicios, creencias e historias de vida). De esta forma, puedan afinar sus competencias en la lectura de contexto, la conversación, el diseño de estrategias de acompañamiento y la proyección de futuros posibles. Esto permitirá que su acompañamiento logre el efecto transformador esperado. Adicionalmente, es fundamental que el equipo propicie un ambiente amable, solidario y respetuoso. Esto facilita el desarrollo de conversaciones y la concertación de acuerdos con las familias. La empatía entre profesionales y familias es crucial, ya que el éxito en el cumplimiento de los objetivos depende, en gran medida, de esta capacidad de conexión.
- II) Disponer de ambientes en donde las familias y los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario puedan compartir e interactuar en forma natural y agradable

Disponer de puestos de trabajo que promuevan la privacidad, confianza y cuidado en el acompañamiento a las familias.

Consideraciones para el desarrollo de los Encuentros Comunitarios de Cuidado.

Es fundamental asegurar las siguientes condiciones de sanidad básica, servicios y suministros, así como, de seguridad en el entorno:

- Limpieza e higiene: los espacios deben encontrarse limpios y en óptimas condiciones higiénico-sanitarias en el momento de su uso.
- Ventilación e iluminación: procurar una adecuada ventilación e iluminación, ya sea natural o artificial.
- Mobiliario adecuado: mobiliario necesario para asegurar el desarrollo efectivo de los encuentros.
- Servicios sanitarios: contar con al menos un espacio de servicios sanitarios, en condiciones de funcionamiento adecuado y en buenas condiciones de aseo e higiene.
- Suministros básicos de aseo: se debe garantizar la disponibilidad de papel higiénico, jabón líquido, toallas de papel, así como una caneca de basura con tapa y bolsa para el espacio de servicio sanitario.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 23 de 38

Otras consideraciones que se deben tener presente para la utilización de los espacios en los cuales se desarrollaran los Encuentros Comunitarios de Cuidado:

- Identificar y prevenir posibles lugares con puntos ciegos, oscuros o con difícil acceso que se puedan prestar para algún tipo de violencia en contra de niñas, niños, adolescentes o familias participantes.
- Identificar factores de riesgos en lugares al aire libre en donde existan piscinas, ríos, caños, lagos u otras fuentes hídricas, realizando sensibilización con las familias participantes de los peligros presentes.
- Identificar con las familias posibles riesgos como presencia de bandas delincuenciales, cruces de calles, presencia de animales peligrosos entre otros.

En los Encuentros Comunitarios de Cuidado pueden ser convocadas hasta 30 personas en centros zonales o espacios como bibliotecas, ludotecas, espacios al aire libre, Casas Atrapasueños, casa de la cultura, salones comunales entre otros, que sean cómodos, agradables, seguros y de fácil acceso. Es importante tener en cuenta horarios flexibles y concertados según las necesidades e intereses de las familias participantes.

Consideraciones para el desarrollo de los encuentros en el entorno familiar.

El domicilio familiar es un espacio privado donde las personas desarrollan su vida diaria, ejerciendo derechos y cumpliendo obligaciones según sus recursos y posibilidades. Por consiguiente, al planear un encuentro, es fundamental respetar la intimidad de sus habitantes y tener en cuenta lo siguiente:

Realizar acuerdos previos:

- El encuentro familiar en el hogar debe concertarse de antemano con la familia, definiendo la frecuencia.

Condiciones del encuentro:

- El encuentro debe ser siempre en un área común de la vivienda (sala, comedor, patio, jardín, etc.).
- Nunca se debe realizar en habitaciones o zonas de mayor privacidad.
- Es obligatorio que las madres, padres o cuidadores estén siempre presentes durante el encuentro.

Acompañamiento profesional:

- Este tipo de encuentro no debe ser realizado por un solo profesional. Siempre deben estar dos personas para el desarrollo del acompañamiento.

iii) Medidas de seguridad. Atendiendo a la seguridad del Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario, tomen las precauciones necesarias de seguridad cuando se

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 24 de 38

desplacen a terreno para realizar el acompañamiento en el entorno familiar, para ello, es necesario indagar sobre la situación de seguridad de las zonas, a través de la articulación con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, las Juntas de Acción Comunal, medios de comunicación, personerías municipales, comunidades, líderes, entre otros, según las situaciones particulares.

7.2 Talento humano

El adecuado desarrollo del servicio requiere de un talento humano cualificado teniendo en cuenta aspectos de formación académica, así como, competencias, habilidades sociales y blandas que garanticen el cumplimiento de lo señalado en cada uno de los componentes del servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, descritos en el punto tres (3).

