



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Buenas prácticas en el marco de la emergencia por COVID-19



**BIENESTAR
FAMILIAR**

2021



Instituto Colombiano de Bienesar Familiar

Lina Arbeláez
Directora General

Amanda Castellanos Mendoza
Dirección de Planeación y Control de Gestión

Yaneth Sarmiento Forero
Subdirectora de Mejoramiento Organizacional

Equipo Técnico de Gestión del Conocimiento e Innovación -GCel
Fernando Otálora Barrera
Laura Constanza Rojas Pinilla
César Augusto Pardo Acosta

Coordinación editorial
Ximena Ramirez
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Corrección de estilo, diagramación y diseño
Grupo Imagen Corporativa

Edición
agosto 2021

Contenido

Introducción	3
Acciones ante la COVID-19: buenas prácticas	4
Herramientas tecnológicas	5
Bienesar y cuidado	14
Optimización de procesos	18
Apropiación del conocimiento del proceso	22
Otras buenas prácticas	24
Conclusiones	27

Introducción

La Dirección de Planeación y Control de Gestión, como líder de la política de Gestión del Conocimiento e Innovación en la entidad, en coordinación con la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, publicó durante la vigencia 2020 el formulario **¡Cuéntanos tus buenas prácticas y lecciones aprendidas!** en el marco de la emergencia por COVID-19, con el fin de identificar y documentar, a manera de piloto, las experiencias que los colaboradores han aplicado o identificado en el desarrollo de sus labores ante esta contingencia. Lo anterior teniendo en cuenta que las buenas prácticas y las lecciones aprendidas son fundamentales para crear y compartir el conocimiento dentro de la entidad y nos ayudan a generar soluciones o nuevas prácticas para mejorar nuestro trabajo diario.

En este sentido, una buena práctica se refiere a una **experiencia cuya implementación tiene resultados positivos, es eficaz y útil** en un contexto concreto. Dichos resultados facilitan su transferencia a otras personas. Sus características son:

- **Efectiva y exitosa:** cuando la experiencia se lleva a la práctica o se aplica, se cumple con los objetivos establecidos, se obtienen buenos resultados y contribuye al uso adecuado de los recursos.
- **Técnicamente posible:** la buena práctica es fácil de aprender y de aplicar.
- **Replicable y adaptable:** la experiencia se puede repetir y es adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.
- **Metodologías definidas, probadas y replicables:** la experiencia se lleva a cabo mediante la aplicación de una o varias metodologías que han sido seleccionadas.
- **Validez:** la experiencia se soporta o evidencia en hechos reales.

Bajo este marco, en las siguientes páginas se exponen las buenas prácticas que fueron evaluadas y avaladas por los líderes de los procesos que, por su relevancia para la entidad, se destacan para ser reconocidas y replicadas por todos y en nuestra labor diaria.

Acciones ante la emergencia por COVID-19: Buenas prácticas

La Subdirección de Mejoramiento Organizacional recibió en total 68 postulaciones de buenas prácticas. Una vez analizadas, y de acuerdo con las características definidas, se reconocieron 30 buenas prácticas. En las que se evidenció la creatividad al momento de adaptar los procesos adelantados para dar continuidad a la operación ante la contingencia provocada por la COVID-19.

En este sentido, de acuerdo con las buenas prácticas presentadas, el equipo de Mejoramiento Organizacional realizó una agrupación temática en las siguientes categorías:



Herramientas tecnológicas



Bienestar y cuidado



Optimización de procesos



Apropiación del conocimiento

Herramientas tecnológicas

Si bien la pandemia trajo consigo muchas dificultades, también permitió desarrollar, en poco tiempo, prácticas que aportaron a la modernización de los equipos de trabajo y del instituto. Los colaboradores afianzaron sus conocimientos sobre la utilidad y el uso de **herramientas como Teams, Forms, WhatsApp, VPN, correo electrónico, etc.** En este sentido, el ICBF aprendió a adaptarse a los medios virtuales para garantizar la continuidad del servicio e, incluso, mejorar los tiempos de respuesta o la calidad de la comunicación interpersonal. Estas son las prácticas seleccionadas:

Telepsicología en el Centro Zonal ICBF Vélez - Uso de la tecnología en Asistencia y Asesoría a la Familia: un reto para la psicología en tiempos de COVID-19

Amparo Pérez López - Centro Zonal Vélez, Regional Santander.

En el marco del aislamiento obligatorio y ante la necesidad de continuar con la atención a niñas, niños y adolescentes en proceso administrativo de restablecimiento de derechos (PARD) y a sus familias en la implementación de la modalidad de Asistencia y Asesoría a la Familia, surge el siguiente planteamiento: ¿cómo desarrollar procesos de orientación psicológica durante la ejecución del programa de Asistencia y Asesoría a la Familia en tiempos de coronavirus?

La buena práctica implicó la construcción de una guía de atención virtual que facilitara la orientación de los casos gestionados en el programa de Asistencia y Asesoría a la Familia, con el fin de avanzar en el abordaje psicológico y ofrecer el acompañamiento a las familias que se encuentran en PARD, de manera que sientan el apoyo por parte del equipo de profesionales y encuentren soluciones viables a sus problemas.

Por lo tanto, se propone la comunicación virtual como una posibilidad que permite el contacto con las niñas, niños y adolescentes y sus familias para desarrollar acciones propias de la psicología como la prevención, detección temprana, evaluación e intervención de problemáticas emocionales, cognitivas y relacionales.

La buena práctica se fundamenta en una metodología de investigación cualitativa con un diseño de investigación acción, debido a que se trata de una construcción de conocimiento sistemático en la cual se realiza un proceso reflexivo sobre la práctica de la psicología.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3AWltk3>

Herramienta de control centralizada

«Macroplanes»

Marina Villamizar, Luis Pérez, Nohora Orozco,
Diana Mendoza -
Regional Norte de Santander.

El Grupo de Planeación y Sistemas identificó múltiples y constantes alertas, además de falta de oportunidad en el registro de información para dar cumplimiento a los indicadores de diferentes planes estratégicos y tácticos, escenario que ocasionaba reprocesos y saturación en el envío de datos.

