



BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO  
ACOMPANIAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO

XX.XXX.PP

XX/XX/2024

Versión 1

Página 1 de 21

# GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO

## Acompañamiento Familiar y Comunitario

**AÑO 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  
ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO

XX.XXX.PP

XX/XX/2024

Versión 1

Página 2 de 21

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**Director General**

Astrid Cáceres Cárdenas

**Subdirector 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**

Ana Carmenza Molano Murcia

Diana Mariela Sarmiento Zárate

Martha Lucía Movilla Durango

Angie Carolina Ramírez Bojacá

Nombres y apellidos

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



PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO  
ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO

XX.XXX.PP

XX/XX/2024

Versión 1

Página 3 de 21

### Tabla de Contenido

Introducción (Opcional).....	5
1. Contextualización .....	6
Justificación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Definiciones y Siglas.....	8
Bases Teóricas.....	8
2. Descripción del Servicio.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos .....	9
Población Objetivo.....	10
Criterios de Priorización.....	10
3. Componentes del Servicio .....	11
Atributos de Calidad .....	12
Atención .....	12
Ambientes adecuados y Seguros .....	12
Talento Humano .....	13
Alimentación y Nutrición .....	15
Requisitos para la operación .....	15
Estructura de Costos .....	16
4. Proceso de Atención.....	16
5. Referencias bibliográficas.....	21
6. Control de Cambios.....	21

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 4 de 21

**Lista de tablas**

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo. .... **¡Error! Marcador no definido.**

**Lista de Graficas**

Gráfica 1. Formas y descripción de las formas..... **¡Error! Marcador no definido.**

PÚBLICA

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 5 de 21

## Introducción

El servicio de Acompañamiento Familiar y Comunitario está centrado en la atención psicosocial que brinda el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF - a familias y comunidades que viven dificultades de convivencia, asociadas con violencias intrafamiliares, transiciones vitales de la unidad familiar y del colectivo comunitario, o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados<sup>1</sup> que afectan su estructura y sus relaciones.

La acción del ICBF con las familias y sus comunidades toma como referencia los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias – Modelo solidario – aprobado mediante resolución 2366 de septiembre de 2007 y las lecciones aprendidas, derivadas de su implementación en el territorio nacional. Este documento desarrolla los avances conceptuales y metodológicos de la entidad en relación con el acompañamiento a las familias y comunidades; asumiendo que es fundamental además de la atención a los niños y las niñas, la activación de procesos y aprendizajes colaborativos de las familias y las comunidades, por ser el contexto más significativo con el que cuentan las personas para crecer y desarrollarse integralmente. (ICBF, 2007).

En relación con lo anterior la Dirección de Familias y Comunidades –DFC- entiende, a partir de su relacionamiento directo con la población, que además del contexto familiar es necesario ampliar su acción al contexto comunitario, toda vez que, en los territorios o centros poblados, distantes a las grandes ciudades, las relaciones comunitarias de protección o vulneración que existen, definen en gran medida, la posibilidad de generar entornos protectores y sistemas de cuidado comunitario, para el buen vivir de los sujetos individuales y colectivos que cohabitan en los territorios.

La DFC, propone erradicar la mirada sobre las familias y comunidades como sujetos aislados de intervención, independientes del contexto, para reconocer que son sujetos sociales se construyen en relación con sus entornos; esto lleva a reconocer la capacidad transformadora de los humanos como paradigma de la resiliencia. Esta mirada reconoce las capacidades de las familias y sus comunidades, para gestionar su desarrollo integral o buen vivir, en función de afrontar y resolver las situaciones cotidianas, las crisis, y los conflictos familiares y comunitarios, propios de su evolución como sistema.

Se parte de comprender que las adversidades se constituyen en oportunidades si se cuenta con herramientas psicosociales, espirituales y culturales que permitan reinterpretar esas realidades y buscar en el colectivo las redes de apoyo necesarias para el soporte emocional que se requiere para afrontarlas. Es también reconocer que las familias y comunidades en sí mismas contienen los elementos para orientar el cambio y la fuerza para movilizarlo; por lo tanto, el acompañamiento no se orienta a suprimir el conflicto, sino a utilizarlo como ocasión de aprendizaje, crecimiento y transformación personal, familiar y social, a partir de los recursos y potencialidades propios y los que se construyen desde los propósitos colectivos.

Por tanto, desde el acompañamiento estatal que realiza el ICBF, las prácticas de acompañamiento se constituyen en interacciones respetuosas y solidarias que conducen a abrir opciones y facilitar que las familias y las personas decidan hacer cambios, y no en prescripciones para modificar los sistemas familiares (ICBF, 2007). En este orden de ideas, el servidor público, hace parte del sistema que acompaña;

<sup>1</sup> 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 6 de 21

por lo tanto, no es un agente externo que interviene –desde fuera-, sino que forma parte del sistema de apoyo y todas sus interacciones producen efectos en las familias y comunidades.

