



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**
**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 1 de 19

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS

MODALIDAD MI FAMILIA

DIRECCIÓN DE FAMILIAS Y COMUNIDADES

**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
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 2 de 19

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Directora General

Astrid Eliana Cáceres Cárdenas

Subdirectora General

Adriana Velasquez 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

Subdirectora de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades

Sandra Patricia Ñañez Ortiz

Equipo Técnico

Ana Carmenza Molano Murcia

Viviana Giraldo Castañeda

¡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	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 3 de 19

Tabla de contenido

Siglas	4
Introducción.....	5
1. Objetivo	5
2. Alcance	6
3. Definiciones.....	6
4. Desarrollo de la gestión de casos	7
4.1. Referentes conceptuales y metodológicos.	8
4.2. Criterios para proponer y desarrollar una gestión de casos.	11
4.3. Niveles, actores, roles y momentos de la gestión de caso.	12
4.3.1. Nivel zonal y operador de la modalidad Mi Familia.	12
4.3.2. Nivel regional y nacional.	14
4.3.3. Momentos de la gestión de caso.....	16
Esquema 1. Momentos de la Gestión de Caso	16
5. Documentos de referencias	18
6. Relación de formatos	19
7. Control de cambios	19

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



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**
**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 4 de 19

Siglas

AT	Asistencia Técnica
GAT	Grupo de Asistencia Técnica Regional GC Gestión de Casos
NNA	Niños, niñas y adolescentes
NNAcD	Niños, niñas y adolescentes con discapacidad
PAF	Profesional de Acompañamiento Familiar, integrante de la UAF correspondiente.
PARD	Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos
PcD	Personas con Discapacidad
RD	Restablecimiento de derechos.
SGT	Subdirección de Gestión Técnica para la atención a la familia y comunidades
SOP	Subdirección de Operación para la atención a la familia y comunidades
SRPA	Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente
UAF	Unidad de Acompañamiento Familiar
UAFR	Unidad de Acompañamiento Familiar Rural
UAFU	Unidad de Acompañamiento Familiar Urbana
UAT	Unidades de Asistencia Técnica
VD	Visita en domicilio

¡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 PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 5 de 19

Introducción

Mi Familia, es una modalidad que hace parte de la oferta programática de la Dirección de Familias y Comunidades, centrada en el acompañamiento psicosocial, con el objetivo de fortalecer las capacidades individuales y colectivas de las familias en situación de vulnerabilidad, para promover su desarrollo familiar y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y contribuir a la prevención de violencia, negligencia o abusos en su contra. Se desarrolla por medio de tres (3) componentes: capacidades familiares (visitas y encuentros familiares), capacidades comunitarias (encuentros comunitarios) y gestión de redes.

Para desarrollar la atención a las familias vinculadas a la modalidad, los profesionales de las Unidades de Acompañamiento Familiar, construyen con estas el perfil de “vulnerabilidad y generatividad”, que se constituye “en línea base, para diseñar la estrategia de manejo más pertinente según las necesidades y recursos existentes en el sistema de ayuda y para tomar las decisiones correspondientes” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2008); perfil que es cambiante por la confluencia simultánea de circunstancias de diferente orden, requiriendo para algunas familias ampliar y profundizar el conocimiento y comprensión de sus condiciones socio familiares, lo que implica identificar, planificar y desarrollar estrategias adicionales para su abordaje, como es la referida a la gestión de casos.


El presente documento “*Guía para la Gestión de Casos*”, tiene como propósito brindar a los profesionales de las Unidades de Asistencia Técnica y Unidades de Acompañamiento Familiar de la modalidad *Mi Familia*, las orientaciones conceptuales, técnicas y operativas, para la planeación, aplicación de criterios, articulación con otros actores y desarrollo de la Gestión de casos de familias que presentan situaciones especiales y mayores niveles de complejidad en su acompañamiento psicosocial, que las limita en sus recursos para el afrontamiento de dificultades socio familiares, independencia, autonomía e integración social y por ende, para lograr los objetivos concertados, la garantía de derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes u otros de sus integrantes o de estas mismas como sujeto colectivo de derechos.

Esta guía contiene objetivo, alcance, definiciones y referentes conceptuales, metodológicos y operativos que facilitan la comprensión y el desarrollo de la gestión de casos en el marco de la implementación de la modalidad *Mi Familia*, además precisa criterios para proponer en la gestión de casos, actores, roles, momentos, herramientas y documentos de referencia.

1. Objetivo

Brindar orientaciones conceptuales, técnicas y operativas, para definir y realizar la gestión de casos, cuando se requiera profundizar y/o fortalecer el proceso de acompañamiento psicosocial que se realiza con la familia para cumplir con los objetivos concertados, la garantía

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 6 de 19

de derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes u otros de sus integrantes o de estas mismas como sujeto colectivo de derechos.

2. Alcance

La gestión de casos inicia en la fase de atención y termina cuando se ha dado cumplimiento a los logros con la familia o en el de la modalidad mi familia.

Los responsables en su desarrollo son los operadores de **Mi Familia**, sus equipos técnicos que incluyen profesionales de acompañamiento familiar, y Unidades de Asistencia Técnica; así mismo, también brinda orientaciones a los enlaces técnicos y de apoyo a la supervisión regionales de la Dirección de Familias y Comunidades, y supervisores de contratos.