Con esta motivación presente, el grupo diseñó una herramienta de control unificada y centralizada, desarrollada en Excel, en la que los colaboradores de la regional pudieran consultar todos los planes estratégicos y tácticos en un solo lugar, un cronograma único en el que verificaran sus fechas límite para el cumplimiento oportuno, accedieran a las rutas para almacenar evidencias de sus gestiones a través de los enlaces y consultaran el estado a través de una metodología de semaforización.

El procedimiento realizado fue el siguiente: **análisis** de la información, **diseño** de la herramienta de control y estructura de archivos en la NAS, **desarrollo** de la herramienta «Macroplanes» y carpetas de almacenamiento, **implementación Y apropiación**.

En este sentido, se optimizó la búsqueda y registro de información por parte de colaboradores responsables de procesos, se disminuyeron los reprocesos al igual que la generación de alertas y el envío de información a través de correos electrónicos, mejoró el cumplimiento de indicadores, y se incrementó la apropiación de herramientas TIC como estrategia para el trabajo en casa, lo que redujo el riesgo de contagio de COVID-19.

Consultar a través de: <https://bit.ly/36NPTHi>

Implementación de reuniones virtuales para la contabilidad

Grupo de Contabilidad, Sede
de la Dirección General -
Dirección Financiera.

A partir de la coyuntura generada por la COVID- 19, la Dirección Financiera se enfrentó al reto de gestionar, de manera virtual, soluciones a los diferentes obstáculos que con frecuencia se presentan en el área de Contabilidad. En este sentido, se programaron reuniones dos o

tres veces a la semana para despejar dudas sobre inconvenientes que se identificaran en la operación del área contable en el ámbito nacional.

Se posibilitó que los equipos se reunieran y compartieran información, en tiempo real, a través de la herramienta Microsoft Teams. Uno de los resultados destacados fue la generación de una unidad de criterio necesaria para entender las distintas situaciones, un lenguaje común que permitiera lograr una mayor comprensión y facilitar la toma de decisiones en los temas relacionados con la contabilidad de la entidad. Se evidenció que mediante la herramienta Teams se puede lograr una comunicación efectiva entre los colaboradores del ICBF en momentos que no nos podemos reunir en forma física.

Herramienta ofimática para la unificación de información minuta - Legalización financiera primera infancia

Gabriel Montenegro, Diana Patiño Diana Patiño
Centro Zonal Pasto Uno,
Regional Nariño.

Se ha evidenciado que, en los procesos de supervisión a la ejecución de los contratos de aporte de primera infancia, en varios de los casos, las facturas presentadas por las Entidades Administradoras de Servicio contienen errores relacionados con las minutas aprobadas por las nutricionistas.

Por lo tanto pueden generarse diferencias entre las cantidades adquiridas y los productos comprados. Esto hace que la revisión de la información sea una tarea tediosa y demorada para los profesionales financieros puesto que se realiza de manera manual.

Así las cosas, para unificar el ejercicio de supervisión, en un libro de Excel se desarrolló una herramienta de análisis y seguimiento financiero a partir de la minuta alimentaria. La herramienta tiene como finalidad la elaboración de las minutas alimentarias en los servicios de primera infancia de una manera sistemática, a partir de un listado de precios de los productos en el mercado y de las fichas aprobadas para la entrega; adicionalmente, permite estimar la factura que será presentada por las EAS, lo que brinda seguridad y unificación de información por parte de las áreas de Nutrición y Financiera en el proceso de legalización.

Gracias a esta práctica, las facturas que presentan los operadores corresponden a la información de los gramajes, marcas y precios construidos en la minuta; también permite contar con un base de datos de productos y precios que facilita el análisis de su comportamiento en el mercado y la comparación con otros operadores.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3irfbR5>

Asistencia técnica por Teams y medios virtuales

Piedad del C. Gayón -
Regional Tolima.

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria en el país a causa de la COVID-19, periodo durante el cual se orientó a los funcionarios a realizar aislamiento preventivo y trabajo en casa, y ante la necesidad de continuar con los procesos de atención, se hizo necesario capacitar a los agentes educativos a través de medios virtuales.

La metodología consistió en: convocatoria de los agentes educativos por correo electrónico para su participación en las capacitaciones vía Teams; desarrollo de una agenda programática de acuerdo con el tema de la capacitación y seguimiento de asistencia de las personas conectadas a la reunión. Esta práctica incentivó el uso de las herramientas tecnológicas para continuar el desarrollo de acciones como la asistencia técnica y lograr una importante participación del talento humano que presta los servicios de atención a la primera infancia.

Consultar a través de: <https://bit.ly/2Um5fR3>

Instructivo para interacción con el usuario externo mediante la herramienta Teams

Luz Argelia Almario Álvarez – Centro Zonal
Centro, Regional Valle del Cauca.

En razón del aislamiento preventivo obligatorio, se requería impulsar los trámites administrativos con la interacción del usuario externo que, en su mayoría, pertenece a familias vulnerables con educación básica y que difícilmente sabía cómo acceder a la herramienta Teams. Por lo tanto, se construyó un instrumento que indica el paso a paso, complementado con un video que presenta imágenes y un ejemplo de cómo acceder, por medio de la herramienta Teams, a la diligencia para la cual fue citado el usuario por parte del funcionario. Esto permitió impulsar, con calidad, los procesos en beneficio de las niñas, niños, adolescentes y sus familias involucradas.

La metodología que se siguió fue la siguiente:

- 1 Se identificó la necesidad de impulsar los trámites administrativos de restablecimiento de derechos a favor de los NNA, desde la virtualidad, en razón del aislamiento preventivo obligatorio y la imposibilidad para interactuar en forma presencial con el usuario externo.
2. Se analiza e identifican las partes involucradas (familias vulnerables con nivel educativo básico); se reconoce la dificultad que pueden presentar para acceder a la herramienta Teams.

3. Se construye un instrumento que indica el paso a paso para que el usuario externo interactúe virtualmente con el funcionario citante.
4. Se realiza una llamada para obtener la dirección email de los usuarios, se envía un correo electrónico en el que se adjunta el instrumento y enlace del video para el proceso de apropiación de TIC.
5. Se implementa el instructivo y se socializa el documento con el centro zonal y la Sede de la Dirección General del ICBF.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3rp8Ucx>

Implementación de soluciones tecnológicas

Oficina de Gestión, servicios y atención -
Regional Bogotá.