Conseguir un acompañamiento en las condiciones descritas anteriormente implica que se establezcan con las familias y las comunidades relaciones de corresponsabilidad para que las transformaciones sociales permanezcan y contribuya al buen vivir, por tanto el ICBF, promueve la creación de Sistemas de Cuidado Familiar y Comunitario que potencien capacidades y posicione transformaciones culturales al interior de los sujetos individuales y colectivos y generar empoderamiento y capacidad hacia la construcción de paz estable y duradera, esto supone:

- Reconocer a las familias y comunidades como sujetos participantes y corresponsables en la acción del Estado para generar aprendizajes y capacidades para la construcción de convivencia, favorables a las dinámicas familiares y comunitarias
- Garantizar la acción participativa, significativa y permanente junto con la población participante en el 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
- Desplegar diferentes niveles de acción y diversidad de roles adelantando 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 demanda planteada por ellos, para posicionar sus capacidades de afrontamiento y construir o, fortalecer planes y procesos a desarrollar conjuntamente.

## 1. Contextualización

### Justificación

La prestación del servicio de Acompañamiento Familiar y Comunitario se basa en la necesidad de garantizar y restablecer los derechos de las familias, en particular las que están en situaciones de vulnerabilidad o crisis y en reconocer la importancia del entorno comunitario en la tramitación de estos factores que afectan su estructura y dinámica de convivencia. Desde una perspectiva legal y de política pública, este servicio responde a varios marcos normativos, políticas nacionales y tratados internacionales que el Estado colombiano ha suscrito para la protección y fortalecimiento de las familias.

#### 1. Marco Legal:

- **Constitución Política de Colombia:** En su artículo 42, la Constitución 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 los niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1361 de 2009 – Política Nacional de Apoyo y Fortalecimiento 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 de derechos, priorizando la promoción de entornos protectores y el desarrollo armónico de todos sus integrantes.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 7 de 21

- **Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia:** Este código establece la obligación del Estado de garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, con especial énfasis en el fortalecimiento de las capacidades familiares para cumplir su rol de cuidadores primarios.
- **Plan Nacional de Desarrollo 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 los niños y niñas. El plan también destaca la importancia de trabajar con las familias en la prevención de situaciones de riesgo social y económico.

## 2. Políticas Públicas:

- **Política Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a la Familia:** 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. El servicio de Acompañamiento Familiar y Comunitario 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.
- **Contribución a la Garantía de Derechos:** El servicio de Acompañamiento Familiar y Comunitario busca cumplir con el objetivo fundamental de contribuir al fortalecimiento de los vínculos familiares, la protección de los derechos de sus integrantes y la promoción de sistemas de cuidado familiar y comunitario para promover entornos familiares y comunitarios protectores y saludables. Esto se alinea con los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que subraya la importancia del entorno familiar como garante de derechos y de protección integral.

Al acompañar las dinámicas familiares y comunitarias, este servicio permite abordar problemáticas asociadas a la violencia intrafamiliar y comunitaria, el desempleo, el racismo estructural en todas sus manifestaciones, la violencia de género, las rupturas de vínculos, la pérdida de las prácticas de cuidado de sí mismos y frente a los otros, los efectos del conflicto armado, las brechas sociales y culturales, entre otras situaciones que afectan la cohesión y bienestar de la familia y la comunidad. A través del acompañamiento Familiar/domiciliario, el servicio fomenta el empoderamiento de las familias y las comunidades promoviendo su capacidad para superar los desafíos mediante la movilización individual y colectiva de recursos internos y externos.

En situaciones donde niños, niñas, adolescentes y familias se ven expuestos a situaciones de riesgo o vulneración de derechos, el servicio actúa como un mecanismo preventivo que ayuda a fortalecer las competencias 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 protección de los derechos de la infancia, 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, las acciones del servicio deberán planearse y acordarse 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 8 de 21

### 3. Definiciones y Siglas

- **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 NNA Niñas, Niños y Adolescentes
- **SIM** Sistema de Información Misional
- **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.
- **Comunidad:** 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** “Es una 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.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), 2008, pág. 118).

### Bases Teóricas

Esta guía de servicios se enmarca en el marco conceptual y enfoques que orienta todas las acciones de la Dirección de Familia y Comunidades, desarrollados en el Manual Técnico Fortalecimiento Familiar y Comunitario, adicionalmente para esta Guía del Servicio, reconoce que el Modelo Solidario posibilita un acompañamiento heurístico, activo y multidimensional y que las situaciones y demandas a intervenir son tan variadas y complejas como la diversidad de las familias, el servicio supone la construcción conjunta de las estrategias de abordaje y del plan de acompañamiento familiar y comunitario ; 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 modificar sus vidas y asumir transformaciones que les generen bienestar, evitando crear dependencia institucional.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 9 de 21

Por sus resultados, algunas de las técnicas básicas para el acompañamiento con los sistemas familiares que se acogen en este modelo, debido a sus resultados, son: Asesoría, Encuentros comunitarios de aprendizaje, acompañamiento familiar/domiciliario y Movilización y gestión de redes.