De igual forma, es útil para equipos profesionales de las diferentes áreas misionales del ICBF y autoridades administrativas del nivel regional y zonal con las cuales se articula la modalidad Mi Familia, en tanto que propone la gestión de casos como una estrategia para el fortalecimiento de los procesos de acompañamiento psicosocial cuando se presentan situaciones socio familiares y/o de abordaje que los limitan. La gestión de casos se desarrolla durante las fases de atención y cierre de **Mi Familia**.


3. Definiciones

Caso: En el marco de la modalidad Mi Familia, se constituye en torno a las situaciones relacionales (familiares, de redes y servicios) y/o de comprensión y abordaje, que confluyen en una familia y limitan el logro de objetivos del acompañamiento psicosocial concertados con ella.

Gestión de redes: Acciones destinadas a identificar, fortalecer y promover la participación en redes de apoyo familiares, sociales, comunitarios e institucionales para identificar y fortalecer acciones y estrategias de protección, prevención y atención ante situaciones de dificultad, necesidad o que faciliten el logro de condiciones deseadas para mejorar la calidad de vida personal y familiar en los entornos en que habitan (ICBF, 2021).

Estudio de caso: Es una estrategia o método de investigación que permite el análisis de fenómenos contemporáneos en profundidad y en sus contextos reales. Se centra en la comprensión de las dinámicas que se presentan en escenarios particulares (Eisenhardt, 1989). Permite describir proceso, evento o situación objeto de atención (busca respuestas al ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde? y ¿cómo?), explicar sus características con mayor profundidad, (buscando respuestas al ¿cómo y ¿por qué?) (Jiménez, 2012), y lograr una comprensión holística de la situación en estudio y con ella tener un abanico amplio de posibilidades para abordarla (Escudero, Delfín, & Gutiérrez, 2008).

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 7 de 19

Gestión: Conjunto de acciones y procedimientos que se realizan para alcanzar un objetivo. Proceso que abarca acciones relacionadas con planificar, gerenciar, operativizar, ejecutar y lograr resultados con impacto en la calidad de vida de una población, con unos recursos (humanos y materiales), en un espacio y tiempo definido (Westreich, 2020).

Gestión social: Es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Ésta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana (MEN, 2022).

Gestión de casos: De manera general, se entiende como una metodología y estrategia de investigación e intervención social que permite identificar necesidades específicas y planear una atención y apoyo individualizado a profundidad, efectivo y coordinado con las personas y/o familia involucrada(s), con el fin de encontrar e implementar alternativas de afrontamiento o solución a situaciones problemáticas o conflictivas que limitan la consecución de logros de desarrollo, atención y/o integración personal, familiar o comunitario, dependiendo el ámbito en el que se realice.


En el marco del proceso de acompañamiento psicosocial de la modalidad Mi Familia, la gestión de casos se constituye en una estrategia que permite ampliar y profundizar el conocimiento y comprensión de las condiciones sociofamiliares de aquellas familias que la requieran, según los criterios definidos; observar, reflexionar y evaluar los avances y dificultades de la familia, del sistema de apoyo, del alcance profesional y del proceso de acompañamiento; y a partir de ello, identificar, planificar y desarrollar estrategias adicionales para su abordaje, el reforzamiento del proceso de atención e inclusión, desde los componentes de la modalidad.

Vulnerabilidad socio económica: “es una función inversa a la capacidad de los individuos, grupos, familias y comunidades de prever, resistir, enfrentar y recuperarse del impacto o efecto de eventos que implican una pérdida de activos materiales e inmateriales” (Lampis, 2010). La magnitud de esta en las familias incide directamente sobre sus capacidades para cumplir las funciones de protección y de cuidado de sus miembros, y cuando es muy alta, constituye una de las principales razones por las cuales la familia entra en contacto con las instituciones del Estado, como colaboradoras para la satisfacción de las necesidades básicas de sus miembros más frágiles, generalmente niños, mujeres embarazadas y adultos mayores (ICBF, 2009).

4. Desarrollo de la gestión de casos

A continuación, se presentan los referentes conceptuales y metodológicos, criterios, actores y momentos definidos para la identificación y el desarrollo de la gestión de casos en el marco de la implementación de la modalidad **Mi Familia**.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 8 de 19

4.1. Referentes conceptuales y metodológicos.

La gestión de casos se constituye en un proceso de acompañamiento social que permite identificar necesidades, diseñar y desarrollar planes de intervención, movilización de recursos y coordinación de actividades con profesionales, entidades, redes significativas, personas y familias para alcanzar objetivos trazados, a partir de un itinerario específico de acciones, apoyos y servicios requeridos para lograr el mayor grado posible de afrontamiento de dificultades o limitaciones socio familiares, independencia, autonomía e integración social. En esta: (i) la familia es el centro de la acción y del proceso; (ii) confluyen acciones de distintos participantes: familias, profesionales, niveles, instituciones y sistemas de atención, según esté delimitada; (iii) se busca la efectividad, continuidad y sostenibilidad de las intervenciones; (iv) se requiere definir e implementar el plan respectivo precisando: cronograma de reuniones y acciones, grupo de apoyo para su desarrollo, responsable de liderar y seguimiento (Bemgoetxea, sf).