La contingencia sanitaria (COVID-19) llevó a que el equipo tuviera que implementar soluciones tecnológicas de manera inmediata. Al trabajar desde casa no era posible dar respuesta inicial a los peticionarios de manera escrita (donde se informa el nro. de radicado y la dependencia que lo asumirá). Por lo tanto, el equipo se vio en la necesidad de responder vía correo electrónico, en un principio; hasta el día de hoy, las respuestas se han brindado a través del correo «privado institucional».

A partir de esta contingencia se generó un aprendizaje que permitió dar respuesta inicial a los peticionarios por medio de correo electrónico; de esta manera se agilizó el proceso y también ayudamos al medioambiente: al responder de manera escrita, el uso de papel era muy elevado y, en muchas ocasiones, los documentos eran devueltos a la oficina, pues no se encontraba la dirección o no hubo quien recibiera la comunicación, entre otras.

En este sentido, se generaron las siguientes partes del proceso: primero, crear una plantilla de respuesta, como la utilizada en Orfeo; segundo, enviar algunas respuestas por correo y ajustar el formato y demás requerimientos; tercero, siempre enviar el documento en formato .pdf, de esta forma no puede ser modificado.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3zmjEvj>

Alternando encuentros

Lorna Marín, Eugenia Gámez, Seidy Ortiz -
Centro Zonal Barrios Unidos,
Regional Bogotá.

El equipo psicosocial, en sus actividades de búsqueda activa de red familiar extensa para viabilizar el reintegro de NNA a medio familiar, encontró que algunos familiares se muestran interesados en asumir el cuidado de NNA, pero con muchas dudas con respecto al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Teniendo en cuenta estas dudas, se realizó una atención profesional de forma virtual a través de la herramienta Teams, con el fin de viabilizar el reintegro de NNA al medio familiar extenso. La atención profesional se realizó desde el área legal y psicosocial.

Para desarrollar la buena práctica se utilizó la metodología de encuentros por medio de videollamadas (herramienta Teams). Los principales beneficios o logros identificados por el equipo de la defensoría de seguimiento son: favorece los procesos, las familias se sienten más cómodas desde su hogar y se muestran más receptivas, se minimiza el tiempo en la atención, se complementa la atención presencial con la virtual y se evita tener la aglomeración de usuarios en el centro zonal, se articulan los tiempos de atención sin que esto genere alteración con los horarios de trabajo de los usuarios y se brinda atención integral.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3hS3Fze>

Fortalecer canales de comunicación en contexto de confinamiento da mayor eficacia en el cumplimiento de metas de trabajo

Julián Andrés Giraldo Rodríguez -
Centro Zonal Kennedy, Regional Bogotá.

Debido al confinamiento durante la emergencia sanitaria (COVID-19) el trabajo se empezó a realizar desde casa, situación que limitó la posibilidad de tener discusiones interdisciplinarias necesarias en el grupo de trabajo de la Defensoría de Familia para determinar si hubo o no vulneración de derechos.

Por lo tanto, se han creado nuevos canales de comunicación, grupos de trabajo a través de WhatsApp y en plataformas para videoconferencias como Teams. Las llamadas a celular se han convertido en una necesidad para poder avanzar en las gestiones diarias y en la posibilidad de determinar planes de trabajo que se han logrado ejecutar a pesar de la distancia.

En este sentido, se ejecutó la siguiente secuencia de actividades: 1. Reconocimiento de la necesidad; 2. Identificación de herramientas que permiten suplir la necesidad; 3. Uso de las herramientas; 4. Validación del uso de herramientas a través de los usuarios; y 5. Uso de herramientas informáticas como canales de comunicación y cumplimiento de compromisos laborales.

El resultado fue el incremento en el uso de herramientas informáticas como canales de comunicación efectivos, aumento del flujo de comunicación entre equipos de trabajo, así como la creación de nuevos esquemas y métodos de verificación de derechos.

Consultar a través de: <https://bit.ly/2TIVUrE>

Implementación de la estrategia Mesas Públicas Comunitarias en el Cauca

Dirección Regional, Grupo de Planeación y Sistemas, Oficina de Comunicaciones y centros zonales - Regional Cauca.

En el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19, la buena práctica surge de la necesidad de realizar las Mesas Públicas Comunitarias en siete municipios del departamento del Cauca, a través de encuentros virtuales en la plataforma tecnológica Teams.

Para llevarlas a cabo, se realizó el siguiente proceso: consulta ciudadana, planeación de las mesas, trabajo en equipo con participación de la Dirección Regional, el Grupo de Planeación y Sistemas, la Oficina de Comunicaciones y los centros zonales. A esto se sumó la utilización creativa de la plataforma Teams mediante recursos audiovisuales que promovieron y facilitaron el intercambio de información y la participación ciudadana en rincones apartados del Cauca.

En las Mesas Públicas Comunitarias organizadas por la Regional Cauca participaron más de 1400 personas, instituciones y organizaciones sociales vinculadas con la prestación del servicio público de Bienestar Familiar en los territorios. El ICBF abrió espacios de interlocución que permitieron dar a conocer el impacto de la gestión y la percepción de la ciudadanía sobre los diferentes programas y servicios. Se fortalecieron los ejes del Pacto por la Transparencia del instituto, a nivel del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Transparencia y Participación para el fortalecimiento de la gestión.

Consultar a través de: <https://bit.ly/2V1GrNP>

Protocolo en audiencias de conciliación virtuales

Andrea Sánchez, Martha González- Centro Zonal Centro - Regional Valle del Cauca.

Ante los repetidos aislamientos decretados en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, se usó la plataforma Teams para realizar las audiencias de conciliación con el fin de dar solución a la solicitud de los usuarios frente a las peticiones de custodia, visitas, alimentos, reconocimiento paterno y permiso de salida del país, entre otras.

Como parte de una nueva realidad, el equipo quiso transmitir tranquilidad a las partes a través de la virtualidad por medio de una presentación de cada miembro del equipo, su función y brindándoles a los usuarios la confianza para llevar a feliz término los acuerdos dentro del marco de la ley. En este ejercicio se realizaron los siguientes pasos: revisión de memorandos, reunión con las defensorías de asuntos conciliables, elaboración de listado de pasos que deben tenerse en cuenta para la realización de la audiencia.

