



ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO FAMILIAR

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL BUEN COMIENZO

Medellín

Diciembre 2021

**Director General Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo**

Hugo Alexander Díaz Marín

Subdirección Prestación de Servicio

Edith Susana Gómez Betancur

Dirección Técnica

Elimeleth Asprilla Mosquera

Equipo técnico

Alejandro Jaramillo Arboleda
Amparo Stella Almanza Ochoa
Ana María Bermúdez Correa
Ana María Palacio Patiño
Andrés Felipe Pérez Sierra
Ángela Katherin Damián Ávila
Beatriz Elena Londoño
Biviana Rodríguez Velásquez
Carlos Arturo Restrepo Agudelo
Daniela Martínez Arboleda
Derlys Álvarez Navarro
Diana Vaidony Montoya
Dionicio Torres Frías
Eliana María Tabares Peláez
Enid Daniela Vargas Mesa
Esmeralda Gómez Moreno
Esteban Úsuga Cardona
Francisco León García Muñoz
Frank Esteban Rendón Valencia
Heriberto Jaimes Pérez
Jaime Eliecer Largo Arteaga
Jeannette Dahiana Ramírez Salazar
Jesús Ricardo Valencia Serrano
Jhony Alexander Sierra Correa
John Blandón Cano



Juan Carlos Noreña Toro
Juan David Flórez López
Juan José Martínez Mejía
Julio Alexander Ortiz Montoya
Lady Viviana Flórez Casafús
Laura Moreno Montoya
Leana Catalina González Toro
Leidy Tatiana Ruíz Pulgarín
Leonardo Castañeda Gallego
Leydi Yasmín Guerrero Roldán
Lizzette Mora Tocora
Luisa Aurora Arcila Gómez
Luisa Fernanda Valencia Mejía
Luz Enith Sierra Lopera
Lyda María Jiménez López
María Adelaida Sierra Restrepo
María Alejandra Ruíz Bohorquez
María Alejandra Tobón Cuartas
María Victoria Caicedo González
Martha Cecilia Cano Echavarría
Mary Viviana Restrepo Valencia
Mónica María Toro Vélez
Mónica Vanessa Saldarriaga Bustamante
Natalia Andrea Foronda Mosquera
Natalia Guzmán Atehortúa
Nicolás González Builes
Patricia del Carmen Mena Pino
Paula Andrea Alarcón Alape
Paula Andrea Toro Alzate
Samuel de Jesús Aguilar Urrego
Sandra Milena Guerra Valencia
Sandra Milena Lopera Correa
Santiago Marín Restrepo
Soralba del Socorro Cárdenas
Triana Susana Archbold Manjarréz
Victoria Elena Buelvas Álvarez
Wilmar Giovany Bedoya Quintero
Wilmar Lemos Rentería
Yomaira Lorenza Sánchez Ramírez
Yuly Natalia González Vega
Yurani Leandra Galeano Vélez

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo definido en el CAPÍTULO II del Acuerdo 054 de 2015, por medio del cual se *redefine la regulación municipal sobre la Política Pública de Primera Infancia y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo*, éste, constituye la “Estrategia de articulación interinstitucional e intersectorial de las diferentes dependencias del nivel central y descentralizado que conforman la estructura orgánica de la administración municipal, sector solidario y empresas del sector privado y solidario, afines con la primera infancia...”. Buen Comienzo tiene por objeto garantizar la atención integral, diversa e incluyente a los niños y las niñas desde la gestación hasta cumplidos los seis (6) años inscritos en el SISBÉN, promoviendo su desarrollo integral, mediante diversas modalidades de atención que responderán a las necesidades y el contexto, bajo criterios de calidad.

La prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, el seguimiento, evaluación de los resultados y el seguimiento al desarrollo infantil, se brindará de acuerdo con lineamientos técnicos y con base en los criterios de priorización que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo determine en consonancia con los lineamientos nacionales.

El Decreto 863 de 2020, por medio del cual se modifica la estructura orgánica y funcional del nivel central del Municipio de Medellín, establece en el Artículo 134 que la Unidad Administrativa Especial sin personería jurídica Buen Comienzo, hace parte de la estructura administrativa de la Secretaría de Educación. Dicha Unidad es una dependencia del nivel central que tendrá como responsabilidad general coordinar, ejecutar, evaluar y gestionar políticas, planes, programas y proyectos para la promoción del desarrollo integral de la primera infancia en el municipio de Medellín. Su estructura está conformada por: la Dirección Administrativa, la Subdirección de Nutrición y la Subdirección de la Prestación del Servicio.

Entre las funciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, se encuentra la de “Articular las estrategias de orden Nacional, Departamental y Municipal para la promoción del desarrollo integral de la primera infancia, generando lineamientos que permitan avances en términos de calidad en la atención de los niños y las niñas del municipio de Medellín”. De esta manera, el presente documento hace parte de los lineamientos definidos para la atención integral de los niños y niñas durante la presente vigencia y retoma el proceso de construcción que por años se ha adelantado en el Municipio con la participación de muchos actores entre los cuales se encuentran los agentes educativos responsables de la atención de los niños y niñas; adaptando las especificaciones al contexto, necesidades y retos actuales.

Las modalidades de atención Buen Comienzo se han venido consolidando y ajustando históricamente, respondiendo a las realidades y contextos. La situación excepcional que enfrentan el mundo, la nación y el municipio de Medellín en el marco del Covid 19, exige el mantenimiento de las condiciones para garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas, dando continuidad a la atención integral con calidad, reforzando además condiciones específicas que propendan por la implementación y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, para de esta forma, responder con eficacia al proceso de atención integral bajo medidas de autocuidado, bienestar y seguridad para todos.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

Actualmente desde Buen Comienzo se brinda atención integral a niños y niñas de primera infancia, a través de la modalidad institucional y la modalidad Entorno Familiar. En este documento se describen las condiciones generales para la prestación del servicio en la modalidad Entorno familiar.

Hacen parte constitutiva de los lineamientos y orientaciones para la prestación del servicio los siguientes documentos:

1. Lineamientos técnicos y contexto general
2. Orientaciones Técnicas para la operación de la modalidad Entorno familiar.
3. Anexos

La socialización de los lineamientos y orientaciones para la prestación del servicio con todo el equipo humano responsable del proceso de atención integral, así como la implementación de diferentes estrategias por parte de los prestadores del servicio para lograr su apropiación y aplicación en el día a día, contribuye con el mejoramiento de las condiciones de vida y con el desarrollo integral de los niños y las niñas del Municipio de Medellín; lo cual se constituye en el propósito común.

Tabla de contenido

Presentación.....	4
Tabla de contenido	6
Lista de anexos.....	8

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO FAMILIAR

1. Descripción de la modalidad familiar	9
a. Relación técnica	9
b. Metodología	10
c. Estrategias metodológicas	11
d. Jornada de Proyección de la experiencia y cualificación.....	15
e. Seguimiento a la permanencia en la modalidad.....	16
f. Transiciones y Articulaciones.....	17
g. Costos de la atención en esta modalidad.....	18
2. Fases de la prestación del servicio.....	19
a. Fase de preparación o alistamiento	19
b. Fase de prestación del servicio.....	21
c. Fase de seguimiento y evaluación de la prestación del servicio	21
d. Fase de cierre de la prestación del servicio	22
3. Criterios de calidad para la prestación del servicio	22
3.1. Componentes de Gestión Institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral para la modalidad Familiar	22
a. Propuesta Institucional	23
b. Componente de cobertura (Focalización, matrícula, sistema de información)	25
c. Componente de gestión del talento humano	35
d. Componente gestión financiera	43
e. Componente de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. PQRSD	48
f. Componente de gestión documental	49
g. Componente de comunicación e imagen	51
h. Componente servicio de transporte	53
3.2. Componentes del proceso de educación inicial en el marco de la atención integra	54

a.	Componente proceso pedagógico	54
b.	Componente seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas en la educación inicial	58
c.	Componente de alimentación y nutrición	61
d.	Componente salud.....	68
e.	Componente de protección.....	89
f.	Componente de infraestructura y dotación	107
g.	Componente gestión del riesgo en emergencias, desastres y violencia social.....	112
h.	Componente de procesos de interacción con familias	119
i.	Componente participación y movilización social	122
j.	Componente gestión territorial	127



LISTA DE ANEXOS

Anexo	1	Variables de caracterización
Anexo	2	Formato e instructivo de matrícula
Anexo	3	Formato e Instructivo formato de usuarios autorizados SIBC.
Anexo	4	Perfiles y funciones del Talento Humano
Anexo	5	La Práctica Pedagógica
Anexo	6	Seguimiento al desarrollo del niño y la niña
	6.1	Informe Seguimiento al desarrollo del niño y la niña
	6.2	Plan de acompañamiento.
	6.3	Percepción de la familia frente al desarrollo del niño o niña
Anexo	7	Anexos salud
	7.1	Consentimiento informado para administración de medicamentos
	7.2	Evaluación estado de salud del niño o niña
	7.3	Formato de referencia AIEPI
Anexo	8	Anexos gestión del riesgo
	8.1	Guía para la formulación de Planes Escolares de Gestión del Riesgo, emitido por el Ministerio de Educación Nacional.
	8.2	Ruta de acciones seguras en territorio
	8.3	Hogar y Entorno seguro gestión del riesgo de desastres
	8.4	Orientaciones para medidas de seguridad y prevención de accidentes en el hogar
Anexo	9	Componente Infraestructura y dotación
	9.1	Formato reporte de sedes
	9.2	Formato plan de mejoramiento habilitación de sedes
	9.3	Conceptos básicos de la dotación
	9.4	Descripción y cantidades de dotación y material didáctico
	9.5	Formatos componente de dotación
Anexo	10	Anexos Alimentación y nutrición
	10.1	Componente Alimentación y Nutrición Modalidad Institucional
	10.2	Ciclos de minuta Modalidad Institucional
	10.3	Componente Alimentación y Nutrición Modalidad Familiar
	10.4	Ciclos de minuta Modalidad Familiar
Anexo	11	Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración.
	11.1	Insumo construcción rutas de atención

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MODALIDAD ENTORNO FAMILIAR

1. Descripción de la modalidad familiar

Mediante esta modalidad se contribuye al desarrollo integral de los niños y niñas desde la gestación y hasta los cinco (5) años brindando educación inicial, seguimiento al desarrollo, acompañamiento y seguimiento al estado nutricional y de salud, a través del fortalecimiento de las familias como principales agentes educativos, con quienes se potencian competencias y capacidades para el cuidado y la crianza, enlazando con sentido pedagógico la oferta pública de beneficios prioritarios para el desarrollo y protección de los niños y las niñas desde la gestación.

La modalidad responde a los retos que supone la atención en momentos tan específicos y determinantes del desarrollo humano como son los primeros mil días, que busca impactar los entornos naturales de crecimiento y desarrollo del niño y la niña, desplegando estrategias para incidir y transformar creencias, prácticas y ambientes, que requieren reflexión bajo la corresponsabilidad de la familia, la comunidad y el Estado, para favorecer el reconocimiento de los niños y las niñas como protagonistas de su propio desarrollo, teniendo como norte la acción pedagógica.

Para la atención, el prestador del servicio dispone espacios propios para garantizar la atención y gestiona en el territorio espacios del equipamiento institucional y comunitario para facilitar el acceso de la población.

Los criterios para el acceso a la modalidad dispuesta para mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas hasta los cinco 5 años son:

- Desde la gestación y hasta los 23 meses en el área urbana y cabeceras de corregimientos. En caso de requerirse atención para otros niños hasta los cinco (5) años, por la no disponibilidad de cupos en las otras modalidades de atención, se deberá contar con la autorización de la interventoría Buen Comienzo.
- Desde la gestación y hasta los cinco años en el área rural dispersa, urbano periférica y asentamientos donde no exista acceso a la modalidad de entorno institucional.
- Desde la gestación y hasta los tres años en el complejo carcelario y penitenciario.
- Desde la gestación y hasta los cinco años, en centros de atención especializada, albergues, u otros servicios específicos.

a. Relación técnica

Para la operación de la modalidad, el prestador del servicio debe garantizar el siguiente equipo humano*:

- Un coordinador pedagógico por 720 participantes.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Un equipo interdisciplinario integrado por: un agente educativo docente, un agente educativo psicosocial, un nutricionista-dietista por cada 240 participantes. **
- Un auxiliar administrativo por cada 720 participantes.
- Un coordinador general
- Un líder técnico
- Un líder administrativo y financiero.
- Un profesional de sistemas de información
- Un tecnólogo de sistemas.
- Tres profesionales de articulación: 1 trabajador (a) social o profesional en desarrollo familiar, 1 profesional en nutrición y dietética, 1 psicólogo(a)***

Notas

*El talento humano será contratando de manera progresiva como se indica en la canasta del convenio.

** El equipo interdisciplinario, además, está integrado por un educador físico, el cual será dispuesto por el Instituto para el Deporte y la Recreación-INDER Medellín, en el marco del proceso de articulación que adelanta con la UAEBE para la promoción del desarrollo integral de niños y niñas de primera infancia del Municipio.

***En cuanto al equipo de articulación y derivación, la ESE Metrosalud dispondrá un profesional de pediatría y además priorizará los servicios de atención en psiquiatría para participantes de la modalidad entorno familiar, a través de la Unidad de Salud Mental de la ESE Metrosalud.

La ESE Metrosalud coordinará al interior del equipo humano el desarrollo de procesos de atención diferencial a población del centro penitenciario, en restablecimiento de derechos, población sorda, población canguros, albergues, entre otros.

a. Metodología

La mediación educativa realizada por los agentes educativos parte de la caracterización y se fundamenta en la propuesta pedagógica, orientada a potenciar el desarrollo infantil desde la educación inicial, en el marco de la atención integral de acuerdo con la descripción de los lineamientos y orientaciones técnicas para la operación. Este proceso involucra a mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias, personas significativas y agentes educativos como sujetos activos.

El prestador del servicio debe organizar grupos de mujeres gestantes y lactantes, y de niños y niñas de acuerdo con el momento del ciclo vital, con el fin de facilitar la implementación de la propuesta pedagógica y su desarrollo integral.

A través de la modalidad las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas, reciben las siguientes atenciones:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Dos (2) encuentros educativos grupales al mes (con una duración de tres horas cada uno).
- Un (1) encuentro educativo en el hogar cada tres meses.
- Paquete alimentario mensual el cual aporta mínimo el 70% en promedio de las necesidades calóricas diarias por 30 días.

Durante el proceso de atención, el prestador del servicio deberá tener en cuenta lo definido en la Resolución 777 del 3 de junio de 2021 Ministerio de Salud y Protección Social (o normatividad que la modifique o sustituya).

Las orientaciones y anexos para la prestación del servicio podrán ser susceptibles de cambios o modificaciones de acuerdo con condiciones o contingencias que se presenten que exijan la implementación de ajustes en la atención habitual de los participantes. Los cuáles serán debidamente notificados y no requieren necesariamente la generación de resoluciones (siempre y cuando no se afecte el componente financiero de los contratos).

b. Estrategias metodológicas

En el desarrollo de la modalidad, se adelantarán los siguientes encuentros educativos grupales:

- ***Encuentro Educativo Crianza con sentido***

Realizado por los agentes educativos psicosocial y docente, con una duración de tres (3) horas. Los niños, las niñas, mujeres gestantes, en periodo de lactancia, familias y otras personas significativas, asisten una vez al mes a este encuentro, el cual comprende experiencias intencionadas con reconocimiento de ritmos, establecimiento de hábitos y rutinas de la mujer durante su gestación y lactancia, y de los niños y las niñas. Con el propósito de reconocer y construir conocimientos en torno a prácticas de crianza, vínculo afectivo, buen trato, desarrollo social y emocional, protección de los derechos, entre otros que permiten a la familia continuar con el fortalecimiento de sus competencias y potenciar el conocimiento y seguimiento al desarrollo infantil.

El agente educativo psicosocial, hace énfasis en acciones tendientes a fortalecer las relaciones, las concepciones y prácticas de cuidado y crianza, la promoción del vínculo afectivo, el reconocimiento de la gestante como mujer y como madre, del niño y la niña desde el lugar de sujetos activos de su desarrollo, con educación en elementos fundamentales del prestador del servicio, como el nombre y pertenencia a un contexto histórico-cultural, el fortalecimiento de habilidades sociales tendientes a la consolidación de redes de apoyo, promoción del buen trato y la salud mental desde la primera infancia, prevención de las violencias y sus afectaciones, promoción de espacios para el diálogo, la expresión de emociones y sentimientos que posibilitan la activación de la resiliencia, entre otras que emerjan de los propios intereses de los y las participantes. Lee y analiza los contextos sociales, familiares y asume esta como la vía efectiva para cualificar su acción en el acompañamiento de las familias desde sus realidades.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

El agente educativo docente, le da sentido pedagógico a cada una de las acciones del encuentro, acompañando tanto a las mujeres gestantes, mujeres lactantes, los niños, niñas, familias y personas significativas en el reconocimiento y generación de estrategias educativas para la garantía del desarrollo integral de la primera infancia, la comprensión del desarrollo infantil y la promoción del mismo. Acompaña, escucha, reflexiona y orienta a las familias frente a las prácticas de crianza que posibiliten el desarrollo de competencias de los niños y las niñas desde la gestación y en sus dos primeros años de vida.

Contextualiza estrategias educativas desde una clara intencionalidad por movilizar recursos de las familias (emocionales, sociales, afectivos, cognitivos) para promover el desarrollo de sus competencias y las de los niños y las niñas. Se comparten los conocimientos y habilidades para la mediación educativa a través de los pilares de la educación inicial (juego, arte, literatura y exploración del medio), reconociéndolos como las expresiones propias de los niños y las niñas. y facilitadores del aprendizaje en la interacción con ellos y sus familias.

Durante este encuentro se realiza seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas; así mismo, se adelanta constatación para la garantía de derechos de acuerdo con lo definido en el componente de protección, y se hace entrega de un refrigerio a cada participante (no aplica para niños y niñas menores de 6 meses) según lo dispuesto en el componente de alimentación y nutrición.

- ***Encuentro Educativo Creciendo en Familia***

Realizado por los agentes educativos nutricionista dietista y el educador físico. Tiene una duración de tres (3) horas. Las familias asisten una vez al mes a este encuentro, el cual comprende experiencias relacionadas con hábitos y estilos de vida saludable; con el propósito de empoderar a los participantes frente al estado de salud de los niños, las niñas, las mujeres gestantes y mujeres en periodo de lactancia, favoreciendo la creación de ambientes para potenciar el crecimiento, el desarrollo y aprendizaje desde la gestación y hasta los cinco años de vida.

El agente educativo de salud y nutrición acompaña a la mujer gestante, lactante, el niño, la niña, su familia y otras personas significativas a acercarse a los hábitos saludables mediante el intercambio de experiencias, la socialización de saberes, revisión del acervo cultural en temas como la nutrición adecuada durante la gestación y la lactancia, el fortalecimiento de la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses y su continuidad mínimo hasta los dos años de vida, introducción adecuada de la alimentación complementaria en el niño y la niña; además orienta para el acceso de la mujer gestante y lactante a la suplementación, y a la complementación alimentaria del niño y la niña, entre otros temas que surjan de la observación y el interés de las familias participantes.

El educador físico, aporta su experiencia e idoneidad en el desarrollo físico, la recreación, y el deporte, interactuando con las mujeres gestantes, lactantes, los niños, las niñas, sus familias y

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

otras personas significativas, propiciando el empoderamiento frente a la corporeidad y motricidad mediante la activación de prácticas de autocuidado orientadas desde la estimulación, el desarrollo físico, la postura corporal y la promoción del juego.

Cada mes, en el marco de este encuentro se adelantará valoración antropométrica de todos los participantes, así como la respectiva devolución del estado nutricional de acuerdo con las orientaciones del componente de alimentación y nutrición.

Este encuentro dialoga con los intereses y necesidades de los participantes para la creación de apuestas pedagógicas que permiten reconocer los tiempos de la infancia, acompañar las trayectorias de los niños, las niñas, la mujer gestante y lactante, en la búsqueda por vivir múltiples experiencias en la construcción de situaciones y ambientes que posibilitan nuevos aprendizajes, reflexionando también en el fortalecimiento y el logro de las competencias adquiridas como familia.

Durante este encuentro se contribuye al proceso de seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas; así mismo, a la constatación para la garantía de derechos de acuerdo con lo definido en los componentes de salud, alimentación y nutrición. Finalmente, se hace entrega de un refrigerio a cada participante (no aplica para niños y niñas menores de 6 meses) según lo dispuesto en el componente de alimentación y nutrición.

Para el desarrollo de los encuentros educativos grupales, el prestador del servicio debe organizar grupos de acuerdo con el momento del ciclo vital de los niños y las niñas de la siguiente manera:

- Gestantes (grupo máximo 15 mujeres gestantes)
- Lactantes: mujeres en periodo de lactancia con niños y niñas de 0 meses hasta los 6 meses y 29 días. (12 mujeres en período de lactancia con sus niños y niñas)
- Niños: niños y niñas de 7 meses a 11 meses y 29 días
- Niños mayores: niños y niñas mayores de doce (12) meses. (15 niños y niñas con un acompañante cada uno).

Los aforos estarán determinados por la capacidad que tiene cada sede, teniendo en cuenta que el distanciamiento mínimo entre las personas asistentes según orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

De acuerdo con la totalidad de participantes y disponibilidad de espacios en territorio, en algunos casos es necesaria la conformación de grupos mixtos, referidos a la unión de diferentes momentos del ciclo vital, incluyendo a mujeres gestantes y mujeres en periodo de lactancia conservando un máximo de doce (12) participantes.

Nota 1: durante alguno de los encuentros educativos grupales realizados por los profesionales, el equipo interdisciplinario diligencia con las familias un documento para informar sobre la recepción del paquete alimentario (según fechas y horarios establecidos por el prestador del servicio). En caso tal de que una familia no pueda participar en el encuentro donde se diligenció

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

esta información (y cuente con la respectiva excusa), el prestador del servicio convoca a estas familias vía telefónica para informar sobre la recepción del paquete alimentario.

Nota 2: Una vez finalice cada encuentro, se debe disponer la sede para la acogida del grupo siguiente (si aplica), garantizando el cumplimiento del protocolo de bioseguridad.

- **Encuentro educativo en el hogar**

El prestador del servicio deberá adelantar encuentros educativos en el hogar a partir de necesidades identificadas en el proceso de atención integral de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas. Cada participante recibe un encuentro educativo en el hogar cada tres (3) meses, por parte del agente educativo docente, educador físico o psicosocial; quienes se alternan el desarrollo de los encuentros con los 240 participantes a cargo, con el fin de que cada uno pueda brindar dicho acompañamiento en el transcurso del año. (ver Anexo 5. La Práctica Pedagógica)

Estos encuentros se adelantan con el fin de realizar seguimiento al desarrollo de los niños y niñas con la familia, acompañar y orientar a la mujer gestante, mujer en período de lactancia en asuntos asociados al autocuidado, desarrollar capacidades familiares o la atención de situaciones particulares identificadas durante la atención del participante que indique la necesidad de acompañamiento del prestador del servicio (ejemplo: alertas o alteraciones en el desarrollo, alteración en estado nutricional, de salud, situaciones familiares, seguimiento al proceso de gestación, lactancia materna, inasistencias entre otros); fortalecer el rol de la familia como agente educativo; identificar condiciones frente a la garantía de derechos, brindar asesorías a la familia; entre otros.

El agente educativo nutricionista-dietista adelantará también acompañamientos en el hogar de acuerdo con necesidades identificadas a partir del seguimiento al estado nutricional de los participantes (tanto por déficit como por exceso); para lo cual deberá contar con una agenda de encuentros educativos en el hogar cada mes. Así mismo, adelantará otros procesos que contribuyan con la atención especializada que requieren estos participantes (como activación de rutas, grupos focalizados, etc.), los cuales se describen en el componente de Alimentación y Nutrición.