La naturaleza de la gestión de casos es micro y macro, en tanto que la mirada y la intervención que propone debe ocurrir tanto a escala de la familia, sus integrantes y realidades, como del sistema del que forma parte, propiciando el uso y movilización eficiente de recursos (humanos/ servicios/ niveles/ instituciones) y la incidencia en entornos institucionales y culturales en los que se realice (Sarabia, 2007). Se espera que contenga objetivos orientados hacia las personas, el grupo familiar (situaciones específicas), y hacia el sistema, desde la oferta de servicios y la corresponsabilidad para la calidad, accesibilidad, oportunidad, sostenibilidad (Bemgoetxea, sf).

A partir de la valoración psicosocial que se haga de las circunstancias que motivan la gestión de casos, se procederá a organizar, coordinar, monitorear, evaluar y apoyar acciones y servicios para: responder a necesidades y situaciones que la originan (Austin, 1983; Sarabia, 2007); atender y satisfacer las necesidades complejas y específicas que permitan el avance del proceso en la familia (Sarabia, 2007); apoyar a las personas y familias a encontrar opciones y hacer elecciones. Por ello el plan de la gestión de casos debe tener como punto de referencia no solo las limitaciones, sino también y particularmente, las capacidades, recursos, fortalezas, deseos, conocimientos, de las personas y las familias, y garantizar su involucramiento, rol activo y toma de decisiones permanente (Bemgoetxea, sf).

En el marco de la modalidad Mi Familia la gestión de casos se desarrolla como una estrategia para fortalecer el proceso de acompañamiento psicosocial de aquellas familias que en su continuo de vulnerabilidad y generatividad, confluyen características y/o condiciones relacionales y contextuales que dificultan el afianzamiento de sus capacidades; cuando en ella, ocurren eventos que afectan negativamente su dinámica relacional, interfiriendo significativamente los procesos psicosociales de fortalecimiento que viene desarrollando; o cuando el profesional requiere ampliar su perspectiva y alcance en la intervención para el logro de los objetivos generales y específicos.

Su implementación, se sustenta en los paradigmas conceptuales y metodológicos propuestos


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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 9 de 19

para la inclusión y atención de familias: ecosistémico, constructivista, generativo y complejo, en los que, ellas, son sujeto colectivo de conocimiento, acción y derechos, y las interacciones que se establecen entre sus integrantes, constituyen el eje de análisis e intervención.

Asumir los retos que presenta el paradigma de la complejidad, como característica inherente en los sistemas humanos, es básico para realizar la gestión de casos; ello se facilita a través del trabajo en equipo y en red que esta supone, desde la lógica de la interdisciplinariedad / transdisciplinariedad, el engranaje de acciones, actores, niveles y componentes presentes en la modalidad **Mi Familia**. Algunos de sus fundamentos, desarrollados por el sociólogo Edgar Morin (Epistemología de la complejidad) y centrales para lograr mayor comprensión y abordaje de circunstancias sociofamiliares y contextuales, los referimos a continuación:

1. La complejidad ocurre en el enmarañamiento de acciones, interacciones y retroacciones; proviene de fenómenos aleatorios que agregan incertidumbre al pensamiento; aparece cuando hay dificultades empíricas y lógicas.
2. Nos reta a entender la experiencia humana desde el conocimiento y desde la incertidumbre, la imprevisibilidad, el no saber, la actitud de ignorancia que dispone a conocer y reconocer otras formas y puntos de vista y de vida, facilita la apertura de los profesionales que intervienen, a lo inesperado que inevitablemente surge en las interacciones e intervenciones, en este caso, en el proceso para el fortalecimiento de las familias. Es importante asumir que las familias no se comportan de “la manera esperada”.
3. Propone desafiar el método de aproximación al “objeto de estudio” basado en dogmas y certezas, pues este, niega las múltiples conexiones existentes en las relaciones sociales y humanas, limitando o cerrando la posibilidad de articulación; y si, aproximarnos desde la perspectiva del multiverso que permite múltiples y amplias comprensiones del mundo, de las interacciones y realidades.
4. Nos demanda consultar el contexto en el que se desarrolla la familia, pues, los significados de las relaciones y dinámicas que establecen sus miembros están permanentemente influidos por condiciones y circunstancias económicas, políticas y culturales. Una gestión de casos sin tener en cuenta el contexto es insuficiente.
5. Invita a validar la cultura, las historias, los mitos y creencias, tanto de las familias como de los profesionales involucrados. El encuentro de diversas comprensiones y prácticas permiten hablar de multiverso, y este, descubrir y desarrollar explicaciones más amplias acerca del mundo, de cada parte de este que abordemos, para el caso, de las interacciones socio familiares, las limitaciones en el abordaje y proceso.
6. Propone un modelo dialógico, en el que asumiendo nuestras propias formas de comprender y vivir las relaciones socio familiares, de establecer interacción en redes, de realizar el fortalecimiento familiar y el proyecto de vida, pasemos, junto con la
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 10 de 19

familia atendida, a contrastar y sumar diferentes puntos de vista para la comprensión de esta, sus contextos y potenciar la formulación de alternativas de acción e intervención¹.


