 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 1 de 16

**GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR (A) DE CASOS EN LAS
MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

DIANA CAROLINA BALOY
Directora de Protección

LAURA XIMERA ROMERO LEAL
Subdirectora de Restablecimiento de Derechos

Bogotá D.C.

2023

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

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



	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

CONTEXTUALIZACIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DESARROLLO	6
3.1 El rol de gestor(a) de caso en la aplicabilidad del modelo de atención	6
3.2 Competencias a desarrollar para la gestión de caso	7
3.3 Rol general del (de la) gestor(a) de caso para la implementación del modelo de atención	8
3.4 Rol específico del (de la) gestor(a) de caso para la implementación del proceso de atención .	8
3.5 Rol específico del gestor de caso para la aplicabilidad de las técnicas del MAC	11
3.6 Rol específico del gestor de caso según los ámbitos de gestión del MAC	12
3.7 Rol del gestor(a) de caso en las modalidades	12
4. MECANISMO DE ACOMPAÑAMIENTO AL ROL DE GESTOR DE CASO.	13
4.1 Mecanismo de apoyo y acompañamiento al gestor de caso: Mesa Regional de Articulación.	13
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	15
6. CONTROL DE CAMBIOS	16


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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 3 de 16

Índice de Tablas

Tabla 1. Competencias propias del (de la) gestor(a) de caso.....	7
Tabla 2. Rol específico del gestor de caso para la implementación del proceso de atención.	8
Tabla 3. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso para la aplicabilidad de las técnicas del MAC	12
Tabla 4. Acciones específicas del gestor de caso según los ámbitos de gestión del MAC..	12
Tabla 5. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso por agrupación de modalidades de atención:.....	15
Tabla 6. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso según las modalidades.....	13
Tabla 7. Conferencia ampliada para la gestión de casos	14

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 4 de 16

CONTEXTUALIZACIÓN

El rol del (la) gestor (a) de caso se encuentra contemplado en el Manual Operativo Modalidades y Servicio para la atención de las niñas, niños y adolescentes, con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos -PARD-, aprobado mediante Resolución No. 3368 de 20 de junio de 2022. Está enmarcado en el Método de Administración de Casos -MAC-, el cual fue incorporado como componente estratégico del Lineamiento Técnico de Implementación del Modelo de atención dirigido a niñas, niños y adolescentes en las modalidades de restablecimiento de derechos, aprobado mediante Resolución 4199 de 15 de julio de 2021.

El MAC, que es conocido también como “*manejo de casos*” o “*gestión de casos*”, nace inicialmente en el marco del abordaje a situaciones de emergencia para la atención humanitaria y, era implementado por entidades de cooperación internacional y agencias intergubernamentales, agentes de cambio o líderes comunales con vocación de servicio para estos fines, en donde existen situaciones de adversidad que requieren de atención inmediata y en los que, en algunas ocasiones, no se cuenta con un sistema de protección de niñas, niños y adolescentes que oriente los procesos de abordaje a los casos; por lo que, el MAC se ha configurado como un método estratégico en la atención de niñas, niños, adolescentes y familias que se encuentran en situación de afectación en esos contextos.


Posterior a diferentes validaciones del método, se identificó que también podría implementarse en contextos de desarrollo que tenían como fortaleza la existencia de instituciones sociales estatales para la protección y garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes; por lo cual se proyectó como un método que permitiera fortalecer la capacidad de coordinación con las instituciones sociales, centrando su atención en niñas, niños y adolescentes reconocidos como sujetos de derechos con capacidad para incidir en las decisiones que se adopten para su bienestar, y la familia como gestores de cambio. adopten

El MAC se ha implementado en contextos de ayuda humanitaria; para Colombia se realizó una adaptación para el sistema de protección, específicamente para el modelo de atención de restablecimiento de derechos.

El método de la administración de casos implica la organización, planificación e implementación de acciones en favor de la garantía del derecho de niñas, niños y adolescentes a crecer dentro de una familia; así mismo, reconoce las capacidades de los menores de edad y sus familias para participar de manera determinante en la construcción de su bienestar.