Los resultados positivos de esta práctica se evidenciaron en audiencias de conciliación con acuerdos totales y respuesta favorable a peticiones lo que mejoró la prestación del servicio. Así también se generó reducción de impresiones lo que permite menos utilización de papel y energía.

Consultar a través de: <https://bit.ly/2UZC6uG>

Aplicación del plan de contingencia para el proceso de supervisión

Equipo de apoyo a la supervisión, Dirección de Protección.

Esta práctica se origina por la necesidad de seguir los procesos de supervisión a los operadores. En este sentido, se realizaron reuniones de programación, construcción y socialización de formularios y orientaciones. De tal manera que se generaron nuevos formularios como mecanismos para los procesos de supervisión.

La implementación de dichos formularios permitió mejores resultados en el balance del 2020, respuestas más oportunas a las situaciones de riesgo en los servicios, acercamiento humano y más permanente con los beneficiarios.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3zfGvIO>

Formato de reporte de gestión en casa

Maycon Yesid Peralta Roldán
- Regional Bogotá

cada uno de los colaboradores; lo anterior para permitir a la coordinadora del grupo monitorear el desarrollo de los procesos, tomar decisiones y asignar las tareas de forma más práctica, al tiempo que facilitar el reporte de la gestión del grupo a las directivas de la regional.

De igual forma, se requería que la herramienta fuese una implementación de autocontrol y que posibilitara a cada colaborador poder dar cuenta de sus labores en casa.

Por medio de las herramientas One Drive y Excel se generó una hoja de cálculo con listas en las que se reflejaban los colaboradores y las gestiones realizadas por los mismos, junto con campos que permitieran obtener un informe semanal; adicionalmente, se realizó una hoja en la que gráficamente y con filtros personalizados se pudiera apreciar un panel (dashboard) actualizable automáticamente que mostrara la gestión de los colaboradores del Grupo de Recaudo. Esta herramienta se cargó en una carpeta compartida a One Drive en la que cada colaborador podía ingresar su gestión con la periodicidad deseada (en este caso diaria).

Como resultado se destaca que actualmente el Grupo de Recaudo de la Regional Bogotá cuenta con un archivo de actualización diaria que promueve el autocontrol de las labores en casa. Al mismo tiempo, permite a la coordinación de la regional conocer, de forma ejecutiva, las gestiones de los colaboradores, así como guiar el trabajo de conformidad con las mismas y generar los reportes de forma ágil y resumida.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3rqnUHo>

**Bienestar y cuidado**

Los equipos de trabajo del ICBF, en medio de la situación de aislamiento, también generaron estrategias para promover el bienestar y el cuidado físico, emocional y mental tanto de los colaboradores como de los niños, niñas y familias beneficiarias de los programas. A continuación, se presentan estas prácticas.

Tips de autocuidado

Luis España, José Perugache,
Juan Sebastián Insuasty
- Regional Nariño.

Haciendo frente a emergencia sanitaria fue necesario implementar el modelo de trabajo en casa para los colaboradores de la Sede Regional Nariño. Así surgió la idea de enviar periódicamente, durante el periodo de aislamiento, tips de autocuidado consistentes en imágenes, videos y recomendaciones.

La metodología adoptada consistió en una fase inicial de recolección de información para ser difundida masivamente, una fase de diseño y una planeación estratégica para remitir información de interés según la etapa de aislamiento afrontada.

En este sentido, se puso en marcha una estrategia de acompañamiento que permitió difundir consejos para asumir la contingencia, consejos de salud, desinfección, mitigación del riesgo de contagio y consejos para acoplarse al modelo de trabajo en casa, entre otros.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3hR3Af2>

#TuBienestarEsnuestroBienestar 2020

Martha Torres, Natalia Cadena -
Regional Santander.

En el marco de la contingencia de salud pública, la dirección de la regional Santander se enfrentó al reto de establecer una comunicación directa con el talento humano perteneciente a los diferentes grupos y centros zonales de la regional.

Bajo el liderazgo de la Dirección Regional y el área de Bienestar Social, se implementó un acompañamiento del talento humano de cada uno de los grupos y centros zonales de la Regional Santander, por medio de conversatorios realizados vía Teams. Lo anterior, con el fin de generar un espacio de reflexión para que los servidores públicos compartieran las diferentes experiencias vividas desde lo laboral y lo personal y contribuir al mejoramiento del clima laboral.

La metodología seguida contempló los siguientes instrumentos: conversatorios, tips sobre salud mental y trabajo en casa, actividades para realizar desde casa en familia y encuesta de percepción. #TuBienestarEsnuestroBienestar permitió la consolidación de redes para mejorar el trabajo colaborativo en casa y fortalecer espacios de retroalimentación a las iniciativas.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3eAjR6c>

Hogar Gestor #ConBienestarenCasa
Equipos interdisciplinarios Defensoría de
Familia - Centro Zonal Saravena,
Regional Arauca.

El equipo interdisciplinario se enfrentó al reto de mantener la comunicación y apoyar el fortalecimiento de las familias de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios de la Modalidad Hogar Gestor con discapacidad en medio de la pandemia.

Por lo tanto, se incentivó a las familias beneficiarias de la Modalidad Hogar Gestor a continuar practicando, de forma responsable, las acciones de autocuidado y de responsabilidad ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

La metodología desarrollada inició con la realización de grupos de estudio con los profesionales del equipo de la Defensoría de Familia, espacios en los que se realizaron lluvias de ideas para definir estrategias que permitieran mantener el contacto virtual y telefónico con las familias de la modalidad. Seguido a ello, se determinaron los días de las actividades y se establecieron algunas temáticas basadas en la cartilla Mis Manos Te Enseñan. Luego se diseñó un modelo de planeación que permitiera llevar un orden de las actividades a desarrollar cada semana.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3eD1MV2>

Revista digital: Recetas novedosas con AAVN

Laura Jácome, María Limas-
Centro Zonal Engativá, Regional Bogotá.

Se observó que las Entidades Administradoras de Servicio (EAS) estaban desarrollando, de manera novedosa e innovadora, las diferentes metodologías y contenidos propuestos en la estrategia Mis Manos Te Enseñan, con particular enfoque sobre las preparaciones con diferentes alimentos, entre estos, el uso de la Bienestarina.