Para el acompañamiento a las familias en el marco del servicio, se conformarán duplas de trabajo de acuerdo con los cargos y/o roles específicos establecidos en la presente guía operativa, quienes deben contar con capacidades profesionales y personales, además de tener amplio conocimiento y apropiación de las condiciones territoriales y contextuales de las familias y comunidades. De igual manera para garantizar que el servicio se brinde con oportunidad, calidad y pertinencia, es importante que el talento humano tenga su lugar de residencia en los municipios donde va a laborar. En ese sentido, los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario deben garantizar una dinámica de trabajo en equipo, que permita el intercambio y miradas complementarias, con el fin de lograr una visión integral del contexto y la realidad de las familias.

Adicionalmente, deben ceñirse al código ético de ICBF (Código Integridad | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF) y promover dinámicas de trabajo transdisciplinario y el diálogo de saberes, de tal manera que se permita el intercambio de miradas y perspectivas complementarias, con el fin de lograr una lectura de la realidad más integral de las personas y de las familias en su contexto, así como la construcción de comunidades de aprendizaje en torno al desarrollo del servicio.

Las competencias básicas de los equipos son las siguientes:

- 7.2.1.** Operar bajo una ética de la acción, que conduce a prever los efectos probables del acompañamiento y facilitar diferentes escenarios y alternativas de solución en conjunto con las familias.
- 7.2.2.** Hacer lecturas ecosistémicas sobre las situaciones familiares y sociales.
- 7.2.3.** Reconocer cómo el problema planteado crea el sistema de ayuda para el proceso de acompañamiento.
- 7.2.4.** Centrar las alternativas de solución de las situaciones en los recursos de las personas y las familias y no en los déficits.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 25 de 38

7.2.5. Contextualizar las estrategias y técnicas de acompañamiento.

7.2.6. Trabajar en equipo inter o transdisciplinario.

7.2.7. Construir redes sociales de apoyo.

7.2.8. Facilitar procesos reflexivos y colaborativos.

Para el cumplimiento de los atributos de calidad del talento humano, se debe contar con las y los profesionales para asegurar el acompañamiento a las familias en cada regional, según perfil, objeto y obligaciones talento humano (Anexo).

7.3 Requisitos para la operación.

Con el propósito de brindar el acompañamiento psicosocial a las familias, la contratación del Talento Humano se realizará de manera directa teniendo en cuenta las especificaciones descritas en el Anexo: “Perfil, objeto y obligaciones talento humano”.

Estructura de costos

Los costos requeridos para la operación del servicio de “*PRESENCIA*”, incluye entre otros:

Talento humano

Requiere la contratación de dos profesionales psicosociales por centro zonal, con un salario mensual según categoría y nivel establecidos en la tabla de honorarios del ICBF. El contrato tendrá una duración de hasta once (11) meses.

Transporte

Se incluyen gastos de transporte para los desplazamientos de los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario que se calculan de manera aproximada a dos trayectos semanales por centro zonal.

Insumos

Se requiere proveer insumos para la identificación de los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario, tales como carnés, chalecos y gorras.

Alimento de Alto Valor Nutricional

Es importante señalar que el servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, contempla la entrega de Alimento de Alto Valor Nutricional (AAVN), el cual podrá ser facilitado en cualquiera de las formas de acompañamiento en los que se encuentre la familia dando prioridad a las personas gestantes y lactantes, niñas, niños de primera infancia e infancia y personas mayores.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 26 de 38

Nota: El valor del costo del servicio de presencia se encuentra descrito en los lineamientos técnicos de programación vigentes y pueden ser consultados en enlace <https://www.icbf.gov.co/planeacion/lineamientos-de-programacion>.

8. Proceso de acompañamiento.

Los saberes y prácticas profesionales son vistos como miradas complementarias, las cuales son mutuamente enriquecidas en la interacción con las familias, permitiendo construir una comprensión circular y abarcadora de las capacidades y habilidades familiares y comunitarias.

El servicio se presta de manera presencial en los centros zonales del ICBF y de forma virtual y telefónica a través de los canales de la entidad; ambos se desarrollan con los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario. El servicio presencial en los centros zonales puede incluir estrategias virtuales. Esto se hace para asegurar la inclusión de familiares que estén separados de forma temporal o permanente, o en casos de fuerza mayor que imposibiliten la asistencia presencial.

8.1 Acceso al servicio

Recepción y clasificación de la solicitud – Profesionales de servicios y atención.

Las y los profesionales de Servicios y Atención reciben, clasifican y direccionan las solicitudes de las familias; en tal sentido, es fundamental que estos profesionales amplíen la información sobre las circunstancias particulares y los contextos en los que ocurre o se desarrolla la situación consultada, con el fin de brindar a las familias el acompañamiento correspondiente con su solicitud.