- **Asesoría personalizada**

Consiste en brindar la misma atención que en un encuentro educativo en el hogar, pero, se realiza en sedes de atención integral a la primera infancia, o en lugares del territorio donde se pueda realizar un adecuado acompañamiento a la familia, es decir, donde se garantice privacidad y tranquilidad para la atención personalizada.

Se podrán realizar asesorías personalizadas en los casos donde no se puedan realizar encuentros educativos en el hogar, debido a situaciones como: violencia social, violencia intrafamiliar, solicitud expresa de la familia, presencia de personas contagiadas con Covid 19 en el hogar u otras enfermedades infectocontagiosas, entre otros de fuerza mayor.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Nota 1: los encuentros educativos grupales y el encuentro educativo en el hogar deben proyectarse de acuerdo con los días y horarios definidos conjuntamente con las familias y otras personas significativas.

Nota 2: los encuentros educativos deben ser registrados en el Sistema de Información Buen Comienzo o en el medio indicado desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, en las fechas de corte establecidas.

Nota 3: respecto a los encuentros educativos en el hogar, se podrán realizar de manera simultánea en la visita en el hogar de la madre lactante y el niño o la niña, registrando las intervenciones para cada participante en el sistema de información Buen Comienzo (o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).

Nota 4: en caso de que se presenten encuentros fallidos de acompañamiento en el hogar, esto es, que el agente educativo llega al hogar y no encuentra al participante o éste no lo puede atender (pese a la previa concertación); el agente educativo debe proceder a documentar dicha situación, a través de registro fotográfico o diligenciamiento de acta firmada por alguien de la familia o un vecino, indicando la no viabilidad de realizar dicho encuentro.

Nota 5: Durante el desarrollo de encuentros educativos con los participantes, el prestador del servicio Metrosalud podrá disponer profesionales del área de la salud, para dar cumplimiento a las atenciones definidas en la RIA, lo cual se articulará con la proyección pedagógica que adelantarán los agentes educativos de la modalidad.

c. Jornada de proyección de la experiencia y cualificación

El prestador del servicio dispone de una jornada semanal de 8 horas para adelantar con los agentes educativos la proyección de la experiencia, la cual es un momento dialógico que tiene presente y contextualizada la realidad en la cual se presta el servicio. Esto supone un ejercicio del equipo interdisciplinario para identificar las oportunidades y estrategias a implementar. El ejercicio de proyección pedagógica se adelanta para el desarrollo de experiencias educativas durante un mes. En el cual se deben incluir los temas a trabajar de acuerdo con el momento del ciclo vital y los grupos que se acompañan, ámbitos de aprendizaje, temas generales que contemplan los componentes, estrategias a implementar, metodologías, diseño de ambientes, inclusión o diversidad, prácticas interculturales, acompañamiento y propuestas para niños y niñas con discapacidad, disposición de materiales y recursos innovadores. Ver Anexo 5: *La práctica pedagógica*.

Se adelantan acciones de construcción de material educativo, cualificación e implementación de estrategias que contribuyan con la salud mental del talento humano. El tiempo destinado a cada una de estas actividades durante la jornada de proyección, será definido por el prestador del servicio, de acuerdo con sus necesidades. Así mismo, se debe incluir en la programación de actividades, la participación del talento humano en los procesos de acompañamiento y cualificación definidos por los equipos de Gestión Territorial (en cada comuna).

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Esta jornada también es la oportunidad para valorar el proceso de la atención, el seguimiento al desarrollo, experiencias ejemplarizantes, documentación de la experiencia y las lecciones aprendidas en la interacción con los participantes, las familias y el equipo de trabajo, para enriquecer la labor pedagógica, así como también para realizar seguimiento a la asistencia de los participantes y adelantar estrategias que promuevan su permanencia.

En esta proyección los agentes educativos participan de manera activa en la revisión y mejoramiento de metodologías utilizadas, el diseño de ambientes, la disposición de materiales y recursos innovadores. También, la selección y adaptación de estrategias que promuevan experiencias de calidad garantizando las condiciones de bioseguridad y distanciamiento físico, para atenuar el riesgo de contagio de Covid 19.

Este día, no se brinda atención a los participantes. El prestador del servicio debe informar desde el inicio de la atención tanto a la interventoría como a las familias sobre el cronograma de estas jornadas durante la vigencia y reportar cualquier novedad cuando se presente.

d. Seguimiento a la permanencia en la modalidad

El prestador del servicio debe realizar seguimiento permanente a la participación de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias y otras personas significativas en el desarrollo del servicio. El seguimiento al proceso educativo de las familias se realiza con el fin de garantizar la continuidad en la modalidad y la permanencia en la atención de los participantes. En equipo se analizan casos significativos, necesidad de activación de rutas internas y externas para la garantía de derechos o por presunción de su vulneración, seguimiento y actualización a la caracterización; se realiza seguimiento a la asistencia y participación de las familias. En el momento destinado para el seguimiento también se realizan llamadas telefónicas a los participantes con el fin de recordar la fecha y hora de los encuentros educativos grupales y para programar los encuentros en el hogar.

En caso de presentarse ausentismo de los participantes: cuando la familia no asisten a cuatro (4) actividades consecutivas, sin excusa, y que impida constatar durante este tiempo las razones por las cuales no se vinculó a los encuentros educativos, se considerarán "ausentes." El prestador del servicio deberá indagar con las familias los motivos de ausencia cuando no se participe mínimo en dos (2) encuentros educativos grupales. Se debe priorizar encuentro educativo en el hogar para identificar las circunstancias de la inasistencia, sensibilizando y motivando frente a la continuidad en la modalidad.

Para el caso de las madres lactantes con niños y niñas hasta los sesenta (60) días de nacido, teniendo en cuenta las condiciones particulares de salud que se presenten y el cuidado requerido, el prestador del servicio podrá coordinar con la familia para que la participación en la modalidad se adelante desde estrategias de acompañamiento virtual, telefónico, encuentros educativos en el hogar, entre otros. La entidad deberá informar a la interventoría o supervisión sobre las participantes que presenten esta condición.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

En caso de que la familia, la mujer gestante o lactante manifieste que no le interesa continuar en la modalidad se debe disponer del cupo para la atención de otro participante, conservando las evidencias de las gestiones realizadas y las razones por las cuales no desea continuar. En caso de presentarse ausentismo y que no sea posible contactar a la familia para realizar el encuentro educativo en el hogar, se debe disponer del cupo para otro participante, y se dejan las evidencias de la búsqueda realizada.

En caso de presentarse ausentismo justificado por Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, el prestador del servicio debe conservar el cupo al niño o la niña hasta por un mes, o más, si así lo indica la autoridad competente. El prestador del servicio deberá notificar sobre esto, a la interventoría.

Si las ausencias de los niños y las niñas se justifican en situaciones de salud, el prestador del servicio deberá tener en cuenta lo definido en el componente de Salud y manejarlas como larga estancia hospitalaria cuando aplique, lo cual deberá ser notificado a la interventoría.

El prestador del servicio deberá informar a la interventoría sobre casos excepcionales de ausencias justificadas (por condiciones de salud, familiares, entre otras), para analizar la viabilidad de conservar el cupo a un niño o niña y generar la autorización correspondiente. Frente a estos casos, la entidad prestadora del servicio podrá proceder con la entrega de paquetes alimentarios y con la definición conjunta con la familia de estrategias para dar continuidad a los participantes en la modalidad; dependiendo de las condiciones que generan la inasistencia.

En todos los casos el prestador del servicio debe documentar las acciones de seguimiento realizadas, promoviendo siempre los derechos de los niños y las niñas.

e. Transiciones y Articulaciones

El prestador del servicio debe favorecer la continuidad de las mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas en la educación inicial, gestionando las transiciones al interior de la misma modalidad entre ciclos vitales, y la transición armónica a las otras modalidades de atención Buen Comienzo y para los niños y niñas que transitan a la educación formal articularse con las Instituciones Educativas que seleccionan las familias para solicitar el cupo al grado transición de acuerdo con lo establecido en la conceptualización del componente Proceso Pedagógico.

Así mismo, los equipos interdisciplinarios en territorio deben:

- Articularse con los prestadores de del servicio de la modalidad Institucional Buen Comienzo de la zona, para remitir niños y niñas en tránsito (a partir de los dos 2 años).
- Recibir y convocar a mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas focalizados previamente, y que cumplen con los criterios de ingreso a la modalidad entorno familiar,
- Realizar devolución sobre el proceso realizado al prestador del servicio.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Notas aclaratorias

Nota 1: La contratación del talento humano se adelantará de manera proporcional de acuerdo con las metas de cobertura. Del mismo modo, es importante tener en cuenta que la cobertura y distribución de cupos en el territorio en sus diferentes comunas y corregimientos de la ciudad, serán variables de acuerdo con la demanda del servicio por parte de las comunidades.

Nota 2: El prestador del servicio de acuerdo con la programación mensual de actividades podrá reorganizar el número de trayectos (transporte) entre el recurso humano responsable de la atención integral.

Nota 3: el prestador del servicio deberá tener presente durante la atención diaria, los cuidados en el uso de tapabocas con las niñas y los niños que presentan alguna alteración del estado de conciencia, situaciones particulares o discapacidad física o intelectual; también, diferentes afectaciones respiratorias crónicas que no les permita la manipulación y el uso adecuado.

Nota 4: las orientaciones para la prestación del servicio podrán ser susceptibles de cambios o modificaciones de acuerdo con condiciones o contingencias que se presenten que exijan la implementación de ajustes en la atención habitual de los participantes; los cuáles serán debidamente notificados y no requieren la generación de resoluciones (siempre y cuando no se afecte el componente financiero de los contratos).

Nota 5: en caso de presentarse novedades que afecten la forma habitual de prestar el servicio y se definan esquemas de operación diferentes al presencial, el prestador del servicio deberá programar con los agentes educativos docentes, el desarrollo de otras actividades adicionales a la atención (entre otras, que defina la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), como:

- Apoyo al seguimiento al desarrollo.
- Elaboración de banco de herramientas digitales que integren contenidos para la realización de actividades educativas.
- Apoyo para la gestión de ruta integral de atenciones
- Apoyo en la realización de actividades de monitoreo y entrega de paquete alimentario.
- Acciones de movilización social
- Participación o coordinación de procesos de cualificación
- Realización de visitas en el hogar.
- Elaboración de herramientas educativas

f. Costos de la atención en esta modalidad

Los costos asociados a la atención en esta modalidad serán establecidos en el marco de la relación contractual que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo defina para tal efecto.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

2. Fases de la prestación del servicio

Teniendo en cuenta las diferentes acciones que deben desarrollar los prestadores del servicio para garantizar una atención integral con calidad, se plantean cuatro momentos o fases en la prestación del servicio:

- *Fase de preparación o alistamiento*
- *Fase de prestación del servicio*
- *Seguimiento y evaluación de la prestación del servicio*
- *Fase de cierre*

A continuación, se describe cada una de estas fases:

a. *Fase de preparación o alistamiento*

Durante esta fase los prestadores del servicio adelantan diferentes acciones para disponer las condiciones necesarias para dar inicio a la atención de los niños y las niñas. Esta fase inicia una vez se suscribe el acta de inicio. Su duración podrá variar según orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo. En caso de que un prestador del servicio haya cumplido con la totalidad de acciones que se realizan en esta fase antes de su finalización, debe contar con la autorización de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para dar inicio a la atención.

La fase de preparación para la prestación del servicio aplica sólo para el primer contrato o convenio suscrito con el operador en la vigencia.

En esta fase el prestador del servicio debe adelantar entre otras, las siguientes acciones:

- *Conformación del equipo humano requerido para la atención de los niños y las niñas.* Este proceso da cuenta de la selección y contratación del equipo humano requerido para la atención de los niños y las niñas, de acuerdo con los perfiles establecidos para la operación de cada una de las modalidades de atención. De igual manera, es necesario avanzar en el ejercicio de caracterización del talento humano.
- *Inducción del talento humano de acuerdo con lo definido en el componente de Talento Humano.*
- *Construcción protocolo bioseguridad.* El prestador del servicio debe construir o actualizar el protocolo de bioseguridad para la prevención y manejo de la propagación del Covid-19 a implementarse en cada sede, de acuerdo con las orientaciones del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Educación Nacional.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

- *Plan anual de cualificación.* El prestador del servicio debe elaborar en esta fase, el plan anual de cualificación para los agentes educativos, según la identificación de las necesidades de formación para la atención integral y los intereses del equipo humano.
- *Focalización y matrícula.* Con el fin de proceder con la focalización de los participantes, el prestador del servicio debe realizar convocatoria a las familias para efectuar la preinscripción y posterior matrícula de los participantes que cumplen los criterios para la atención establecidos para cada modalidad. Dicha convocatoria debe orientarse prioritariamente a los participantes que fueron atendidos durante la vigencia anterior y que cumplen con el criterio de edad para continuar en Buen Comienzo y a aquellos niños y niñas que se encuentran en las listas de espera suministradas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, que cumplen criterios de focalización.
- *Propuesta institucional.* El prestador del servicio debe dar inicio a la construcción de la propuesta institucional como ruta que orienta el proceso de atención integral, según las orientaciones descritas en el componente Propuesta Institucional.
- *Sistema de Información.* El prestador del servicio debe remitir a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, documento firmado por el Representante Legal Del prestador del servicio, con la delegación correspondiente de una persona de contacto denominada Gestor(a) de Informática, quien estará al frente de la administración de los sistemas de información al interior del prestador del servicio; de acuerdo con lo definido en las Orientaciones para la prestación del servicio, en el componente de Sistema de información.
- *Habilitación de sedes sistema de Información.* El prestador del servicio debe reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo las sedes donde brindará el servicio, haciendo uso del *Anexo 9.1. Formato de Reporte de sedes* (ver componente Infraestructura). Esto, con el fin de realizar la habilitación de las mismas y sus respectivos cupos en el sistema de información.
- *Implementar estrategias de acogida y adaptación de los participantes.* El prestador del servicio debe implementar estrategias que propendan por la acogida cálida de los niños, niñas, mujeres gestantes, madres lactantes y comunidad. Motivando la participación activa, propositiva y el disfrute permanente de las acciones que integran el proceso de atención; contribuyendo con la adaptación al proceso de atención.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

- *Elaborar el Plan de Saneamiento Básico.* Durante esta fase el prestador del servicio debe construir el plan de saneamiento básico y enviarlo a la Unidad Administrativa Especial para su respectiva validación.
- *Entrega de paquetes alimentarios.* El prestador del servicio debe adquirir los alimentos de acuerdo con la minuta que se comparte por parte de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, de acuerdo con las orientaciones de la Subdirección de Nutrición.
- *Material educativo.* El prestador del servicio debe realizar el inventario de dotación utilizando de acuerdo con orientaciones del componente de Dotación. El prestador del servicio deberá garantizar que las salas de desarrollo habilitadas para la atención cuenten con la dotación, el material didáctico y de consumo necesario y pertinente.
- *Movilización social.* El prestador del servicio debe implementar estrategias de difusión con las familias y comunidad en general, a fin de informar sobre el inicio de la atención, condiciones de la prestación del servicio, ofertas de atención durante la vigencia, criterios de focalización, proceso de matrícula, condiciones para la atención desde la alternancia, entre otros.

b. Fase de prestación del servicio

En esta fase, el prestador del servicio debe presentar la propuesta institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral y llevar a cabo todas las acciones definidas en la misma. Esta propuesta deberá ser presentada por cada prestador del servicio, en los tiempos establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

La fase de atención corresponde a la implementación del proceso de atención de los niños, niñas y familias, para lo cual el prestador del servicio debe tener en cuenta los lineamientos y orientaciones técnicas para la prestación del servicio.

En caso de presentarse alguna novedad o dificultad para el cumplimiento de las condiciones de atención definidas el prestador del servicio deberá informar a la interventoría o supervisión y tener en cuenta sus orientaciones.

c. Fase de seguimiento y evaluación de la prestación del servicio

En esta fase se adelanta recolección, interpretación y análisis de información que permita comprender los avances, logros y retos del proceso de atención integral. Algunas de las acciones de esta fase se adelantan a la par con la fase de prestación del servicio, otras con la fase de cierre. En esta fase se adelantan acciones como:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- *Verificación de condiciones de calidad en la prestación del servicio por parte de la interventoría o supervisión.*
- *Seguimiento de las familias y comunidad a las condiciones de calidad en la atención.*
- *Encuesta para identificar el nivel de satisfacción de las familias con la prestación del servicio.*
- *Evaluación de los niños y las niñas*
- *Seguimiento al desempeño del talento humano.*
- *Autoevaluación del prestador del servicio para identificar las condiciones de calidad de la atención integral.*
- *Autoevaluación de los agentes educativos.*
- *Entre otras.*

La Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo define orientaciones para el desarrollo de cada una de estas acciones.

d. Fase de cierre de la prestación del servicio

Durante la fase de cierre el prestador del servicio lleva a cabo acciones para la adecuada culminación del servicio, entre las cuales se encuentran:

- *Reuniones de evaluación con niños, niñas, mujeres gestantes, lactantes, familias y equipos de trabajo.*
- *Encuentros de rendición de cuentas.*
- *Almacenamiento de dotación y materiales.*
- *Entrega de sedes*
- *Presentación de informes de acuerdo con orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y la interventoría o supervisión.*

La duración de esta fase es definida por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo. La fase de cierre de la prestación del servicio aplica sólo para el último contrato suscrito en la vigencia.

3. Criterios de calidad para la prestación del servicio

A continuación, se describen los criterios definidos para la prestación del servicio de atención integral en la modalidad Entorno Familiar. Estos se integran en componentes de gestión institucional y componentes del proceso de educación inicial en el marco de la atención integral, así:

3.1. Componentes de Gestión institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral para la modalidad Entorno Familiar.

La gestión institucional hace referencia al conjunto de procesos y procedimientos tanto administrativos como financieros, que soportan la educación inicial en el marco de la atención integral.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

a. Propuesta institucional:

La propuesta institucional es el documento que construye cada prestador del servicio, con el fin de precisar aspectos relevantes que fundamentan y orientan la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia. El propósito de construir una propuesta institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral y hacer seguimiento a la misma, es reconocer las particularidades institucionales y pedagógicas que identifican al prestador del servicio en la prestación del servicio. A su vez, es una herramienta que le posibilita organizar sus procesos, definir responsabilidades y mirarse a sí misma con la intención de fortalecer y potenciar su labor en territorio.

La propuesta institucional es una construcción participativa y concreta que tiene pertinencia y utilidad en la medida en que se convierte en un documento de referencia para el fortalecimiento continuo de la prestación del servicio.

Contempla cuatro líneas, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Información institucional
- ✓ Propuesta pedagógica
- ✓ Caracterización
- ✓ Seguimiento

- ✓ **Información institucional:** en este ítem se reflexiona sobre:
 - Quién es y qué hace el prestador del servicio
 - Fortalezas para operar la atención Buen Comienzo
 - Con qué articulaciones y estrategias cuenta para contribuir al fortalecimiento de la educación inicial en el marco de la atención integral.
 - Cuáles son las acciones estratégicas que a nivel de gestión territorial se proyectan para la implementación de la Política Pública de Primera Infancia.

- ✓ **Propuesta Pedagógica:** El proceso pedagógico transversaliza los componentes de la educación inicial en el marco de la atención integral. En el ítem de Propuesta Pedagógica el prestador del servicio evidencia estrategias que materializan la propuesta pedagógica y epistemológica de Buen Comienzo en diferentes procesos con los niños, las niñas, familias y otras personas significativas, teniendo en cuenta la caracterización y los aportes de sus agentes educativos.

La propuesta pedagógica debe dar cuenta de:

- Describir el modelo, filosofía o enfoque pedagógico del prestador del servicio para implementar el proceso de educación inicial en el marco de la atención integral.
- Describir la intencionalidad de la propuesta pedagógica y la manera como contribuye con el desarrollo del máximo potencial de los participantes.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Describir los elementos que hacen parte de la práctica pedagógica en la atención integral y como tiene en cuenta las voces de los participantes para su construcción y ejecución.
 - Definir las estrategias y acciones innovadoras del prestador del servicio con respecto a la proyección, construcción e instalación de ambientes de aprendizaje.
 - Describir las estrategias definidas por el prestador del servicio para realizar el acompañamiento permanente del seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas.
 - Describir como el prestador del servicio proyecta, acompaña y documenta los procesos de transiciones, trayectorias y articulaciones educativas durante la prestación del servicio.
 - ¿Cuáles son las estrategias metodológicas utilizadas por el prestador del servicio para acompañar temas de diversidad cultural, discapacidad e inclusión?
- ✓ **Caracterización:** Es el resultado de la indagación y análisis que lleva a cabo el prestador del servicio para identificar particularidades, potencialidades, condiciones favorables, necesidades y oportunidades de los diferentes actores y del contexto que hacen parte de la educación inicial en el marco de la atención integral.

Es un insumo fundamental para definir las decisiones y acciones que serán implementadas por prestador del servicio para garantizar la prestación del servicio con calidad.

Implica una lectura reflexiva, analítica y comprensiva de los niños, las niñas, las madres gestantes y lactantes, las familias, de otros adultos significativos, los agentes educativos y el entorno cercano a las sedes de atención.

Además, requiere un abordaje interdisciplinario que minimice los sesgos respecto a las diferentes lecturas que se hacen en territorio.

Para la elaboración de la caracterización se debe tener en cuenta las indicaciones y variables estipuladas en el *Anexo 1. Variables de la caracterización*.

El prestador del servicio debe describir claramente, al inicio del documento de caracterización, qué actividades se realizaron para su elaboración. Aunque la caracterización se realiza al inicio de la atención, debe ser actualizada a mitad de año en las variables que hayan presentado cambios de la información durante el tiempo transcurrido. Esto, para que la planeación del prestador del servicio esté acorde a las características de los niños, niñas, sus familias y agentes educativos.

Se debe construir un solo documento de caracterización y se conserva la sede administrativa, el cual debe ser compartido de manera digital a todos los agentes educativos para que ésta sea tenida en cuenta en los diferentes procesos de la atención.

- ✓ **Seguimiento:** El seguimiento de la propuesta institucional posibilita identificar los avances y las dificultades que se van presentando durante la atención, de tal manera que se puedan implementar acciones oportunas y pertinentes para fortalecer dicho proceso y

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

así brindar un servicio con calidad a los niños, niñas y sus familias. Desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, se definen indicadores por componente de la atención para que el prestador del servicio, mediante la observación y el registro, realicen un seguimiento semestral de acuerdo con sus indicaciones.