En coherencia con el tema principal abordado en la Mesa Pública del Centro Zonal Engativá, «Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional», surge la iniciativa de recopilar las experiencias de las entidades en una revista digital.

Teniendo en cuenta el acompañamiento que se venía realizando con los padres sobre el uso de la Bienestarina en diferentes preparaciones, se involucró a las familias beneficiarias en la construcción de insumos para la creación de diferentes videos y fotografías en las cuales se mostraran las diferentes formas de preparación con la Bienestarina como ingrediente central. El material audiovisual resultante fue un contenido desarrollado con lenguaje claro y sencillo y en el que se resaltó la diversidad cultural, usos y costumbres de las familias.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3eGjMxD>

El valor de la comunicación

Blanca López, madre sustituta del operador SERVIRED;
y Maritza Contreras, madre sustituta
del operador CORPOADASES -
Regional Santander.

La situación que origina la buena práctica es la necesidad de supervisar los planes de contingencia diseñados por parte de los operadores CORPOADASES y SERVIRED en los programas de Hogares Sustitutos.

En este sentido, se diseñaron planes de contingencia que incluyeron pautas de cuidado para la prevención del riesgo de contagio de COVID-19, la implementación de nuevas actividades educativas, así como videollamadas o comunicación vía WhatsApp con las niñas, niños y adolescentes y la red o vínculo familiar. Esto reflejó condiciones emocionales favorables relacionadas con la convivencia: los NNAJ manifestaron satisfacción, alegría y tranquilidad ante el acompañamiento y seguimiento por parte de su familia o de los equipos psicosociales.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3hVsuKs>

Asistencia y Asesoría a la Familia - Intervención sobre los factores de riesgo psicosocial y económico ocasionado por el confinamiento

Otonany Hansen Galvis Santiago, Centro Zonal
Carlos Lleras Restrepo
- Regional Santander.

La problemática ocasionada por la llegada de la pandemia profundizó, en muchas de las familias beneficiarias, las dificultades económicas y evidenció la falta de oportunidades laborales y los riesgos para la seguridad alimentaria. En este contexto, cabe mencionar que algunas de ellas dependen de las ayudas alimentarias del Gobierno Nacional o de los gobiernos locales.

Por otra parte, es necesario considerar las condiciones habitacionales de los hogares que, en ocasiones, tienen espacios físicos limitados o no cuentan con acceso a internet; de igual forma, se debe tener presente la escasa iniciativa para favorecer actividades recreativas para las niñas y niños y los hábitos de crianza inadecuados. La incertidumbre respecto al sustento y los conflictos en las relaciones de pareja se configuran como detonantes de violencia doméstica.

Debido a todos los factores de riesgo descritos anteriormente, desde el centro zonal se decide adelantar la asesoría y acompañamiento psicológico por medio telefónico para promover condiciones favorables de convivencia, salud mental, desarrollo de actividades productivas acordes con el cumplimiento del confinamiento, promoción de vínculos familiares, atención a las necesidades recreativas y educativas de los niños y niñas, así como actividades de aprendizaje relacionadas con la prevención de los riesgos asociados a la pandemia, fortalecimiento de redes sociales e institucionales de apoyo, y apoyo en el manejo de tecnologías de la información.

A través de esta metodología se logró la implementación de estrategias de asesoría y acompañamiento psicosocial remoto con 9 familias beneficiarias de la modalidad de Hogar Gestor y 36 familias de la modalidad de Fortalecimiento Familiar.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3iuPizG>

Optimización de procesos

Una de las habilidades que los equipos de trabajo redescubrieron en medio de las dificultades causadas por la pandemia fue la posibilidad de mejorar los procesos; en tal sentido, los medios virtuales permitieron agilizar diferentes prácticas y procedimientos. Estos fueron los casos más destacados.

Cronograma de gestión

Erica Rodríguez Gallar, Erika Quiceno Messa,
Adriana Escobar Caicedo - Centro Zonal
Buga, Regional Valle del Cauca.

Durante la etapa de adaptación en las formas y estrategias de trabajo se presentó la dificultad para atender la totalidad de casos PRD atendidos por la Defensoría de Familia y con necesidad de intervención por parte del equipo interdisciplinario. Por esta razón se diseñó una herramienta que implicó la programación de las gestiones en un cuadro dinámico que permitiera priorizar las acciones, describir los resultados y, en consecuencia, atender todos los casos PRD mencionados.

En concreto, el cronograma incluyó un horario específico para realizar actividades tales como revisión de peticiones, gestión de las peticiones, respuesta a novedades, participación en reuniones y grupos de trabajo. Al final, se concentraron los casos atendidos por semana y el insumo final como informes de intervención, informes para fallo, prórroga o cierre.

La metodología adelantada implicó la realización de una reunión de equipo en la que se expuso la propuesta de intervención durante la contingencia, se clasificó la información de casos a cargo, se identificó la etapa de avance de cada proceso y se agendó con tiempos y tipos de intervención para cada caso. Gracias a esto se logró que los casos de la Defensoría de Familia contaran con atención oportuna por parte de las áreas de intervención, así como disponer de insumos importantes para la toma de decisiones de la autoridad administrativa.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3BxhiM0>

Trabajo colaborativo virtual defensoría

Sandra Córdoba, Mónica Mejía, Gloria Carvajal, María del Carmen Vargas, Sandra Vallejo, Claudia Patricia Serna -
Centro Zonal Pereira, Regional Risaralda.

El grupo de trabajo tuvo la necesidad de crear y registrar historias de atención en el Sistema de Información Misional (SIM) que incluyeran todo el proceso penal, así como las actuaciones no anotadas de años anteriores que se encontraban en el archivo central y en las que no se podían señalar cambios de medida o solicitudes de cupo, ya que la petición no estaba creada en el sistema.