Formas de ingreso:

Todos los casos que sean derivados al servicio, independientemente del medio por el cual se solicite, deben ingresar por el sistema de información Oficial del ICBF, mediante la creación de una petición de tipo “Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios”

- **En centro zonal:**

Las peticiones de acompañamiento familiar se activarán de manera presencial en los Centros Zonales, en los siguientes casos:

- *Las Familias que, de manera voluntaria acudan al ICBF en búsqueda del servicio Presencia.
- *Las familias direccionadas por las autoridades administrativas o judiciales.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 27 de 38

- **Defensoría de Familia:** las familias podrán ser remitidas por las Defensorías de Familia, cuando estas requieren fortalecer sus capacidades y prevenir situaciones que puedan poner en riesgo los derechos colectivos o de sus integrantes, independientemente de encontrarse o no en un trámite para el restablecimiento de derechos.
- **Otros canales de atención (escrito, telefónico y virtual):** la familia se comunica a la línea de atención psicosocial del ICBF, se ofrece una respuesta inicial indicando que mediante el servicio Presencia pueden recibir acompañamiento psicosocial virtual o en el centro zonal más cercano a su lugar de residencia. El Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario valida en las comunicaciones si la familia desea hacer parte del servicio Presencia.

8.2 Formas para el acompañamiento familiar y comunitario.

El servicio contempla tres formas de acompañamiento, facilitando la construcción de escenarios para el cuidado, el buen vivir y el fortalecimiento familiar y comunitario; este proceso tiene una duración inicial estimada de uno a tres meses. No obstante, si los equipos de acompañamiento familiar y comunitario, junto con las familias, identifican que persisten situaciones en la dinámica familiar que requieren un mayor apoyo, se ofrecerá la posibilidad de que las familias permanezcan en el servicio por un tiempo máximo de dos (2) meses adicionales.

Para ello, los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario, junto con las familias, acordarán un cronograma de actividades adaptado a las necesidades específicas de cada núcleo familiar. Adicionalmente, durante este periodo, las familias se vincularán a los encuentros comunitarios de cuidado y a los espacios propuestos por los equipos de defensoría de familia u otros equipos del Instituto que promuevan el fortalecimiento de los sistemas familiares. Para tal efecto, los equipos de acompañamiento familiar y comunitario informarán a sus pares sobre la existencia de estas familias, con el fin de garantizar su integración a las actividades mencionadas.

El servicio contempla tres formas de acompañamiento, facilitando la construcción de escenarios para el cuidado, el buen vivir y el fortalecimiento familiar y comunitario; este proceso tiene una duración inicial estimada de uno a tres meses. No obstante, si los equipos de acompañamiento familiar y comunitario, junto con las familias, identifican que persisten situaciones en la dinámica familiar que requieren un mayor apoyo, se ofrecerá la posibilidad de que las familias permanezcan en el servicio por un tiempo máximo de dos (2) meses adicionales.

En el acompañamiento se implementan metodologías que ayudan a las familias a potenciar sus capacidades, identificar recursos y fortalecer sus redes de apoyo.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 28 de 38

Es importante mencionar que los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario implementarán acciones relacionadas con los Primeros Auxilios Psicológicos, las cuales serán transversales al servicio.

Los Primeros Auxilios Psicológicos son un conjunto de habilidades y conocimientos que se utilizan para ayudar a las personas a sentirse tranquilas y capaces de hacer frente a una situación de emergencia o crisis. Se trata de un primer acercamiento que tiene como objetivo brindar apoyo inmediato para que la persona restablezca su estabilidad personal a nivel emocional y físico. Estos conocimientos servirán para ayudar a quien esté pasando por un momento difícil durante o inmediatamente después de una crisis o emergencia. Para esto, es necesario tener presente los siguientes pasos:

1. Ver: los equipos identificarán la situación, prestando atención a las señales de malestar emocional, como llanto, agitación, aislamiento, o dificultad que presente la persona o la familia para comunicarse.
2. Escuchar: los equipos se acercan a la persona o a la familia con actitud de escucha, sin juzgar, y mostrando interés genuino, a través de preguntas abiertas y empáticas que no puedan ser respondidas con un simple "sí" o "no". Por ejemplo: ¿Cómo te sientes en este momento?, Cuéntame un poco lo que pasó. Reconocer y validar los sentimientos de la persona sin minimizarlos. Por ejemplo: "Entiendo que te sientas muy triste con esta situación".
3. Conectar: los Equipos brindarán ayuda a la persona o a la familia para centrarse en el presente, en sus necesidades básicas (comida, agua, un lugar seguro). De igual manera, ayudarán a identificar quiénes pueden ser su red de apoyo, formulando preguntas, como: ¿Hay alguien con quien te sientas cómodo (a) hablando de esto?, ¿Hay algún familiar o amigo que te pueda acompañar?
4. Cuando la situación excede los alcances de los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario, se deberán activar las rutas de atención especializadas (salud, organismos de socorro, voluntarios de la comunidad, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, organizaciones de la sociedad civil, entre otras)

Metodologías propuestas.