Criterio de calidad

1. *El prestador del servicio debe construir la propuesta institucional para la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio, el prestador del servicio debe:

- Construir la propuesta institucional a partir de un proceso participativo con los niños, niñas, familias y equipo interdisciplinario, de acuerdo con las orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y plasmarlo en el link: <https://forms.gle/Dk16s5zWDh1722K67> tener en cuenta el Anexo 1. *Variables de Caracterización.*
- Presentar a la interventoría la propuesta institucional haciendo uso del link definido por la Unidad Administrativa Buen Comienzo, a los sesenta (60) días calendario después de la suscripción del acta de inicio del primer contrato de atención de cada vigencia y para el caso de contratos con vigencia del año anterior, a los sesenta (60) días calendario después del inicio de atención durante la siguiente vigencia.

b. Componente de cobertura. (Focalización, matrícula, sistema de información)

Criterios de calidad focalización

1. *El prestador del servicio garantiza que las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, cumplan los siguientes criterios de focalización y priorización para ser atendidos.*

Para el cumplimiento de este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Identificar potenciales participantes que cumplan con las siguientes características:
- Cumplir con el rango de edad establecido para la modalidad:
 - ✓ Desde la gestación y hasta los 23 meses en el área urbana y cabeceras de corregimientos.
 - ✓ Desde la gestación y hasta los cinco años en el área rural dispersa, urbano periférica y asentamientos donde no exista acceso a la modalidad de entorno institucional.
 - ✓ Desde la gestación y hasta los tres años en el complejo carcelario y penitenciario.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Desde la gestación y hasta los cinco años, en centros de atención especializada, albergues, u otros servicios específicos.
 - Residir en el Municipio de Medellín.
 - Tener Sisbén Medellín en su última versión. En los casos que aún no se cuente con clasificación en el Sisbén de Medellín, el prestador del servicio debe solicitar a la familia el documento de solicitud de encuesta o inclusión de personas al Sisbén.
 - No ser atendido o atendida en otros programas o servicios de atención integral a la primera infancia. Con excepción de aquellos casos, en los que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, defina orientaciones particulares que redunden en el fortalecimiento de la Política Pública de Primera Infancia.
2. *El prestador del servicio debe priorizar la atención de participantes con las siguientes condiciones, independiente de que estén o no registrados en la última versión de la encuesta del Sisbén de Medellín:*
- Hacer parte de la Unidad Familia Medellín, Componente de Acompañamiento Familiar, subcomponente de Gestión Territorial para la superación de la Pobreza Monetaria y Multidimensional (antes Medellín Solidaria) genera acceso directo a Buen Comienzo.
 - Niñas, niños y mujeres gestantes pertenecientes al programa Familias en Acción de Prosperidad Social (RED UNIDOS).
 - Mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas con riesgo o con condiciones de malnutrición por déficit o exceso (desnutrición aguda o crónica; sobrepeso u obesidad).
 - Niños o niñas egresados de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición aguda (Centros de Recuperación Nutricional -CRN- y 1000 días para cambiar el mundo y unidades de búsqueda activa).
 - Remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF- que se encuentren en situación de vulnerabilidad, riesgo de vulneración de derechos.
 - Hijos de madres y padres adolescentes.
 - Víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448 de 2011 y los Decretos ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la Sentencia T-025 de 2004 proferida por la Corte Constitucional y demás desarrollos jurisprudenciales en torno a la existencia de un estado de cosas inconstitucional; para lo cual se considerarán aquellos cuyo estado se encuentre incluido dentro del RUV.

Si la familia cuenta con remisión física a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo por parte de la instancia municipal responsable de la atención y reparación integral a víctimas, donde se plantea su inclusión en el Sistema o Registro Único de Víctimas, se debe proceder a realizar la matrícula y conservar los soportes respectivos. En caso contrario el prestador del servicio debe tomar los siguientes datos del niño o la niña y de sus padres, mujer gestante, o mujer en período de lactancia, enviar vía correo electrónico la solicitud de verificación a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo al correo buencomienzo@medellin.gov.co:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Entidad que realiza la solicitud.
- ✓ Nombre completo del niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia.
- ✓ Documento de identidad del niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia.
- ✓ Fecha de nacimiento.
- ✓ Nombres y número del documento de los padres del niño o niña.
- ✓ Comuna en la que reside el niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia.

Si las personas víctimas que realizaron la declaración aún no han recibido la respuesta de que se encuentran en el Registro Único de Víctimas o la respuesta fue negativa, el prestador del servicio debe solicitar a la familia el documento de solicitud de encuesta o inclusión de personas al Sisbén.

- Estar en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), según lo definido en la Ley 1098 de 2006 - Código de Infancia y Adolescencia ((modificada parcialmente por la ley 1878 de 2018), para lo cual se requiere la certificación de la autoridad competente (Juez, Defensor o Comisario de Familia) o del prestador del servicio encargada de la medida de protección. El prestador del servicio debe conservar el documento que acredite dicha situación, siguiendo las orientaciones dadas en el criterio de calidad de Gestión Documental. En estos casos no se debe solicitar inclusión en la encuesta Sisbén y debe registrarse en el Sistema de Información Buen Comienzo, que el niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia se encuentra en PARD.
- Pertenecer a población étnica (pueblos originarios-indígenas, negra, afrodescendientes, raizal, palenquera, afrocolombianos NARP y ROM-gitanos). El prestador del servicio puede proceder con la matrícula y contar con los respectivos soportes. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisbén, conservando evidencias de este proceso por escrito.
- Ser hijo o hija de actor desvinculado o desmovilizado del conflicto armado, lo cual será verificado a través del certificado CODA (Comité Operativo para la Dejación de las Armas) emitido por la Agencia Colombiana para la Reintegración. El prestador del servicio procede con la matrícula y conserva el documento que acredite dicha situación, siguiendo las orientaciones dadas en el criterio de calidad de Gestión Documental. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisbén, conservando evidencias de este proceso por escrito.
- Tener una situación de discapacidad con certificación médica. Posterior a la matrícula, orientar y hacer seguimiento a la familia sobre el trámite para acceder a la encuesta Sisbén, conservando evidencias de este proceso por escrito.
- Población migrante, refugiada o apátrida que cumpla con alguna de las siguientes características: ausencia de vivienda o condiciones de hacinamiento, que no cuenten con acceso a servicios públicos domiciliarios o que no cuenten con ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Niñas y niños cuyos padres estén en establecimientos de reclusión.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Niñas y niños que se encuentren en algún proceso o hacen parte de algún grupo de población especial al cuidado del Estado, cuando el prestador del servicio competente lo solicite.
- Usuarios del subsidio en especie para población vulnerable, del que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012 (Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario), y el Decreto 1921 de 2012 o el que reglamente la materia.
- Niñas y niños cuyos padres estén activos en la ruta de reincorporación e identificados en las bases de datos remitidas de forma oficial al ICBF por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN.

Priorizar los siguientes casos, procediendo a la matrícula, pero solicitando la inclusión o la encuesta Sisben Medellín en su última versión:

- ✓ Ser mujer gestante o mujer en período de lactancia menor de 19 años.
 - ✓ Ser hijo o hija de padres menores de 19 años.
 - ✓ Mujer gestante que se encuentra en Alto Riesgo Obstétrico (A.R.O).
 - ✓ Niño o niña con bajo peso al nacer (menos de 2.500 g).
 - ✓ Niño o niña nacido pre-término (menos de 37 semanas).
 - ✓ Niño o niña con malnutrición.
 - ✓ Niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia con enfermedades catastróficas.
 - ✓ Niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia con remisión escrita de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos por vulnerabilidad.
- En caso de que el niño, niña, mujer gestante o mujer en período de lactancia no cuente con documento de identidad, el prestador del servicio realiza matrícula siguiendo las orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y realizando acompañamiento a la familia para la obtención de este documento como garantía a este derecho.

Nota 1: para el caso de los niños, niñas mujeres gestantes o mujeres en período de lactancia con tratamientos permanentes por condiciones o patologías crónicas, así como alteraciones en el desarrollo; el prestador del servicio deberá apoyar a la familia para analizar conjuntamente cuál sería la mejor opción en caso de poder optar por diferentes modalidades de atención cercanas a la residencia.

Nota 2: para el caso de niños y niñas que hayan sido atendidos previamente en alguna modalidad de Buen Comienzo y cumplan con los criterios antes mencionados, tendrán prelación sobre otros niños y niñas.

En caso de que el prestador del servicio reciba solicitudes para la atención de niños y niñas mayores de cinco (5) años, que presentan alguna condición de discapacidad o alteración en el

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

desarrollo (que esté siendo atendido o no, en Buen Comienzo), debe tener en cuenta las siguientes precisiones:

- Enviar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la solicitud para brindar atención al niño o niña a través del Sistema de Información Buen Comienzo y al correo proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co (o a través de otro medio definido por la Unidad Administrativa Buen Comienzo según aplique), con los soportes del diagnóstico o informe de alertas en el desarrollo (cuando es atendido en Buen Comienzo).
 - En caso de que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo apruebe la solicitud de atención, el prestador del servicio deberá notificar a la familia y proceder con la matrícula del niño o niña.
 - En caso de que la solicitud no sea aprobada por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, el prestador del servicio debe seguir las indicaciones generadas desde la Subsecretaría de Planeación Educativa de la Secretaría de Educación de Medellín; dado que es esta la dependencia responsable de garantizar la continuidad en el servicio educativo y por lo tanto, recibe las remisiones de parte de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
3. *El prestador del servicio realiza convocatoria de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas para ser atendidos en la modalidad entorno familiar.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Desarrollar estrategias de búsqueda activa de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas en los diferentes sectores donde se presta el servicio.
- Hacer uso de los recursos disponibles en la comunidad (perifoneo, periódicos comunitarios, Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, emisoras comunitarias, iglesias, centros de salud, entre otros).
- Priorizar la búsqueda e inducción a la demanda de la población remitida desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo - Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Desarrollar estrategias de acceso y permanencia que permitan la continuidad en la atención integral de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas.

Criterio de calidad matrícula

1. *El prestador del servicio solicita a las familias y otras personas significativas la documentación requerida para el inicio de la atención, en caso de no contar con la misma, orienta para su consecución, sin afectar el proceso de matrícula.*

Esta documentación incluye:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Fotocopia del documento de identidad de la mujer gestante o mujer en período de lactancia.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad del niño o de la niña.
- ✓ Fotocopia del carné de vacunación con esquema adecuado para la edad.
- ✓ Fotocopia del carné de valoración integral (anteriormente crecimiento y desarrollo) actualizado o registro de atención según la edad.
- ✓ Fotocopia del carné de control prenatal de la mujer gestante.
- ✓ Fotocopia del documento que certifique la afiliación de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, del niño o niña al Sistema General de Salud (en caso de que la familia no cuente con éste, el prestador del servicio deberá imprimir el mismo a través de la página www.adres.gov.co).
- ✓ Información sobre dirección de la residencia. Puede ser verificada con la cuenta de servicios públicos.
- ✓ Y los demás certificados que sean necesarios para verificar los criterios de focalización y priorización establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Además, el prestador del servicio deberá consultar a través de la página web www.sisben.gov.co, la inclusión en el Sisbén última versión y la respectiva clasificación de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, del niño o la niña. El pantallazo con esta información también deberá reposar de manera física, con el resto de documentación. En caso de no aparecer en el Sisbén, el prestador del servicio debe conservar el documento con el que se justifica la priorización de la atención en los casos descritos en el componente de focalización.

- Diligenciar para cada niña o niño, mujer gestante, mujer en período de lactancia el *Anexo 2. Formato e instructivo de matrícula niños niñas gestantes y lactantes* (en el caso de mujer en período de lactancia se diligencian y firman el formato del niño o niña y el formato de mujer en período de lactancia), teniendo en cuenta su instructivo, y actualizar el mismo para aquellas mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas de continuidad, con la información coincidente a la registrada en el sistema de información. Siempre informar a la familia sobre los deberes y derechos en la atención integral, el tratamiento de datos personales y hacer firmar el Anexo 2 Formato de matrícula niños niñas gestantes y lactantes, según sea el caso y adicionalmente se debe diligenciar y hacer firmar el formato Fo-comu-030 cesión derechos de imagen y autorización tratamiento datos personales v10, el cual se incluye en una de las hojas del mismo Anexo 2.

Nota: los niños y niñas deben ser matriculados por quien tenga la patria potestad o a quien se le haya designado la custodia y cuidado, por parte de una autoridad competente.

Nota: en caso de que el niño o la niña, no cuente con documento de identidad, el prestador del servicio realiza matrícula siguiendo las orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y brinda acompañamiento a la familia para la obtención de este documento como garantía a este derecho.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Criterios de calidad sistema de información

1. *El prestador del servicio opera de manera adecuada los sistemas de información definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Registrar y/o actualizar oportunamente todos los datos de caracterización y seguimiento en los sistemas de información definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia los niños y las niñas, que serán atendidos, con todos sus datos e información referente a los distintos componentes de la atención integral.
- Incluir en los procesos de inducción o reinducción sobre el manejo de los sistemas de información a todas las personas involucradas con la generación, custodia, procesamiento o manejo de información, y equipos de trabajo responsables de la atención integral.
- Gestionar el registro de los usuarios autorizados en el Portal www.medellin.gov.co. Para esto deberá basarse en el *Anexo 4. Instructivo Formato de Usuarios Autorizados SIBC*.
- Remitir a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo documento firmado por el Representante Legal de el prestador del servicio, con la delegación correspondiente de una persona de contacto denominada Gestor(a) de Informática, quien estará al frente de la administración de los sistemas de información al interior de el prestador del servicio (ver descripción en el *Anexo 4 Formato e instructivo de Usuarios Autorizados SIBC*). Dicha delegación debe ser remitida previo a la fase de preparación para la prestación del servicio o durante los (2) dos primeros días de la misma.
- El Gestor(a) de Informática designado en el prestador del servicio, debe reportar al Administrador del sistema de información Buen Comienzo en la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, los usuarios autorizados para el manejo del sistema de información, cuyo formato es el *Anexo 4 Formato e instructivo de Usuarios Autorizados SIBC* que puede ser descargado de la página web de Buen Comienzo, siguiendo las instrucciones contenidas en el Anexo 4. Se debe realizar dicho reporte previo a la fase de preparación para la prestación del servicio o durante los (2) dos primeros días de la misma. Esto para posibilitar la configuración del sistema y dar inicio a la atención.
- Hacer uso de los sistemas de información según las especificaciones dadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Contar con equipos de cómputo con acceso a internet de banda ancha, (resolución 5161 del 20 de junio de 2017 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, por medio de la cual se establece la definición de banda ancha) para realizar el registro, actualización y consulta de información donde se vaya a realizar este proceso o donde el prestador del servicio defina que se va a administrar la información. Para el óptimo desempeño del sistema de información, se sugiere que los equipos cumplan por lo menos las siguientes características:
 - ✓ Procesador: 3 GHz o superior.



✓ Memoria RAM: 3 GB o superior.

✓ Disco Duro: 250 GB o superior.

✓ Sistema Operativo: Windows 7 o superior

✓ Internet Explorer versión 11.0 o superior y Google Chrome actualizado.

- Garantizar que el personal que va a operar los sistemas de información cuente con los siguientes conocimientos mínimos del uso de tecnologías de información:
 - ✓ Uso del computador: identificación y manejo de los componentes de hardware y software.
 - ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (hojas de cálculo, procesadores de texto).
 - ✓ Manejo avanzado de cuentas de correo electrónico e Internet.
- Garantizar la calidad, veracidad y oportunidad de los datos registrados en los sistemas de información. Teniendo en cuenta que la información de cada participante y demás personas registradas en los sistemas sea completa, exacta, actualizada, real y comprobable.
- Conocer y socializar con el personal requerido el Manual de Usuario que se encuentra disponible para descarga en el sistema de información de Buen Comienzo, donde se describe la operación adecuada de los sistemas de Información.
- Disponer y utilizar una cuenta de correo electrónico institucional para el cruce de información permanente con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Registrar oportunamente las atenciones, novedades, seguimientos y actualización de información de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, familiares y talento humano en los sistemas de información o en su defecto en el medio indicado para ello, con el fin de garantizar la oportunidad, integridad y veracidad de la información y que cumpla su objetivo para la generación de indicadores de gestión.
- Informar oportunamente a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre la creación, actualización o retiro de los usuarios, para la actualización de los permisos de ingreso a los sistemas de información.
- Garantizar la confidencialidad y buen manejo de la información registrada en los sistemas de información, de acuerdo con la normatividad vigente. Garantizando el tratamiento de datos personales con procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por todas las personas: participantes de la atención (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas), las familias y el talento humano.
- Garantizar el buen uso de los usuarios y contraseñas asignados para el ingreso a los sistemas de información. Los usuarios y las contraseñas serán de uso personal e intransferible.
- Abstenerse de dar a conocer a terceros no autorizados información alguna relacionada con los datos personales almacenados por el Municipio de Medellín.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, reglamentada por el decreto 1377 de 2013, reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 (o aquella que la modifique o sustituya) y Sentencia 748 de 2011 que realizó control constitucional a la Ley y definió cierto alcance de la misma. Este documento debe prever el plan de recuperación de la

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

información y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución de este.

- Tener en cuenta que las siguientes acciones se consideran como inadecuadas, frente al manejo de los sistemas de información:
 - ✓ Registrar una persona (participante, familiar, talento humano) con un número de identificación diferente a la del documento de identidad vigente.
 - ✓ Alterar la información de una persona con datos falsos o incompletos para posibilitar la matrícula o registro de este en los sistemas de información.
 - ✓ Cambiar total o parcialmente los nombres y apellidos de una persona registrada en los sistemas de información, por otros nombres y apellidos de una persona diferente.
 - ✓ Duplicar el registro de una persona obviando o cambiando parte de los nombres y apellidos relacionados en el documento de identidad. En los casos de personas sin documento de identificación, no realizar las verificaciones pertinentes con la familia, ni en los sistemas de información.
 - ✓ Matricular en el sistema de información de Buen Comienzo a participantes con documentos de identidad falsos o que no cumplen con los parámetros de la normatividad vigente colombiana.
 - ✓ No reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la observación de una anomalía o falla de seguridad en los Sistemas de Información de Buen Comienzo.
 - ✓ Cualquier actividad, procedimiento o intento de vulneración a los sistemas de información Buen Comienzo, que pretenda evadir los controles de los mismos y afectar negativamente la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos y del sistema de información en sí.

Cualquiera de estas acciones dará lugar a la apertura del proceso de control que la supervisión o interventoría considere necesario contra el prestador del servicio, y adicionalmente el retiro de los permisos a los usuarios involucrados.

2. *Aplicar el siguiente procedimiento por posible caso de documento de identidad duplicado o inexistencia de documento de identificación al momento de la matrícula.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- En el caso de encontrar un error en el número de identificación de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas), registrado en el sistema de información, se procederá a remitir el documento de identificación, actualizado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para la correspondiente corrección en el sistema de información.
- En los casos donde aparece guardado el nombre de mujer gestantes, mujer en período de lactancia, los niños y las niñas, diferente al que se está intentando registrar en el sistema de información, realizar la búsqueda por las diferentes combinaciones de nombres y apellidos, verificando que realmente corresponda a la misma mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o niña. Si efectivamente la persona que está solicitando atención no está registrada en el sistema de información, se deberá proceder con su registro teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Validar con la familia, si ha recibido atención de Buen Comienzo anteriormente.
- ✓ En el campo “Tipo de documento” seleccionar la opción “Sin identificación”.
- ✓ El campo “Identificación” del sistema de información se asignará un número de identificación temporal.
- ✓ En los demás campos registrar los datos actualizados que corresponden a la mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o niña.

Este estado será válido mientras que se logra subsanar el inconveniente por NUIP o documento de identidad duplicado o falta del mismo ante la Notaría correspondiente o Registraduría, con el acompañamiento del agente educativo psicosocial. En caso de ser necesario, se podrá solicitar asesoría técnica a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Una vez corregido el incidente con el número de identificación de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o niña, se procederá a remitir el documento de identificación, actualizado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para la correspondiente corrección en el sistema de información.

Es fundamental realizar todas las validaciones posibles para evitar duplicar la información de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas sin documento de identificación válida colombiana.

3. *El prestador del servicio debe tener el documento de identificación de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas atendidos durante la vigencia, escaneado y archivado digitalmente teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:*
 - Documento actualizado, completo, totalmente legible y sin enmendaduras.
 - No digitalizar certificados de nacimiento, solo se aceptará la copia del folio del registro civil de nacimiento, que tiene este mismo encabezado (Registro Civil de Nacimiento). En el caso de las mujeres gestantes o lactantes se aceptará la cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad para mujeres menores de edad. En el caso de participantes extranjeros se digitalizará el pasaporte, cédula de extranjería o permiso de permanencia.
 - Archivo en formato *.PDF.
 - Peso del archivo no debe exceder de 400 KiloBytes (KB).
 - Tamaño de la imagen debe ser del 100% del documento de identificación.
 - Documento escaneado con orientación vertical y conservando la dirección del texto al momento de visualizarla.
 - Un solo archivo por cada documento. Si el documento tiene notas adicionales al reverso u otra hoja, se debe escanear también, incluyéndolo en el mismo archivo.
 - No escanear decretos o resoluciones sobre trámite o corrección del documento.
 - El archivo se debe nombrar de la siguiente manera: Número de identificación Primer nombre Primer Apellido. Ejemplo: 1011121314 JUAN DE LA OSSA.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

El prestador del servicio debe tener en cuenta las orientaciones que durante la vigencia del contrato sean emitidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo frente al registro de información en los respectivos sistemas de información que determine esta dependencia.

c. Componente de gestión del talento humano

1. *El operador cumple con el personal requerido para la prestación del servicio, de acuerdo con los perfiles y la relación técnica establecida para la modalidad Entorno Familiar.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Seleccionar y contratar de manera autónoma el talento humano según perfiles establecidos en el *Anexo 4 Perfiles y funciones del Talento Humano* y relación técnica definida por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la modalidad de atención. El tiempo para adelantar la contratación de los reemplazos que sean requeridos no podrá superar los quince (15) días calendario.
- El prestador del servicio deberá incluir en el proceso de selección de todo el talento humano la aplicación de instrumentos psicológicos que permitan valorar las condiciones de salud mental de los candidatos y evaluar posibles riesgos en el desarrollo de sus labores con los niños y las niñas. Estos instrumentos deberán ser aportados como pruebas al momento de validación de perfiles por parte de la interventoría o supervisión. La aplicación de estas pruebas es anual para el caso del talento humano que tiene continuidad en el proceso de atención.
- El prestador del servicio deberá para la ejecución directa e indirecta de las actividades de atención integral a la primera infancia, consultar las siguientes fuentes y suscribir los siguientes formatos:
 - ✓ El personal referenciado deberá suscribir autorización para la verificación de los antecedentes, las cuales, deberán reposar dentro de la documentación correspondiente al proceso de selección dirigido a su vinculación laboral, contractual o reglamentaria, según el caso; y estarán a disposición de la unidad y el ICBF cuando así lo requiera. La consulta de inhabilidades por delitos sexuales contra niñas, niños y adolescentes se deberá realizar al momento previo a la selección de su personal y cuando se realicen cambios al mismo originados en cualquier clase de novedad laboral o contractual (terminaciones, despidos, contrataciones, reemplazos, entre otras); y en todos los casos se actualizará con posterioridad al inicio de la relación contractual, laboral o reglamentaria cada cuatro meses, hasta su culminación. El prestador del servicio no podrá contratar una persona que registre inhabilidades por delitos sexuales contra niñas, niños y adolescentes.
 - ✓ Diligenciar y firmar el formato de compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información por parte del contratista y subcontratistas y todo el personal con vinculación, laboral, contractual o reglamentaria.
 - ✓ Antecedentes judiciales

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Registro Nacional de Medidas Correctivas
- ✓ Otros que se requieran en cualquier momento por parte de la UAE Buen Comienzo mediante circular u oficio.

2. *El prestador del servicio garantiza la contratación del talento humano de acuerdo con lo definido en la normatividad vigente.*

Para esto, debe aplicar el régimen laboral, régimen contractual, civil o comercial y la normatividad vigente de las obligaciones del empleador o contratante.

3. *El prestador del servicio realiza pago oportuno al talento humano, sin que esté supeditado a los desembolsos y/o pagos que realice el Municipio de Medellín.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Realizar el pago oportuno al talento humano incluyendo el pago de salario, seguridad social y parafiscales (para el caso de contrato laboral) y pago de honorarios y verificación del pago de seguridad social realizado por su personal contratista (para el caso de contratos por prestación de servicios). Dichos pagos se deberán realizar teniendo en cuenta las obligaciones pactadas entre el Municipio de Medellín y el prestador del servicio, en cuanto a los valores definidos en el rubro de talento humano.
- Los honorarios asignados para cada perfil descrito en la canasta incluyen las prestaciones sociales y seguridad social. No se incluye otros conceptos no constitutivos de salarios ni bonificaciones. Los valores definidos corresponden a los honorarios base establecidos para Buen Comienzo, por lo cual el prestador del servicio no podrá contratar el personal por un valor inferior al aquí establecido.