Dadas las dificultades para la extracción de expedientes del archivo, por lineamientos de seguridad de la información, la técnica Sandra Liliana Vallejo procedió a escanear las historias, seleccionadas con anterioridad por María del Carmen Vargas, tras un detallado análisis que mostrará la urgencia de su creación en el SIM. Posteriormente, dichas historias se enviaron vía correo electrónico al equipo al que le correspondía la creación en el SIM según el juzgado de conocimiento asignado y la líder del SRPA dio instrucciones sobre las actuaciones precisadas (como beneficiario, nuevo motivo de ingreso, proceso penal y ubicación en unidad de servicio). Al final fueron reunidos todos los equipos SRPA de Risaralda, se crearon 22 historias de atención con todas las actuaciones requeridas y fue actualizado el SIM. En el proceso cada profesional cumplió su rol, utilizó los medios virtuales para comunicarse y lograr el objetivo de equipo.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3f42aMD>

Realizar estudios de caso virtual de los procesos PARD que adelanta la defensoría

Carlos Flórez, Andrés Herrera, Mauricio Salguero, Luz Álvarez Reyes -
Centro Zonal Honda, Regional Tolima.

Por la situación de la emergencia sanitaria y la suspensión de los términos del PARD, el equipo pudo avanzar en el proceso «gestiones, seguimientos y acciones a desarrollar». Se creó una cuenta en Teams con el correo electrónico institucional y se realizaron encuentros virtuales para poder estudiar, analizar y adoptar las acciones a realizar, así como avanzar en los procesos judiciales ante los juzgados.

Gracias a esto, fue posible adelantar procesos administrativos de restablecimiento de derechos y procesos judiciales, con la adopción de decisiones de fondo.

Esta práctica permite concluir que el uso de medios virtuales optimiza la prestación de los servicios de las Defensorías de Familia para adelantar los trámites administrativos de

restablecimiento de derechos que se requieran, al agilizar la atención de los procesos y evitar la aglomeración del público en las instalaciones de los centros zonales.

Sin embargo, es importante tener en cuenta, para efectos de las valoraciones, que no en todos los casos es pertinente adelantar la totalidad de estos trámites de forma virtual ya que la presencialidad facilita las observaciones de aspectos que no son perceptibles a través del computador.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3rzUpTt>

Conocimientos afianzados

Mary Luz Monsalvo Segura -
Centro Zonal El Banco,
Regional Magdalena.

Gracias a la asistencia brindada por el GAT regional y los enlaces del orden nacional, se han fortalecido los conocimientos en cuanto a las líneas técnicas de trabajo. Esto ha permitido, en el caso de primera infancia, brindar ese mismo acompañamiento a las EAS; en consecuencia, los resultados de la prestación de los servicios han sido favorables.

La metodología implementada fueron los grupos de estudio que se adelantan por medio del GAT regional, nacional y el centro zonal con las EAS, mediante la herramienta Teams y videoconferencias. De esta forma, se ha logrado un mayor acercamiento con las EAS y su talento humano para alcanzar resultados satisfactorios en la atención.

Adicionalmente, permitió la implementación de las estrategias pedagógicas planteadas en Mis Manos Te Enseñan.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3iv280Q>

Caja de herramientas

Carolina Gómez Núñez -
Centro Zonal Manizales Dos,
Regional Caldas.

Tras la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa de la COVID-19, las entidades operadoras del ICBF de la regional Caldas enfrentaron el desafío de implementar sus procesos de atención desde diferentes estrategias virtuales para continuar garantizando la prestación del servicio a niñas, niños, adolescentes y familias vinculadas a los procesos de atención (Primera Infancia, Protección, Familias y Comunidades, Infancia, y Adolescencia

y Juventud). La implementación de dichos procesos de atención ha generado cambio de paradigmas, desafíos y retos y, con ellos, la necesidad de implementar nuevas formas de intervención y trabajo en equipo.

Por lo tanto, se desarrolló el proyecto «Caja de herramientas» que consistió en la construcción de un documento que incluyó 120 estrategias aportadas por las entidades operadoras de las modalidades y programas de ICBF; además, se desarrolló un evento el 6 de agosto de 2020, en el que participaron 280 profesionales de todas las modalidades y programas de la regional, con la finalidad de retroalimentar las generalidades de las estrategias consolidadas y proporcionar un espacio de participación a las entidades para socializar aquellas de mayor impacto en los procesos de atención.

Consultar a través de: <https://bit.ly/2Ttp7kx>



Apropiación del conocimiento del proceso

Realizar ejercicios intencionados de comprensión de los procesos permite que los colaboradores interioricen las actividades y procedimientos, resuelvan dudas y generen oportunidades para aplicarlos de manera más óptima. En este sentido, el trabajo colaborativo a través de las tertulias permite la transferencia de conocimiento de manera fluida. Estos son los casos:

GET de fortalecimiento teórico-práctico.

Claudia García, Mayra Urueña -
Centro Zonal Fontibón-
Regional Bogotá.

En atención a la percepción de los funcionarios sobre la poca o nula generación de espacios de aprendizaje, el centro zonal creó grupos de estudio y trabajo especializados (GET) en los cuales, por áreas de conocimiento, se organizan y desarrollan temáticas de interés para las Defensorías de Familia, a partir de un abordaje teórico y metodológico.

Con estos ejercicios se ha fortalecido el aprendizaje colectivo, la atención que se brinda a los usuarios y se favorece el trabajo en equipo. De esta manera se ha logrado fortalecer el trabajo de 30 funcionarios que hacen parte de las Defensorías de Familia y de la Oficina de Relación con el Ciudadano; también se ha presentado una disminución en quejas y reclamos.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3izUwdH>

Las tertulias del centro zonal

Liza Vélez, Eunice Rivera, Carolina Gómez-
Centro Zonal Manizales Dos,
Regional Caldas.

Las tertulias del centro zonal se realizan para dar cumplimiento, en el marco de la emergencia sanitaria, a uno de los objetivos del plan de asistencia técnica. Consisten en reforzar los conocimientos de los equipos interdisciplinarios de las Defensorías de Familia del centro zonal sobre los lineamientos y rutas de atención especializadas, para así realizar una adecuada articulación con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar en los procesos de

restablecimiento de derechos. En este sentido, la implementación de las tertulias busca garantizar un escenario de formación, estudio y aprendizaje continuo que cualifique las acciones del proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

La metodología implementada en el desarrollo de la estrategia «Las tertulias del centro zonal» ha contemplado las siguientes fases: primero, consolidación del objetivo desde el plan de asistencia técnica del centro zonal; segundo, diseño de la metodología «Las tertulias del centro zonal»; tercero, elaboración de cronograma y selección de referentes teóricos por temática (profesionales del centro zonal) para el liderazgo de las tertulias; cuarto, socialización de la estrategia con los referentes teóricos y todo el equipo del centro zonal; quinto, inscripción de los profesionales del centro zonal en las tertulias de su preferencia; sexto, desarrollo de las tertulias. Por último, se realiza una sistematización de las tertulias mediante actas que retoman los referentes teóricos, el marco legal y las reflexiones construidas.