Este es ejecutado por un equipo de profesionales que, en articulación con la autoridad administrativa y el equipo técnico interdisciplinario, (Defensor/a o Comisario/a de Familia, Inspector/a de Policía o Autoridad Tradicional según el caso), aúnan esfuerzos para la realización

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 5 de 16

exitosa del proceso hasta llegar al cierre y, por ende, a una reintegración segura y sostenible de las niñas, niños y adolescentes en un entorno familiar garante de sus derechos ¹.

1. OBJETIVO

Esta Guía es un documento que busca brindar orientaciones técnicas a los enlaces regionales y operadores para la incorporación del rol de gestor (a) de casos en el talento humano del operador de las modalidades para el restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, con el fin de optimizar la movilización efectiva de los casos.

2. ALCANCE

Aplica para el rol de gestor (a) de caso en las modalidades de restablecimiento de derechos en el marco del modelo de atención.

Aplica a nivel regional y centro zonal.


Aspectos para tener en cuenta:

Para la incorporación del rol de gestor (a) de caso para la implementación del modelo de atención en las modalidades y servicios para el restablecimiento de derechos, es importante tener presente los siguientes aspectos:

- El rol del gestor de caso hace parte del talento humano del operador de la modalidad de restablecimiento de derechos.
- No sustituye ni excluye el rol de coordinador de la modalidad, ya que el este es operativo y administrativo y, el del gestor (a) de caso está dirigido al apoyo y acompañamiento técnico.
- No sustituye el rol de los perfiles: profesional en psicología, profesional en trabajo social o desarrollo familiar y profesional de área; los cuales se encuentran establecidos en la tabla de talento humano de las modalidades y son responsables de la atención directa de los casos.
- Su rol está enfocado hacia el apoyo y acompañamiento técnico del equipo de profesionales de la modalidad, no en la atención directa de los casos, ni diligenciamiento de herramientas de monitoreo y evaluación.
- No aplica para el servicio complementario de apoyo psicológico especializado.

¹ Tomado del Lineamiento Técnico para la Implementación del Modelo de Atención dirigido a Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades de Restablecimiento de Derechos.

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 6 de 16

3. DESARROLLO

3.1 El rol de gestor(a) de caso en la aplicabilidad del modelo de atención

A partir de la incorporación del método de administración de casos en el modelo de atención², es necesario establecer (2) dos niveles de articulación: la micro gestión y la macro gestión. La primera, se refiere a la articulación al interior de la modalidad de atención; la segunda, se refiere a la articulación con las autoridades administrativas, autoridades tradicionales indígenas, equipos técnicos interdisciplinarios y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-.

Para lograr la micro y macro gestión, se requiere de un proceso de acompañamiento y monitoreo que permita identificar desde el enfoque basado en resultados la efectividad y pertinencia de las atenciones, en especial de profesionales de la modalidad en cada caso y, que de esta manera, conlleven a alcanzar los cambios esperados para la superación de las causas que originaron las amenazas, violencias y/o vulneración de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes.

Este monitoreo y acompañamiento para la gestión de los casos, implica la incorporación de un(a) profesional con asignación de tiempos y funciones específicas básicamente en dos (2) sentidos:


- El primero, para lograr la micro gestión; es decir, se requiere del apoyo y acompañamiento técnico del (de la) gestor (a) de casos para que el equipo de profesionales de la modalidad logre la sinergia que le permita mayor efectividad en los procesos de atención de las niñas, niños, adolescentes, sus familias y redes vinculares de apoyo.
- El segundo, para lograr la macro gestión; se requiere del apoyo y acompañamiento técnico del (de la) gestor (a) de caso para que apoye al equipo de profesionales de la modalidad para lograr la efectiva y permanente articulación con las autoridades administrativas, equipos técnicos interdisciplinarios y el SNBF.

El rol del gestor de caso es fundamental para la articulación efectiva en las anteriores instancias, con el fin de dinamizar las acciones que contribuyan a movilizar los casos y los actores que allí intervienen, lograr avances significativos en corto y mediano plazo, optimizar los tiempos de atención y obtener resultados efectivos que contribuya al bienestar del niño, niña, adolescente su familia y/o red vincular de apoyo, superando las circunstancias que dieron origen al PARD y aportando al fortalecimiento individual y familiar para evitar los reingresos al sistema de protección.