En caso de que el prestador del servicio realice el pago a su talento humano con una escala inferior a la acordada con el Municipio de Medellín, deberá reintegrarle a éste la diferencia entre el valor pagado y el valor acordado en el marco del contrato de atención (cuando haya sido efectivamente pagado por el mismo). Cuando el prestador del servicio realice el pago a su talento humano con una escala superior deberá tener en cuenta que la diferencia no será asumida por el Municipio de Medellín, cuando el prestador del servicio tenga ahorros o inejecuciones por talento humano deberá reintegrar estos recursos al Municipio.

4. *El talento humano de la modalidad entorno familiar, cuenta con distintivo aprobado por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

Suministrar a todo el talento humano contratado para la atención de los niños y las niñas, los siguientes elementos de dotación básica de uniforme, con una periodicidad no superior a cuatro

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

meses entre cada entrega al año. La primera entrega se debe realizar al inicio de la prestación del servicio, durante el primer mes.

Camiseta Sencilla: Material algodón cuello redondo sin bolsillos (opcional tipo polo).

Gorra

Chaleco

Morral.

Los distintivos deben cumplir con las especificaciones del manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, y antes de su producción deben ser avalados por el área de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Los distintivos a los que se hace referencia son aquellos necesarios para que el prestador del servicio cumpla con lo establecido en el manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo; sin embargo, lo anterior no exonera a el prestador del servicio de cumplir con lo dispuesto en el Código Sustantivo de Trabajo, en cuanto a la dotación del talento humano.

El uso de los distintivos definidos por la Unidad Administrativa especial Buen Comienzo no genera ningún tipo de vínculo laboral con el Municipio de Medellín.

5. El prestador del servicio adelanta proceso de inducción con el talento humano contratado para la prestación del servicio de atención integral a los niños y las niñas

El prestador del servicio debe iniciar las jornadas de inducción con el talento humano durante la fase de preparación, con el fin de dar a conocer información básica para la atención de los niños y las niñas, facilitar la comprensión de la dinámica de trabajo y de las funciones que desempeñará. La inducción debe incluir mínimo la socialización de la siguiente información:

- Política Pública de Primera Infancia
- Lineamientos y orientaciones técnicas para la operación de las modalidades de atención Buen Comienzo durante la vigencia.
- Marco general y rutas de protección integral (garantía de derechos, prevención de amenaza o vulneración, acompañamiento para el restablecimiento). *
- El agente educativo como garante de derechos de los niños y las niñas*
- Orientaciones técnicas para la operación de las modalidades de atención de Buen Comienzo durante la vigencia.
- Presentación general de el prestador del servicio
- Presentación general de la Política De Cero a Siempre y del ICBF (misión, visión, etc.).
- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
- Protocolo de bioseguridad.
- Entre otros.

*La inducción en estos temas será obligatoria para que una persona pueda dar inicio a procesos de atención directa de los niños y las niñas (agentes educativos y demás personal en sedes). La

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

intensidad horaria será de mínimo 4 horas (tanto en la inducción que se realiza en la fase preparatoria, como la que se lleva a cabo con personas que ingresan durante la fase de atención). El prestador del servicio deberá aplicar pre test y post test para validar los conocimientos del equipo humano en torno a los temas de protección requeridos para la prestación del servicio.

Las jornadas de inducción deben tener una duración de mínimo 30 horas en total para las personas que ingresan al inicio de la atención. Estas horas se deben llevar a cabo máximo durante el primer mes posterior a la suscripción del acta de inicio. De las 30 horas, mínimo 20 deberán corresponder a actividades dirigidas (presenciales o virtuales) y las otras 10 horas podrán ser de trabajo autónomo (esto, durante la fase de preparación de la atención).

Para el caso de las personas que ingresan cuando ya ha iniciado la fase de atención, la jornada de inducción podrá tener una duración de 20 horas en total, siempre y cuando el prestador del servicio garantice el desarrollo de la totalidad de los temas. De las 20 horas, el prestador del servicio deberá garantizar encuentros dirigidos por lo menos para el desarrollo de los temas de protección integral con una intensidad mínima de 4 horas (garantía de derechos, prevención de amenaza o vulneración, acompañamiento para el restablecimiento), los demás temas podrán desarrollarse desde diferentes estrategias metodológicas.

En el marco de este proceso, se sugiere el desarrollo de estrategias que propendan por la acogida cálida del talento humano, contribuyendo con la consolidación de un clima laboral respetuoso y favorable para todos.

El prestador del servicio debe, además, garantizar la participación del talento humano en los procesos de inducción que se adelantan desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

6. *El prestador del servicio diseña, implementa y realiza seguimiento y evaluación al plan anual de cualificación de los agentes educativos.*

Para darle cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Elaborar durante la fase de preparación de la atención, el plan anual de cualificación para los agentes educativos, según la identificación de las necesidades de la atención integral, las características de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, y los intereses de los agentes educativos. Implementar, realizar seguimiento y evaluación del plan de cualificación para los agentes educativos. Dichos procesos deberán ser documentados y conservar las respectivas evidencias de cada uno.
- El desarrollo de este plan de cualificación no debe afectar la atención de los participantes.
- Garantizar la participación de los agentes educativos en la oferta de cualificación y acompañamiento técnico de los equipos de Gestión Territorial (dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), lo cual hará parte del plan de cualificación del prestador del servicio.

- Participar en los procesos de formación específicos en Prevención del Embarazo Adolescente y Subsecuente orientados desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, dirigido al 100% de los agentes educativos Buen Comienzo.
- El plan de cualificación debe integrar temas que aporten al mejoramiento continuo de la atención integral de los niños y las niñas, como:
 - ✓ Prevención y detección de los diferentes tipos de violencia*
 - ✓ Fortalecimiento familiar a través de la promoción del buen trato y los vínculos afectivos*
 - ✓ Rutas para la garantía de derechos*.
 - ✓ Rutas para el restablecimiento de derechos*
 - ✓ Prácticas de cuidado y crianza.
 - ✓ Competencias parentales
 - ✓ Ambientes potenciadores del desarrollo
 - ✓ Lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses.
 - ✓ Alimentación y educación nutricional.
 - ✓ Buenas Prácticas de Manufactura-BPM.
 - ✓ Enfermedades prevalentes en la infancia
 - ✓ Primer respondiente**
 - ✓ Procesos administrativos y financieros (para personal administrativo del prestador del servicio y coordinadores pedagógicos, que tengan a cargo este tipo de procesos),
 - ✓ Entre otros.

Nota 1. *Estos temas de protección integral tendrán carácter de obligatoriedad.

Nota 2. **La cualificación en primer respondiente se deberá garantizar progresivamente en todos los agentes educativos, por lo tanto, los prestadores del servicio deberán incluir en el plan de cualificación el desarrollo de este eje temático, que podrá gestionarse a través de las ARL.

- Hacer uso de la siguiente matriz para la planificación de cada proceso de cualificación de los agentes educativos o según las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Enviar a la interventoría el cronograma del plan de cualificación (previa ejecución).

Matriz de registro de la cualificación de los agentes educativos
Estrategias metodológicas (taller, conversatorio, comunidad de diálogo, seminario, diplomado, entre otros).
Tema de la cualificación: (nombre del tema a trabajar)



Saberes previos y/o emergentes del talento humano	Para la propuesta de cualificación se deben considerar necesidades, intereses, gustos, preferencias, habilidades, capacidades y competencias de los agentes educativos corresponsables de la atención
Intencionalidad	Objetivo general de la cualificación
Competencias a fortalecer	Mencionar las conquistas que se espera alcanzar en los agentes educativos, en virtud de la mirada disciplinar en la que se soporta la cualificación. Es conveniente centrar la atención en las habilidades que se espera potenciar para el fortalecimiento de las competencias profesionales de los agentes educativos y no solamente en actividades.

Actividades	Acciones educativas, reflexivas, creativas, investigativas y de exploración del conocimiento que desarrollan para alcanzar el propósito y construir aprendizajes significativos.
Recursos y materiales	Recursos humanos, físicos, tecnológicos, didácticos.
Responsables	
Coordinadores o personal administrativo responsable de la cualificación, y/o prestador del servicio que participe de este proceso	
Evaluación	
Debe generarse un formato que recoja la evaluación cualitativa y cuantitativa de la jornada de cualificación y así alimentar el seguimiento al plan de acción de la Propuesta Institucional para la educación inicial en el marco de la atención integral.	
Registro de la experiencia	
Mediante la observación intencionada, la escucha activa y diálogo de saberes, se deben registrar los emergentes suscitados en la cualificación con el propósito de evidenciar, percepciones, necesidades y acciones de mejoramiento relacionadas con el proceso pedagógico También se registran los conocimientos adquiridos y las proyecciones de temas y aprendizajes que puedan alimentar el próximo encuentro de cualificación y así ofrecerle continuidad a un proceso reflexivo y de revisión y evaluación de las metodologías utilizadas, para hacer los cambios e innovaciones necesarios. Las acciones de cualificación deben ser registradas en el sistema de información definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y de acuerdo con sus orientaciones.	

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

7. *El prestador del servicio debe participar de los acompañamientos implementados por los equipos de Gestión Territorial (dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo) de acuerdo con la programación definida conjuntamente con estos equipos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar la participación de los agentes educativos (según programación) en procesos de acompañamientos técnicos por parte de los equipos de Gestión Territorial
- Tener en cuenta que los acompañamientos técnicos serán realizados por medio virtual o presencial de acuerdo con las condiciones de aforo y presencialidad que permita el contexto generado por el covid 19.
- Conservar los soportes que permitan evidenciar su participación efectiva de los espacios de acompañamiento técnico.
- Coordinar la participación en el proceso, evitando que se afecte la atención integral de los participantes.

8. *El prestador del servicio garantiza la participación de los agentes educativos en procesos de cualificación en temas relacionados con la atención integral a la primera infancia, según programación y convocatoria de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y de acuerdo con la oferta de la ciudad.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar la participación de los agentes educativos en procesos de cualificación: grupos de estudio, mesas de trabajo, eventos de cualificación, actualización, movilización social, entre otros, en torno a temas relacionados con la atención integral a la primera infancia. Esto no debe afectar la atención de los participantes.
- Participar en los procesos de cualificación convocados por el equipo de Gestión Territorial de su área de influencia, garantizando la representación del prestador del servicio sin que esto afecte la atención de los participantes.

Nota: los agentes educativos de la modalidad familiar harán parte de los procesos de cualificación direccionados por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo mediante al análisis de cargas y tiempos disponibles para este ejercicio.

El prestador del servicio de manera permanente deberá participar en los espacios de diálogo y concertación que se tengan con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, informar de novedades en la prestación del servicio, experiencias exitosas en la prestación del mismo y acciones de mejora para la garantía de la calidad en el desarrollo de los procesos. Participar en los espacios dispuestos para el seguimiento a la operación de la modalidad.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

9. *El prestador del servicio participa activamente de estrategias académicas e investigativas, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Participar activamente de estrategias académicas e investigativas convocadas por Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, proporcionando los espacios, la información pertinente, necesaria y de calidad que se requiera y de acuerdo con las orientaciones impartidas por el ente municipal. Esta participación no debe afectar la atención de los participantes.

El prestador del servicio debe registrar de manera permanente cada proceso de cualificación que implementa, haciendo uso del instrumento definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, el cual se ubica en el siguiente link: <https://forms.gle/e8JVBCDphXT6HiLJA>

10. *El operador realiza seguimiento a la calidad en la prestación del servicio por parte del talento humano responsable del proceso de atención integral.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Definir mecanismos internos para el seguimiento a la calidad en la prestación del servicio por parte del talento humano responsable del proceso de atención integral, velando por la garantía del equipo humano idóneo para la promoción del desarrollo integral de los niños y niñas.
- Documentar el proceso de seguimiento a la calidad en la prestación del servicio por parte del talento humano.
- Tener en cuenta orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo frente a este proceso (en caso de aplicar).

Nota: Los operadores - contratistas de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo-UAEBc se obligan a título de contratista independiente, en consecuencia, la UAEBc no adquiere con él, ni con las personas que ocupe en la ejecución del contrato o convenio, ningún vínculo de carácter laboral ni administrativo. En ese sentido, es el operador el encargado de garantizar sus derechos y garantías laborales.

d. Componente gestión financiera.

Las modalidades de atención a la primera infancia se encuentran fundamentadas en una estructura de costos particular para cada servicio, denominada Canasta de Atención, las cuales constituyen el insumo indicativo principal que define el presupuesto de los prestadores del servicio

En términos generales las canastas cuentan con dos clasificaciones de costos, por una parte, los costos fijos se refieren a aquellos gastos que permanecen constantes durante el período de tiempo de la vigencia del contrato, aun cuando no se esté atendiendo directamente a la niña o

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

niño, mujeres gestante o madre en periodo de lactancia. Así son considerados costos fijos los siguientes:

- ✓ Talento Humano
- ✓ Costos y gastos generales
- ✓ Dotación

Y los costos variables son aquellos cuya magnitud fluctúan (aumentan o disminuyen) de manera proporcional al número de niñas y niños atendidos durante un periodo de tiempo. Es decir, si no hay atención directa no se reconocen:

- ✓ Alimentación
- ✓ Material didáctico de consumo
- ✓ Aseo general y bioseguridad

Criterios de calidad para el componente:

1. *El prestador del servicio debe presentar el informe financiero con los respectivos soportes de los gastos en que incurrió en la fase preparatoria o de alistamiento.*

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe presentar un documento detallando el informe financiero con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las orientaciones definidas desde la supervisión o interventoría (formato, fecha, entre otros).

2. *El prestador del servicio debe elaborar un presupuesto de ingresos y gastos que permita mantener el equilibrio financiero para la prestación del servicio.*

Para el cumplimiento de este criterio, el prestador del servicio debe:

- Tener en cuenta los valores de referencia indicados en la canasta definida por la UAE Buen Comienzo, en la cual se establecen los costos correspondientes por cada rubro según el cupo unitario del usuario atendido, el cual se define en el contrato.
- Respecto al presupuesto aprobado, el prestador podrá realizar movimientos a los valores asignados a cada rubro; exclusivamente dentro del mismo componente, previa aprobación del interventor o supervisor; se exceptúan los valores correspondientes a alimentación y talento humano.
- Incorporar en el presupuesto la recepción de recursos de cofinanciación de cualquier fuente, los cuales estén destinados a la ejecución del contrato, y deben verse reflejados en el informe financiero.
- Soportar la cofinanciación con el respectivo CDP (Certificado de disponibilidad presupuestal o RP (Registro presupuestal) que respalda los recursos comprometidos, o la certificación del prestador del servicio si el aporte es en especie.
- El prestador del servicio no debe sobre pasar el presupuesto estipulado en el respectivo contrato, ni exceder el presupuesto de cada componente.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

3. *El prestador del servicio entrega mensualmente el informe de ejecución financiera a la supervisión o interventoría acompañado de los respectivos soportes que ésta determine.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Hacer entrega de informe de ejecución financiera, según formato definido por la supervisión o interventoría, el cual debe ser entregado en medio magnético y físico acompañado de oficio remitario. Dicho informe debe ir acompañado de los soportes que determine la supervisión o interventoría. La ejecución financiera deberá realizarse de acuerdo con el presupuesto definido en cada contrato.
- Mantener un control presupuestal y un centro de costos independiente para la ejecución, administración y manejo de los recursos asignados. Esto les permite a los prestadores del servicio, agrupar las partidas del gasto que se producen por la ejecución de los recursos derivados de los convenios y contratos, con el fin de delimitar responsablemente las unidades de decisión, control y seguimiento.
- Disponer de una cuenta bancaria de ahorros, destinada única y exclusivamente para la ejecución financiera de los recursos del Municipio de Medellín, reportando y reintegrando de manera periódica los rendimientos financieros generados, así como en relación con los recursos no ejecutados.
- Garantizar que los recursos sean utilizados única y exclusivamente para el financiamiento y cumplimiento de las actividades previstas en el contrato o el convenio.
- Presentar para cada pago o desembolso los informes de ejecución financiera que den cuenta de la correcta ejecución de los recursos y del cumplimiento de las actividades en el marco del contrato o convenio, en los formatos definidos por la supervisión o interventoría designada, facilitándole al Municipio de Medellín el acceso a toda la información relacionada con la ejecución financiera de los procesos contractuales.

En el marco de las actividades de supervisión establecidas por la ley, los supervisores aplicarán los mecanismos de seguimiento presupuestal a la ejecución de los contratos, revisión y legalización de cuentas, los cuales se aplicarán de acuerdo con la periodicidad establecida en los contratos y a las instrucciones que para tal fin imparta la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Es necesario aclarar que las facturas del informe financiero, así como los demás documentos y registros que soporten las operaciones financieras, deberán estar disponibles de acuerdo con la normatividad vigente al momento de presentar dicho informe o cuando el supervisor o cualquier organismo de control los requiera para su verificación.

La fecha de entrega está sujeta al cronograma de facturación definido por la Alcaldía de Medellín.

4. *El prestador del servicio entrega mensualmente a la supervisión o interventoría el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal (cuando aplique), sobre el*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

cumplimiento de pago de seguridad social (salud, pensión, ARL) y parafiscales (cuando aplique según el contrato del personal), con las respectivas planillas.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Hacer entrega a la supervisión o interventoría (según las fechas definidas por ésta) de las planillas de aporte al SGSSS y parafiscales (cuando aplique), y certificado vigente de revisor fiscal o representante legal (cuando aplique).

5. *El prestador del servicio elabora y presenta las facturas o documento equivalente de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y las indicaciones dadas por la supervisión e interventoría, con los respectivos soportes, en las fechas indicadas según los cronogramas establecidos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Presentar a la supervisión o interventoría facturas o documento equivalente (original y copia), adjuntando los siguientes soportes: RUT y certificado vigentes de revisor fiscal o representante legal (cuando aplique). Esta documentación debe ir acompañada de oficio remitario.

6. *El prestador del servicio tiene una cuenta bancaria (de ahorros o corriente, según sea el caso), para el desembolso de los recursos del convenio o contrato y ésta se encuentra registrada en el directorio de proveedores y contratistas del Municipio de Medellín.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Tener una cuenta bancaria registrada en el directorio de proveedores y contratistas del Municipio de Medellín y asociada a cada contrato, previo al primer desembolso.

Para el caso de los contratos interadministrativos y convenios de asociación, se debe crear una cuenta de ahorros exclusiva para cada contrato o convenio, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad establecida por el Municipio de Medellín- COMFIS.

Con respecto a los contratos de prestación de servicios, la cuenta bancaria puede ser de ahorros o corriente.

7. *El prestador del servicio lleva y presenta contabilidad independiente o por centros de costos para cada contrato, cumpliendo con las exigencias de ley.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Contar con los soportes del registro contable de todos los costos y gastos en que incurre con ocasión de la prestación del servicio. Dichos soportes deben cumplir con lo dispuesto en el Artículo 774 del Código de Comercio y el Artículo 617 del Estatuto Tributario (o las normas que las modifiquen, sustituyan o deroguen).

Tener en cuenta las siguientes precisiones financieras:

- Soportar con documentos legales y de manera independiente, los valores de compra de los elementos que componen los diferentes rubros.
- Cuando el procedimiento de compra de la alimentación incluya alimentos y logística, es necesario que, al interior del documento presentado como evidencia, el prestador del servicio discrimine claramente los valores por cada concepto en el detalle del costo, así mismo, debe reflejarse en la contabilidad del prestador del servicio.

Nota: respecto a los rubros en el manejo de la canasta, el prestador del servicio podrá realizar movimientos horizontales entre los ítems de un mismo componente sin afectar el valor total del rubro, esto por concepto de ahorros o redistribución, a excepción del recurso humano donde el movimiento se dará entre ítems por concepto de ahorro en contratación de perfiles.

Para la solicitud de movimientos de recursos entre componentes, el prestador del servicio deberá solicitar por escrito autorización a la interventoría o supervisión del contrato o convenio.

Respecto al acercamiento y cierres de relaciones técnicas, el prestador del servicio tendrá que tener en cuenta que cuando una relación técnica sea mayor > 0.5 en el requerimiento de contratación, el prestador del servicio podrá contratar 1 agente educativo por el valor fijado en la canasta, este proceso se financiará con recursos provenientes del rubro de talento humano por concepto de ahorros.

Aproximación relación técnica	
>0.5	1
0.6	1
0.7	1
0.8	1
0.9	1

Ahora bien, también podrá emplear recursos de relaciones técnicas inexactas menores a 0.4 para completar financiación de los cargos que estén por encima del 0.5, justificando en el informe de gestión que se presenta a la interventoría, como el ajuste de la relación técnica no afectará la prestación del servicio.

Disminución de relación técnica	
<0.4	0
0.3	0
0.2	0
0.1	0

e. Componente de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. PQRSD

1. *El prestador del servicio cuenta con una estrategia para recepcionar, tramitar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD con respecto a la atención integral de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas).*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Definir una estrategia para recepcionar, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los agentes educativos, las familias participantes de la atención y la comunidad del territorio donde se encuentre la sede. Se debe incluir mínimo una de las siguientes estrategias: buzón de sugerencias, línea telefónica, correo electrónico.
- Definir y socializar con agentes educativos, familias participantes de la atención y la comunidad del territorio donde se encuentre la sede, el conducto regular mediante el cual pueden dar a conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD en relación con la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia.
- Derivar a otras el prestador del servicio es o personas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que no sean de su competencia y hacer seguimiento a su oportuna respuesta.
- Responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes de información que se realicen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

2. *El prestador del servicio implementa un mecanismo de evaluación de gestión, de resultados y de satisfacción del servicio de atención integral de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas; y a partir de éste, lleva a cabo las acciones de mejoramiento correspondientes.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Aplicar el instrumento definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, y tener en cuenta sus orientaciones, con el fin de evaluar con las familias la calidad de la atención.
- Socializar con las familias participantes dicho instrumento de evaluación y el procedimiento para su implementación.
- A partir del resultado de las evaluaciones, el prestador del servicio deberá definir e implementar un plan de mejoramiento y dar a conocer a las familias las acciones de mejoramiento implementadas.
- Conservar los resultados de la evaluación y el plan de mejoramiento para efectos de interventoría y/o para ser enviado a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el momento en que sea requerido.
- De igual manera el prestador del servicio debe contribuir con acciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para conocer la percepción de las familias frente a la atención de los participantes (cuando aplique).

f. Componente de gestión documental.

1. *El prestador del servicio cuenta en la sede principal, con documentación de los niños, las niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia de manera organizada, confidencial, en medio digital, legible y en carpeta individual.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Solicitar a la mujer gestante, mujer en período de lactancia y las familias de los niños y las niñas la documentación que se describe en este ítem (la cual da cuenta de la garantía de derechos), y acompañarlas en la gestión para su actualización o consecución en caso de no contar con la misma. La documentación debe reposar en la sede de manera organizada en medio, digital, con documentos legibles durante la vigencia de atención.
- La documentación se debe tener en la sede principal, escaneada, con mecanismos para limitar el acceso sólo a las personas competentes de su manejo. La documentación escaneada debe estar actualizada para el momento de la matrícula, durante los encuentros educativos se realizan las actualizaciones pertinentes en el Sistema de Información.
- En esta modalidad se debe contar con la siguiente documentación del niño, niña o mujer gestante o lactante:
 - ✓ Formato de matrícula de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas debidamente diligenciado y firmado.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Fotocopia legible del documento de identidad actualizado de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o la niña.
- ✓ Certificado de vinculación al Sistema de Información de Potenciales Beneficiarios Sisben última versión, donde se evidencie la clasificación. Este documento no se debe solicitar a la familia, el prestador del servicio deberá acceder al mismo a través de la página web: <https://www.sisben.gov.co> o tener en cuenta las orientaciones del Departamento Nacional de Planeación.
- ✓ Fotocopia del carné de vacunación actualizado.
- ✓ Fotocopia del carné de valoración integral (antes crecimiento y desarrollo) actualizado.
- ✓ Fotocopia del carné de control prenatal.
- ✓ Registros de los tamizajes realizados durante las jornadas de salud (en caso de aplicar).
- ✓ Fotocopia del documento que certifique la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (en caso de que la familia no cuente con éste, el prestador del servicio deberá acceder e imprimir el mismo a través de la página www.adres.gov.co).
- ✓ Documento que certifique discapacidad del participante (cuando aplique).