## 2. Descripción del Servicio

El servicio de Acompañamiento familiar y comunitario del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) surge como una respuesta integral a las necesidades de familias que enfrentan dificultades en su convivencia debido a transiciones vitales o eventos inesperados. La razón fundamental de este servicio radica en la importancia de proporcionar un apoyo estructurado que permita a las familias superar crisis y fortalecer sus capacidades internas. Al adoptar un enfoque sistémico, el servicio reconoce la familia como un sistema dinámico en el que 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 individuales como las dinámicas familiares, lo que resulta en intervenciones más efectivas y sostenibles.

El servicio fomenta el empoderamiento de las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y capacidades relacionales, promoviendo así un entorno familiar armonioso y resiliente. Al ofrecer asesoría en temas de crianza, manejo de conflictos y adaptación a cambios vitales, el servicio busca desarrollar competencias y habilidades de cuidado mutuo que fortalezcan los vínculos familiares y comunitarios para mejorar la capacidad de protección y socialización. El acompañamiento se enfoca en facilitar la resolución de crisis y apoyar a las familias en la construcción de estrategias adaptativas, lo que ayuda a mitigar los efectos de las dificultades y contribuyen a la creación de un entorno familiar más estable para todos sus integrantes, teniendo en cuenta los lineamientos contemplados desde el modelo de enfoque diferencial – MEDD e intercultural- del ICBF.

### Objetivo General

Fortalecer los vínculos de cuidado mutuo y facilitar con las familias la gestión de sus propios recursos y capacidades relacionales, actuando sobre los patrones de interacción cotidianos para mejorar o restablecer el desempeño de sus dinámicas de protección y socialización

### Objetivos Específicos

- Brindar acompañamiento psicosocial a familias que presentan dificultades en el manejo de relaciones con sus parientes y atraviesan situaciones de crisis que afectan su estructura y dinámica.
- Identificar y fortalecer herramientas que permitan a las familias transitar situaciones relacionadas con 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.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 10 de 21

- Orientar y fortalecer junto con las familias las herramientas y capacidades para el cuidado, la crianza de los hijos e hijas y la convivencia familiar.

### **Población Participante**

Familias y comunidades que enfrentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados<sup>2</sup> que afectan su estructura y sus relaciones.

### **Criterios de Priorización**

Familias que acuden al ICBF para solicitar apoyo (demanda espontánea); las peticiones de Acompañamiento familiar y comunitario a las Familias se activan a través del canal presencial en los centros zonales y en los canales de atención del centro de contacto.

Se establece articulación y derivación de Acompañamiento familiar y comunitario a las Familias, entre los dos ámbitos (presencial y virtual), conforme a las características y necesidades particulares de cada familia.

Un porcentaje de familias atendidas responde a la articulación con autoridades administrativas que consideren complementario a los tramites de restablecimiento de derechos, Tramites de Atención Extraprocesal \_ TAE, el acompañamiento psicosocial familiar que ofrece el servicio.

Los criterios de priorización son esenciales para asegurar que el servicio de Acompañamiento familiar y comunitario a las Familias del ICBF se dirija de manera efectiva a las familias que más lo necesitan.

- A) **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 espontánea o mediante derivaciones de las autoridades administrativas. Este proceso de demanda espontánea es crucial, ya que surge de la voluntad de familias que identifican por sí mismas situaciones de vulnerabilidad, que, al ser abordadas de manera oportuna, reducen el riesgo de convertirse en un proceso administrativo de restablecimiento de derechos
- B) **Priorización:** Las familias serán atendidas acorde con el registro de la demanda espontánea y la derivación de las autoridades administrativas.
- C) **Inscripción:** Se abren casos a través de los sistemas de información dispuestos por ICBF para tal fin, y a partir de esta, se procede a registrar y hacer seguimiento a las acciones que se implementen en el marco del proceso.

<sup>2</sup> 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 11 de 21

### 3. Componentes del Servicio

- Fortalecimiento de capacidades familiares y comunitarias para el desarrollo de vínculos de cuidado mutuo:** El vínculo de cuidado supone sensibilidad con las capacidades del otro y no sólo con sus necesidades. El vínculo de cuidado también supone conocimiento y respeto por las aspiraciones del otro e implica comprensión de las dificultades del otro según como este las vive y no según como las percibimos desde fuera. Nos cultivamos mediante la experiencia colaborativa entre personas con diferentes y valiosas experiencias de vida.

Hay vínculo de cuidado mutuo cuando la relación se caracteriza por el gozo, no por la culpa de cuidar de sí mismo, sino porque cada uno siente el sentir del otro y lo expresa. En el vínculo de cuidado mutuo hay aceptación de sí y del otro, incluso cuando no se comparten ideas, ni emociones.