7. Implica superar el enfoque tradicional de las ciencias sociales que a veces conduce a la certeza, la jerarquía, la especialización y la abstracción, e integrar la incertidumbre, la complementariedad y el antagonismo, como partes, siempre presentes en el contexto, en las dinámicas humanas y sociales y en la acción; conjugar las nociones y prácticas de orden y desorden, de lo único y lo diverso/múltiple, del azar y lo determinado. Lo que significa, estar abiertos a comprender que a través de aquellas formas “aparentemente desordenadas”, flexibles, conflictivas o rígidas de relacionamiento, las familias se organizan, construyen y constituyen su toma de decisiones, los esfuerzos para afrontar y superar la adversidad y desarrollan la capacidad de resolver y adaptarse a las crisis que se presenten en su dinámica.
8. Desde la complejidad, debemos, complementar el pensamiento que separa con el que reúne, haciendo posible distinguir, sin desunir y religar, es decir, considerar puntos de vista distintos, opuestos o en pugna en las dinámicas y acciones de las familias, y respecto a las alternativas de comprensión e intervención, y hacer esfuerzos por reconstruir formas alternas de interacción y comprensión entre ellos y/o conciliarlos.

La intervención psicosocial a las familias y el desarrollo de la gestión de casos, demanda de quienes la implementamos, un pensamiento complejo y ecosistémico, capaz de comprender que la realidad es multidimensional y contextual (, al igual que su causalidad e interacciones, que estas son: inter- niveles, circulares y complejas, y que así mismo deben ser las formas de abordaje e intervención.

Quienes participan en la gestión de casos (PAF, UAF, UAT y/o familia u otro), de manera respetuosa, sostienen conversaciones críticas y autocríticas sobre sus percepciones/interpretaciones, estrategias, metodologías, y en un ejercicio de construcción colectiva generan nuevas y más amplias comprensiones, versiones y puntos de vista sobre las situaciones e interacciones socio familiares abordadas, sobre ellos mismos (pensamientos, actuaciones y experiencias) y el proceso que se adelanta, para proponer y realizar un direccionamiento, y/o redireccionamiento y reforzar el proceso.

¹ Los pre constructos (representaciones y prejuicios que se tiene acerca del otro, su contexto, problema o situación, antes del encuentro) del profesional/operador, no obstaculizan la intervención, son ingredientes que se deben identificar, meta analizar y aprovechar en el proceso de intervención y para ello es útil el trabajo en equipos reflexivos “donde los profesionales conversan y hacen emerger nuevas versiones de sí mismos, de los demás, y de los problemas y de las visiones del mundo” (ICBF, 2009)

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 11 de 19

4.2. Criterios para proponer y desarrollar una gestión de casos.

La gestión de caso se inicia con la identificación que realice el PAF, del contexto familiar en el que:

Primero. Como resultado de la caracterización (lograda a través del acercamiento, encuadre con la familia y aplicación conjunta de instrumentos) se reconocen señales o alertas de riesgo, o situaciones de mayor vulnerabilidad socio familiar que limiten o impidan la concertación de metas iniciales y/o avanzar en ellas.


El diligenciamiento conjunto (PAF e integrantes de la familia) de la ficha de caracterización socio familiar, el genograma, el perfil de vulnerabilidad y generatividad y el mapa de pertenencia (actual y potencial), permite retomar información. La lectura curiosa e integradora de los insumos que estos aportan, hecha desde el contexto y realidad de cada familia, permite una aproximación a su dinámica sociofamiliar, a aspectos relacionados con sus capacidades, potenciales y generatividades, a señales o alertas de riesgo o mayor vulnerabilidad socio económica, que pueden motivar la iniciación de la gestión de casos, como estrategia para facilitar la definición concertada del plan familiar, reconocer otros apoyos, acciones y servicios requeridos para avanzar en el proceso de atención / acompañamiento psicosocial integral personalizado y hacia el logro de los objetivos de fortalecimiento de capacidades familiares, comunitarias, y gestión de redes.

La identificación de condiciones individuales, familiares, de calidad de vida y acceso a servicios particularmente precarias, que se logra estableciendo la interrelación de la información registrada en la ficha de caracterización socio familiar;; los mayores y numerosos factores de riesgo valorados con el perfil de vulnerabilidad y generatividad familiar; un sistema de vinculación significativo (familiar, social, institucional y ocupacional) distante o escaso identificado a través del mapa de pertenencia (actual y potencial); son indicadores de alertas y/o de la existencia de posibles situaciones de riesgo que podrían ameritar mayor atención y énfasis durante el proceso de atención y/o una gestión de casos.

Segundo. Durante el proceso de acompañamiento psicosocial, emergen situaciones de diferente orden, que originan nuevas condiciones de alerta, riesgo o mayor vulnerabilidad, que frenen o limitan el alcance de los objetivos de intervención y el desarrollo familiar, lo cual requiere de especial atención para la disminución de las vulnerabilidades y el logro de los objetivos.