El prestador del servicio conservará la documentación de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y las niñas en medio digital, durante toda la vigencia de atención de estos en la sede administrativa. Antes de que el niño o la niña deje de ser atendido por el prestador del servicio, (exceptuando los períodos de finalización y cambio de contrato en el transcurso de la misma vigencia), toda la documentación debe estar en formato digital y conservarse mínimo por cinco (5) años en caso de que sea requerido para llevar a cabo diferentes trámites. La información digital debe guardarse en una carpeta nombrada con el número de identificación de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o niña (sin signos de puntuación, ni espacios); esta carpeta debe contener todos los documentos en archivos independientes escaneados en formato PDF.

2. *El prestador del servicio garantiza la confidencialidad de la información y documentación de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y las niñas atendidas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe tener en cuenta:

- La información y los documentos que se generen de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, relacionada con los procesos descritos a continuación deben reposar en un archivo de manera separada y diferenciada (carpeta independiente), con un sistema de seguridad independiente (cerrojo, candado), donde sólo puedan acceder los profesionales cuyo perfil está relacionado con el manejo de la información contenida en las carpetas:
 - ✓ Activación de rutas en caso de presunta inobservancia o vulneración de derechos.
 - ✓ Asesoría y orientación a familias.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Acompañamiento a las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas
- ✓ Historia nutricional.
- ✓ Situaciones médicas especiales, incluido formato AIEPI (cuando aplique).
- ✓ Certificación de proceso administrativo de restablecimiento de derechos.
- ✓ Soportes de los cuidados y tratamientos domiciliarios al regreso de la estancia hospitalaria o de las consultas médicas, entre otros.
- ✓ Remisión física a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo de parte de la instancia municipal responsable de la atención y reparación integral a víctimas, donde se plantea su inclusión en el sistema o registro único de víctimas (cuando aplique).
- ✓ Los demás certificados que sean necesarios para verificar el cumplimiento de los criterios de focalización establecidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- ✓ No se deben tener documentos como declaraciones realizadas por las familias ante Ministerio Público como víctimas del conflicto armado, historias clínicas de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas en situación o condición de discapacidad o barreras para la participación, las cuales deben permanecer con la familia y la información relevante o recomendaciones del equipo rehabilitador deben quedar consignadas en el Anexo 6. *Informe Seguimiento al desarrollo del niño y la niña.*
- ✓ En caso de realizar recomendaciones o información relevante y actividades para las familias, o para los participantes con discapacidad, deben quedar consignadas en el *Anexo 6.2. Plan de acompañamiento.*
- ✓ El prestador del servicio debe suscribir con la totalidad del talento humano, certificado de confidencialidad de la información relacionada con el proceso de atención integral.

g. Componente de comunicación e imagen.

1. *El prestador del servicio en el marco de la implementación de las estrategias comunicacionales, dirigidas a la visualización de la Política Pública de Primera Infancia, atiende las - orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Informar mensualmente (del 1 al 5 de cada mes) a área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre la agenda de las actividades o eventos que planea realizar con la comunidad.
- La dotación del personal debe contar con la aprobación de imagen del área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, antes de su producción, y bajo ninguna circunstancia podrá generar un costo económico para las familias.
- Garantizar que las vallas, pendones, y marcación interna de la sede, cumpla con los criterios del manual de imagen de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Compartir con el área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Comienzo la propuesta del material audiovisual, medios alternativos y redes sociales que se planea generar.

- Solicitar al área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, aprobación de todas las piezas comunicacionales que se generen en el marco del contrato.
- Solicitar por escrito a los padres, cuidadores o autoridad competente y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, autorización para la utilización de la imagen y/o la voz de los niños y las niñas, para efectos de promoción, información y movilización a través de material promocional; el cual se hará de forma gratuita y sin contraprestación alguna.
- Evitar difundir la imagen y los datos personales de los participantes en primeros planos en blogs, páginas de internet o redes sociales sin la respectiva autorización de sus familias y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Atender en todo momento las disposiciones legales frente al registro fotográfico, fílmico o sonoro de los participantes.
- Garantizar el manejo digno de la imagen de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas y sus familias.
- Tener en cuenta que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo designa los voceros ante los medios de comunicación para brindar cualquier información relacionada con Buen Comienzo, por lo tanto, el prestador del servicio debe abstenerse de asumir dicho rol.
- Los prestadores del servicio deben tener claro que la dotación con los logos de la Alcaldía de Medellín y de Buen Comienzo que ya no se use, no se pueden regalar o donar, se debe desechar. Los logos se deben destruir, de tal manera que la prenda no pueda ser utilizada por personas inescrupulosas que utilicen de manera inadecuada el nombre de la Alcaldía, de Buen Comienzo y del prestador del servicio.
- El personal del prestador del servicio debe respetar y manejar de manera adecuada el nombre de la sede, recordando siempre que pertenecen a Buen Comienzo; por lo anterior, los prestadores del servicio deben nombrarse siempre como prestadores del servicio de atención integral, de Buen Comienzo, para que así sea reconocida en territorio.
- Llevar a cabo de manera mensual las siguientes estrategias para la difusión de Buen Comienzo y la consolidación de la Política Pública de Primera Infancia, de acuerdo con orientaciones definidas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
 - Compartir al mes por lo menos cuatro (4) publicaciones en las redes sociales del prestador del servicio, sobre las actividades realizadas en el marco de la atención integral.
 - Difundir en sus redes sociales las publicaciones realizadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a través de las redes sociales oficiales.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

h. Componente servicio de transporte.

1. *El prestador del servicio debe garantizar las condiciones de seguridad, comodidad y calidad en el servicio de transporte. Aplica para cualquier caso en el que se haga uso de este servicio.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Contratar el servicio de transporte con una entidad o particular acreditado y autorizado por la autoridad competente, el cual debe cumplir las normas nacionales y municipales para el transporte de niños y niñas menores de 5 años y todas aquellas que sean aplicables.
- Portar la información de la madre gestante, lactante, los niños y las niñas que transportan (información sobre EPS, grupo sanguíneo, condiciones especiales como alergias o medicamentos) y los números de teléfono de la institución y los datos de contacto; esto aplica para el prestador del servicio que opera la atención y la entidad prestadora del servicio de transporte.
- Ofrecer asientos cómodos y con cinturones de seguridad para cada mujer gestante, lactante, niños y niñas.
- Permitir el acceso o evacuación de las mujeres gestantes, lactantes, los niños y las niñas, sólo cuando el vehículo se encuentre completamente detenido.
- Realizar supervisión por parte de los agentes educativos a las personas que utilizan el transporte para que no abran las ventanas, no saquen la cabeza por las ventanillas, no arrojen objetos al exterior, no corran por el vehículo y no se sienten en el piso.
- El operador deberá exigir a la empresa transportadora que realice chequeo preoperacional del vehículo en que se van a movilizar los niños y las niñas y que el conductor se realice prueba de embriaguez clínica o con alcohol sensor debidamente calibrado el mismo día del traslado. A su vez que suscriba compromiso de cumplimiento de la ley 769 de 2002.

El prestador del servicio debe enviar a la interventoría la siguiente información en caso de requerir el uso del servicio de transporte en el proceso de atención:

- ✓ Copia de la tarjeta de operación del vehículo
- ✓ Reporte del conductor en el RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito). Este se podrá consultar a través de la página www.runt.com.co
- ✓ Reporte del vehículo en el RUNT. Este se podrá consultar a través de la página www.runt.com.co
- ✓ Licencia de conducción del conductor en donde conste la categoría de la licencia.
- ✓ SOAT del vehículo
- ✓ Matrícula del vehículo
- ✓ Revisión Tecnicomecánica vigente.
- ✓ Pólizas de seguro vigente (responsabilidad civil contractual y extracontractual vigente)

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

El prestador del servicio deberá garantizar que la empresa que contrate para el transporte de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y las niñas, en caso de requerir) cumpla con todos los protocolos de bioseguridad exigidos para evitar el contagio del COVID19 y los mencionados en la resolución 777 de 2021 (Ministerio de Salud y Protección Social) (o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen).

a. Componente Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad

1. *El prestador del servicio debe dar cumplimiento a las obligaciones del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del ICBF y de la Alcaldía de Medellín, de acuerdo con orientaciones generadas desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

3.2 Componentes del proceso de educación inicial en el marco de la atención integral

a. Componente proceso pedagógico

1. *El prestador del servicio promueve la participación de los niños, las niñas, las mujeres gestantes y las mujeres en período de lactancia, mediante sus preguntas, diálogos, historias y vivencias.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Provocar momentos de diálogo con los niños, las niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas.
 - Promover la toma de decisiones por parte de los niños y las niñas con relación a cómo quieren vivir las experiencias proyectadas durante los diferentes encuentros propuestos. Tener en cuenta las opiniones de los niños, las niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas para proyectar las experiencias que retomen sus intereses y necesidades.
 - Promover en todos los escenarios o espacios, la participación de los niños, niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias o personas significativas.
 - Potenciar el pensamiento original de los niños y las niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia
 - Registrar las voces, expresiones o manifestaciones de los niños, las niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia las familias y otras personas significativas en la documentación de la experiencia de acuerdo con lo establecido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el *Anexo 5. La Práctica Pedagógica*.
2. *El prestador del servicio proyecta experiencias, acorde con los momentos del desarrollo integral- momento del ciclo vital, ámbitos de aprendizaje, características y potencialidades de los niños, las niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia.*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Registrar la proyección de la experiencia teniendo en cuenta los aportes del equipo interdisciplinario, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el *Anexo 5: La Práctica Pedagógica*.
 - Incluir en la proyección de las experiencias la intencionalidad en función del desarrollo integral, de acuerdo con los ámbitos de aprendizaje y el momento del ciclo vital de los participantes, los ambientes a disponer, el acompañamiento a las transiciones, trayectorias, entre otros.
 - Conjugar las voces de los participantes en propuestas flexibles, innovadoras y relacionadas con los acompañamientos realizados.
 - Ofrecer continuidad a las estrategias pedagógicas, o elaborar nuevas experiencias a partir de los intereses y necesidades identificadas.
 - Considerar en las experiencias, las temáticas a abordar desde los diferentes componentes (con la participación del equipo interdisciplinario) y las oportunidades de aprendizaje.
 - Promover el desarrollo o fortalecimiento de las competencias familiares para el cuidado y la crianza desde la gestación.
3. *El prestador del servicio diseña y dispone ambientes potenciadores del desarrollo, haciendo uso de elementos y materiales que apoyan y contextualizan la proyección de la experiencia.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Evidenciar la intencionalidad y enriquecimiento de los ambientes donde se desarrollan las actividades transversales que suceden durante las diferentes estrategias propuestas. *Ver Anexo 5. La práctica Pedagógica*
- Tener en cuenta los pilares de la educación inicial; juego, arte, literatura y exploración del medio, para implementar ambientes de aprendizaje con armonía y sentido estético en los espacios, con variados materiales; teniendo en cuenta las características y condiciones para la educación inicial.
- Disponer variedad de materiales (didáctico y no estructurado) de acuerdo con las necesidades y contexto y que posibiliten la interacción.
- Orientar a las familias, en la identificación y disposición de ambientes potenciadores del desarrollo para los niños y las niñas desde la gestación, teniendo en cuenta las posibilidades y condiciones de los espacios que habitan.
- Promover y orientar a las familias y a los participantes para el uso de variedad de materiales de fácil adquisición (didácticos y no estructurados: reciclables, amigables con el ambiente y de bajo costo), identificando las posibilidades de acceso y disposición, acorde al contexto.
- Fortalecer las competencias familiares relacionadas con los ambientes de aprendizaje, en la vía de garantizar el desarrollo integral del niño y la niña desde la gestación.
- Documentar las voces de los participantes, con respecto a lo observado o experimentado en la interacción con los ambientes y los materiales.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

4. *El prestador del servicio documenta los procesos y producciones colectivas o individuales de los niños, niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Visibilizar la documentación de los procesos y producciones de la atención, tanto a nivel individual como colectivo, contando con expresiones, registros fotográficos o creaciones de los participantes, familias y otras personas significativas, las cuales pueden ser expuestas a través de diferentes estrategias durante el tiempo de su ejecución o en el mes posterior.
- Evidenciar en la documentación la coherencia entre la intencionalidad, la proyección, las experiencias, los procesos y los ambientes.
- Registrar la documentación de acuerdo a las orientaciones del *Anexo 5. La Práctica Pedagógica*.
- Evidenciar los procesos de los encuentros a través de la elaboración de carpetas digitales con las producciones de los agentes educativos, participantes, familias y otras personas significativas. Estas carpetas deben contener videos, fotografías y elaboraciones relacionadas con experiencias artísticas, escrituras espontáneas, literarias, juego y exploración.

5. *El prestador del servicio garantiza calidad de las interacciones educativas entre los agentes educativos y de estos con los niños niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Promover relaciones empáticas y respetuosas entre los agentes educativos y de ellos con los participantes, familias y otras personas significativas.
- Promover la garantía de derechos de las personas, especialmente de los niños y las niñas.
- Reconocer las opiniones, deseos y expectativas de participantes, agentes educativos, familias y otras personas significativas.
- Identificar y documentar durante los diferentes encuentros educativos, los cambios físicos, emocionales, comportamentales en los niños y las niñas, que puedan alertar frente a situaciones anómalas que estén afectando su integridad o presunción de vulneración de derechos; proceder según se indica en el componente de protección. Si, por el contrario, pueden indicar alertas en el desarrollo deben registrarse como se indica en el componente de seguimiento al desarrollo.
- Socializar al inicio de la atención, el formato de seguimiento a los agentes educativos definido por el prestador del servicio, su contenido y las estrategias de seguimiento.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Realizar seguimiento a todos los agentes educativos durante el período de atención, basándose principalmente en aspectos evidenciados en la práctica educativa, y teniendo en cuenta las orientaciones acerca de las mediaciones pedagógicas definidas en el componente de Proceso Pedagógico y en algunas formas de expresión de las interacciones de calidad como son: la escucha activa, observación intencionada, calidez afectiva, disposición corporal respetuosa y acogedora, desde un lenguaje cercano y contextualizado, teniendo en cuenta las particularidades de todas y todos, de modo que se posibilite el respeto a la diversidad y a la inclusión, para así permitir la participación y el disfrute en las diferentes experiencias.
- Realizar el seguimiento, la formulación e implementación de acciones inmediatas de acompañamiento y mejora a los agentes educativos, en caso de presentarse una situación que no favorezca la mediación pedagógica de los agentes educativos con los participantes, familias y otras personas significativas (este seguimiento debe realizarse al mes siguiente de presentada la situación, dejando evidencia del debido proceso).
- Promover relaciones respetuosas y cálidas con los participantes y familias, evitando al máximo durante la atención de los participantes, el uso de dispositivos electrónicos por parte de los agentes educativos, los cuales pueden generar distracción y poca observancia a las experiencias que se realizan.

Nota: en caso de presentarse desacuerdos entre los agentes educativos y las familias u otras personas significativas, el prestador del servicio debe retomar el acuerdo de convivencia construido al inicio de la atención, para apropiar los compromisos pactados o anexas otros en caso de ser necesario, de acuerdo con las orientaciones establecidas en el componente Participación y Movilización Social.

En caso de maltrato, agresión o amenazas a la vida de los agentes educativos por parte de las familias u otras personas significativas, el prestador del servicio debe remitirse al Protocolo de Violencia Social definido en el componente de Gestión del Riesgo.

6. *El prestador del servicio acompaña mediante acciones pedagógicas las trayectorias y transiciones permanentes que experimentan los Participantes.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Evidenciar en la proyección de la experiencia la intención de acompañar transiciones, trayectorias y articulaciones educativas de acuerdo con las situaciones emergentes durante la atención.
- Flexibilizar la práctica pedagógica para el acompañamiento ante las situaciones inesperadas que experimenten los participantes.
- Realizar acciones para acompañar las transiciones y las trayectorias de los participantes, las familias y otras personas significativas.
- Documentar las acciones realizadas para acompañar los procesos transicionales que experimentan los participantes y las articulaciones intencionadas con las Instituciones

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

educativas, teniendo en cuenta orientaciones desde la Secretaría de Educación Municipal y la Unidad Administrativa especial Buen Comienzo.

- Favorecer la continuidad de las mujeres gestantes y lactantes, los niños y las niñas en la educación inicial, gestionando las transiciones al interior de la misma modalidad entre momentos del ciclo vital, y las transiciones armónicas a las otras modalidades de atención de Buen Comienzo, de acuerdo con lo establecido en la conceptualización del componente Proceso Pedagógico.
- Articulación de los equipos interdisciplinarios en territorio, con las Instituciones Educativas para remitir niños y niñas en tránsito, además recibir y convocar a mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas focalizados previamente, y que cumplen con los criterios de ingreso a la modalidad entorno familiar.
- Implementar experiencias que permitan a los participantes y sus familias la apropiación del protocolo de bioseguridad para la adecuada gestión del riesgo.
- Facilitar experiencias pedagógicas con los niños, las niñas, mujeres gestantes y las mujeres en período de lactancia, para el diálogo colectivo que deleve las necesidades de apoyo y acompañamiento, por los cambios experimentados por el covid 19 y el distanciamiento preventivo.

b. Componente seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas en la educación inicial.

1. *El prestador del servicio realiza seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los niños y las niñas, reconoce sus capacidades y formas de aprender, respetando el derecho de la individualidad.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Realizar un encuentro al inicio de la atención con el equipo interdisciplinario, en el cual se tenga en cuenta:
- Discutir, reflexionar e interiorizar el enfoque de seguimiento al desarrollo y el aprendizaje en la educación inicial de Buen Comienzo y la pertinencia de orientar en la práctica educativa, teniendo en cuenta lo definido en el *Anexo 6. Seguimiento al Desarrollo del niño y la niña*, como guía orientadora de la observación y registro del proceso.
- Concertar aspectos fundamentales y estrategias para la socialización del *Anexo 6.1. Informe de Seguimiento al Desarrollo del niño y la niña*, con las familias y otros adultos significativos.
- Definir las evidencias y periodicidad de los encuentros del equipo interdisciplinario que respalden la socialización del proceso a realizar para el seguimiento al desarrollo del niño y la niña: acta, listado de asistencia, *Anexo 6.2. Plan de acompañamiento*, en los casos que se requiera, para fortalecer la práctica pedagógica.
- Definir la ruta interna a seguir, al documentar en el *Anexo 6.2. Plan de acompañamiento* en caso de detectar necesidades en el proceso de desarrollo de los niños y las niñas.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Definir cómo realizar el seguimiento al desarrollo del niño y la niña, con la participación y el diálogo con las familias, haciendo ajustes constantes y el direccionamiento necesario de la práctica pedagógica.
- Realizar el ejercicio de observación del desarrollo del niño y la niña de forma intencionada, permanente y pertinente, partiendo de los ámbitos de aprendizaje y los dominios del desarrollo definidos en el *Anexo 6.1. Informe Seguimiento al desarrollo del niño y la niña, para documentar los aspectos relevantes identificados.*
- Registrar el seguimiento al desarrollo del niño y la niña 2 veces al año: entre la primera y segunda semana de los meses mayo y noviembre, en el anexo 6.1. *Informe seguimiento al desarrollo del niño y la niña*, en el Sistema de Información Buen Comienzo (o en la herramienta definida por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo). Para esto, se recomienda al prestador del servicio recoger insumos (fotografías, videos, notas, producciones, creaciones, registros anécdotas, observaciones, voces de niños, niñas, el equipo interdisciplinario y familias entre otras), para el registro de lo observado de cada niño y niña, que evidencien las conquistas en el desarrollo y le permitan a las familias o adultos significativos reconocer el proceso, en esta modalidad se debe tener presente que cada encuentro con las familias es de vital importancia para fortalecerlos en los temas del seguimiento al desarrollo, de tal forma que se entablen conversaciones al respecto y se pueda ir avanzando en los registros escritos los avances y logros que van alcanzando los niños y las niñas.
- Realizar un encuentro y socialización individual con las familias o adultos significativos entre la tercera y cuarta semana de los meses de **mayo y noviembre**, con el fin de compartir el proceso de seguimiento al desarrollo en clave de las potencialidades, conquistas, avances y aspectos a fortalecer de los niños y las niñas y su rol para el acompañamiento afectuoso y pertinente, durante este encuentro también se socializa información sobre el estado nutricional de cada niño y niña como lo establece el componente de Alimentación y Nutrición; a cada familia en estos encuentros se les hace entrega de *Anexo 6.1. Informe Seguimiento al desarrollo del niño y la niña*, ya sea en forma magnética o física.
- En el mes de noviembre para los niños y niñas que transitan a las Instituciones educativas al grado cero (0) o *transición*, el *Anexo 6.1. Informe Seguimiento al desarrollo del niño y la niña*, luego de ser socializado a las familias, debe entregarse a las instituciones Educativas en las cuales los niños y niñas se matriculen; puede ser en forma magnética o física, de acuerdo a lo que se establezca con cada Institución Educativa.
- Durante el encuentro de socialización del Anexo 6.1. Informe seguimiento al desarrollo del niño y la niña, la familia diligencia el Anexo 6.3. Percepción de la familia, en el cual, registra los avances, logros y demás aspectos que consideren pertinente de acuerdo a la observación que han realizado a sus hijos, en caso de encontrar familias que no saben escribir, el agente educativo hace las anotaciones que escuche de la persona responsable.
- Continuar fortaleciendo el proceso de cada niño y niña teniendo presente las orientaciones, la observación del seguimiento al desarrollo, hasta el último mes de la atención.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

- El prestador del servicio deberá adelantar encuentros adicionales a los mencionados anteriormente, con las familias de los niños y las niñas, en caso de identificar cambios físicos, emocionales, comportamentales en los niños y las niñas, que puedan alertar frente a situaciones anómalas que estén afectando su desarrollo integral. Esto, con el fin de identificar conjuntamente estrategias de acompañamiento de acuerdo con las necesidades y características del participante y activar las rutas correspondientes.
 - En caso de darse el ingreso de un niño o niña después de iniciada la atención, el primer registro y socialización, del seguimiento al desarrollo se realiza al tercer mes de su ingreso.
2. *El prestador del servicio acompaña de manera oportuna a los niños y las niñas que lo requieran, a partir de la identificación de señales de alertas tempranas o diagnósticos en su desarrollo elaborados por un especialista, mediante la implementación de acciones internas y externas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Realizar con los profesionales del equipo interdisciplinario encuentros periódicos para el análisis, diseño e implementación de mediaciones pedagógicas y planes de acompañamiento para los niños y las niñas que tengan señales de alerta en su desarrollo o diagnósticos establecidos por un especialista, además registrar estos encuentros en el Sistema de Información Buen Comienzo,
- Realizar de manera inmediata el Reporte de Diagnósticos y Alertas en el Sistema de Información Buen Comienzo, para los casos de niños y niñas que cuentan con diagnósticos emitidos por un especialista. (o en el instrumento que sea designado desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).
- Registrar el seguimiento mensual al desarrollo de los niños y las niñas con señales de alerta o alteraciones en el desarrollo por parte del equipo interdisciplinario en acta y *Anexo 6.2. Plan de acompañamiento.*
- Generar articulaciones para la transición armónica de niños y niñas que pasan al grado transición definiendo e implementando apoyos y planes de acompañamiento requeridos por cada niño o niña y su familia, tener presente las rutas y protocolos del programa Educación Inclusiva de la Secretaría de Educación Municipal.
- Realizar el Reporte de Diagnósticos y Alertas en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para los casos de niños y niñas que tengan señales de alerta o diagnósticos en el desarrollo, posterior a la implementación de acciones y mediaciones para el acompañamiento y seguimiento, y cuando estas NO hayan sido efectivas para su superación indicando los motivos.
- Tener en cuenta las orientaciones dadas por el componente de Salud, en los casos de detección de posibles alteraciones visuales, bucales o auditivas, para su verificación y posible acompañamiento.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Incluir en el plan de cualificación de los agentes educativos, temas relacionados con el desarrollo infantil temprano, señales de alerta en el neurodesarrollo, y alteraciones más frecuentes observadas en las sedes de atención.

c. Componente de alimentación y nutrición.