La construcción de vínculos de cuidado supone sensibilidad con las capacidades del otro y no sólo con sus necesidades. El vínculo de cuidado también supone conocimiento y respeto por las aspiraciones del otro. Se invita a fortalecer los vínculos de cuidado mutuo a partir de prácticas como comer en familia, jugar juntos, conversar, el contacto corporal respetuoso y afectuoso; esto redundará en consolidar relaciones incluyentes y respetuosas de la vida de cada uno de los integrantes. En este orden de ideas el cuidado se materializa fomentando escenarios de participación, donde se pueda fortalecer el cuidado mutuo. La participación como fundamento, para el logro progresivo de los derechos humanos, asumir decisiones y recibir atenciones por parte del Estado. Se debe propender por la cualificación para la toma de decisiones gracias a la inclusión gradual de sus necesidades y expectativas, así como de la recuperación del tejido social.

- Promoción de convivencia armónica y prevención de la violencia al interior de familias y comunidades:** no basta compartir eventos sociales para generar un vínculo; se requiere un sentido atribuido por los sujetos en contexto, para que surja una relación armoniosa o, por el contrario, interferida por imaginarios que no se corresponden. De hecho, los vínculos son ambivalentes, pues son al mismo tiempo fuentes de alienación y de autonomía, de esclavitud y de liberación, de violencia y de pacificación.

Los vínculos nacen de un efecto de sistema que define los estilos de comportamiento y de discurso. Esto significa que los vínculos se inscriben y son definidos por unidades supra personales o contextos (parejas, familias, clanes, instituciones, grupos, etc...), los cuales a su vez evolucionan en contextos geofísicos e histórico-sociales específicos.

Desde este componente se promueven y mantienen espacios de diálogo espacios seguros donde las personas puedan 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 voces son escuchadas 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.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 12 de 21

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 y reduce las probabilidades de malentendidos y conflictos. Significa reconocer y legitimar la existencia y los derechos de los demás, así como valorar activamente su presencia, sus aportes y su bienestar.

- Mobilización de redes y construcción de tejido social:** La movilización de redes busca visibilizar las estructuras organizativas y vinculares existentes en las comunidades de atención para acordar formas de relacionamiento que impliquen un abordaje de las situaciones problemáticas, para identificar y construir conjuntamente estrategias de solución. Este componente insta a los profesionales de los equipos psicosociales a tener una perspectiva amplia sobre los sistemas sociales que actúan cerca a las familias, así como, sobre la existencia de diferentes redes de apoyo que contribuyan en la transformación del sistema familiar. De igual modo requiere desplegar diferentes niveles de acción y diversidad de roles para adelantar acciones con el sistema familiar, las redes sociales de apoyo, la institucionalidad y la política social en articulación con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, para contribuir en la minimización de los riesgos sociales y económicos que rodean al sistema familiar

## Atributos de Calidad

### Atención

Desde los lineamientos técnicos para la inclusión y atención a las familias del ICBF, la principal herramienta para el acompañamiento son los profesionales de los equipos psicosociales, éstos, hacen parte del sistema de ayuda y su labor es contribuir a que las familias superen la situación por la cual consultan. Se requiere para ello, un reconocimiento sobre la postura personal y un afinamiento permanente de las competencias para que el acompañamiento sea en efecto transformadora para las familias y los motivos por los cuales solicitan ayuda. El agente de acompañamiento es activador y desencadenante de procesos.

Los profesionales psicosociales valoran y proporcionan acompañamientos adaptados a las necesidades específicas de cada familia. La atención debe ser culturalmente sensible, teniendo en cuenta la diversidad étnica y cultural de las familias atendidas. Esto implica la aplicación de enfoques y técnicas que respeten y promuevan las prácticas culturales y tradiciones locales. La eficacia de la atención también se refleja en la construcción de alternativas de solución prácticas y sostenibles que mejoren las relaciones, la capacidad de agencia familiar y comunitaria.

### Ambientes adecuados y Seguros

Implica varios aspectos: i) Creación de confianza, empatía y respeto ante las situaciones de la familia por parte del equipo técnico interdisciplinario, ii) disponer de escenarios en donde las familias y el equipo interdisciplinario puedan compartir e interactuar en forma natural y agradable, iii) transporte y iv) medidas de precaución

- Equipo técnico interdisciplinario. Es importante que el equipo propicie un espacio amable, solidario y respetuoso que promueva la generación de conversaciones al interior de la familia y facilite la

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 13 de 21

concertación de acuerdos para el desarrollo de las actividades, siendo fundamental que se genere la empatía entre los profesionales y la familia, dado que para el éxito del cumplimiento de los objetivos trazados depende de esta capacidad.

ii) Escenarios. El servicio Acompañamiento familiar y comunitario se desarrolla en tres (3) escenarios: oficina con dos puestos de trabajo para el desarrollo de las actividades de asesoría; espacios para encuentros comunitarios de aprendizaje y en las residencias de las familias para el acompañamiento familiar/domiciliario.