Por lo anterior, es fundamental que él o la profesional que desempeñará el rol de gestor (a) de caso cuente con los más altos estándares profesionales y personales, teniendo en cuenta la

² El lineamiento técnico para la implementación del Modelo de Atención a niño, niñas y adolescentes en las modalidades de restablecimiento de derechos. .

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 7 de 16

relevancia que tiene en relación con el desarrollo del proceso de atención de los niños, niñas, adolescentes, para que se desarrolle con la mayor efectividad y pertinencia posible.

3.2 Competencias a desarrollar para la gestión de caso

Teniendo en cuenta que este rol es específico, para la selección del o la profesional que desempeñará el perfil de gestor (a) de casos se deberá incluir la evaluación de conocimiento y la experiencia en las habilidades específicas requeridas.

A continuación, se mencionan las competencias, habilidades y los conocimientos para que el (la) gestor (a) de caso logre un desempeño efectivo de su rol, de acuerdo con los resultados esperados en los niveles de micro y macro gestión³:


Tabla 1. Competencias propias del (de la) gestor(a) de caso.

Personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoconocimiento. ▪ Capacidad de auto reflexión y generar reflexión en otras personas a través de cuestionamientos ▪ Manejo del estrés y gestión de emociones. ▪ Apertura al cambio y a las diferencias. ▪ Pensamiento crítico, creatividad ▪ Responsabilidad e integridad.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para conciliar. ▪ Manejar problemas y mediar conflictos. ▪ Trabajar y coordinar dentro de un equipo. ▪ Habilidad para trabajar de forma independiente cuando sea necesario. ▪ Mostrar empatía, calidez y autenticidad. ▪ Apoyar y motivar a una persona/grupo. ▪ Buena comunicación y habilidades para relacionarse con otras(os).
Metodológicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover la participación y cooperación de todos los actores en la gestión de casos. ▪ Revisar la efectividad de las atenciones. ▪ Documentar la información relevante y coherente de forma oportuna y almacenarla de forma que guarde la confidencialidad.
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del modelo de atención y del PARD⁴. ▪ Conocimiento del marco legal para trabajar con niñas, niños, adolescentes, familias y redes de apoyo según contexto. ▪ Conocimiento básico sobre el desarrollo integral y las dinámicas familiares en el contexto cultural. ▪ Conocimiento y habilidad para la incorporación de los enfoques del modelo de atención para el análisis y gestión de los casos. ▪ Conocimiento y habilidad para la incorporación del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos y el enfoque interseccional.

³ Adaptado del: Clúster de Protección Global, Comisión Europea y USAID. (2014). Child Protection Case Management Training Manual for Caseworkers, Supervisors and Workers.

⁴ Implica el conocimiento de lineamientos, manuales, guías, procedimientos relacionados con Restablecimiento de Derechos.

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 8 de 16

- Conocimiento de las competencias sectoriales y de las entidades que conforman el SNBF.
- Conocimiento del manejo de la herramienta SIM (una vez inicie el desarrollo de su rol).

Fuente: Dirección de Protección. Subdirección de Restablecimiento de Derechos. ICBF 2023.

3.3 Rol general del (de la) gestor(a) de caso para la implementación del modelo de atención

Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 3.3 del Manual operativo de modalidades y servicios para la atención de las niñas, los niños y los adolescentes, con proceso administrativo de restablecimiento de derechos, para el perfil de Gestor (a) de Caso, o el documento que lo modifique, derogue o reemplace.