En este apartado de la presente Guía, se ponen a disposición brevemente una serie de elementos que se espera sean tenidos en cuenta, por parte del Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario, como un insumo transversal para la planeación e implementación de acciones intencionadas en el acompañamiento familiar y comunitario en el servicio Presencia. Dicho lo anterior, y tal como lo plantea el Lineamiento Técnico para la Inclusión y Atención de Familias; estas herramientas se fundamentan en el paradigma ecosistémico, reconociendo los procesos psicológicos,

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 29 de 38

sociales, antropológicos, jurídicos, culturales y económicos como también los factores de vulnerabilidad y de generatividad familiar.

Ahora bien, la pretensión en los alcances de estas propuestas metodológicas se motiva en aportar en el quehacer cotidiano por parte de los equipos, en pro de fortalecer las capacidades familiares y comunitarias orientadas a la consolidación de sistemas de cuidado. Por lo tanto, pueden ser tomadas de manera total o parcial primando la autonomía y adaptación de estas recomendaciones a los saberes y conocimientos que se tiene en la particularidad de cada uno de los intereses y necesidades expuestas por las familias. Será en el marco de las implementaciones de las acciones previstas en las formas de acompañamiento (Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir, Encuentros Comunitarios de Cuidado y Acompañamiento en el Entorno Familiar) los escenarios establecidos para desarrollar elementos de las metodologías que se proponen a continuación:

Metodologías Colaborativas y Co-construcción: Este tipo de metodologías propone en su epicentro el trabajar con las familias y comunidades, comprendiéndolas como sujetos activos de derechos, protagonistas en la toma de decisiones e implementación de acciones que permitan transformar sus realidades, según sus diversas motivaciones existentes en los territorios. Por lo anterior, se recomienda propiciar espacios reflexivos horizontales en donde la palabra de todas y todos los participantes tengan el mismo valor, acudir a la mirada apreciativa centrándose en los recursos y capacidades que tienen las familias, alejándose del insipiente interés por conocer únicamente las carencias y el déficit. A continuación, se enuncian algunas estrategias ubicadas en el trabajo colaborativo muchos de ellos provenientes de prácticas originarias en los pueblos étnicos:

- Círculos de la palabra
- Diálogos genuinos
- Círculos generativos (Talentos, habilidades)

Metodologías Restaurativas: Invita a generar espacios amables de reflexión y diálogo basada en la corresponsabilidad de acciones que propicien reparar, sanar y afrontar situaciones dolorosas que han incidido en la formación de profundos conflictos, tensiones y daños que han desencadenado rupturas en la convivencia y armonía del tejido familiar y/o comunitario. Estos procesos deberán contribuir en la prevención de repetición de los hechos de conflicto o fortalecer las capacidades ante el surgimiento de nuevos factores de riesgo, que afectan directamente el cuidado y el buen vivir de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 30 de 38

Para esto, se recomienda que los equipos de acompañamiento familiar y comunitario tengan conocimiento profundo de las situaciones presentadas, mantener una postura de respeto y empatía con las familias, motivando acciones que se centren en las formas relacionales de las y los participantes más que en el problema en sí mismo, prima darles voz a todas y todos los involucrados promoviendo procesos de reparación emocional y espiritual, mediante diversas estrategias que se proponen a continuación y que deberán hacer parte de las formas de acompañamiento propuestas en el servicio Presencia:

- Círculos de dialogo restaurativos (Familiar o Comunitario).
- Encuentro restaurativo de habilidades socioemocionales

Algunas consideraciones importantes que se deben tener en cuenta en la implementación de las metodologías restaurativas obedecen, a que los equipos de acompañamiento familiar y comunitario deben propiciar espacios confidenciales y seguros, usando un lenguaje claro, adecuado al contexto de las y los participantes, al territorio y el contexto sociocultural.

Igualmente, el servicio de Presencia posibilita e invita a los equipos de acompañamiento familiar y comunitario a acudir en la implementación de las formas de acompañamiento, al uso de lenguajes artísticos y corporales como medio de intercambio comunicativo de experiencias individuales y colectivas. Explorar acciones que abran caminos hacia los espacios de encuentro, reflexión y transformación de diversas situaciones también mediante lo simbólico, lo que nos otorga un escenario con indeterminados límites, facilitando expresiones de emociones, sentires y perspectivas encaminadas a la mejora en la convivencia, fortaleciendo y armonizando las capacidades familiares. Para tal fin, algunas acciones sugeridas pueden ser; Pintura, danza, teatro, música comunitaria, escritura, oralidad, procesos audiovisuales, caminatas ecológicas, yoga, meditación, entre otras.