Las tertulias del centro zonal han posibilitado la movilización de espacios de estudio y gestión del conocimiento para cualificar las actuaciones de todos los profesionales que integran las Defensorías de Familias encargadas de adelantar los procesos administrativos de restablecimiento de derechos; de igual forma, se destaca que dichos espacios generan una participación activa y reflexiva de todos los profesionales del centro zonal quienes se encargan de preparar las temáticas y los recursos para implementar en cada encuentro.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3iuPtev>



Otras buenas prácticas

El piloto de recolección de buenas prácticas y lecciones aprendidas permitió no solo conocer experiencias exitosas en el marco de la COVID-19, también fue una ventana de oportunidad para que diferentes grupos de trabajo expusieran estrategias y actividades que permiten fortalecer el quehacer del instituto. Estas son:

Espacios Transformadores

Adriana Manjarres Maestre - Centro Zonal Ciénaga,
Regional Magdalena.

La Dirección de Primera Infancia promovió el concurso de transformación de espacios pedagógicos cuyos objetivos eran: a) generar reflexiones entorno a las prácticas pedagógicas que inciden en la calidad de la educación inicial en el marco de la atención integral, b) desarrollar la jornada de transformación de espacios pedagógicos de forma participativa y en conjunto con los agentes educativos de la unidad de servicio, otorgando sentido y significado a las actividades rectoras de juego, arte, literatura y exploración del medio, y c) compartir con los agentes educativos la importancia de generar ambientes educativos que vayan más allá de la decoración y puedan trascender en sus prácticas a la ambientación pedagógica y ambientes protectores que garanticen interacciones y vínculos seguros.

Para dar cumplimiento a la estrategia, se realizó una sensibilización con las EAS sobre la actividad, los materiales y actores a participar, especificando las modalidades de atención que trabajarían en el concurso, los plazos para la preparación, las evidencias a presentar y el premio que obtendrían las UDS ganadoras. Todo esto se realizó por medio de reuniones con los agentes educativos y los padres de los usuarios, quienes fueron pieza fundamental en el desarrollo de la estrategia «Concurso Nacional Espacios Transformadores».

Consultar a través de: <https://bit.ly/3y0RWE7>

Escuela para padres

Yunia del Carmen- Centro zonal Palmira,
Regional Valle del Cauca.

La escuela para padres se plantea a partir de las preocupaciones derivadas de nuestra práctica profesional al intervenir con niñas, niños, adolescentes y familias víctimas de delitos sexuales, maltrato infantil y violencia intrafamiliar. Se evidencia que las niñas, niños

y adolescentes presentan dificultades con sus figuras de identidad: padres y maestros. Como ya se sabe, los primeros tienen la exclusiva responsabilidad de la formación durante los primeros años de vida. Dicha responsabilidad se comienza a compartir con los maestros cuando los niños ingresan al contexto escolar. Estas dificultades se ven reflejadas en las actitudes de los padres al expresar su desconcierto de la siguiente manera: «no fuimos preparados para educar a nuestros hijos».

Bajo este panorama, se desarrollaron los talleres de la «Escuela para padres» que privilegian la reflexión y el diálogo como estrategia: no se dan conferencias ni recetas para aplicar a cada caso; se construyen soluciones, que comienzan a serlo en la medida en que todos, conjuntamente, establezcan la raíz de los problemas.

La metodología utilizada es la de «Aprender a enseñar», basada en el diálogo de saberes. Esta se desarrolla en los siguientes pasos:

1. **Reflexionemos y compartamos:** se parte de recuperar experiencias y proponer un diálogo de saberes, evocando y compartiendo creencias, vivencias, anécdotas y puntos de vistas sobre el tema de reflexión.
2. **Consultemos:** aquí ampliamos los saberes previos mediante lecturas propuestas en este material y que podemos complementar por medio de la revisión de otros textos o videos que nos permitan ampliar los conceptos y enfoques del tema de interés.
3. **Debatamos:** este momento es fundamental porque todos aprendemos de todos, ampliamos la construcción de conocimientos adquiridos en los pasos anteriores y desarrollamos un debate crítico en el que identificamos qué entendemos, con qué nos quedamos y cuáles son los diferentes puntos de vista.
4. **Decidámonos y comprometámonos:** lo aprendido es para ponerlo en práctica. Los participantes, mediante compromisos personales o grupales, proponen acciones para la vida diaria.
5. **Evaluemos:** en cada encuentro es necesario evaluar lo aprendido, por lo tanto, cuando nos volvamos a encontrar, revisaremos lo que se ha llevado a la práctica, lo que no se ha realizado y entre todos buscamos alternativas para cumplir los compromisos.

A partir de esta metodología, durante los 10 años de funcionamiento la «Escuela para padres» ha tenido un alto y favorable impacto a nivel social ya que ha permitido articular el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) alrededor de las familias beneficiarias y se ha convertido en un espacio abierto donde son bienvenidos todos los interesados sin ninguna distinción.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3ezRsgf>

Articulación y gestión de oferta con instituciones privadas del orden no gubernamental UNICEF

Profesionales de acompañamiento familiar Rural del operador Presencia Colombo Suiza de la Modalidad Mi Familia Rural-Regional Norte de Santander.

En el corregimiento de Campo Dos de Tibú, corregimiento de Bellavista y Motilandia del Municipio de Tarra y Corregimiento de San Pablo de Teorama no cuentan con programas que generen actividades físicas recreativas y culturales para fomentar los hábitos de vida saludable en el territorio, así como la convivencia armónica.

Por lo tanto, se aplicó la metodología de aprendizaje educación participativa y gestión de redes para generar la articulación y gestión de oferta con instituciones privadas del orden no gubernamental, en este caso con UNICEF. La entidad apoyó las iniciativas comunitarias que se estaban desarrollando en los municipios: conformación de dos escuelas deportivas (El Tarra), adecuación de un escenario deportivo y conformación de un club de juegos para NNA (Tibú) y conformación de ludoteca (Teorama). Este ejercicio generó espacios de articulación interinstitucional que permitieron fortalecer las actividades y acciones de la modalidad Mi Familia en los procesos de convergencia de oferta y gestión de alianzas estratégicas.