3.4 Rol específico del (de la) gestor(a) de caso para la implementación del proceso de atención

Con el fin de precisar el apoyo y acompañamiento técnico del (de la) gestor(a) de caso, a continuación, se presentan en detalle las acciones a realizar de acuerdo con los hitos y momentos establecidos en el Lineamiento de implementación del modelo de atención:

Tabla 2. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso para la implementación del proceso de atención

HITO DEL PROCESO DE ATENCIÓN	MOMENTO	ACCIONES QUE REALIZAR
Hito 1 : Prospectiva del caso	Evaluación Integradora	<p>Velar porque la evaluación integradora cuente como mínimo con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuente con la participación de profesionales de la modalidad que se requieran según las características de cada caso. ▪ Esté enfocada en identificar las situaciones que se deban abordar para la superación de las causas que generaron la vulneración o amenaza de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes. ▪ Que incluya potencialidades de las niñas, los niños, las(os) adolescentes, sus familias y los sectores y servicios del SNBF para la garantía de sus derechos. ▪ Que tenga en cuenta los tres (3) niveles de atención planteados por el modelo de atención: (individual, familiar, sectores y servicios). ▪ Contar con la participación constante de los niños, las niñas y los adolescentes en la construcción de la evaluación integradora. ▪ Favorezca la participación de las niñas, los niños, las(os) adolescentes y sus familias y /o redes vinculares de apoyo. ▪ Promueva que la construcción del concepto integrador se de en forma transdisciplinaria con el pleno consenso y conocimiento de las(os) profesionales que allí participen.

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



PROCESO PROTECCIÓN

GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

G34.P

09/11/2023

Versión 1

Página 9 de 16

Diseño del Plan de caso

Velar porque el diseño del plan de caso cuente como mínimo con los siguientes aspectos:

- Que las atenciones establecidas en el plan de caso respondan a las necesidades identificadas en la evaluación integradora.
- Que la construcción del Plan de Caso sea coherente con las necesidades, contexto, características y realidades del niño, niña, adolescente y familia.
- Que las atenciones del plan estén delimitadas en tiempo y con profesionales responsables.
- Que las atenciones estén enfocadas y articuladas con las situaciones a abordar para la superación de las causas del ingreso al PARD, de acuerdo con las valoraciones del equipo técnico interdisciplinario.
- Que las atenciones formuladas tengan en cuenta el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos, implementen apoyos y ajustes razonables de acuerdo con la diversidad funcional, género, etnia, contexto socio cultural, necesidades y características de niñas, niños y adolescentes y sus familias.
- Que se establezcan atenciones para el abordaje en los tres (3) niveles de atención: (individual, familiar, sectores y servicios).
- Que la construcción del plan de caso cuente con la participación del equipo de profesionales que se requieran, de acuerdo con las características de cada caso.

Velar porque la implementación del plan de caso cuente como mínimo con los siguientes aspectos:

- Que la gestión del caso esté enfocada en lograr los cambios deseados en cada uno de los tres (3) niveles del modelo de atención: (individual, familiar, sectores y servicios).
- Que la gestión del caso cuente con la concurrencia de los actores en cada ámbito de gestión:

Micro gestión:

- Que cuente con la participación del equipo de profesionales a que haya lugar, de acuerdo con las características de cada caso.

Macro gestión:

- Realizar gestiones para la articulación con la Autoridad administrativa y/ profesionales del equipo técnico interdisciplinario de la Defensoría o Comisaría de Familia, según las particularidades de cada caso.
- Realizar gestiones para la articulación con sectores y servicios del SNBF que se requieran de acuerdo con las características y necesidades de cada caso y que no sean responsabilidad de la autoridad competente.
- Espacios de participación de la niña, niño, adolescente, su familia o red vincular de apoyo.
- Que el seguimiento al plan de caso de cuenta de los avances cualitativos y cuantitativos del proceso de atención.
- Que el seguimiento al plan de caso esté enfocado en identificar los avances respecto de los cambios esperados en cada uno de los niveles de atención.

Implementación del plan de caso.

Hito 2:
Gestión del plan de caso

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



PROCESO PROTECCIÓN

GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

G34.P

09/11/2023

Versión 1

Página 10 de 16

- Revisar que el seguimiento al plan de caso sea coherente y pertinente para la gestión efectiva del caso.
- Que el seguimiento al plan de caso esté enfocado en identificar los avances respecto de la superación de las causas y las afectaciones por la vulneración y/o amenaza de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes.
- Que en el seguimiento al plan de caso se logre identificar junto con la familia los avances logrados en la superación de los derechos amenazados o vulnerados que generaron el PARD.