Tercero. El PAF ve limitado el alcance de la intervención, en consideración de una mayor complejidad socio familiar y/o de las comprensiones, perspectivas y recursos (epistemológicos y prácticos) que tenga y precise para: hacer la aproximación y abordaje ecosistémico, complejo, apreciativo, constructivista e integral de la situación familiar dada, ampliar la perspectiva, establecer énfasis y actuaciones y estrategias adicionales de

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 12 de 19

intervención, e involucrar a otros actores significativos para facilitar y repotenciar el proceso de fortalecimiento familiar en curso.

Cuarto. Estando vinculada a la modalidad, la familia es identificada y/o propuesta como sujeto de especial atención, por otras áreas, niveles institucionales y agentes del SNBF, y para ello medie: orden judicial, denuncia o queja, informe sociofamiliar o de visita domiciliaria que indique la ocurrencia de una situación que afecte particularmente la dinámica socio familiar, genere o incremente niveles de vulnerabilidad que amerite atención y acompañamiento psicosocial especial / reforzado. En estos casos los PAF y las UAF responsables de presentar, promover e implementar la gestión de casos, junto con la familia, harán las consideraciones, valoración y validación correspondientes para la realización o no de la gestión de caso.

Cuadro 1: Criterios para desarrollar la gestión de casos / quién identifica y postula el caso


Criterios para desarrollar la gestión de caso (numeral 4.2 de esta guía)	Quién identifica y postula el caso
Primero: Cuando, como resultado de la caracterización de la familia, se reconozcan señales o alertas de riesgo, o situaciones de mayor vulnerabilidad socio familiar, que limiten o impidan la concertación de metas iniciales o avanzar en ellas.	El PAF, previa coordinación y concertación con la familia.
Segundo: Cuando durante el proceso de acompañamiento con la familia se identifican o emergen situaciones que mantienen u originan nuevas condiciones de alerta, riesgo o mayor vulnerabilidad socio económica, que frenan o limitan de manera notoria el proceso concertado e iniciado con la familia, y por ello demandan, atención especial y reforzada.	La familia y/o el PAF reconocen nueva situación. Familia y PAF revisan y concertan, y el PAF presenta a la familia para gestión de caso.
Tercero: Cuando el PAF ve limitado el alcance de su intervención, en consideración de una mayor complejidad socio familiar y/o de sus comprensiones, perspectivas y recursos (epistemológicos y prácticos) que tenga y por ello precise, ampliar la perspectiva, establecer énfasis y actuaciones y estrategias adicionales de intervención	PAF identifica, concerta con la familia y postula.
Cuarto: Cuando desde otros actores, áreas, niveles institucionales y/o agentes del SNBF, la familia es identificada y propuesta como sujeto de especial atención, y para ello medie: orden judicial, denuncia o queja, informe sociofamiliar o de visita domiciliaria que indique la ocurrencia de una situación que afecte particularmente la dinámica socio familiar, genere o incremente niveles de vulnerabilidad que amerite atención y acompañamiento psicosocial especial / reforzado.	Profesionales de áreas y niveles de ICBF o del SNBF identifican a la familia, motivan y solicitan atención especial. Con previo conocimiento y aprobación de la familia, PAFy UAT revisan solicitud y definen con ella, la Gestión de Caso

4.3. Niveles, actores, roles y momentos de la gestión de caso.

4.3.1. Nivel zonal y operador de la modalidad Mi Familia.

Es desde el nivel zonal y el operador de la modalidad Mi Familia que el profesional de acompañamiento familiar, identificará a la familia en torno a la cual propondrá la realización

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 13 de 19

de la gestión de casos, teniendo en cuenta los criterios generales definidos para ello en esta guía; preparará, la información sociofamiliar, y/o del alcance de la intervención que motivan su realización y la presentará a la Unidad de Asistencia Técnica - UAT quien, en adelante, liderará, dinamizará y será responsable de implementarla cuando se requiera.


La UAT planea la continuidad de la gestión de casos, a partir del estudio de caso correspondiente, que puede conllevar la realización de varias sesiones y acciones de estudio y trabajo, y tendrá como estrategias centrales de acción: el trabajo de equipo y en red que este supone. Tanto en el estudio de caso, como en la gestión de casos, además de la familia y el PAF que presenta el caso, participarán de manera permanente, profesionales de la UAT del operador, quienes, desde su naturaleza interdisciplinaria, funciones y roles, debe liderar la planeación, desarrollo, evaluación, documentación y consolidación del proceso y la generación de conocimiento que implica cada gestión de caso.

La planeación y desarrollo de la gestión de caso implica elaborar un plan inicial de acción que especifique: objetivo, actividades, participantes, responsables y cronograma, e incluya como parte de las actividades: realizar y reportar un seguimiento que permita identificar las estrategias adicionales de acompañamiento definidas y realizadas en el marco de la gestión de caso y las nuevas circunstancias que originan el cierre de esta, lo cual se espera ocurra en la mayoría de los casos.