Las anteriores metodologías y estrategias deben ser comprendidas como posibilidades y no como estándares. Se espera que se conversen permanentemente con los componentes del servicio (Fortalecimiento de capacidades familiares y comunitarias para el desarrollo de vínculos de cuidado mutuo, Promoción de convivencia armónica y prevención de la violencia al interior de familias y comunidades, Movilización de redes y construcción de tejido social) e incluyan temáticas específicas que aporten a la construcción de espacios libres de racismo, violencias basadas en género, discapacidad, entre otros. Las metodologías que los equipos de acompañamiento familiar y comunitario planeen e implementen, en el marco de las formas de acompañamiento deberán estar pensados con actividades intencionadas para garantizar que participen niñas, niños,

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 31 de 38

adolescentes, personas gestantes, personas lactantes, personas con orientaciones sexuales diversas.

A continuación, se describen las formas de acompañamiento.

- **Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir**

A través de esta forma de acompañamiento se realiza un análisis contextualizado sobre la situación que motiva a la familia a acudir al centro zonal del ICBF, se identifican las redes de apoyo familiares y comunitarias, de igual forma, las señales de alerta que puedan estar representando riesgos y se posibilita el acceso de las familias a rutas de atención que les ofrezcan oportunidades y alternativas para abordar y/ o resolver la situación por la cual están atravesando.

En esta conversación es clave que el Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario defina previamente quién asumirá el rol de quien guía el diálogo y quién será quien acompaña y toma notas. Ambos profesionales pondrán en práctica sus habilidades para comprender las interacciones de la familia, generar ideas e hipótesis, y crear propuestas que se adapten a sus expectativas. De esta manera, se fomenta un ambiente de confianza.

Para el desarrollo de esta forma de acompañamiento, es necesario indagar acerca de las situaciones que motivan la solicitud de ayuda situándola en contexto para construir significados alrededor de la misma; es decir, que, si ésta se da por manifestación de otro, se requiere que se dialogue acerca de las percepciones de los integrantes de la familia para llegar a acuerdos frente a la definición del dilema familiar. Es importante, adicionalmente, conocer la trayectoria que la familia ha tenido con otros servicios sociales en razón a que esto permite contar con un panorama frente a su experiencia en relación con las actuaciones por parte de otros profesionales o entidades sobre la situación problema y la adherencia en los procesos en los que la familia ha participado. Esto facilita al sistema de acompañamiento, plantearse nuevos desafíos y acciones novedosas basadas en la confianza de las familias hacia la construcción de caminos inexplorados, de forma que se creen propuestas innovadoras dentro de una relación esperanzadora y portadora de nuevas alternativas.

En la a conversación se sugiere que se explore a profundidad sobre la petición de ayuda de quien realiza la solicitud y se avance en la construcción de problemas solubles según el ciclo vital familiar, las circunstancias por las que atraviesa y las soluciones para abordarlo. Esta forma d acompañamiento se podrá desarrollar en un máximo de dos (2) encuentros. Cuando la familia toma la decisión de acudir a un segundo encuentro de diálogo, manifiesta su compromiso de vincularse al servicio y

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 32 de 38

participar de las diferentes formas de acompañamiento, asimismo, se trazan los objetivos del acompañamiento de acuerdo con las particularidades familiares

Sí en el primer encuentro de diálogo para el cuidado y el buen vivir se brinda respuesta satisfactoria al motivo de petición de la familia, se procede al cierre del acompañamiento; de no ser esto posible y atendiendo a las hipótesis planteadas, la familia se convoca a:

- Un nuevo encuentro de diálogo para el cuidado y el buen vivir
- Encuentros comunitarios de cuidado.
- Acompañamiento en el entorno familiar.

La valoración del proceso con cada familia es permanente y transversal y, por tanto, es necesario generar en cada forma de acompañamiento un espacio específico para el cierre, que permita identificar junto con las familias el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con el acompañamiento recibido.

Para el registro de la información en esta forma de acompañamiento deben tenerse en cuenta los formatos establecidos, así como las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Oficial del ICBF;

- **Encuentros comunitarios de cuidado.**

Estos encuentros son creados para que las familias del servicio se reúnan, compartan experiencias y fortalezcan sus capacidades de cuidado mutuo. En estos escenarios se promueve la construcción de lazos solidarios, la reflexión conjunta sobre temas clave para su bienestar y el reconocimiento de los saberes y las experiencias de cada familia

El escenario comunitario facilita y promueve que las personas aprendan a partir de su propia experiencia, y de la de los otros participantes y decidan hacer transformaciones. Esto se genera a partir de metodologías de aprendizaje colaborativo que permiten que los recursos con los que cuentan las familias emerjan, para afrontar las situaciones adversas o demandantes por las que están atravesando. Por lo tanto, los encuentros no se orientan a dar instrucciones, señalar caminos posibles, dictaminar o diagnosticar situaciones, identificar falencias de las familias, sino que por el contrario se encuadran dentro de acciones de identificación y reconocimiento de sus recursos personales, vinculares, de red, para potenciarlos y posibilitar procesos en los que las propias familias son gestoras de su desarrollo.