Velar porque el momento de reunificación cuente como mínimo con los siguientes criterios de calidad:

**Hito 3:
Consolidación del
cambio.**

Reunificación

- En los casos de egreso progresivo se diligencien las herramientas de criterios para la reintegración y el plan de cuidado.
- En los casos de egreso progresivo se realice debidamente el empalme entre el operador o equipo que entrega y el equipo que recibe el caso.
- Que favorezca la participación de la niña, el niño, el adolescente, su familia o red vincular de apoyo.
- Que el retorno de la niña, el niño o el adolescente a su medio familiar o red vincular de apoyo, cuente con la articulación de la autoridad administrativa y/o profesionales del equipo técnico interdisciplinario de la Defensoría de Familia o Comisaría de Familia.
- Que en articulación con la autoridad administrativa competente se cuente con la identificación y fortalecimiento de redes de apoyo para la garantía de los derechos de la niña, el niño o el adolescente en el medio familiar.
- Que en articulación con la autoridad competente y/o equipo técnico interdisciplinario sea posible la preparación de la niña, el niño, el adolescente y su familia, previo al retorno a su medio familiar.
- Que se realicen previamente las gestiones necesarias para garantizar la continuidad en los servicios sociales del Estado para el fortalecimiento individual y familiar (educación, salud, recreación, deporte, cultura, subsidios, etc.).

Velar porque el momento de reintegración⁵ y/o cierre de caso cuente como mínimo con los siguientes criterios de calidad:


Reintegración y
cierre del caso.

- Que la toma de decisiones se de en el marco de la articulación entre la autoridad competente, equipo técnico interdisciplinario y el equipo de profesionales de la modalidad.
- Que en articulación con la autoridad competente y/o equipo técnico interdisciplinario se cuente con la identificación y fortalecimiento de redes de apoyo para la garantía de los derechos de la niña, el niño y el adolescente en el medio familiar.
- Que la herramienta de monitoreo, evaluación e informes sobre la superación de situaciones que generaron el ingreso al PARD permitan evidenciar los cambios alcanzados en cada uno de los niveles de atención.

Fuente: Dirección de Protección, Subdirección de Restablecimiento de Derechos, ICBF 2022.

⁵ Para los casos en los que sea posible el egreso progresivo.

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 11 de 16

3.5 Rol específico del gestor de caso para la aplicabilidad de las técnicas del MAC




Es fundamental tener presente que, para el desarrollo efectivo y pertinente del proceso de atención dirigido a los niños, las niñas, las y los adolescentes, sus familias y/o redes vinculares de apoyo, es importante que el (la) profesional que desempeñe el rol de gestor(a) de caso cuente con idoneidad y excelencia.

El Lineamiento de Implementación del Modelo de Atención a través del MAC ha establecido (3) técnicas específicas para lograr la micro y macro articulación⁶:

- a) Análisis de caso.
- b) Reunión de caso.
- c) Conferencia de caso.


Por lo cual, se describen a continuación las acciones de apoyo y acompañamiento técnico a realizar por parte del gestor de caso en la implementación de cada una de las técnicas.

Tabla 3. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso para la aplicabilidad de las técnicas del MAC

Análisis de caso 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar el trabajo interdisciplinario del equipo de la modalidad para el desarrollo del proceso de atención de cada caso. ▪ Incentivar el desarrollo de estrategias que conlleven a lograr la participación y adherencia a la gestión del caso por parte de la niña, niño, adolescente y su familia o red vincular de apoyo. ▪ Brindar orientación y acompañamiento técnico para la implementación de la técnica de análisis de caso en especial con las acciones que se requieren realizar antes, durante y después de la técnica.
Reunión de caso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar espacios de articulación entre la autoridad competente, equipo técnico interdisciplinario y el equipo de profesionales de la modalidad de atención. ▪ Brindar orientación técnica para la implementación de la técnica de reunión de caso en especial con las acciones que se requieren realizar antes, durante y después de la técnica.
Conferencia de caso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En articulación con la autoridad competente y /o equipo técnico interdisciplinario, fortalecer la articulación con el SNBF para la garantía de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes en su medio familiar y durante su permanencia en la modalidad. ▪ Brindar orientación técnica para la implementación de la técnica de conferencia de caso en especial con las acciones que se requieren realizar antes, durante y después de la técnica.