De acuerdo con las características y necesidades que motivaron la gestión de caso, y el resultado del trabajo en equipo realizados para dinamizar el estudio de caso; y como parte de las estrategias adicionales que se identifiquen necesarias para el acompañamiento a la familia, podrá incluirse la participación directa o indirecta de otros actores del nivel zonal que aporten significativa, garantizando el derecho a la protección de la intimidad personal y familiar. Algunos de los actores que pueden complementar la gestión de caso desde su experticia y rol institucional, en la comprensión, facilitación y movilización de acciones y recursos necesarios, podría ser:

- Gerente de operación u otro profesional del operador de Mi Familia;
- Algún enlace misional de área del ICBF al que está vinculado alguno de los integrantes de la familia y/o esta misma, del SNBF, de salud o enfoque diferencial de derechos del ICBF), incluso de Familia y Comunidades del centro zonal o regional;
- La autoridad administrativa o profesional del equipo correspondiente, cuando se trate de familias con niñas, niños, adolescentes en procesos del SRPA o RD;
- Profesionales de entidad administradora de servicios de bienestar familiar - EAS a los que está vinculado algún integrante de la familia o ella misma.
- Profesionales de otras entidades del SNBF del nivel territorial con las que se requiera retomar y/o fortalecer trabajo en red, dada su misionalidad y corresponsabilidad frente a la garantía de derechos individuales y familiares en cada caso.
- El/la Coordinador/a del Centro Zonal o su delegado.
- El/la supervisor/a del contrato de la modalidad Mi Familia, o de otros servicios del

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 14 de 19

ICBF.

- El PAF y la UAT harán la coordinación correspondiente para hacer el reporte de la GC de manera oportuna según se indica en esta Guía.

4.3.2. Nivel regional y nacional.

La participación de otros actores del nivel regional en la gestión de caso responderá a la necesidad de apoyo, principalmente para la gestión de articulación y activación de redes de atención y servicios, que se defina desde el proceso liderado por la UAT del operador en el nivel zonal, garantizando siempre los principios y derechos de intimidad, privacidad y confidencialidad de las familias; entre ellos podrían estar:

- El/la Coordinador/a del Grupo de Asistencia Técnica - GAT, Ciclos de vida, o Protección o su delegado.
- El/la director/la regional o su delegado.

El nivel regional tendrá también un rol específico relacionado con la asistencia técnica conceptual, metodológica y operativa al(os) operador(es) de la modalidad Mi Familia de su jurisdicción, para el desarrollo de la gestión de casos y el respectivo registro y monitoreo.

Desde el nivel nacional, se brindará asistencia técnica al nivel regional y zonal sobre aspectos conceptuales, metodológicos y operativos para la realización de la gestión de caso como estrategia para el fortalecimiento del proceso de acompañamiento psicosocial familiar en el marco de la modalidad **Mi Familia**.

Cuando, desde la implementación de una gestión de caso, o por el surgimiento de alguna circunstancia particular que lo amerite, el nivel zonal o regional, requiera el apoyo del nivel nacional, principalmente para la gestión de articulación, gestión y activación de redes de atención y servicios, el enlace técnico de familias y comunidades regional, pondrá en conocimiento y hará la solicitud correspondiente ante el o los profesionales de la Dirección de Familias y Comunidad que tengan a cargo el acompañamiento técnico y operativo de la modalidad Mi Familia en la regional respectiva, quienes en todo caso garantizarán los principios y derechos de intimidad, privacidad y confidencialidad de los individuos y las familias, asumirá(n), direccionará(n) y/o tramitará(n), dependiendo del asunto o gestión a realizar, el respectivo apoyo, ante los actores pertinentes, que podrán ser profesionales de otras áreas misionales, e incluso de otras entidades del SNBF, según el caso.

Cuadro 2: Niveles, actores y roles en la gestión de caso

Nivel ICBF	Actores (Num. 4.3 de esta guía)	Roles (Num. 4.3 de esta guía)
	La familia	Como eje central y sujeto activo del proceso de acompañamiento psicosocial participará activamente en los distintos momentos propuestos para el desarrollo de la gestión de caso

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



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 15 de
19

Zonal	PAF	<ul style="list-style-type: none"> • Continúa liderando y desarrollando junto con la familia su proceso de acompañamiento psicosocial. • Identifica y concerta con la familia la postulación para la gestión de caso. • Presenta la familia / el caso a la UAT • Participa activamente en el proceso de gestión de caso. • Es corresponsable de hacer el reporte de la gestión de caso.
	UAT	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del desarrollo de la gestión de caso: lidera la planeación, desarrollo, evaluación, consolidación y documentación del proceso, reporte y la generación de conocimiento que implica cada proceso. • Lidera la dinámica de trabajo: grupos reflexivos, trabajo en equipo y en red entre quienes participen en ella.
	Otros actores ICBF / SNBF: profesionales del operador de Mi Familia; enlaces misionales ICBF; autoridades administrativas o equipos; profesionales de EAS del ICBF o del SNBF; profesionales entidades del SNBF; supervisor contratos ICBF; coordinador CZ	De acuerdo con las características y necesidades que motivaron la gestión de caso, el resultado del estudio de caso y la evolución de la misma, a cargo de la UAT, podrá definirse y propiciarse la participación directa o indirecta de otros actores del nivel zonal que significativa y puntualmente, desde su experticia y rol institucional o comunitario, puedan aportar en la comprensión o abordaje, para facilitar y/o complementar la movilización de acciones y recursos necesarios en el marco de la gestión de caso concertada y definida. En todo caso, siempre se deberá garantizar el derecho a la protección de la intimidad personal y familiar (principios de privacidad y confidencialidad).
Regional	Otros actores ICBF: Enlace técnico de Familias y Comunidades del nivel regional; otros enlaces misionales ICBF; Coordinador de	La participación directa o indirecta de otros actores del nivel regional en la gestión de caso responderá a la necesidad de apoyo, principalmente para la gestión de articulación y activación de redes de atención y servicios, que se defina desde el proceso liderado por la UAT del operador en el nivel zonal.
	Asistencia Técnica; Director Regional.	El enlace técnico regional de Familias y Comunidades brinda asistencia técnica conceptual, metodológica y operativa al operador de la modalidad Mi Familia de su jurisdicción, para el desarrollo de la gestión de casos y el respectivo registro y monitoreo. De igual manera pone en conocimiento y direcciona ante el/los profesionales/es de la Dirección de Familias y Comunidad que tengan a cargo el acompañamiento técnico y operativo de la modalidad Mi Familia, la solicitud de apoyo que, en el marco de la gestión de caso en curso, haga la UAT al nivel nacional. En todo caso, siempre se deberá garantizar el derecho a la protección de la intimidad personal y familiar (principios de privacidad y confidencialidad).