- Espacios para encuentros comunitarios de aprendizaje. Adecuación y/o uso de espacios para el desarrollo de sesiones grupales (con posibilidad de congregar hasta 30 personas) para el desarrollo del nivel 2 “Encuentros comunitarios de aprendizaje” con horarios flexibles tanto de la jornada laboral, como fuera de ella, tanto en los centros zonales como espacios del entorno como bibliotecas, salones comunales entre otros, que sean cómodos, agradables y seguros, de fácil acceso para las familias. Además, se debe contar con recursos logísticos.
- Residencias de las familias. Es importante anotar que la residencia de las familias es un espacio privado donde, en lo cotidiano, se despliega la existencia de las personas, determinando el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, conforme a las posibilidades y recursos. Considerando el derecho a la intimidad personal y familiar, el ingreso a la vivienda de las familias debe contar con su autorización, que se espera se exprese tras conocido el sentido de el acompañamiento a desarrollar.

iii) Transporte. Para el desplazamiento de profesionales, de los equipos psicosociales, a las visitas que se realizarán a las familias, en el nivel 3 “**Acompañamiento familiar/domiciliario**”.

inv) Medidas de seguridad. Atendiendo a la seguridad de los profesionales de los equipos psicosociales en el desplazamiento a terreno para realizar la atención a las familias en domicilio, es necesario que tomen las medidas de precaución, referida especialmente a la indagación sobre la situación de seguridad de las zonas, a través de medios de comunicación, personerías municipales, comunidades, líderes y fuerza pública.

### **Talento Humano**

El adecuado desarrollo del Servicio de Acompañamiento familiar y comunitario requiere un talento humano cualificado, que garantice el cumplimiento de las condiciones de calidad de cada uno de los componentes de la atención.

Para la atención a las familias en el marco del servicio, se conformarán duplas de trabajo de acuerdo con los cargos y/o roles específicos establecidos en el presente Manual, con capacidades profesionales y personales, quienes para el servicio deben tener conocimiento, apropiación de las condiciones territoriales, contextuales de las familias y comunidades con quienes desarrollarán la atención.

Con el talento humano que se vincule se deberá garantizar una dinámica de trabajo en equipo, que permita el intercambio de distintas especialidades y de miradas complementarias. Con el fin de lograr una visión integral del contexto y realidad de las familias.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 14 de 21

Para el cumplimiento de los atributos de calidad del talento humano, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cumplir con los perfiles del talento humano que se requieren para la atención de las familias, con un enfoque diferencial de acuerdo con lo establecido.
- Cumplir con el número de personas requeridas para asegurar la atención según el número total de familias por regional, de acuerdo con lo establecido en las tablas talento humano para el servicio de acompañamiento familiar y comunitario a las familias.
- Documentar e implementar un proceso de selección, inducción, bienestar, evaluación y seguimiento del talento humano de acuerdo con el perfil, de la prestación del servicio a realizar las particularidades culturales y diferenciales de la población.

Con el talento humano que se vincule se deberá garantizar una dinámica de trabajo en equipo, que permita el intercambio de distintas especialidades y de miradas complementarias, con el fin de lograr una visión integral del contexto y realidad de las familias, así como la construcción de comunidades de aprendizaje en torno al desarrollo del servicio.

A continuación, se definen los perfiles del talento humano en la siguiente tabla:

ESTUDIOS O FORMACIÓN		
<b>NIVEL</b>	Profesional	
<b>TÍTULO(S) DE FORMACIÓN REQUERIDO(S)</b>	Pregrado	Título profesional en Psicología, Trabajo Social o Desarrollo Familiar.
	Posgrado	N/A
CONDICIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA
<b>Tipo de experiencia</b>	Profesional	
<b>Meses mínimos</b>	De cero (0) a Once (11) meses de experiencia profesional*	
<b>Meses de experiencia relacionada</b>	N/A	
<b>Honorarios mensuales</b>		
<b>Objeto:</b>	Prestar servicios profesionales a la regional o centro zonal del ICBF, para apoyar el desarrollo de las acciones en el marco de Acompañamiento familiar y comunitario. **	

\*La categoría, el nivel y los requisitos, se tomarán teniendo en cuenta la tabla de honorarios definida por el ICBF.

\*\* La selección de profesionales tendrá como prioridad aquellos que hagan parte del territorio a ser atendido.

De manera complementaria a la tabla anterior, se precisan a continuación las obligaciones y acciones que los profesionales de los equipos psicosociales, desarrollarán en el marco del servicio:

1. Apoyar el desarrollo de valoraciones e intervenciones desde el área profesional y construir, junto con las familias, el proceso de acompañamiento a desarrollar, con base en documentos técnicos establecidos por el ICBF para la prestación del servicio “Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares”, en el marco de la Acompañamiento Familiar y Comunitario.
2. Brindar apoyo profesional para el desarrollo de acompañamientos familiares individuales, grupales y/o de red, con las familias y entornos comunitarios que presenten dificultades de convivencia familiar, teniendo en cuenta la cultura propia, tradiciones, estructuras familiares, comunitarias y sistemas de protección y cuidado propios de los pueblos indígenas, negros, afrocolombianos, raizales, palenqueros, Rrom y campesinos.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 15 de 21