En esta forma de acompañamiento y una vez que el motivo por el cual la familia acude al ICBF se ha reconfigurado desde la perspectiva familiar, el Equipo se centra en una identificación de situaciones que afectan la estructura y dinámica familiar y los recursos con los que cuenta la familia para enfrentar sus desafíos, con especial énfasis en el reconocimiento de sus recursos internos y sus redes de apoyo externas. Identificar estas redes es fundamental, ya que son un pilar clave para el fortalecimiento y la resolución de conflictos.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 33 de 38

Para fortalecer este acompañamiento el Equipo podrá consultar los referentes técnicos dispuestos por el ICBF, como: Guías para Programas de Aprendizaje y Desarrollo Familiar, módulos que abordan a través de diversas temáticas los Vínculos de Cuidado Mutuo en Familias y Comunidades, entre otros referentes que se encuentran alojados en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario posibilitan encuentros enmarcados en estrategias de cuidado colectivo, según las necesidades y capacidades de las familias. Para esto, es fundamental que familias y comunidades reconozcan el valor de su red de apoyo y de esta forma, trabajar en la identificación de saberes, emociones y el fortalecimiento de la confianza.

Para enfocarse en la práctica del cuidado colectivo, podrían realizarse acciones como: ollas comunitarias, talleres sobre educación alimentaria, encuentros alrededor de la tradición oral con la lectura de cuentos o la narración de mitos, leyendas, historias propias, el canto de arrullos, nanas, estos espacios permiten compartir habilidades, aprender juntos, fortalecer los procesos organizativos y de solidaridad comunitaria, y convertirse en espacios de encuentro social y de apoyo a la salud comunitaria; respecto a temáticas que transversalizan la cotidianidad familiar, las acciones deben estar dirigidas a la prevención de violencias fomentando entornos protectores, sensibles y respetuosos.

El enfoque es generar un espacio seguro para hablar de estos temas y aprender a identificar y actuar frente a ellos.

Los Encuentros Comunitarios de Cuidado se pueden programar de forma rotativa, semanalmente para que las familias puedan participar según sus posibilidades, durante el tiempo de acompañamiento. Se recomienda disponer fechas y horarios que permitan y faciliten la asistencia de las familias (incluyendo sábados/domingos y festivos).

Se convoca un número promedio entre cuatro (4) y quince (15) familias, procurando la presencia de por lo menos dos (2) de sus integrantes y tienen una duración aproximada de dos (2) horas. Se recomienda construir junto con las familias un cronograma de actividades, los encuentros se realizan en espacios comunitarios que pertenezcan al territorio de las familias.

Para el acompañamiento virtual se tendrán en cuenta los intereses y la disponibilidad de las familias, construyendo recursos que permitan interacción y dialogo entre los participantes.

Para el registro de la información en esta forma de acompañamiento deben tenerse en cuenta los formatos establecidos, así como las actuaciones correspondientes en el sistema de información misional.

- **Acompañamiento en el entorno familiar.**

El acompañamiento en el entorno familiar permite profundizar en situaciones particulares de aquellas familias con conflictos permanentes que no cuentan en el momento con recursos específicos para enfrentarlos, les resulta difícil reconocer sus capacidades para emprender de

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 34 de 38

manera decidida caminos hacia la solución de los conflictos internos y, por lo tanto, ameritan un acompañamiento que responda a sus propias demandas, a partir de la co-construcción de nuevos patrones de relaciones familiares y una nueva interpretación de los integrantes de la familia acerca de su situación familiar. Para lograr esta transformación, se centra el interés en entender la estructura y dinámica relacional, la forma en que la situación es representada por sus integrantes y las soluciones intentadas hasta el presente, llevando la conversación hacia un reconocimiento de los aspectos generativos y las capacidades de las familias.