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



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 16 de
19

Nacional	<p>Profesionales de la SGT y SOP de la atención a la Familia y Comunidades, asignados para el acompañamiento y AT a regionales.</p> <p>Subdirectores de Gestión Técnica y Operación para la atención a la familia y comunidades.</p>	<p>Brindar AT al nivel regional, sobre aspectos conceptuales, metodológicos y operativos para el desarrollo de la gestión de caso como estrategia para el fortalecimiento del proceso de acompañamiento psicosocial familiar en el marco de la modalidad Mi Familia.</p> <p>Hacer acompañamiento en lo relacionado con el registro, seguimiento, consolidación, análisis y retroalimentación de información producida y reportada sobre la gestión de caso.</p> <p>Gestión necesaria (direccionamiento y trámite) para atender y responder solicitud de apoyo que haga el nivel zonal o regional, para facilitar o promover articulación, gestión y activación de redes de atención y servicios, ante los actores pertinentes (profesionales de otras áreas misionales u otras entidades del SNBF, según el caso).</p> <p>De requerirse, esta gestión se hará, estableciendo la debida coordinación, a través de los subdirectores de Gestión Técnica y/u Operación.</p> <p>En todo caso garantizando los principios y derechos de intimidad, privacidad y confidencialidad de los individuos y las familias.</p>
-----------------	--	---

Fuente. Dirección de Familias y Comunidades. ICBF. 2022

4.3.3. Momentos de la gestión de caso.

La gestión de caso se desarrollará durante las fases de atención y cierre de la operación de la modalidad **Mi Familia**, atendiendo los siguientes cuatro momentos, y que se espera que la familia participe activamente en cada uno de ellos:

Esquema 1. Momentos de la Gestión de Caso

Identificar el caso, preparar información socio familiar, del proceso de intervención u otra que motiva la GC y presentarlo a la UAT

Responsable: PAF

1. Identificar y proponer el caso

2. Estudio de Caso

Espacio de indagación y profundización en la comprensión de la situación familiar, con la participación de varios actores, entre ellos la familia.

Responsable: UAT

3. Estrategias adicionales de acompañamiento

Con responsables, tiempos y metas para el fortalecimiento de capacidades familiares, comunitarias, convergencia de oferta y gestión de redes y la inclusión familiar

Responsable: UAT

4. Realizar seguimiento y cierre

Periódicamente. Evidenciar avances y cumplimiento de metas según las estrategias adicionales definidas. Realizar cierre del proceso.

Responsable: UAT

¡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 PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 17 de
19

Primer momento, en el que se identifica y propone el caso a la UAT. La identificación de la familia en torno a la que se propone la gestión de caso puede motivarse de manera general en características socio familiares de esta, o del PAF como agente interventor y el alcance de su intervención, como se especificó en el numeral 4.2 anterior, dependiendo de ello, el caso puede identificarse inicialmente por el PAF, conjuntamente entre la familia y el PAF, o por otro actor y nivel del SNBF.

Tras la revisión conjunta entre la familia y el PAF, de las circunstancias, se define de manera concertada (entre la familia y el PAF), la presentación del caso para la realización de la gestión de casos a que haya lugar, y el PAF prepara y presenta a la UAT correspondiente, información socio familiar que permita identificar la realidad relacional, vulnerabilidades y capacidades de la familia, como insumo (acciones de atención desarrolladas, actividades realizadas por la familia, avances y retrocesos en el acompañamiento psicosocial, informes o conceptos elaborados por los profesionales), que faciliten la aproximación al alcance de la intervención y la comprensión y análisis del caso, para que en conjunto se evidencien los motivos y justificación para la realización de la gestión de caso. Con estos elementos, la UAT retomará y liderará la realización de las acciones correspondientes.

El segundo momento, corresponde a la realización del estudio de caso, que puede incluir varias actividades y sesiones de grupos de estudio y trabajo, grupos reflexivos, de trabajo en equipo y en red, que deberán planearse (cronograma y responsables) y realizarse. Como parte y dinámica de este momento, teniendo en cuenta los aspectos técnicos referidos en el numeral 4.3.1 y 4.3.2 anteriores, y según se requiera, se definirá si además de la familia, el PAF y la UAT, es necesario que participen directa o indirectamente otros actores, el cómo y cuándo.