3. Apoyar el registro, sistematización y monitoreo en los sistemas de información dispuestos por la entidad, en relación con las acciones realizadas con las familias y comunidades.
4. Promover la articulación interinstitucional e intrainstitucional en los ámbitos regional y local, en temas pertinentes a familias y comunidades, con el fin de promocionar la oferta institucional, activación de rutas de atención y la construcción de redes que fortalezcan las capacidades familiares y comunitarias.
5. Promover la articulación de las acciones de acompañamiento familiar, con los hallazgos y planes de caso, propuestos por los equipos técnicos interdisciplinarios de las defensorías de familia y las estrategias, programas y servicios del ICBF, cuando a ello haya lugar, conforme con la normatividad vigente, los lineamientos técnicos, los procesos y procedimientos establecidos por el ICBF.
6. Apoyar la implementación de estrategias para la identificación, gestión y sistematización de buenas prácticas y lecciones aprendidas, de casos familiares o comunitarios abordados a través del servicio “Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares”, en el marco de la Acompañamiento Familiar y Comunitario.
7. Proyectar insumos de respuesta a las peticiones y consultas presentados, en relación con asuntos atinentes al servicio y sus obligaciones contractuales.
8. Cumplir con las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y/o alianza, que sean directamente relacionadas con el objeto contractual.

### Alimentación y Nutrición

En proceso de revisión administrativa, para viabilizar el gasto en Modalidades y servicios no tercerizados

### Requisitos para la operación

- **Especificaciones Legales:** Para garantizar la legalidad y el buen funcionamiento del servicio, es necesario cumplir con las especificaciones legales establecidas por el ICBF y otras entidades reguladoras. Esto incluye la obtención de licencias y permisos adecuados, así como el cumplimiento de normativas sanitarias y de seguridad. Los profesionales de los equipos psicosociales deben estar al tanto de la normativa vigente para asegurar que todas las prácticas y procedimientos se realicen de acuerdo con las regulaciones aplicables, garantizando un servicio legítimo y de alta calidad.
- **Infraestructura y Dotación:** La infraestructura debe ser adecuada para las actividades del servicio, con espacios diseñados para el acompañamiento familiar y el desarrollo de Encuentros comunitarios de Aprendizaje. Esto incluye la provisión de recursos y materiales necesarios para realizar valoraciones y asesorías, así como herramientas tecnológicas para la documentación y el seguimiento de casos. La dotación adecuada de estos recursos es esencial para la eficiencia operativa y la capacidad de ofrecer un servicio de calidad. Además, es importante contar con un sistema robusto de gestión y almacenamiento de información para mantener la integridad y accesibilidad de los datos.
- **Cumplimiento de Normativas:** La operación del servicio debe adherirse a los lineamientos técnicos y procesos establecidos por el ICBF, incluidos los protocolos para el acompañamiento familiar y la

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

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPANIAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 16 de 21

gestión de casos. Esto asegura que el servicio se alinee con los objetivos institucionales y las mejores prácticas en el campo del acompañamiento familiar y comunitario. La implementación de estrategias para la identificación y sistematización de buenas prácticas también contribuye a la mejora continua del servicio, facilitando la adaptación a nuevas necesidades y desafíos.

## Estructura de Costos

En proceso de construcción

### 4. Proceso de Atención

El servicio de Acompañamiento familiar y comunitario a las Familias se brinda en los Centros Zonales del ICBF o a través de los canales virtuales de la entidad, a través de equipos psicosociales conformados por profesionales de diferentes disciplinas sociales (ver anexo 1: perfiles) quienes de manera integral y articulada realizan el acompañamiento. El número de profesionales que conformarán los equipos de Acompañamiento familiar y comunitario puede variar teniendo en cuenta la demanda y las particularidades de los territorios.

#### ACCESO AL SERVICIO

Recepción y clasificación de la solicitud – profesionales de Servicios y Atención.

Los profesionales de Servicios y Atención reciben y direccionan las solicitudes de Acompañamiento familiar y comunitario a las familias; en tal sentido, es fundamental que estos profesionales de los equipos psicosociales amplíen la información sobre las circunstancias particulares y los contextos en los que ocurre o se desarrolla la situación consultada, con el fin de lograr una adecuada clasificación y direccionamiento de las peticiones.

Las peticiones de Acompañamiento familiar y comunitario a las Familias se activan para los centros zonales de manera presencial, cuando es el ciudadano quien requiere el servicio por demanda espontánea o cuando la autoridad administrativa lo requiere. Para el canal virtual se activa cuando el profesional llama a la familia, en respuesta a su solicitud de orientación por parte del instituto.

Las solicitudes recibidas por los otros canales de atención (escrito, telefónico y virtual) donde se identifique la necesidad de este servicio, reciben una respuesta inicial indicando que el consultante puede ser atendido mediante acompañamiento psicosocial, virtualmente o en el Centro Zonal competente según el lugar de residencia.

Para el caso del centro de contacto, los profesionales pueden validar en las comunicaciones si la familia desea hacer parte de un servicio de acompañamiento familiar, para que luego se ratifique su deseo de vinculación al servicio.