La atención definida para la modalidad Entorno Familiar, está fundamentada en la resolución 2465 de 2016 y las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos para la Población Colombiana mayor de dos años (GABA), donde se establecen como metas del componente el consumo, aprovechamiento biológico de los alimentos, favoreciendo en la población el consumo de una alimentación completa, suficiente y adecuada, logrando así la promoción y protección de la salud y nutrición; al igual que el fomento de estilos de vida saludable y el aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos

Con el fin de contribuir con el adecuado estado nutricional de los niños, niñas, Gestantes y Lactantes, la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo - subdirección de nutrición, desarrolla diferentes Estrategias en el marco del componente de Alimentación y Nutrición: Fortalecimiento Nutricional, Buen Comienzo para la Nutrición, Acompañamiento Nutricional a otras modalidades de atención en primera infancia. En el marco de la prestación de servicio se plantea una vinculación de los prestadores del servicio frente al desarrollo de las actividades ejecutadas por estas estrategias.

Para el desarrollo del componente de alimentación y nutrición se definirán los procesos a tener en cuenta:

- Acciones educativas para la promoción de hábitos y estilos de vida saludable
- Entrega de paquetes y refrigerios
- Almacenamiento y ensamble-Plan de saneamiento básico
- Alimento de alto valor nutricional (AAVN)
- Compras locales
- Vigilancia nutricional
- Atención especializada
- Complementación alimentaria.
- Reporte de información.

A continuación, se describen las especificaciones técnicas que debe tener en cuenta prestador por el prestador del servicio en el componente de alimentación y nutrición de acuerdo con cada criterio de calidad.

1. *El prestador del servicio garantiza que el lugar de almacenamiento de los alimentos (paquetes alimentarios) cumple con las condiciones mínimas para que los alimentos no sufran deterioro y/o contaminación hasta el momento de la entrega a los participantes.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Ubicar e instalar los implementos (estibas, canastillas, canecas plásticas etc.) según la secuencia *lógica* del proceso, la distancia entre estos con las paredes o columnas deben permitir el funcionamiento adecuado y facilitar la limpieza y mantenimiento, de acuerdo a la normatividad vigente (plan de saneamiento básico)
 - Con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de los paquetes alimentarios y el AAVN (Alimento de Alto Valor Nutricional), el prestador del servicio deberá disponer de espacios dotados de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2674 de 2013 (o la normatividad que la modifique o sustituya).
2. *El prestador del servicio garantiza que el transporte de alimentos para los paquetes alimentarios cumple con la normatividad vigente.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe garantizar que el servicio de transporte cumpla con los siguientes aspectos:

- Contar con certificación sanitaria expedida por la Secretaría de Salud del municipio de Medellín - Unidad de Inspección, Vigilancia y Control, con una vigencia menor o igual a un año. Esto aplica para los prestadores del servicio que tienen la alimentación contratada con un tercero. En los casos de proveedores de víveres deben contar con el concepto sanitario y este puede ser de otro municipio.
- Utilizar canastillas, estibas y demás implementos al interior de los vehículos que aislen los productos de toda posibilidad de contaminación, estos deben ser en material sanitario (no en madera), permanecer en adecuadas condiciones y limpios.
- Garantizar que los vehículos cargados con alimentos están en buenas condiciones sanitarias y no se observa mezcla de sustancias o productos diferentes a alimentos.
- Garantizar que los medios de transporte y los recipientes en los cuales se transportan los alimentos o materias primas deben estar fabricados con materiales que permitan una correcta limpieza y desinfección y garantizan la conservación de las temperaturas tanto de frío, como de calor. Aplica también para las motocicletas y bicicletas.
- Garantizar que el personal involucrado en el proceso del transporte de alimentos cuenta con la documentación exigida (carné de manipulación) e indumentaria adecuada de acuerdo con la normatividad vigente.
- Garantizar que los vehículos transportadores de alimentos estén marcados de forma clara y visible: Transporte de alimentos.
- Garantizar que los alimentos que necesiten refrigeración o congelación durante su transporte y distribución mantienen la temperatura dentro de los rangos establecidos (refrigeración: 2 a 4C° y congelación de 0 a -18C°), hasta el destino final.
- El prestador del servicio realiza seguimiento a sus proveedores de alimentos preparados o de víveres, mínimo de manera bimestral (cuando son proveedores de víveres diferentes, pueden realizarlo uno diferente cada bimestre).

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

3. *El prestador del servicio entrega los refrigerios a los participantes en el marco de los encuentros educativos grupales y los paquetes alimentarios, teniendo en cuenta lo definido en el Anexo 10.4 ciclo de minuta modalidad familiar.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Suministrar los refrigerios de acuerdo con las siguientes características: Bebida láctea de 200 cc puede ser larga vida en caso de ser necesario por la logística y por la disponibilidad de refrigeración en los encuentros, panificado de gramaje según presentación comercial mínimo 70 gramos y fruta de 100 gramos.
 - Es importante orientar a los participantes que el consumo de los refrigerios no se debe llevar a cabo durante el encuentro, esto, con el fin de disminuir riesgos de contagio frente al Covid- 19.
 - Garantizar entrega del paquete alimentario de acuerdo con el *anexo 10.4 ciclo de minuta modalidad familiar.*
4. *El prestador del servicio planea e implementa acciones educativas para la promoción de estilos de vida saludables.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Proyectar e implementar estrategias metodológicas con los niños y las niñas en torno a problemas o situaciones de interés asociadas al consumo de alimentos y los estilos de vida saludable, de acuerdo con los espacios educativos que se programen.
 - Participar en el diseño y ejecución de las proyecciones de experiencias teniendo en cuenta la incorporación de acciones de promoción de estilos de vida saludables, dentro de los ritmos cotidianos y los momentos pedagógicos, de acuerdo con los espacios educativos que se programen.
 - Acompañar los procesos educativos desde el rol del agente educativo nutricionista dietista, teniendo en cuenta las mediaciones pedagógicas descritas en el componente de proceso pedagógico.
 - Cualificar al equipo interdisciplinario en la promoción de estilos de vida saludable, teniendo en cuenta la utilización de diversas herramientas pedagógicas.
 - Incluir en los encuentros educativos con las familias temas sobre la promoción de estilos de vida saludable, de acuerdo a las orientaciones del componente de interacción con familias.
5. *El prestador del servicio realiza vigilancia nutricional de los niños, las niñas, madres gestantes y lactantes de acuerdo con las Orientaciones Técnicas de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Realizar proceso de estandarización al personal nutricionista en toma de medidas antropométricas a los agentes educativos nutricionistas.
 - Contar con equipos antropométricos en buen estado y calibrados con sus respectivos certificados de calibración actualizados.
 - Realizar valoración antropométrica a los participantes de la modalidad, matriculados en el sistema de información Buen Comienzo. Para ello el prestador del servicio deberá realizar el cronograma de los tamizajes de acuerdo con la dinámica de los encuentros, cada participante deberá ser valorado cada mes.
 - Una vez valorado el participante se le deberá informar a la familia o persona significativa sobre el resultado de la valoración y registrar en el carné, donde informe fecha de valoración, peso, talla, perímetro cefálico en menores de dos años y diagnóstico nutricional para los tres indicadores (Peso/talla, Talla/Edad, Peso/Edad).
 - Elaboración de plan de seguimiento bimestral a los participantes con los siguientes diagnósticos: Riesgo de desnutrición Aguda, Riesgo de Retraso en Talla, Retraso en Talla, Obesidad, Gestantes y lactantes de bajo peso.
 - Realizar la activación de rutas de restablecimiento de derecho y atención a niños que requieran recuperación nutricional por salud en articulación con el equipo interdisciplinario del prestador del servicio
 - Los casos de niños y niñas que sean identificados con factores de riesgos deberán ser objeto de activación de rutas y abordaje por el equipo interdisciplinario.
 - Apoyar el seguimiento psicosocial y familiar de los niños y niñas identificados con factores de riesgo asociados a la vulneración de derecho.
 - La Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo podrá solicitar el apoyo del prestador del servicio para la realización actividades comprendidas dentro del componente de alimentación y nutrición.
6. *Realizar atención Especializada con el abordaje interdisciplinario a los niños y niñas identificados con riesgo de desnutrición aguda, riesgo de retraso en talla, retraso en talla y obesidad, y en las gestantes y lactantes se priorizarán las que presenten diagnóstico de bajo peso*
 7. *Realizar el proceso de recepción y entrega a los participantes del complemento (Alimento Listo para el Consumo) definido desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para los niños, niñas gestantes y lactantes de acuerdo con los diagnósticos establecidos en el anexo de alimentación y nutrición.*
 8. *Realizar el reporte de la información de acuerdo con las indicaciones dadas en el componente de alimentación y nutrición.*
 9. *El prestador del servicio debe garantizar la recepción, almacenamiento, suministro, inventario y custodia del Alimento de Alto Valor Nutricional –AAVN suministrado por el*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y cumpliendo a cabalidad con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Tener en cuenta las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, una vez se defina e inicie en articulación con el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, el proceso de entrega del AAVN, dando cumplimiento a las directrices dadas por el ICBF para manejo y distribución del producto.
- Realizar la recepción, almacenamiento, suministro, inventario y custodia de los Alimentos de Alto Valor Nutricional -AAVN-.
- Suministrar a la regional del ICBF los datos del punto de entrega o puntos primarios donde la SEM con sus entidades aliadas, el contratista de la secretaria de Educación recibirá los AAVN (municipio de ubicación del punto, nombre del responsable y suplente, número de identificación, teléfonos, horario de atención, número de cupos a atender en este punto),
- Garantizar el adecuado uso del AAVN, en el suministro de la alimentación a los niños, niñas y mujeres gestantes usuarios para el servicio de atención.
- Recibir el AAVN y almacenarlo cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente, con el fin de garantizar su conservación.
- Informar a la interventoría y a la UAEBE oportunamente sobre las dificultades presentadas en el desarrollo del servicio y las que afecten la cantidad y calidad de los AAVN recibidos.
- Responsabilizarse del cuidado del producto desde el momento en que lo recibe en el punto primario de atención y durante todo el tiempo que permanezca bajo su custodia.
- Entregar oportunamente los AAVN a los usuarios del servicio, para evitar su deterioro, garantizando su inocuidad y calidad.
- Llevar control por escrito de la entrega de los AAVN a las UDS y a los usuarios, de conformidad con la cantidad de cupos programados y en los formatos definidos por el ICBF; estos soportes deben presentarse en medio magnético, mensualmente durante los diez primeros días siguientes al mes vencido, al Centro Zonal ICBF de influencia en el municipio donde está ubicado el punto de entrega.
- Llevar un control de inventarios en el formato establecido por el ICBF, donde se registre el movimiento de los AAVN, los saldos y las personas responsables de su recibo y distribución.
- Almacenar los AAVN de conformidad a lo establecido en la cartilla Distribución, cuidado y uso de Alimentos de Alto Valor Nutricional,
- Enviar un informe mensual sobre el movimiento del AAVN, donde se observen las cantidades recibidas, suministradas y el saldo; este informe se entregará preferiblemente en medio magnético por parte de los prestadores del servicio y servirá de insumo para la elaboración del informe que el punto de entrega debe presentar al Centro Zonal o Regional
- Solicitar y aceptar el apoyo y la asesoría técnica del ICBF en lo concerniente al manejo, recepción, custodia y distribución de los AAVN.

- Realizar actividades que promuevan el control social para el adecuado uso de los AAVN de acuerdo con las indicaciones dadas por el ICBF.
- Asistir a las capacitaciones, mesas públicas o audiencias de veeduría ciudadana a las cuales se le convoque por parte del ICBF.
- Utilizar los AAVN únicamente para cumplir a cabalidad el objeto del presente contrato, de conformidad con las directrices, lineamientos, normas y procedimientos establecidos por el ICBF.
- Almacenar los AAVN en espacios que cumplan con lo siguiente: i) Sitio cerrado, dotado de ventanas y puertas que permitan la ventilación e impidan la entrada de insectos y otros animales. ii) Pisos nivelados en orden y en buen estado de aseo. iii) Cielo raso (si aplica) libre de humedades y que impida el ingreso de animales. iv) Drenajes de pisos provistos de rejillas y sifones para permitir el lavado. v) Cubierta y muros en buen estado de aseo y mantenimiento que impidan el ingreso de agua y estén libres de filtraciones y humedades.
- Vigilar que los responsables de los puntos de entrega verifiquen que la cantidad por sabor, el número de lote y la fecha de vencimiento de los AAVN que reciben coincidan con la información registrada en la respectiva acta de entrega que deberá firmarse para evidenciar el recibo a satisfacción del producto y en la que se deja constancia de las inconformidades referentes a lo recibido, en el evento que las mismas existan.
- Informar dentro de los primeros 15 días de cada mes a la interventoría cuando el punto de entrega cuente con saldos de AAVN, para que el ICBF pueda ajustar las cantidades a entregar en el siguiente mes.
- Controlar y vigilar que los responsables de sus puntos de entrega:
 - ✓ Realicen rotación adecuada del producto de forma que las primeras en entrar sean las primeras en salir.
 - ✓ Entreguen oportunamente los AAVN a los usuarios, para evitar su deterioro.
 - ✓ Diligencien oportunamente los formatos del ICBF: Entrega a Unidades Ejecutoras, Entrega a Usuarios y Control de Inventarios en los puntos de entrega, el prestador garantizará que se registre mensualmente el movimiento de los AAVN (cantidades recibidas, suministradas y el saldo).
 - ✓ Se abstengan de realizar entregas de producto a UDS y/o usuarios no participantes de la Modalidad.
 - ✓ Se abstengan de recibir los AAVN, que tenga en el acta de entrega otro destinatario, salvo en los casos debidamente autorizados por el ICBF.
 - ✓ Se abstengan de donar, vender, usar indebidamente, destinar y/o en general disponer de los AAVN en forma diferente a la autorizada por el ICBF.
- Atender oportunamente los requerimientos que el ICBF realice, especialmente para dar respuesta a los organismos de control del Estado y novedades presentadas en las visitas realizadas por el ICBF y/o la Interventoría del contrato de producción y distribución de AAVN.
- Reportar al ICBF en los meses de abril y octubre los periodos de vacaciones (cuando apliquen) en los que los usuarios no asistirán a las UDS con el fin de ajustar la programación de entregas.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Cancelar al ICBF el valor de los AAVN cuando se presenten vencimientos o generen averías por mal almacenamiento o redistribución de producto teniendo en cuenta el precio del mes de entrega o el precio definido por el ICBF en caso de entregarse otro tipo de AAVN.
- Atender con oportunidad las visitas que se efectúen por parte del ICBF y/o interventoría del contrato de producción y distribución de AAVN.
- Dar trámite oportuno, a las acciones preventivas y correctivas necesarias para la solución de las novedades reportadas por el ICBF.
- Al finalizar el contrato o convenio derivado, el prestador del servicio deberá redistribuir por su cuenta (transportar de un lugar a otro) los saldos de los AAVN que queden en sus puntos de entrega de acuerdo con las indicaciones que imparta el ICBF.

10. *El prestador del servicio debe contribuir con la dinamización de la economía en el territorio a través de compras locales, de acuerdo con las necesidades del componente de Alimentación y Nutrición.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar que los alimentos requeridos para la atención de los niños y las niñas sean adquiridos a través de compras locales y apoyo a proyectos productivos y de emprendimientos existentes en el Municipio, de acuerdo con la normatividad vigente (Ley 2046 de 2020 o aquella que la modifique).
- Identificar y valorar proveedores locales a fin de identificar el cumplimiento de criterios de calidad en sus productos.
- Registrar en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, la información relacionada con las compras locales.
- Conservar evidencias del proceso de compras locales, a fin de presentar a la interventoría los soportes requeridos del mismo.
- Para las actividades realizadas en el marco de las estrategias de la Subdirección de Nutrición, el prestador del servicio deberá mantener el protocolo de bioseguridad de acuerdo a la normatividad vigente, adicional a lo anterior los profesionales deberán realizar como mínimo las siguientes acciones antes de los encuentros educativos:
 - Realizar proceso de desinfección de equipos
 - Lavado de manos o desinfección con alcohol glicerinado.
 - Mantener tapabocas y las demás condiciones que consideren necesarias de acuerdo al protocolo.

d. Componente Salud

1. *El prestador del servicio constata, orienta y acompaña a mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y adultos responsables de niños y niñas para que el 100% de los participantes estén cubiertos con el derecho al aseguramiento en salud, a través*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

de la afiliación efectiva al Sistema General de Seguridad Social en Salud bien sea a través del régimen Subsidiado o el Régimen contributivo. En los casos en que se determine presunta negligencia en la garantía de este derecho, se debe activar la ruta que el prestador del servicio, desde el componente de Protección desarrolló y validó. En los casos de inobservancia se debe activar la ruta descrita en este criterio de calidad; para esto es fundamental que las familias y otras personas significativas conozcan las acciones que se desarrollarán según sea el caso. (Ley 1098 Artículo 27 Derecho a la salud).

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Verificar el estado de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS de los participantes en la Base de Datos Única de Afiliados. En los casos en que por condiciones socioeconómicas los beneficiarios no puedan acceder al SGSSS a través del régimen contributivo, el prestador del servicio verificará que el participante se encuentra incluido en la ficha Sisbén de la familia o personas significativas que lo acogieron y que dicha ficha tiene el puntaje Sisbén adecuado para afiliarse al SGSSS a través del régimen subsidiado.
- Orientar a las familias y otras personas significativas desde el principio de corresponsabilidad sobre la importancia de que tanto ellos como los participantes cuenten con aseguramiento en salud, es decir, tener activa la afiliación al sistema de salud. Cuando el participante no cuenta con la afiliación, el prestador del servicio debe brindar acompañamiento a través de la ruta para acceder a este derecho y explicar los pasos necesarios para el logro efectivo de la afiliación, cambios de un régimen a otro o procesos de movilidad y portabilidad dentro del sistema de salud. El prestador del servicio hará seguimiento a los compromisos a desarrollar, así como a la verificación del cumplimiento de los mismos por parte de las familias. Lo anterior debe quedar consignado en el formato de activación de ruta, contenido en el Sistema de Información Buen Comienzo. En caso de que el sistema no esté en funcionamiento el registro podrá hacerse en el instrumento físico o magnético diseñado por el prestador del servicio para esto; allí se debe detallar la situación encontrada y los compromisos de la familia los cuales serán revisados por el prestador del servicio en un tiempo no superior a 30 días calendario a partir del día en que se suscribe el compromiso o se genera la orientación. Para lo anterior, además, se debe tener en cuenta la normatividad vigente para los niños y las niñas migrantes o refugiados (informar a la familia que en caso de que no haga la gestión en el tiempo dado el prestador del servicio iniciará el proceso de presunta negligencia ante la entidad correspondiente).
- En caso de que la firma de compromisos no sea posible, por motivos de atención no presencial, la gestión del prestador del servicio se puede evidenciar mediante capturas de pantallas de las conversaciones de WhatsApp con padres o adultos responsables; en las cuales la familia de cuenta del conocimiento del proceso y su responsabilidad. En caso de no contar con este medio, el prestador del servicio, previo permiso de la familia,

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

puede grabar la llamada donde la familia manifieste que conoce el proceso y que se compromete con la gestión. Es fundamental contar con el permiso de la familia para guardar soporte de las conversaciones.

- El prestador del servicio debe adelantar las gestiones correspondientes para agotar con la familia, todos los mecanismos de reclamación a los que tienen derecho los ciudadanos, incluida la radicación correspondiente del caso en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).
2. *El prestador del servicio orienta y acompaña a las familias en el logro de las atenciones que hacen parte de la valoración integral de la mujer antes y durante la gestación, tales como: atención para el cuidado preconcepcional (planificación familiar y anticoncepción), atención para el cuidado prenatal (valoraciones o controles prenatales), interrupción voluntaria del embarazo, salud bucal y vacunación durante la gestación, atención del parto y puerperio. Así mismo, constata que las mujeres asisten a las atenciones y proceso de implementación de acuerdo con la normatividad en salud activando las rutas correspondientes de negligencia o inobservancia, en caso de presentarse barreras para el acceso.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Notificar durante el primer mes de atención a cada EPS, mediante un oficio Radicado los participantes que se encuentran afiliados al Sistema de Salud, el cual debe contener una tabla con los siguientes datos: Nombre Completo, tipo de Documento, Número, Fecha de Nacimiento, del participante, nombre del adulto responsable garante de derechos, parentesco, tipo de documento, numero de documento, celulares de contacto, número fijo, correo electrónico de contacto, acompañada de un archivo magnético en Excel, con los mismos datos.
- Durante el primer mes el prestador del servicio debe orientar y acompañar a la mujer gestante, así como a las personas significativas de esta, en la importancia de las valoraciones integrales de la mujer antes y durante la gestación a las que tenga derecho desde la normatividad en salud. Tanto la mujer gestante y lactante, como las personas significativas que asistan a los encuentros educativos o que participen del encuentro educativo en el hogar, deben ser garantes del derecho a la salud de la mujer y del niño o la niña; por lo tanto, la asistencia a las atenciones integrales de la mujer no es opcional, postergable o renunciable y cualquiera de estas situaciones genera la activación de una ruta de restablecimiento, para garantizar el derecho a la salud de la mujer y de los niños y las niñas desde la planeación de la gestación o el vientre materno.
- Verificar si las mujeres se encuentran inscritas en el programa de anticoncepción o planificación familiar según la EPS a la que se encuentre afiliada en el caso de las mujeres en período de lactancia, o si han recibido algunas orientaciones para el inicio de la anticoncepción una vez nazca el bebé, para el caso de las mujeres gestantes.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Orientar para la inscripción y participación de la atención para la anticoncepción en el caso de las mujeres en período de lactancia que no se encuentren recibiendo este beneficio y motivar a las mujeres gestantes para que comiencen a indagar sobre las posibilidades frente a la anticoncepción una vez nazca el bebé, con el profesional de salud que atiende los controles prenatales. Esto con el fin de disminuir el riesgo de embarazo subsecuente, embarazo con bajo periodo intergenésico, afectaciones en la salud de la mujer por multiparidad y promover la planeación de la gestación en las mejores condiciones posibles de la mujer y la familia.
- En el desarrollo del encuentro educativo, se debe constatar que las mujeres gestantes estén inscritas y asistan al programa de control prenatal de forma temprana (comenzar los controles prenatales antes de la semana 10), y continúen su participación permanente durante el proceso de gestación. Para los casos de las mujeres que inician de manera tardía los controles (comenzar los controles posteriores a la semana 26 o no haber iniciado), se debe realizar orientación inmediata para comenzar lo más rápido posible y verificar la inscripción y asistencia al programa de control prenatal en el siguiente encuentro educativo, o vía telefónica en un máximo de 15 días para los casos donde no haya asistencia al encuentro educativo y dejando registro en el formato de acta de salud del sistema de información Buen Comienzo. La constatación se debe realizar a través de la lectura del carné de la mujer gestante que aporta el sistema de salud, si la mujer ya se encuentra inscrita y asistiendo a los controles prenatales las constataciones de la asistencia a los mismos se siguen haciendo en los encuentros educativos.
- Presentar a familias y personas significativas de cada participante, durante el primer mes posterior a la matrícula, las atenciones en salud a las cuales tiene derecho (según el momento del ciclo vital, incluyendo su estado vacunal), según lo definido en la Resolución 3280 2018 y Resolución 276 2019 (o la norma que lo sustituya o modifique). De este proceso deberá quedar un compromiso firmado por el adulto responsable de que solicitará cita a la IPS (de acuerdo con las atenciones necesarias) durante los siguientes treinta (30) días posteriores al encuentro. Además, de que presentará la respuesta de la IPS y el certificado cuando se haga efectiva cada atención
- Garantizar el desarrollo de estrategias educativas permanentes, velando por su oportunidad y efectividad; con el fin de que las familias y otras personas significativas, adquieran el conocimiento necesario sobre programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a los que tienen derecho las niñas y los niños en la primera infancia, y conozcan los canales para reportar a las entidades de control el incumplimiento por partes de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en salud cuando no se brinden las atenciones con oportunidad, pertinencia, continuidad, seguridad y satisfacción del usuario. En caso de que no se logre la participación de la totalidad de familias, el prestador del servicio deberá implementar otras acciones para garantizar que todas reciban la información necesaria para la garantía de derechos en salud de los participantes.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Registrar el cumplimiento de las citas de salud en el sistema de información Buen Comienzo (de acuerdo con los soportes presentados por las familias). En caso de que se presenten dificultades con el sistema podrán conservarse temporalmente en la carpeta del participante, o en medio magnético (previa aprobación de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).
- Activar la ruta correspondiente cuando se presuma negligencia en la garantía de este derecho en salud, dicha ruta comienza con la remisión interna al profesional psicosocial, quién determina las acciones a seguir desde el desarrollo del componente de Protección, para esto es fundamental que las familias gestantes y personas significativas sepan desde la educación para la salud, la importancia que tiene para el bebé, la asistencia a este y otros programas, así como de las acciones que se desarrollan según sea el caso.
- Activar la ruta correspondiente de inobservancia cuando se presenten barreras para el logro del derecho por parte de: funcionarios, instituciones prestadoras de servicios de salud EPS, organizaciones, entes públicos y privados, entre otros. Dicha ruta comienza por la utilización de los canales regulares de reclamación que el propio sistema de salud ha dispuesto para ello, tales como: buzón de quejas y reclamos, asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o espacios de concertación frente a barreras comunes o no comunes para el logro de los controles prenatales. Sin embargo, si a través de los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras para acceder a este derecho, se debe orientar a las familias y personas significativas en el uso de los mecanismos establecidos por la ley a los que tienen derecho los ciudadanos, tales como: el derecho de petición, las tutelas, asesoría virtual o presentación del caso por escrito o de manera digital ante la Superintendencia de Salud, mostrando siempre el desarrollo del caso desde su inicio y aportando detalles y evidencias que permitan la mejor y más rápida resolución de las barreras para el logro de los controles prenatales.
- Generar y fortalecer las articulaciones con las diferentes EPS (Empresa Promotora de Servicios de Salud) e IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud), con el fin de canalizar y realizar remisión bidireccional de mujeres gestantes que cumplan criterios para participar en la modalidad familiar, o bien, para que puedan tener sus controles prenatales en la red de prestación de servicios de salud.
- Identificar mujeres con gestación de alto riesgo e indagar en cada encuentro sobre signos y síntomas de peligro por los cuales asistir a los servicios de urgencias de la red de prestación de servicios de salud. En los casos que se clasifiquen como urgentes, se debe remitir a los servicios de urgencias más cercanos de segundo o tercer nivel de complejidad en la atención, sin requerir ningún formato en particular para la remisión y dejando constancia en el formato de acta de salud del Sistema de Información Buen Comienzo.
- El prestador del servicio debe adelantar las gestiones correspondientes para agotar con la familia, todos los mecanismos de reclamación a los que tienen derecho los ciudadanos,