El tercer momento es el resultado del segundo momento de la gestión de caso, y **consiste en la definición e implementación de estrategias complementarias o adicionales,** a las que propone y se realizan desde el acompañamiento psicosocial de la modalidad Mi Familia, y se requieren para reforzar y complementar el proceso en cada uno de los componentes (capacidades familiares, comunitarias y gestión de redes). Cada estrategia adicional deberá definirse, identificando claramente: la meta a alcanzar por medio de las acciones planteadas, responsable y/o corresponsable para la implementación, y tiempo determinado para ello.

El cuarto momento corresponde al seguimiento que se haga al proceso de implementación de las estrategias adicionales al acompañamiento psicosocial definidas, **y al cierre de la gestión de caso.** La gestión de caso se cierra, una vez se logre superar las circunstancias que la motivaron, lo que se espera ocurra a través de la implementación de las estrategias adicionales definidas en el proceso.

Si dentro del tiempo de implementación de la modalidad **Mi Familia** no alcanza a cumplirse alguna meta propuesta en el plan de gestión de caso con las estrategias adicionales, no habrá lugar al cierre de esta, y ello deberá reportarse en:

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



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD MI FAMILIA**

G9.MO18.PP

11/08/2023

Versión 2

Página 18 de
19


- Formato correspondiente, como última acción de seguimiento registrada;
- Informe final del proceso de acompañamiento psicosocial realizado con la familia correspondiente
- Se socializará con el profesional enlace o responsable del servicio del ICBF o entidad del SNBF territorial al que esté vinculada la familia, para que retome la situación y coadyuve en la culminación del proceso iniciado.

El proceso de cada gestión de casos realizada debe consolidarse y documentarse por parte de la UAT, y lo requerido de cada una, y se reportara en la herramienta que disponga la Dirección de Familias y Comunidades, al cierre de esta, o al culminar la implementación de la modalidad en caso de que esta no haya podido cerrarse.

5. Documentos de referencias

- Andersen, T. (2011). *El equipo reflexivo: Diálogos y diálogos sobre diálogos*. Obtenidode Versión digital:
https://books.google.com.co/books/about/El_equipo_reflexivo.html?id=ksdFEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Austin, C. (1983). Case management in long-term care: options and opportunities. *Health and Social Work*, 8(1), 16.
- Bemgoetxea, E. A. (sf). *Profesional de referencia y gestión de casos desde la experiencia del proyecto Etxean-ondo. Visión desde los servicios sociales*. Recuperado el 14 de Enero de 2022, de www.fundacionpilares.org/docs/encuentro_MA_Eguren.pdf
- Eguren, E. (sf). *Profesional de referencia y gestión de casos desde la experiencia del proyecto Etxean-ondo. Visión desde los servicios sociales*. Obtenido de www.fundacionpilares.org/docs/encuentro_MA_Eguren.pdf
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532-550. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/258557>
- Escudero, J., Delfín, L. A., & Gutiérrez, L. (2008). *El estudio de caso como estrategia de investigación en las ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/estudio2008-1.pdf>
- ICBF. (2009). *Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias*. Bogotá, D.C: ICBF.
- ICBF. (2021). *Guía de Convergencia de Oferta y Gestión de Redes Mi Familia*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g7.mo18.pp_guia_convergencia_de_oferta_y_redes_mi_familia_v1
- ICBF. (2022). *Lineamiento Técnico Modalidad Mi Familia*. Bogotá, D.C.: ICBF. ICBF.
- (2022). *Manual Operativo Modalidad Mi Familia*. Bogotá, D.C.: ICBF.

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

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G9.MO18.PP	11/08/2023
	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CASOS MODALIDAD MI FAMILIA	Versión 2	Página 19 de 19

Jiménez, V. E. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1), 141-150.

Lampis, A. (2010). ¿Qué ha pasado con la vulnerabilidad social en Colombia? Conectar libertades instrumentales y fundamentales. *Sociedad y Economía*, 19, 229-261.

MEN. (14 de Enero de 2022). *Ministerio de Educación Nacional*. Obtenido de GestiónSocial: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-51370.html>

Morin, E. (s.f.). *Epistemología de la complejidad*. Obtenido de https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/102_infanto_juvenil/material/complejidad_morin.pdf

Platone, M. L. (2000). Red Social y Equipo Reflexivo: Aplicaciones a un modelo de cambio educativo y comunitario en Venezuela. *Espacio Abierto*, 9(2), 253-270. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12290205>

Sarabia, A. (2007). La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. *Zerbitzuan*.

Shotter, J. (1993). *Conversational Realities: Constructing Life Through Language*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Westreiche, G. (2020). *Gestión*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

6. Relación de formatos

Código	Nombre del formato
F1.G9.MO18.PP	Formato Gestión de caso Mi Familia
F8.P1.MI	Formato Listado de Asistencia
F9.P1.MI	Acta de reunión o Comité

7. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
07/03/2022	1	Se actualiza el objetivo de la modalidad de acuerdo con lo establecido en el Manual operativo y Lineamiento técnico de la modalidad Mi Familia. Se ajustan los referentes metodológicos

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