⁶ Ver numeral 4.8.3 del Lineamiento de Implementación del Modelo de Atención dirigido a niñas, niños y adolescentes, en las modalidades de restablecimiento de derechos.

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


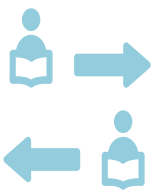
	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 12 de 16

Fuente: Dirección de Protección. Subdirección de Restablecimiento de Derechos. ICBF 2022.

3.6 Rol específico del gestor de caso según los ámbitos de gestión del MAC

Teniendo en cuenta los dos (2) niveles de gestión establecidos en el modelo de atención, se plantean a continuación, de manera específica, las acciones de apoyo y acompañamiento técnico a realizar por parte del (de la) gestor (a) de caso en la micro y macro articulación:

Tabla 4. Acciones específicas del gestor de caso según los ámbitos de gestión del MAC

<p>Micro gestión</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar estrategias que generen sinergia en el equipo de profesionales de la modalidad para el abordaje efectivo de los casos ▪ Orientar la implementación de estrategias que favorezcan la participación y apropiación de las niñas, los niños, los adolescentes y sus familias respecto de su proceso de atención. ▪ Orientar la implementación del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos y apoyos o ajustes razonables teniendo en cuenta la diversidad funcional, características, contexto socio cultural y necesidades de las niñas, los niños y los adolescentes o miembros de la familia. ▪ Orientar estrategias que favorezcan el diligenciamiento con calidad de las herramientas de monitoreo y evaluación.
<p>Macro gestión.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar estrategias que favorezcan la articulación efectiva entre el equipo de profesionales de la modalidad de atención y la Autoridad Administrativa y /o equipo técnico interdisciplinario. ▪ En articulación con la Autoridad Administrativa y/o equipo técnico interdisciplinario, desarrollar estrategias para la articulación efectiva con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Equipos psicosociales de operadores de otras misionales que atienden familias con niños, niñas, adolescentes en procesos de Restablecimiento de Derechos para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes durante su permanencia en la modalidad y en su medio familiar. ▪ Participación, cuando se requiera, en las instancias de articulación intersectorial, previa articulación con la autoridad competente. ▪ Generar espacios de articulación entre la familia, autoridad competente, equipo técnico interdisciplinario y el equipo de profesionales de la modalidad de atención.

Fuente: Dirección de Protección. Subdirección de Restablecimiento de Derechos. ICBF 2022.

3.7 Rol del gestor(a) de caso en las modalidades

Teniendo en cuenta que la naturaleza técnica de las modalidades implica diferencias en su alcance y tipo de servicio, para la incorporación del rol del gestor de caso, tanto a nivel general como particular, para las categorías de modalidades de atención que se encuentran contempladas en el Manual Operativo Modalidades y Servicio, se realizan las siguientes precisiones:


Tabla 5. Rol específico del (de la) gestor(a) de caso por agrupación de modalidades de atención:

Modalidades de Apoyo y Fortalecimiento a la Familia o Red Vincular	Teniendo en cuenta que en estas modalidades la niña, el niño o adolescente se encuentra en su medio familiar, el rol del gestor de caso se centra en los siguientes aspectos:
--	---



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

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 13 de 16

- Orientar las estrategias que desarrolla el equipo de profesionales del operador para la vinculación al proceso de atención de las familias y redes de apoyo.
- Orientar en las estrategias de fortalecimiento para el desarrollo de capacidades parentales de las familias o redes vinculares de apoyo.
- Apoyar la articulación con el SNBF y con la oferta estatal a distintos niveles.
- Apoyar la articulación entre el operador, el equipo interdisciplinario y las autoridades administrativas para el desarrollo de los hitos y momentos en la gestión de cada caso.