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

incluida la radicación correspondiente del caso en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).

- Verificar si la mujer gestante ha tenido valoración de la salud bucal durante la gestación y en caso contrario, orientar para solicitar al médico del control prenatal la remisión a dicho programa, o la solicitud de la cita como parte de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad por parte de la propia mujer gestante. Recuerde que las enfermedades bucales, especialmente la infección, está relacionada con ruptura prematura de membranas durante la gestación.
- Verificar que las mujeres gestantes acceden a la aplicación de las vacunas del PAI, indicadas para la gestación así:

Fuente: programa de inmunización (vacunación) PAI, ministerio de Salud
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/PAI/ficha-vacunas-cara-a-b.pdf>

- Activar la ruta correspondiente cuando se presuma negligencia en la garantía de este derecho en salud, dicha ruta comienza con la remisión interna al profesional psicosocial, quien determina las acciones a seguir desde el desarrollo del componente de Protección, para esto es fundamental que las familias gestantes y personas significativas sepan desde la educación para la salud, la importancia que tiene para el bebé, la asistencia a este y otros programas así como de las acciones que se desarrollarán según sea el caso y dejar constancia en el formato acta del Sistema de Información Buen Comienzo, para el componente de salud.
- Activar la ruta correspondiente de inobservancia cuando se presenten barreras para el logro del derecho por parte de: funcionarios, instituciones prestadoras de servicios de salud EPS, organizaciones, entes públicos y privados, entre otros, dicha ruta comienza por la utilización de los canales regulares de reclamación que el propio sistema de salud ha dispuesto para ello, tales como: buzón de quejas y reclamos, asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o espacios de concertación frente a barreras comunes o no comunes para el logro de los controles prenatales. Sin embargo, si a través de los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras para acceder a este derecho, se debe orientar a las familias y personas significativas en el uso de los mecanismos establecidos por la ley a los que tienen derecho los ciudadanos, tales como: el derecho de petición, las tutelas, asesoría virtual o presentación del caso por escrito o de manera digital ante la Superintendencia de Salud, mostrando siempre el desarrollo del caso desde su inicio y aportando detalles y evidencias que permitan la mejor y más rápida resolución de las barreras para el logro de la vacunación y dejar constancia en el formato acta del sistema de información Buen Comienzo, para el componente de salud.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Informar a las mujeres sobre el derecho a decidir de manera libre y autónoma sobre la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE), siempre y cuando su situación esté relacionada con las causales definidas en la Sentencia C355 de 2006. Con el fin de desarrollar en las mujeres las capacidades relacionadas con el ejercicio pleno de los derechos en salud sexual y reproductiva, se debe suministrar esta información, a partir de la adolescencia.
- Orientar a las mujeres que solicitan acompañamiento para garantizar la IVE. Indicar cuáles son las IPS, de la red prestadora de servicios de salud de su respectiva EPS, que se encuentran en la capacidad de realizar la atención y hacer seguimiento del desarrollo del caso. Dejar constancia de la orientación y de la remisión en el sistema de información Buen Comienzo, del componente de Salud.
- La IVE por aspiración endouterina se realiza hasta las 15 semanas y con medicamentos hasta la semana 10 de embarazo, ambos son procedimientos ambulatorios. Para el caso de la aspiración endouterina en el primer nivel de atención, se debe cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución 2003 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social o la norma que la modifique o sustituya. Así mismo, deben estar en capacidad de identificar, estabilizar y remitir cualquier complicación de la IVE que no pueda tratarse en ese nivel. Aunque algunos procedimientos a realizarse después de las 15 semanas de embarazo se pueden llevar a cabo de forma ambulatoria (dilatación y evacuación o aborto por inducción con medicamentos), la IPS que atiende la IVE debe garantizar los mecanismos de referencia y contrarreferencia para dar continuidad en la atención en un nivel superior, en caso de ser necesario. La IPS debe estar en capacidad de manejar las posibles complicaciones relacionadas con los procedimientos que se practiquen.

Las atenciones a las que tiene derecho la mujer que inicia el proceso de IVE, son:

- ✓ Consulta inicial para valoración integral de la salud de la mujer, que incluye la valoración de la salud mental, del estado emocional, así como de las condiciones sociales asociadas al embarazo y su salud.
- ✓ Orientación y asesoría para la toma de decisiones frente a las causales previstas por la sentencia C-355 de 2006, garantizando siempre la autonomía de la mujer y su derecho a decidir si continúa o no con el embarazo.
- ✓ Interrupción del embarazo farmacológica y no farmacológica y remisión a servicios de niveles de atención más complejos, en caso de necesitarse.
- ✓ Asesoría y provisión anticonceptiva (según criterios médicos de elegibilidad OMS (Organización Mundial para la Salud) / CDC (Center for Disease Control and Prevention) vigentes y de las preferencias de la mujer).

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- ✓ Consulta de seguimiento. Para el caso de la Línea de atención especializada en malnutrición, se realizarán acciones educativas dentro de los encuentros grupales, la activación de rutas seguirá el proceso según lo indicado por el ICBF a las madres comunitarias.

3. *El prestador del servicio orienta y acompaña a las familias y otras personas significativas, para que los niños y las niñas cuenten con la asistencia a los programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad a los que tienen derecho, acorde con la normatividad vigente.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Notificar durante el primer mes de atención a cada EPS, mediante un oficio Radicado los participantes que se encuentran afiliados al Sistema de Salud, el cual debe contener una tabla con los siguientes datos: Nombre Completo, tipo de Documento, Número, Fecha de Nacimiento, del participante, nombre del adulto responsable garante de derechos, parentesco, tipo de documento, numero de documento, celulares de contacto, número fijo, correo electrónico de contacto, acompañada de un archivo magnético en Excel, con los mismos datos.
- Presentar a familias y personas significativas de cada participante, durante el primer mes posterior a la matrícula, las atenciones en salud a las cuales tiene derecho (según el momento del ciclo vital, incluyendo su estado vacunal), según lo definido en la Resolución 3280 2018 y Resolución 276 2019 (o la norma que lo sustituya o modifique). De este proceso deberá quedar un compromiso firmado por el adulto responsable de que solicitará cita a la IPS (de acuerdo con las atenciones necesarias) durante los siguientes treinta (30) días posteriores al encuentro. Además, de que presentará la respuesta de la IPS y el certificado cuando se haga efectiva cada atención.
- Garantizar el desarrollo de estrategias educativas permanentes, velando por su oportunidad y efectividad; con el fin de que las familias y otras personas significativas, adquieran el conocimiento necesario sobre programas de detección temprana, protección específica, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a los que tienen derecho las niñas y los niños en la primera infancia, y conozcan los canales para reportar a las entidades de control el incumplimiento por partes de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en salud cuando no se brinden las atenciones con oportunidad, pertinencia, continuidad, seguridad y satisfacción del usuario. En caso de que no se logre la participación de la totalidad de familias, el prestador del servicio deberá implementar otras acciones para garantizar que todas reciban la información necesaria para la garantía de derechos en salud de los participantes.
- Registrar el cumplimiento de las citas de salud en el sistema de información Buen Comienzo (de acuerdo con los soportes presentados por las familias). En caso de que se presenten dificultades con el sistema podrán conservarse temporalmente en la carpeta

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

del participante, o en medio magnético (previa aprobación de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).

- Hacer seguimiento permanente al cumplimiento de los compromisos que adquieran padres o cuidadores y registrar en el sistema de información Buen Comienzo o en el formato definido por el prestador del servicio (en caso de que se presenten dificultades con el sistema).

Nota: Si el niño o la niña aún no cuenta con afiliación a Sistema General de Seguridad Social en Salud, se debe orientar para acceder a la vacunación, mientras surta el proceso de afiliación, ya que este servicio no tiene restricciones, bajo el esquema nacional de inmunización PAI.

También se deberá orientar a la familia para aseguramiento, antes de orientar a los demás beneficios que brinda el POS como parte de la afiliación, (ver criterio de calidad relacionado con la afiliación al Sistema General de seguridad Social en Salud) y registrar en el formato de seguimiento en el sistema de información Buen Comienzo, o en el formato definido por el prestador del servicio. En el caso de población migrante activar la ruta específica para esta población.

- Las acciones en salud que el prestador del servicio gestione a través de articulación con entidades privadas (que no sean del sistema de salud tales como: ONG, academias, grupos de investigación o benefactores), no sustituyen las que se deben realizar como parte y beneficio de la afiliación al Sistema de Salud y serán tomadas como complementarias a las acciones que realiza el prestador del servicio en la atención integral o como ejercicios académicos en el caso de las universidades o grupos de investigación. Es importante que, si se adelantan estas gestiones, el prestador del servicio solicite a la entidad con quien se articula, la continuidad de los procesos, con el fin de contribuir con el bienestar y garantía de derechos de los participantes, continuidad de la atención y resolución de los problemas encontrados. De lo contrario, la entidad prestadora de servicios de primera infancia será la encargada de la gestión ante el sistema de salud.
- En caso de identificarse bajas coberturas de vacunación, el prestador del servicio facilitará a los actores del sector salud el desarrollo jornadas especiales de vacunación para todos los participantes susceptibles.
- Informar a las familias que las vacunas que hacen parte del esquema nacional son las mismas que las diferentes casas farmacéuticas fabrican y venden también de manera particular, por lo tanto, es indispensable promover la aplicación de las vacunas del esquema nacional a las que tienen derecho niño, niñas y mujeres gestantes para no generar sobrecostos a las familias.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Si la familia refiere no estar de acuerdo con la vacunación o algún servicio de salud, aduciendo particularidades culturales, espirituales, religiosas o de otra índole, se le debe solicitar por escrito, la firma del disenso (formato donde la familia expresa los motivos para negar el derecho a la vacunación al niño o la niña y donde se debe dejar constancia de la orientación y las posibles consecuencias de esta decisión). Se debe dar a conocer a la familia que se activará la ruta interna y externa según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección).
 - Activar la ruta interna para los casos en que se evidencie o se presuma negligencia de la familia para garantizar este derecho en los niños y las niñas, procediendo a dar a conocer el caso al agente educativo psicosocial del prestador del servicio desde el momento mismo en que se presuma la negligencia y sin dar esperas ni asignar tiempos adicionales para verificación del cumplimiento de compromisos previamente pactados y que la familia se negó a realizar.
4. *Identificar, caracterizar y aplicar diagnóstico a gestantes, madres y padres adolescentes de los niños y niñas atendidos en el prestador del servicio.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el prestador del servicio debe:

- Definir con el equipo interdisciplinario el procedimiento para identificar y caracterizar a las madres y padres adolescentes de los niños y niñas atendidos en el prestador del servicio.
 - Una vez identificados, el prestador del servicio debe proceder con el ejercicio de caracterización en el sistema de información Buen Comienzo, o en el medio de acuerdo con orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
 - En atención individual por parte de agente educativo psicosocial, aplicar diagnóstico de madres (hasta los 19 años) de los niños y niñas participantes de la modalidad, con aplicación de entrevista para conocer condiciones familiares, sociales y de salud de la madre adolescente según orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
5. *Desarrollar acciones que contribuyan a la prevención del embarazo subsecuente cuando sean requeridas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el prestador del servicio debe:

- Realizar orientación a la oferta de servicios de la administración municipal dirigidos a adolescentes y jóvenes gestantes, madres y padres de niños y niñas participantes, para contribuir con el fortalecimiento de sus proyectos de vida y registrarlo en el sistema de información de Buen Comienzo, o según indicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Participar en actividades que contribuyen a la prevención del embarazo adolescente y subsecuente convocadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo tales como, jornadas de salud sexual y reproductiva, caravana de servicios, convocatoria de fomento y estímulos PREA, entre otras.
 - Comunicar e incentivar la participación de los padres y madres adolescentes en las jornadas de atención en salud sexual y reproductiva que se programan por parte de la Administración Municipal. Esta información será reportada por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
 - Realizar convocatoria de las gestantes, madres y padres hasta los 19 años y facilitar espacios físicos o virtuales para procesos de formación dirigidos a esta población, orientados y a desarrollar por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo u otros actores estratégicos delegados.
 - Apoyar las acciones realizadas por parte del equipo de gestión territorial de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en lo concerniente a:
 - ✓ Disponer apoyo logístico u operativo para el desarrollo del proceso formativo o de acompañamiento para las gestantes, madres y padres adolescentes de los niños y niñas atendidos por la modalidad dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
 - ✓ Difundir las piezas que les sea enviadas desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para promover la prevención del embarazo adolescente y subsecuente o para convocar a actividades de interés para esta población.
 - ✓ Delegar un profesional de enlace por prestador del servicio y por modalidad para los temas de Prevención del embarazo adolescente y subsecuente, para los procesos de articulación indicados desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo; y registrarlo en el siguiente enlace: <https://forms.gle/4xVp59MmBmpyJXan8>
 - Cuando sea indicado por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, desde el prestador del servicio se realizarán procesos de formación a gestantes, madres y padres adolescentes haciendo uso de la metodología en Prevención del Embarazo Adolescente y Subsecuente que se indique.
 - Participar y apoyar actividades de formulación y validación de la política pública de Prevención del Embarazo Adolescente y Subsecuente PREA.
6. *El prestador del servicio educa a los niños, niñas, familias y otras personas significativas en la importancia del cepillado y constata que los niños y niñas asisten a la valoración bucal y a la aplicación del barniz de flúor que se realiza en el sistema de salud como parte*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

de la atención y normatividad en salud. Así mismo, planea e implementa acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad bucal.

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Constatar la participación de los niños y las niñas a los programas de valoración bucal y la aplicación del barniz de flúor como parte de los programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, protección específica y detección temprana (ver criterio de calidad N°3 del componente de Salud).
- Implementar estrategias educativas con los niños, niñas, familias y otras personas significativas para la adquisición de hábitos de higiene bucal. Entre las cuales se encuentra la promoción del cepillado de los niños y las niñas por lo menos tres veces al día, haciendo énfasis en la importancia del adecuado cepillado en la noche antes de ir a dormir. Enfatizar en que la frecuencia y calidad del cepillado son más importantes que la cantidad de crema dental. El cepillado debe ser acompañado por un adulto hasta los diez (10) años.
- Detectar de forma temprana los factores de riesgo frente a una enfermedad bucal tales como: dolor, sangrado de las encías, halitosis, reacciones inflamatorias, cambios del color habitual de los dientes o la encía, úlceras y enrojecimiento o sangrado de los encías y labios u otras situaciones de alerta como dificultades para la masticación o deglución o alteraciones en el desarrollo relacionadas con el lenguaje y la comunicación.
- Realizar promoción del correcto cepillado, teniendo en cuenta las estrategias pedagógicas que permitan al niño y a la niña adquirir de manera progresiva, permanente y definitiva, el desarrollo de este hábito saludable incorporándolo a su cotidianidad.
- Recordar a las familias la importancia del cepillado antes de llevar al niño o la niña a la sede de atención y nuevamente después de que el niño o niña egrese de la misma.
- Identificar alteraciones de la salud bucal en los niños y las niñas y proceder a orientar, direccionar y hacer seguimiento de estos casos, con las familias y otras personas significativas en el proceso de acceso a los derechos en salud bucal frente a las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud teniendo el tipo de afiliación en salud según el régimen subsidiado, contributivo o especial y la IPS de consulta para situaciones relacionadas con la salud bucal dentro de la red prestadora de servicios de salud de la EPS. Para esto hará uso del formato acta del sistema de información Buen Comienzo, para el componente de educación para la salud. Allí se debe detallar la situación y generar compromisos para solucionar la afectación en salud, compromisos que deben ser revisados en un tiempo no superior a 30 días calendario a partir del día en que se suscribe la información en el sistema; cuando se presenten avances se deberá actualizar el sistema de información según sea el desarrollo del caso.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Si mediante los mecanismos ordinarios de las instituciones, organizaciones o entes públicos y privados no se logra o persisten las barreras, el prestador del servicio debe adelantar las gestiones correspondientes para agotar con la familia, todos los mecanismos de reclamación a los que tienen derecho los ciudadanos, incluida la radicación correspondiente del caso en la Supersalud (como última instancia de los servicios de salud).
 - En los casos en que se determine presunta negligencia, se activará la ruta interna y externa según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección), poniendo en conocimiento del agente educativo del área psicosocial el caso y los hechos que llevan a pensar en negligencia; para esto es fundamental que la familia y personas significativas conozcan desde la educación para la salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.
7. *El prestador del servicio orienta y acompaña a las mujeres gestantes y lactantes, familias y otras personas significativas en el conocimiento de las prácticas clave de la Estrategia de Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia- AIEPI, en su componente comunitario.*

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe:

- Promover el desarrollo de la estrategia Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia-AIEPI en su componente comunitario, con orientación a las familias y otras personas significativas en las 18 prácticas clave, de acuerdo con lo establecido en el componente de Procesos de Interacción con Familias. Para esto se toma como referencia el documento siguiente enlace: Guía para la Atención y la Consejería de la Niñez en la Familia.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GUIA-PARA-LA-ATENCION-DE-LA-NINEZ-EN-LA-FAMILIA.pdf>
- Es importante tener en cuenta que algunos temas son ajenos a la cotidianidad de las familias y por lo tanto no estarán dentro de las que se clasifiquen como necesidades expresas de las mismas, por lo que será necesario que los agentes educativos identifiquen necesidades de cualificación o información y prepare al menos un encuentro en donde se aborden estas prácticas identificadas como necesarias, así no hayan sido referenciadas por las familias. Este encuentro solo podrá ser desarrollado por las personas que tengan cualificación certificada en AIEPI comunitario.
- En caso de identificar signos y síntomas que alerten sobre la presencia de enfermedad en los niños y las niñas, debe diligenciar el *Anexo 10 Evaluación del Estado de salud del niño y la niña*. Si dicha evaluación clasifica el estado de salud con alerta (clasificación roja), deberá diligenciarse el *Anexo 7.3. Formato de Referencia AIEPI* de manera

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

completa, con tinta negra, legible, sin tachones ni enmendaduras, y direccionar a la familia y otras personas significativas hacia los servicios de salud para la atención de manera urgente por signos de gravedad, en este caso, se debe entregar el original del *Anexo 7.3. Formato de Referencia AIEPI* (diligenciado con las características descritas) a la familia o persona significativa y subir una copia digital al Sistema de Información del componente de salud), donde además se deberá registrar el seguimiento del caso.