Consultar a través de: <https://bit.ly/3hPFsJQ>

Arte y creatividad en familia

Equipos interdisciplinarios Defensoría de Familia- Centro Zonal Saravena, Regional Arauca.

El equipo interdisciplinario buscaba promover actividades en familia para incentivar la creatividad de niñas, niños y adolescentes y sus familias.

En ese sentido, se organizó una celebración de Halloween en familia unificando las modalidades de atención del Centro Zonal Saravena (Hogar Sustituto - Hogar Gestor). Se desarrollaron las siguientes actividades: «La fiesta de la lectura», «Yo soy arte» y «Cocinando: colores y figuras». Todas estas acompañadas de un día de disfraces y sorpresas.

Con estas actividades se consolidó una estrategia educativa que permitió la celebración de un Halloween en familia, en el que se fomentó la creatividad, el trabajo en equipo y la unión familiar.

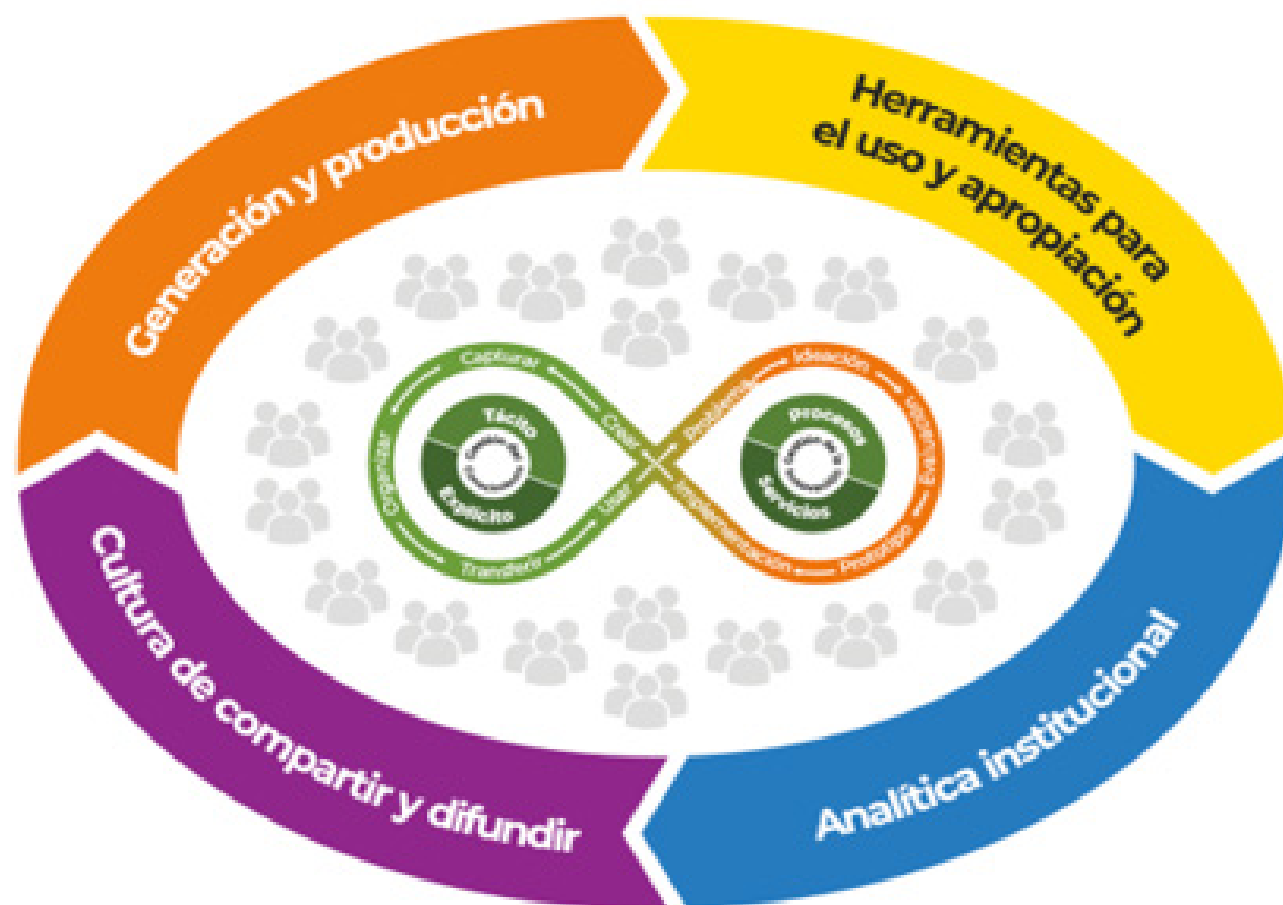
Consultar a través de: <https://bit.ly/3kE5zFw>

Conclusiones

El piloto de recolección de buenas prácticas y lecciones aprendidas permite que los equipos de trabajo reconozcan que la pandemia dejó efectos positivos para la operación del instituto como la adaptación de algunos procesos de manera virtual, ya que, el uso de herramientas tecnológicas simplificó la realización de actividades, acercó de formas diferentes a los colaboradores, permitió encontrar respuestas creativas para seguir la operación y generar bienestar físico, emocional y psicológico a las niñas, niños y familias.

Ahora bien, este documento también permite capitalizar los diversos y valiosos aprendizajes de los equipos de trabajo. Por lo tanto, no solo es una invitación a aplicar las buenas prácticas para mejorar nuestras actividades, sino que también anima a generar, en el ejercicio cotidiano, reflexiones sobre el impacto que nuestras iniciativas pueden causar a nivel organizacional.

El hecho de documentar nuestro trabajo teniendo en cuenta la necesidad o problemática que resolvimos, cuáles fueron los pasos o la metodología que seguimos y los resultados de esta permitirá la mejora organizacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.



**BIENESTAR
FAMILIAR**



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

f ICBFColombia

t @ICBFColombia

ig @icbfcolumbiaoficial