Acogimiento Residencial



Teniendo en cuenta que en estas modalidades la niña, el niño y el adolescente se encuentran separados de su medio familiar, el rol del (de la) gestor(a) de caso se centra en los siguientes aspectos:

- Orientar al equipo de la modalidad para el desarrollo de estrategias para la vinculación y adherencia de las familias y redes vinculares de apoyo al proceso de atención.
- Orientar el desarrollo de estrategias para la prevención de la pérdida definitiva del cuidado parental.
- Orientar estrategias para la atención y fortalecimiento de las familias de acuerdo con lo establecido en su Plan Implementación y cualificación PIYC.
- Orientar el desarrollo de estrategias para la vinculación de redes de apoyo de los niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años en adoptabilidad, de acuerdo con las estrategias para promover la adopción o el fortalecimiento de los proyectos de vida, según corresponda.
- Incentivar el egreso progresivo como estrategia de acompañamiento a la transición para el retorno de las niñas, los niños y los adolescentes a un medio familiar o proyecto de vida independiente.
- Apoyar la articulación con el SNBF y con la oferta estatal a distintos niveles.
- Apoyar la articulación entre el operador, el equipo interdisciplinario y las autoridades administrativas para el desarrollo de los hitos y momentos en la gestión de cada caso.

Acogimiento Familiar



- Orientar el cumplimiento de acciones en torno al fortalecimiento de las familias sustitutas.
- Propiciar los procesos de articulación entre la o el responsable del hogar sustituto, el equipo del operador o equipos élite cuando se trata de operación directa, la autoridad administrativa y equipos técnicos interdisciplinarios.
- Promover la vinculación y adherencia al proceso de atención por parte de las familias biológicas y/o redes vinculares de apoyo.
- Propiciar los procesos de articulación con el SNBF de acuerdo con las particularidades de cada caso.

Fuente: Dirección de Protección. Subdirección de Restablecimiento de Derechos. ICBF 2022.


4. MECANISMO DE ACOMPAÑAMIENTO AL ROL DE GESTOR DE CASO.

Con el fin de contar con mecanismos de acompañamiento para la implementación del rol de gestor de caso se desarrollara el siguiente:

4.1 Mecanismo de apoyo y acompañamiento al gestor de caso: Conferencia ampliada para la gestión de casos.

- Finalidad: Este espacio tendrá como principales finalidades ser una instancia regional que:

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 14 de 16


- a) Convoque a los actores fundamentales a nivel regional para la gestión de los casos.
 - b) Apoye las acciones que realizará el gestor de caso en especial en la articulación con los diferentes actores y sectores.
 - c) Plantee soluciones a través del análisis conjunto de barreras y obstáculos para la movilización de los casos.
- Convocatoria: Podrán convocar:
 - a) Coordinadores de asistencia técnica/ grupo o líder de protección/
 - b) El enlace técnico de la modalidad.
 - c) Quienes sean delegados por el Coordinador de Asistencia Técnica o líder de Protección.
 - Periodicidad de reunion: como mínimo cada tres (3) meses.
 - Resultado esperado: como productos de esta instancia se plantean las siguientes:
 - a) Plan de acción para la movilización de casos .
 - b) Seguimiento a compromisos que se establezcan.
 - Participantes: se convocará a los siguientes actores según las necesidades y particularidades regionales

Tabla 7. Conferencia ampliada para la gestión de casos

Instancia	Participantes	Aportes esperados
Regional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoridad Administrativa y /o profesional de equipo Interdisciplinario de la Defensoría de Familia ▪ Enlace de la modalidad hogar sustituto. ▪ Enlace Regional de Sistema Nacional de Bienestar Familiar. ▪ Enlace Regional Dirección de Familias y Comunidades. ▪ Enlace Regional de la Dirección de Adolescencia y Juventudes. ▪ Enlace regional de Proyecto Sueños ▪ Enlaces de Asistencia Técnica Nacional, esta participación puede ser virtual o presencial de acuerdo con las necesidades identificadas. ▪ Enlace de Asistencia Técnica Regional puede ser un profesional del grupo de asistencia técnica de Protección o un profesional del equipo de asistencia técnica con base en los resultados de supervisión. ▪ Enlace de Salud Regional. ▪ Supervisor de contrato. ▪ Profesional de apoyo a la supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar y apoyar a los gestores de casos para llevar a cabo alternativas de solución frente a las dificultades para la movilización efectiva de los casos.
Operador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestores de caso de las modalidades: cada operador delegará un(a) gestor(a) de caso por cada modalidad. ▪ Coordinador de la modalidad podrá participar en las mesas de los casos de acuerdo con las necesidades identificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contextualización de barreras y dificultades para la gestión efectiva de los casos