A continuación, se relacionan los motivos de ingreso definidos por el ICBF para ser atendidos a través de este servicio:

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 17 de 21

- **Conflictos familiares:** Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que presentan dificultades en el manejo de relaciones con sus parientes y atraviesan situaciones de crisis que afectan su estructura y dinámica.
- **Adaptación a transiciones en el curso de vida:** Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que atraviesan por situaciones relacionadas con 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.
- **Competencias parentales:** Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que requieren orientaciones y fortalecimiento en las herramientas y habilidades para el cuidado, la crianza de los hijos e hijas y la convivencia familiar.

Las solicitudes que no se encuentren enmarcadas en estos motivos de petición, se clasifican según su naturaleza y se les da el trámite correspondiente.

Las solicitudes a este servicio también pueden ser direccionadas por las Defensorías de Familia previa verificación del estado de cumplimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando el equipo técnico interdisciplinario mediante concepto determina que no es necesario dar apertura a un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), y evidencia que la familia requiere fortalecer sus capacidades para constituirse en entorno protector y prevenir situaciones que puedan poner en riesgo los derechos de sus integrantes.

## PROCESO DE ACOMPañAMIENTO

El servicio contempla 3 niveles de acompañamiento que permiten construir escenarios para responder los contextos y las situaciones de las familias durante un periodo de tiempo determinado, que se estima entre uno y tres meses; durante este tiempo las familias logran empoderarse de las herramientas para resolver la situación motivo de consulta y asumir la transformación de sus interacciones cotidianas, de acuerdo con esto el servicio contempla tres niveles de acompañamiento, así:

### Nivel 1. Asesoría

A través de esta se realiza un análisis contextualizado sobre la situación que motiva el acercamiento con el ICBF, se redefinen los límites del sistema de ayuda, se identifican las redes de apoyo 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 consultan.

En esta sesión es importante que el equipo defina previamente cuál de los profesionales asume el rol de entrevistador y cuál de observador y que desplieguen sus habilidades para obtener información que permita hacer una lectura sobre las interacciones, formular interrogantes e hipótesis, hacer propuestas adecuadas a la expectativa de la familia y generar confianza y aceptación.

Para realizar la asesoría, 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

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

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 18 de 21

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 entrevista se sugiere que se explore a profundidad sobre la petición de ayuda de quien realiza la demanda 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.

Sí en esta sesión se brinda respuesta satisfactoria a la demanda o motivo de consulta, se procede al cierre del acompañamiento; de no ser esto posible y atendiendo a las hipótesis planteadas, la familia se remite a los niveles 2 o 3 de el acompañamiento.

La evaluación del proceso con cada familia es permanente y transversal y, por tanto, es necesario generar en cada nivel un espacio específico para cerrar el acompañamiento, que permita identificar conjuntamente con las familias el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con la atención recibida.

#### Nivel 2. Encuentros comunitarios de Aprendizaje:

En este nivel se atienden las familias con las cuales, una vez redefinido el motivo de la consulta, en la primera sesión (Asesoría), se identifican situaciones que afectan la estructura y dinámica familiar, específicamente en relación con la comunicación, definida ésta como la forma en que los integrantes de la familia se relacionan consigo mismos, su interacción con los otros y su entorno. el proceso aborda en 4 sesiones básicas así: 1. Asumir nuestra transformación (módulo 1), 2. Reconciliación Familiar (módulo 2), 3. Cuidar las nuevas generaciones (módulo 3), 4. Proyectar nuestro futuro (módulo 10). De igual modo los profesionales de los equipos psicosociales tienen la flexibilidad de llevar a cabo encuentros adicionales, según las necesidades de las familias y contando con otros referentes técnicos dispuestos por la Dirección de Familias y comunidades.

Son encuentros grupales que buscan facilitar y promover que las personas aprendan a partir de su propia experiencia, y de la de los otros participantes y decidan hacer transformaciones. Esto se promueve 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.

Se programan de forma rotativa, durante 1 o dos días a la semana, en fechas y horarios que permitan y faciliten la asistencia de las familias (incluyendo sábados/domingos y festivos). Se convoca un número aproximado de 15 familias, procurando la presencia de por lo menos dos de sus integrantes y tienen una duración aproximada de dos (2) horas. Se recomienda organizar los encuentros en el centro zonal correspondiente o, de ser posible, en sitios cercanos a los lugares de residencia de las familias, para el caso del ámbito virtual se tendrán en cuenta los intereses y la disponibilidad de las familias, construyendo recursos que permitan interacción y dialogo entre los participantes.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 19 de 21

Cada familia se compromete a participar en los encuentros comunitarios de aprendizaje colaborativo (cuatro básicos y otros complementarios). Para ello el equipo garantiza la disposición de los encuentros de tal forma, que las familias puedan asistir a las sesiones previstas (módulos mencionados) durante el tiempo de acompañamiento, el cual no debe superar los tres meses. Este proceso se puede complementar con la asistencia de las familias a otros encuentros adicionales ofrecidos por el servicio u otros, como talleres que se realizan en el centro zonal orientados al manejo de temáticas y/o problemáticas específicas, como Derechos de las niñas, niños y adolescentes, derechos sexuales y reproductivos, Prevención del embarazo en la adolescencia, Prevención del consumo de sustancias psicoactivas, prevención de diferentes formas de violencias, entre otros.