El entorno familiar se constituye en el escenario en donde surgen las relaciones afectivas, emocionales y sociales, se generan vínculos significativos, se favorece la socialización y se fortalece el desarrollo de la unidad familiar y de sus integrantes. Es también el lugar en donde se despliegan encuentros, desencuentros, sueños, esperanzas, por lo que se constituye en un espacio clave para promover el reconocimiento de las capacidades y las aspiraciones que tienen los integrantes de las familias para asumir y transformar los retos de la convivencia cotidiana. Por otra parte, en el contexto del fortalecimiento y el desarrollo familiar el trabajo en el domicilio de las familias es de gran importancia en tanto permite a los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario conocer de manera directa, cómo funciona la familia, cómo interactúan sus integrantes, cuál es el clima emocional, cuáles son sus recursos y capacidades, qué tipo de actividades realizan, etc., e igualmente, posibilita que los integrantes de la familia se sientan cómodos y seguros y puedan llegar a mostrarse más abiertos y naturales frente al acompañamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, es deseable que este acompañamiento contemple el domicilio como escenario para su desarrollo, permitiendo también el contexto virtual con sus posibilidades.

Es importante señalar que el Equipo de Acompañamiento Familiar y Comunitario acuerda con las familias la periodicidad y los horarios en los que se llevarán a cabo los acompañamientos, de tal manera que se adapten a sus rutinas familiares. Así mismo, promueven la participación del mayor número de integrantes con el fin que las voces de todos sean escuchadas y tenidas en cuenta para avanzar hacia el cumplimiento de propósitos colectivos.

Se sugiere que, los acompañamientos familiares se realicen aproximadamente cada quince (15) o máximo veinte (20) días calendario y con una duración no mayor a dos (2) horas.

Sí bien las formas de acompañamiento son complementarias y están concebidas para ir ahondando y profundizando en las situaciones que presentan las familias según su complejidad, estas pueden implementarse de manera simultánea con algunas familias según sus necesidades y particularidades, así como también las condiciones y posibilidades del territorio. Las familias que deciden participar en los Encuentros Comunitarios de Cuidado pueden participar en cuatro (4) acompañamientos en el entorno familiar durante el tiempo que se encuentren vinculadas al servicio.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 35 de 38

Para el registro de la información en esta forma de acompañamiento deben tenerse en cuenta los formatos establecidos, así como las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional.

Para dar lugar al cierre del proceso ya sea en los Encuentros Comunitarios de Cuidado o el Acompañamiento en Entorno Familiar, es importante que el equipo acuerde con las familias el lugar del encuentro (bien sea en el domicilio de la familia, en el centro zonal o el espacio virtual) como las personas participantes en el mismo. Se procura que a este último encuentro asistan aquellas personas significativas que se constituyan en fuente de apoyo y soporte emocional para la familia, y que a su vez puedan realimentar el proceso desde su percepción, valorando los logros y conquistas.

El cierre es la oportunidad para establecer estrategias que contribuyan a consolidar los logros alcanzados por la familia, focalizándose siempre en los recursos, las oportunidades, potencialidades, capacidades, aprendizajes y experiencias que a lo largo de la vida han sido significativas para el sistema familiar.

Al respecto es importante precisar, que el paso por este servicio representa una oportunidad para que las familias revisen aspectos cruciales que inciden en su bienestar; por tanto, como resultado se espera que desarrollen habilidades para afrontar autónomamente las adversidades, decidir cambios en los patrones de interacción, identificar sus fortalezas y en general enriquecer sus redes de apoyo familiar, sociales e institucionales.

Motivos en que puede darse cierre al proceso de acompañamiento:

Los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario generan de manera recursiva estrategias para mantener la participación de las familias. En caso de que éstas desistan del proceso, ya que, su participación es voluntaria, se debe dejar documentado ampliamente en el formato que corresponda a la última sesión de acompañamiento, así como en el Sistema de Información Misional los motivos por los cuales las familias desisten de participar en el servicio. Si en el transcurso del acompañamiento, el equipo evidencia la existencia de presuntas situaciones de amenaza o vulneración de derechos contra niñas, niños y adolescentes, deberá informar de inmediato a la coordinación del centro zonal y solicitar a la oficina de servicios y atención al ciudadano del centro zonal, la creación de una petición de Tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos, la cual deberá ser direccionada a la autoridad administrativa quien adelantará el trámite respectivo.

Para el ámbito virtual, los Equipos de Acompañamiento Familiar y Comunitario reportan en los sistemas de información establecidos por el ICBF y activan las rutas correspondientes. En ambos casos se dará por terminado el acompañamiento y se cerrará la petición hasta tanto la autoridad administrativa considere su continuidad.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 36 de 38

Para cada una de las formas de acompañamiento se requiere generar un registro de los objetivos, acciones y resultados; para lo cual, la DFC dispone de herramientas y formatos, tanto de valoración como de registro y seguimiento de cada proceso y los cuales se encuentran en la intranet asociada a la presente guía operativa (<https://www.icbf.gov.co/misionales/promocion-y-prevencion/familia>). Sumado a lo anterior, la información se debe registrar en la herramienta que disponga el ICBF.