Fuente: Dirección de Protección. Subdirección de Restablecimiento de Derechos. ICBF 2022.

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 15 de 16


Aspectos para tener en cuenta:

1. Para la conformación y realización de la Conferencia ampliada para la gestión de casos en cada regional, se podrán realizar los ajustes de periodicidad, asistentes y forma de reunión que se requieran, de acuerdo con las particularidades del territorio.
2. Cada mes los gestores de caso de cada modalidad realizarán una mesa interna de trabajo donde se aborden las dificultades para el desarrollo de los procesos de atención y se compartan las buenas prácticas generadas.
3. Para el registro de las acciones de los gestores de caso, se llevará a cabo la forma en que se establezca en común acuerdo con el Coordinador de la modalidad.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Alonso, J. (s,d). Con los bolsillos llenos de técnicas la intervención con familias desde servicios socioeducativos. Recuperado de: <http://alonsovarea.com/pdfs/tecnicos.PDF> 22/06/2020.
- Álzate-Sáez, R. teoría del conflicto. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf> 21/08/2020.
- Bronfenbrenner, U. 1987. La ecología del desarrollo humano. Experimentos en entornos naturales y diseñados. Barcelona: Paidós. p. 11-34.
- Bronfenbrenner, U. & Morris, P. A. (2006). The Bioecological Model of Human Development. En W. Damon, & R. M. Lerner, Handbook of child psychology: Theoretical models of human development (págs. 793-828). John Wiley & Sons Inc.
- Calderón M, González G, SALAZAR P Y WASHBURN S, (2012) Manual aprendiendo de las emociones. Recuperado de: <https://ceccsica.info/sites/default/files/docs/Aprendiendo-emociones-manual.pdf> 22/08/2020
- Carrión, I (2020). Conferencia de trabajo social forense: la triangulación como enfoque metodológico en la evaluación pericial de trabajo social forense. Recuperado de: <https://www.ramajudicial.pr/Miscel/Conferencia/7ma/La-Triangulacion-Enfoque-Metodologico-Evaluacion-Pericial-Trabajo-Social-Forense-Dra-Ileana-Carrion.pdf> 21/06/2020

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

	PROCESO PROTECCIÓN	G34.P	09/11/2023
	GUÍA DE ORIENTACIONES PARA EL ROL DE GESTOR DE CASO EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Versión 1	Página 16 de 16

- Children (2019). Standard Operating Procedures for Case Management. Recuperado de: <http://ovcsupport.org/wp-content/uploads/2019/09/4Children-SOP-for-Case-Management-Update-2019.09.pdf>
- Cunill N (2014) La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales: Un acercamiento analítico-conceptual. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792014000100001
- Guedes, E. (2004) “Mapeo de actores sociales: un enfoque de redes sociales en el marco del desarrollo local”, Universidad de la República, Uruguay.
- Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes con sus Derechos Inobservados, Amenazados o Vulnerados.
- Lineamiento Técnico para la Implementación del Modelo de Atención dirigido a Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades de Restablecimiento de Derechos.
- Manual Operativo Modalidades y Servicios para la Atención de Niñas, Niños, y Adolescentes con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.
- Manual Operativo modalidad de acogimiento familiar Hogar Sustituto.
- Tapella, Esteban; “El mapeo de actores clave”; documento de trabajo; Universidad Nacional de Córdoba.
- Pozo Solís, A. (2007) “Mapeo de Actores Sociales”, documento de trabajo PREVALFIDA.

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
NA		

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