El cierre de este proceso se desarrolla a través del módulo “Proyectar nuestro futuro”, en el cual las familias realizan una proyección frente a situaciones hipotéticas y las competencias adquiridas, como también, los mejores aciertos, desarrollos y obstáculos vividos por parte del equipo de acompañamiento.

### Nivel 3. Acompañamiento familiar/domiciliario

En este nivel se atienden las familias con las cuales, una vez redefinido el motivo de la consulta, en la primera sesión (Asesoría), se identifican situaciones que afectan la estructura y la dinámica familiar que sugieren que las familias no cuentan en el momento del acompañamiento con los recursos específicos para afrontar los conflictos, acordando que requieren liberar y reorientar los recursos con los que cuentan hacia la transformación del conflicto y la renegociación de las relaciones. Son familias con las que se identifican situaciones relacionadas con el establecimiento de roles, los sistemas de creencias, rituales y prácticas que se construyen y hacen frente a los acontecimientos de la cotidianidad.

Atendiendo a la complementariedad existente entre los encuentros comunitarios de aprendizaje y los acompañamientos familiares/domiciliarios, el equipo debe facilitar y garantizar la integralidad del proceso.

El acompañamiento familiar permite profundizar en situaciones particulares de las familias, para las cuales ha sido difícil reconocer sus capacidades y recursos para emprender de 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, centrando la conversación de tal forma que permita hacer un reconocimiento de los aspectos generativos y las capacidades de las familias.

El domicilio 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 estimula 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 profesionales conocer de manera directa, cómo funciona la familia, cómo interactúan sus integrantes, cuál es el clima emocional, cuáles son

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

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 20 de 21

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 a el acompañamiento. Así mismo, facilita la interacción y debilita la tendencia a privilegiar las relaciones jerárquicas que usualmente se configuran dentro de las Instituciones. En general, estos acompañamientos, en los ámbitos presencial o virtual, permite tener un acercamiento con la cotidianidad de cada familia y facilita la co-construcción de relaciones de cooperación entre éstas y los profesionales de acompañamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior en este nivel se construye, junto con las familias, el proceso de ayuda y acompañamiento; este se concreta en el establecimiento de los objetivos, plan de acompañamiento, avances y compromisos, en un escenario de corresponsabilidad. Para apoyar este desarrollo se cuenta con referentes técnicos dispuestos por la Dirección de Familias y comunidades, tales como protocolos de visitas domiciliarias y Guía para programas de desarrollo familiar - parte tres

Es importante señalar que los profesionales acuerdan 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 15 o máximo 20 días calendario y una duración no mayor a dos (2) horas.

Las familias atendidas en este nivel, además de participar en los cuatro encuentros comunitarios de aprendizaje básicos y complementarios (si se requieren) mencionados en el nivel 2, reciben al menos 4 acompañamientos familiares/domiciliarios durante el tiempo de atención, el cual, como ya se mencionó, no debe superar los tres meses. Sí bien los niveles son complementarios y están concebidos para ir ahondando y profundizando en las situaciones que presentan las familias según su complejidad, estos pueden implementarse de manera simultánea con algunas familias según sus necesidades y particularidades, así como también las condiciones y posibilidades del territorio.

Este carácter de simultaneidad es indispensable en el ámbito virtual, entendiendo que el nivel dos requiere de el acompañamiento individual con cada familia, ya que sus objetivos, proceso y logros, no podrían evidenciarse solamente en los espacios de acompañamiento grupal virtual.

Para dar lugar al cierre, es importante que el equipo acuerde con las familias tanto 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 esta última sesión 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.

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

	<b>PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	XX.XXX.PP	XX/XX/2024
	<b>GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>	Versión 1	Página 21 de 21

Los profesionales de los equipos psicosociales generan de manera recursiva estrategias para mantener la participación de las familias. En caso de que éstas desistan del proceso, se reporta en el aplicativo la novedad y por consiguiente el cierre del caso.

Si en el transcurso del acompañamiento, el equipo evidencia la existencia de presuntas situaciones de amenaza o vulneración de derechos, deberá informar de inmediato a la coordinación del centro zonal y direccionar el caso para el trámite respectivo. Para el ámbito virtual, las profesionales de atención reportan en el Sistema de Información Misional (SIM) y activan las rutas correspondientes. En ambos ámbitos el caso debe cerrarse hasta tanto la autoridad administrativa considere su continuidad.

Para cada uno de los tres niveles de atención se requiere generar un registro de los objetivos, acciones y resultados; para lo cual, la Dirección de familias y comunidades 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.

## 5. Referencias bibliográficas

### Ejemplo de referencias:

Apellido, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.

Bolger, A., & Giorgi, F. Trimmomatic: A Flexible Read Trimming Tool for Illumina NGS Data. URL <http://www.usadellab.org/cms/index.php>.

## 6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N.A.	N.A.	N.A.

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