9. Monitoreo y seguimiento

La evaluación y el monitoreo de la operación del servicio en los diferentes niveles de la entidad (Nacional, Regional y Zonal) se realizará, entre otros, por medio de los indicadores que alimentan el 'Tablero de Control Institucional' formulados por la Dirección de Familias y Comunidades- DFC. Estos indicadores son elementos de referencia que brindan información cuantitativa para hacer seguimiento y asegurar la ejecución del "servicio", "el plan de Asistencia Técnica", "el cumplimiento de atributos de calidad", "el logro las metas alcanzadas", entre otras variables definidas.

Adicionalmente se generarán los reportes correspondientes en el sistema de información oficial del ICBF, que se les indique y en el formato de seguimiento, para la medición del acompañamiento desarrollado con las familias, de este último es importante tener presente:

- El formato de seguimiento debe cargarse mensualmente en la ruta SharePoint designada o la que haga de sus veces.
- El formato de seguimiento debe ser consolidado por regional de cada uno de los centros zonales y debe ser cargado en la ruta establecida. (Sugiero revisar este punto a luz de contar o no con el rol gestor de información para el servicio en la vigencia 2026, quien daría cumplimiento a este proceso)
- En el formato de seguimiento se evidencia el trabajo de la dupla psicosocial que realiza el acompañamiento psicosocial en cada uno de los niveles o escenarios
- La información que se carga es acumulativa mes a mes, que permita dar cuenta del total de familias acompañadas.
- Este reporte no exime a las y los profesionales del servicio Presencia de seguir registrando la información de cada familia en el sistema de información oficial del ICBF, que se les indique.
- Los campos deben estar diligenciados en su totalidad

10. Documentos de referencia

- Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias
- Módulos vínculos de cuidado Mutuo
- Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF
- Protocolo de Acompañamiento Intercultural, Étnico, Campesino y Antirracista.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 37 de 38

11. Referencias Bibliográficas

- Constitucional, (s.f.).
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/CONVENCION%20SOBRE%20LOS%20DERECHOS%20DEL%20NI%C3%91O.php>.
- Corte Constitucional. (s.f.).
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/CONVENCION%20SOBRE%20LOS%20DERECHOS%20DEL%20NI%C3%91O.php>.
- Corte Constitucional. (s.f.).
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/CONVENCION%20SOBRE%20LOS%20DERECHOS%20DEL%20NI%C3%91O.php>.
- Corte Constitucional. (s.f.).
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/DECLARACION%20UNIVERSAL%20DE%20LOS%20DERECHOS%20HUMANOS.php>. ICBF. ((2008)).
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/lineamientos_tecnicos_para_la_inclusion_y_atencion_de_familias.pdf, 2. ICBF. (s.f.).
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017).
<https://www.icbf.gov.co/misionales/promocion-y-prevencion/familia>.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017).
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pu8.pp_modulo_8_cuidar_la_vida.pdf.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2023).
https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/md1.de_modelo_enfoque_diferencial_de_derechos_v2.pdf, 2.
- Ministerio de Salud. (2018).
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/politica_de_familia.pdf.
- Ministerio del Interior. (s.f.). <https://www.mininterior.gov.co/control-social/>.
Presidencia de la República. (2010).
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/compilacion/docs/decreto_0860_2010.htm#6.
- Senado de Colombia. (2006).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html.
- Senado de Colombia. (2009).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1361_2009.html.
- Senado de Colombia. (1991).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.htm
l. Recuperado el 2024

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO PESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS	GO3.MT5.PP	XX/XX/2025
		Versión 2	Página 38 de 38

12. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
19-02-2025	1	• Se incluyen orientaciones generales referidas al acompañamiento a personas con discapacidad, cuidadoras, cuidadores y familias. • Se ampliaron las posibilidades de escenarios para el desarrollo de encuentros comunitarios. • Se elimina lo referido contratación por prestación de servicios. • Se da claridad al perfil profesional precisando que son profesionales psicosociales. • Se retiran los motivos de petición por cambio en el sistema de información. • Se cambia el “Sistema de Información Misional” por el “Sistema de Información Oficial”. • Se realiza cambio en la denominación de niveles por formas de acompañamiento. • Se amplía la posibilidad de consulta de otros referentes técnicos (Guía para programas de desarrollo familiar) y de los diferentes módulos sobre Vínculos de Cuidado Mutuo en Familias y Comunidades. • Se amplía el marco normativo y político. • Se incluye la entrega del Alimento de Alto Valor Nutricional. • Se incluyen metodologías y herramientas que facilitan el proceso de acompañamiento psicosocial. • Se ajusta el tiempo de acompañamiento acorde a las necesidades de las familias, máximo dos meses adicionales.

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