- El agente educativo debe tener conocimiento de: a dónde ha sido remitido el niño o la niña de acuerdo con el caso, permanecer en comunicación constante con la familia y personas significativas. Si en la atención en salud del niño o la niña se determina que debe permanecer hospitalizado o en el hogar, pero con indicaciones de no asistir a los encuentros educativos en un tiempo que supere cuatro encuentros educativos consecutivos, es necesario activar el criterio de: pedagogía hospitalaria del componente de Salud. (ver criterio de calidad de pedagogía hospitalaria, larga estancia hospitalaria).
- Orientar y acompañar a las mujeres gestantes, lactantes, familias y otras personas significativas, en las acciones establecidas de acuerdo con la clasificación resultante de la valoración (verde o naranja).
- Activar la ruta interna de remisión al agente educativo del área psicosocial según se establece en el componente de Protección, en los casos en que se determine presunta negligencia tales como familias reacias a acudir con los niños y las niñas a los servicios de salud, (ver criterios de calidad del componente de protección); para esto es fundamental que la familia o personas significativas conozcan desde la educación para la salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.
- *Anexo 7.3. Formato de Referencia AIEPI* solo podrá ser utilizado por el personal formado en AIEPI comunitario de 40 horas, como formato de referencia a los servicios de salud, especialmente al servicio de urgencias o consulta externa en las condiciones de valoración con resultado rojo o naranja según sea el caso de enfermedad de la niña o el niño. El valor agregado y diferenciador de este formato consiste en que la persona que lo diligencia tiene una formación que le permite identificar unos signos y síntomas de gravedad en la condición de salud del niño o la niña, de tal manera que favorece la canalización de los casos prioritarios al sistema de salud y la agilidad en la atención activando la Ruta Integral de Atención RIA. Así mismo, ante cualquier barrera de atención que se presente, se puede hacer seguimiento y reclamaciones a través de los procesos de articulación con los entes públicos y privados que apoyan el trabajo de AIEPI en la ciudad, a través del equipo de gestión territorial para la comuna. La utilización de dicho formato por parte de personas sin formación en el AIEPI comunitario curso certificado de 40 horas, o para sustentar situaciones diferentes a las condiciones de salud-enfermedad de los niños, las niñas y su referencia al sistema de salud, puede acarrear sanciones por parte de las entidades ético-legales de la ciudad.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- La remisión a los servicios de salud se hace teniendo en cuenta la IPS a la que debe consultar la familia según la red prestadora de servicios y afiliación a la Seguridad Social en Salud. No todas las IPS, sedes de atención en salud, de las redes de prestación de servicios de salud de las EPS, atienden con el formato de AIEPI, solo las que cada EPS destina para tal fin.; Para ello se debe solicitar formato con listado de algunas EPS y su red de atención para recibir por AIEPI, a las personas del componente de Salud de Buen Comienzo.
 - Los agentes educativos formados en AIEPI comunitario curso básico de 20 horas solo pueden apoyar de este proceso, desde la educación, con orientación a las familias y otras personas significativas en las 18 prácticas clave.
 - La clasificación mediante el formato AIEPI solo podrá ser diligenciada por personal profesional que tenga certificación en el curso de AIEPI de 40 horas con vigencia superior al año 2012 y cuya copia debe estar disponible en el sistema de información.
 - Cuando la Secretaría de Salud ofrezca acompañamiento especializado en AIEPI (asistencia técnica, solicitud de información, medición de indicadores, entre otros), el prestador del servicio debe hacer entrega de la información que se le solicite en los formatos y tiempos determinados por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y Secretaría de Salud. Para ello se debe hacer uso de los formatos que se destinen para tal actividad.
8. *El prestador del servicio orienta, planea e implementa estrategias para la promoción de la práctica de la lactancia materna, en forma exclusiva para niñas y niños menores de seis (6) meses de edad y en forma complementaria de los seis meses a los dos (2) años o más con las familias gestantes, lactantes y otras personas significativas, a través de diferentes metodologías.*

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe:

- Diseñar e implementar estrategias de cualificación y acompañamiento a familias sobre la importancia y los beneficios de garantizar lactancia materna exclusiva hasta los seis meses a niñas y niños y la alimentación complementaria y adecuada hasta los dos años o más.
- Documentar de manera permanente las actuaciones que sustenten las estrategias empleadas para promover la práctica de la lactancia materna, y registrarlas cada tres meses en formato de reporte del Sistema de Información Buen Comienzo.
- Participar en los espacios de cualificación, divulgación, socialización o movilización social, establecidos para la promoción, protección, apoyo y defensa de la lactancia materna, con el propósito de desarrollar y apropiar conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo de la lactancia materna.
- Acompañar y orientar a las familias lactantes durante el proceso de la lactancia materna.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

9. *El prestador del servicio orienta y acompaña a las familias frente a la prevención de enfermedades transmitidas por vectores y realiza el reporte epidemiológico sobre los eventos de interés en salud pública de obligatoria notificación en el formato virtual de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.*

Para cumplir este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Orientar y acompañar a las familias y otras personas significativas en las buenas prácticas para prevenir y evitar, o atender y mitigar la aparición de enfermedades transmitidas por vectores y sus efectos para la salud de los niños y las niñas.
- En los casos en que se presenten eventos de interés en salud pública con mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, a partir del primer caso y de manera inmediata se debe:
 - Reportar a la Secretaría de Educación Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, Interventoría y grupo de epidemiología de la Secretaría de Salud, a través del diligenciamiento del formato electrónico del Sistema de Información Buen Comienzo. En caso de que se presenten dificultades con el sistema, el prestador del servicio deberá hacer uso del siguiente link: <https://forms.gle/aWpPRme77QactKeA8> Se aclara que en el link solo se reportarán las enfermedades y eventos de salud pública que están en la lista desplegable. --Solo se reporta el participante, no los padres, ni cuidadores.
 - Para el caso de reporte de virus de COVID-19, se reporta el participante (mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño y niña) en los siguientes casos:
 - Cuando el participante es positivo a COVID-19 con o sin síntomas.
 - Cuando alguien que viva bajo el mismo techo o viva en el lugar donde se encuentra el participante, es diagnosticado como positivo para COVID-19.
 - Cuando alguien que viva bajo el mismo techo o viva en el lugar donde se cuida al niño o niña se encuentre aislado por ser contacto de un caso positivo.
- La Secretaría de Salud, equipo de epidemiología, evaluará la pertinencia de la visita en la sede, mientras esto sucede, el prestador del servicio debe implementar las medidas de extrema limpieza y desinfección en la sede, acorde al plan de saneamiento básico y que están encaminadas a romper la cadena de contagio de las enfermedades transmisibles, si los casos persisten, se debe realizar un plan de limpieza y desinfección extrema. Adicionalmente, se debe verificar las condiciones de vacunación de los niños y niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia (ver criterio de calidad de vacunación del presente componente). Así mismo, se deben compartir orientaciones con las familias en cuanto a las condiciones de limpieza y desinfección que se deben implementar en el hogar.
- El prestador del servicio debe implementar las medidas de desinfección de choque una vez por semana mientras aún tengan casos nuevos de la enfermedad infectocontagiosa.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Paso 1: realizar limpieza de los objetos, material didáctico con agua y jabón eliminando la mugre y polvo visible.
 - Paso 2: desinfectar objetos ya limpios (principalmente todos los que se tocan con las manos)
 - Paso 3: retirar el desinfectante solo con agua o un paño humedecido con agua o de acuerdo con las indicaciones técnicas del producto utilizado para el proceso de desinfección.
 - Paso 4: recomendar a todas las personas que interactúan en la sede, mantener los espacios limpios, libres de polvo, libres de acumulación de suciedad o de criaderos de zancudo, sin presencia de vectores y roedores, bien iluminados y ventilados; esto siempre va a contribuir a disminuir la aparición de enfermedades transmisibles.
 - Paso 5: cuando se detecten zonas de peligro para el criadero de plagas, roedores y vectores en sitios cercanos a la sede de atención, se debe establecer comunicación con el equipo de Secretaría de Salud a través de la línea 123 salud para que definan las acciones correspondientes, e informar a los líderes sociales y comunitarios y al equipo de Fortalecimiento de la Política Pública de Primera Infancia, para promover prácticas de cuidado del entorno en escenarios estratégicos de la zona de influencia.
- En caso de presentarse una situación de salud que afecte de manera masiva a los niños y las niñas pero que no se encuentre en el listado de eventos de interés en salud pública, se deberá actuar en corresponsabilidad con las familias, orientando en el acceso a los servicios de salud y las medidas de contingencia, atención, mitigación y de higiene además de los cuidados generales en el hogar y reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a través del Formato de Reporte de Eventos de Interés en Salud Pública, haciendo uso del ítem “otras enfermedades no especificadas en el listado”, para generar las indicaciones adecuadas.
 - En los casos en que se determine presunta negligencia por parte del profesional a cargo de este criterio de calidad, se activará la ruta interna, dando a conocer la situación al agente educativo del área psicosocial según se establece en el componente de Protección (ver criterios de calidad del componente de protección); para esto es fundamental que la familia y otras personas significativas conozcan desde la educación para la salud, las acciones que se desarrollarán según sea el caso, alcances, objetivos, tiempos y que lo anterior se realice desde el inicio de la prestación del servicio para esa familia.

10. El prestador del servicio construye e implementa el protocolo de bioseguridad para la prevención y manejo de la propagación del Covid-19.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el prestador del servicio debe:

- Construir o actualizar el protocolo de bioseguridad para la prevención y manejo de la propagación del Covid-19, durante la fase de preparación de la atención, de acuerdo con las orientaciones del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Educación



Nacional. Se recomienda como insumo el documento Orientaciones elaboración protocolo de bioseguridad, de la estrategia Plan Piloto de Atención Presencial Excepcional-PAPE del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF.

- Implementar el protocolo de bioseguridad desde la fase de alistamiento, contribuyendo con el bienestar y seguridad de los niños, niñas, familias, agentes educativos y comunidad en general
- Implementar el protocolo de bioseguridad desde la fase de preparación, contribuyendo con el bienestar y seguridad de los niños, niñas, familias, agentes educativos y comunidad en general.
- Actualizar el protocolo de bioseguridad de acuerdo con la normatividad y orientaciones generadas por las autoridades en salud, a partir de las condiciones que se generen por covid 19.
- Socializar con niños, niñas, familias, otras personas significativas, agentes educativos, el protocolo de bioseguridad para la prevención y propagación del Covid-19, con el fin de asegurar la implementación del mismo.
- Disponer de implementos de bioseguridad para los niños y niñas que asisten al encuentro educativo de valoración, así como para el talento humano, de acuerdo con las especificaciones técnicas del *Anexo 9.4. Descripción y cantidades de dotación y material didáctico*
- Para el caso de los niños y niñas mayores de 2 años en la atención de los encuentros educativos grupales, el prestador del servicio debe hacer entrega de mascarilla pediátrica desechable (tres capas) con registro INVIMA. Se debe realizar el cambio de mascarilla cuando esté húmeda o sucia durante la atención.
- Construir e implementar dentro del protocolo de bioseguridad un capítulo exclusivo referenciando todas las estrategias y acciones de cuidado para la prevención de contagio de COVID 19 con niños y niñas menores de dos años (definidas desde el Ministerio de Salud y Protección Social), teniendo en cuenta sus particularidades, entre ellas, las siguientes:
 - Menores de 2 años no deben utilizar tapabocas, ni deben ser reemplazados por caretas o visores, de manera que se facilite la comunicación del personal con los niños y niñas, según normatividad vigente.
 - Deben privilegiarse las actividades al aire libre o en espacios abiertos con adecuada ventilación dado la dificultad de mantener el distanciamiento físico con otros niños.
 - Los grupos de niñas y niños deben ser idealmente estables evitando la rotación entre niños, docentes y personal de apoyo manteniendo la estrategia de cohorte o burbuja, el cual consiste en que el personal que está dentro de la sala de desarrollo con niños y niñas menores de dos años tengan el menor contacto posible con terceros en el transcurso de la jornada de atención. Del mismo modo, evitar que las personas que vienen de fuera a realizar apoyos dentro de la sala de desarrollo tengan contacto con los niños y niñas.
 - Debe realizarse lavado de manos con agua y jabón frecuente y especialmente cuando las manos estén visiblemente sucias.
 - La higiene de manos con alcohol glicerinado puede realizarse de manera supervisada, evitando que los niños lleven sus manos a la boca o a los ojos.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Evitar el distanciamiento físico de los niños y niñas menores de 2 años con los docentes, personal de apoyo o cuidado, por lo cual, deben extremarse las medidas de lavado de manos, limpieza, desinfección de superficies y adecuada ventilación.
- Debe realizarse de manera rutinaria y continua el aseo y desinfección del piso, juguetes, libros, mobiliario y otras superficies con las que tendrán contacto los niños y las niñas con limpiadores atóxicos o idealmente con agua y jabón.
- Desechar los pañales y demás elementos usados para el cambio de pañal, en los contenedores adecuados, después del cambio de pañal realizar lavado de manos incluido a las niñas y los niños.
- En caso de requerirlo, el prestador del servicio debe ajustar el protocolo de bioseguridad de acuerdo con las precisiones incluidas en el Anexo de la Resolución 777 de 2021 (o normatividad que la modifique o sustituya), específicamente en lo relacionado con servicios de educación.
- Como parte del protocolo se implementará la estrategia de cohorte o burbuja que se incluye en dicho anexo, la cual se refiere a identificar y conformar grupos fijos de niños y niñas con su agente educativo, que permanezcan juntos a lo largo del día, manteniendo el distanciamiento físico. Para esto, el prestador del servicio debe tener en cuenta:
 - Orientar para el acceso a los servicios de salud correspondientes.
 - En caso de diagnosticarse como positivo un caso covid-19 en un integrante del grupo de niños y niñas (incluido docente-auxiliar docente) o en su grupo familiar, se debe proceder con la evaluación del estado de salud por parte del prestador del resto de la burbuja, (incluidos los agentes educativos), y definir si se requiere aislar durante los siguientes catorce (14) días calendario (incluido el docente y auxiliar docente).
 - Es importante que el prestador del servicio apoye a los Agentes educativos para el acceso a pruebas covid -19, a través de la gestión con las ARL y EPS. Además, la persona deberá acudir al servicio de salud.
 - Si un participante presenta incapacidad por más de veinte (20) días consecutivos, es necesario activar el criterio de calidad de: pedagogía hospitalaria del componente de salud (ver criterio de calidad de pedagogía hospitalaria, larga estancia hospitalaria).
 - Reportar los agentes educativos aislados por COVID.
 - Atendiendo a las recomendaciones del ministerio de salud, los agentes educativos y el resto de personal, deberán completar el esquema de vacunación COVID de manera obligatoria, para iniciar contrato deberá tener por lo menos la primera dosis.

Nota. Para el cumplimiento de los criterios del componente de Salud el prestador del servicio debe tener en cuenta lo definido en el *Anexo 4. Perfiles y funciones del talento humano*.

Si los responsables del niño o niña no tienen acceso a internet para adelantar las diferentes gestiones en función de la garantía de los derechos de los niños y niñas, el prestador del servicio deberá brindar el apoyo correspondiente.

11. *El prestador del servicio lidera el acompañamiento a niños y niñas con enfermedades crónicas, de larga estancia hospitalaria o domiciliaria, procesos ambulatorios o de*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

rehabilitación, que impidan la participación a 4 encuentros educativos consecutivos en las estrategias de atención de la modalidad, y desarrolla acciones de pedagogía hospitalaria.

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe:

- Establecer contacto con la familia, el prestador del servicio hospitalaria, o el domicilio donde se encuentra el niño, la niña o la mujer gestante o lactante, con un diagnóstico de enfermedad que requiera de una larga estancia hospitalaria o recuperación ambulatoria, domiciliaria o procesos de rehabilitación posteriores a enfermedad.
- Constatar las condiciones de salud en las que se encuentra la persona y consultar si está recibiendo algún tipo de acompañamiento educativo dentro de la institución hospitalaria o en el hogar. De acuerdo con la situación expresada por la familia, se debe establecer un plan de intervención donde se establezca un canal de comunicación permanente con la familia, se oriente y acompañe en el proceso de reclamación en el sistema de salud por las barreras en la atención, que pueda tener (activación de ruta por casos de inobservancia), y definir acciones como apoyo por parte de los profesionales de pedagogía para generar estrategias de continuidad de los procesos de educación inicial, en los espacios donde se encuentre el participante.
- Esta información debe quedar registrada en el formato de acta del sistema de información Buen Comienzo para el componente de educación para la salud.
- Una vez se alcancen las 4 inasistencia consecutivas por los motivos de salud de previo conocimiento, se debe diligenciar la información correspondiente en el formato de registro de larga estancia hospitalaria del sistema de Información Buen Comienzo, para el componente de salud (o en el formato definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo)
- Este criterio de calidad encierra dos logros: el primero, conocer en todo momento el desarrollo de los procesos de salud-enfermedad de los participantes acompañando a las familias en los procesos de hospitalización, recuperación y reclamación frente a barreras comunes y poco comunes del sistema de salud. El segundo, dar continuidad al proceso pedagógico y las acciones educativas en el marco de la educación inicial, independiente del espacio donde se encuentran los participantes, reconociendo los desafíos que presenta dar continuidad a este proceso, en el ámbito hospitalario y en medio de situaciones de salud-enfermedad.
- En los casos en que los participantes cuenten con un diagnóstico de una enfermedad que requiera de una larga estancia hospitalaria o recuperación ambulatoria, domiciliaria o procesos de rehabilitación posteriores a enfermedad, el prestador del servicio debe establecer contacto con la familia y/o el prestador del servicio hospitalario donde se encuentra el niño o niña y adelantar las siguientes acciones:
 - Constatar las condiciones de salud en las que se encuentra el participante y consultar si está recibiendo algún tipo de acompañamiento educativo dentro de la institución hospitalaria o en el hogar.
 - Brindar a la institución hospitalaria, ambulatoria, a la familia otros entes o programas de educación o atención pedagógica en el domicilio, la información necesaria para que desde allí se pueda dar continuidad al proceso educativo de los niños y las niñas.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Establecer las acciones a seguir una vez el participante se incorpore a las actividades propias de la modalidad, en preparación para su regreso.
- Para mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas que sean remitidos desde servicios hospitalarios o complementarios de la educación, y que al ingreso cumplan con el criterio de ausencia a 4 encuentros, días de larga estancia hospitalaria o recuperación ambulatoria, domiciliaria o procesos de rehabilitación, se iniciará este proceso desde el ingreso.

Nota: además de los anteriores criterios del componente de Salud, es importante que el prestador del servicio solicite a las familias o personas significativas que se comuniquen con cada IPS para consultar sobre los servicios y metodología de atención durante la contingencia de salud. Esto, teniendo en cuenta las condiciones cambiantes por covid 19, las cuales afectan las formas de atención por parte del sector salud. De ahí, que sea fundamental que las familias estén al día con la información de su IPS y soliciten la información para el acceso a los servicios, por los canales válidos. En caso de no lograr respuesta y tener evidencia de esto, el prestador del servicio debe activar la ruta por inobservancia.

Si los responsables del niño o niña no tienen acceso a internet para adelantar las diferentes gestiones en función de la garantía de los derechos de los niños y niñas, el prestador del servicio deberá brindar el apoyo correspondiente.

e. Componente de protección

1. *El prestador del servicio planea e implementa acciones orientadas a propiciar la garantía de los derechos de los niños, las niñas mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia.*

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe:

- Identificar y registrar rutas para la garantía de derechos: folio de registro civil de nacimiento, documento de identidad (mujer gestante y mujer en período de lactancia), vinculación al Sisbén, afiliación a la seguridad social en salud, carné de vacunación, documento del control prenatal y vacunación para las mujeres gestantes, valoración integral, apoyos especializados para población en situación de discapacidad, y específicos para afrodescendientes, indígenas, víctimas del conflicto armado y población inmigrante, entre otros.
- Organizar la información general de las rutas en diagramas para facilitar la visualización, en caso de retomar flujogramas de rutas establecidas desde diferentes dependencias, comités municipales u otras entidades, es preciso indagar si se encuentran actualizadas; si es así, asumirlas y complementarlas con información puntual concerniente al territorio. Es importante que en los diagramas o en documento adjunto se tengan datos actualizados como nombre de contactos (si es posible), cargo, teléfonos, dirección, servicios ofrecidos, horarios y requisitos para acceder a la atención.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Actualizar las rutas durante los dos primeros meses de iniciada la atención. Durante este tiempo pueden ser utilizadas las rutas del año anterior. Las rutas se podrán complementar con las construidas desde el equipo de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia de su área de influencia.
- Socializar con los agentes educativos las rutas de garantía de derechos actualizadas, a más tardar al segundo mes de iniciada la atención y cuando se dan nuevas vinculaciones y nuevamente a los seis meses de haber realizado la primera socialización como estrategia de fortalecimiento.
- Socializar a las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas, las rutas para la garantía de derechos, mediante estrategias participativas y creativas, a más tardar al segundo mes de iniciada la atención, y con cada mujer gestante, mujer en período de lactancia, familia u otras personas significativas de las niñas y los niños que no cuenten con la garantía de alguno de estos derechos, debe explicarse el paso a paso de estas rutas, de acuerdo con la necesidad evidenciada. Las rutas de garantía deben compartirse con los participantes y exponerse en un lugar visible (no necesariamente todas a la vez), de manera clara, precisa y sencilla, pensando en qué información es útil para las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, las familias y otras personas significativas. Se deberá garantizar que el 100% de las familias y otras personas significativas reciban a través de diferentes estrategias la socialización de dichas rutas.
- Constatar en el primer mes de atención que las niñas y los niños de cada grupo, cuenten con folio de registro civil de nacimiento, las mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia cuenten con sus documentos actualizados y que ellos no presenten errores o enmendaduras. En caso de no tenerlos o que estén con errores, realizar el respectivo acompañamiento al participante para la obtención del documento en condiciones adecuadas. El prestador del servicio debe realizar las modificaciones pertinentes en el Sistema de Información Buen Comienzo durante el mismo mes de lograda la gestión. Lo anterior se realizará para garantizar el derecho fundamental a la identidad.
- Realizar articulación intersectorial e interinstitucional en territorio para la garantía de derechos. En caso de haber agotado todas las gestiones correspondientes y brindar acompañamiento a las familias, y, aun así, persistan las dificultades frente a la garantía de un derecho; el prestador del servicio podrá solicitar asesoría a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, a fin de identificar otras alternativas de solución frente a cada caso específico.
- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños, niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia, que promuevan el reconocimiento de sus derechos. La proyección de estas acciones debe ser lideradas por los agentes educativos

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes, y todos los agentes educativos podrán participar de su implementación. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.

- Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, en las que se promueva la equidad de género. La proyección de estas acciones debe ser liderada por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes, la implementación y evaluación serán responsabilidad prioritariamente de los agentes psicosociales, sin embargo, puede ser apoyada por los demás agentes del equipo interdisciplinario. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.
 - Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas en las que se motive en las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas, el reconocimiento de la diversidad y el respeto por la diferencia, la acogida del otro con sus particularidades y el disfrute de la interculturalidad. La proyección de estas acciones debe ser liderada por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y docentes; la implementación y evaluación serán responsabilidad prioritariamente de los agentes educativos psicosociales, sin embargo, puede ser apoyada los demás agentes del equipo interdisciplinario. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores a la realización.
 - Garantizar la confidencialidad de la información y documentación de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas que hacen parte del servicio, esto teniendo en cuenta el criterio de calidad del componente de Gestión Documental.
2. *El prestador del servicio planea e implementa acciones orientadas a prevenir la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas desde la gestación.*

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	Alcaldía de Medellín

- Promover acciones protectoras como prácticas cotidianas, que contribuyan al fortalecimiento de comunidades protectoras a partir de la identificación de las potencialidades de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas que favorecen el desarrollo de los niños y de las niñas, y el disfrute a plenitud de sus derechos. Las acciones para llevar a cabo pueden ser: campañas comunicacionales, actos especiales de conmemoración, momentos de sensibilización con la comunidad, reconocimientos especiales a actores clave, entre otras. Es necesario realizar como mínimo una acción semestral, lo cual puede estar enmarcado en las acciones de movilización social que realizan los prestadores del servicio. Estas acciones se deben reportar en el Sistema de Información Buen Comienzo durante los 16 días hábiles posteriores a la finalización de cada mes.

- Retomar y actualizar los factores de riesgo identificados en la caracterización de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, las familias, otras personas significativas, la comunidad y el prestador del servicio, que puedan desencadenar en casos de vulneración de derechos de los niños y las niñas y madres adolescentes. Esta información puede estar contenida en el protocolo para la detección y atención de casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas. Aspectos a tener en cuenta al momento de planear estas acciones:
 - *Comunidad:* Condiciones de riesgo en los entornos cercanos en los que viven las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, tales como “ESCNNA”: conflicto armado, explotación sexual comercial infantil, explotación sexual asociada a viajes y turismo sexual, trabajo infantil, expendio de sustancias psicoactivas, prostitución, entre otros.
 - *Familias y otras personas significativas:* Se incluyen riesgos como familias y otras personas significativas no protectoras, niños y niñas sin supervisión; extensas jornadas de trabajo; viviendas con condición de hacinamiento; uso de alcohol y sustancias psicoactivas por parte de los adultos que rodean a las mujeres gestantes, a las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, crisis económica, desempleo y otras condiciones familiares que se hayan visualizado en la caracterización.

- Realizar articulación interinstitucional en territorio, orientada a la prevención de la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes; por ejemplo, con Comisarías de Familia, centros de atención en salud, casas de justicia, cajas de compensación familiar, centros zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF y proyectos públicos y privados de atención a la familia, entre otros.

- En caso de haber agotado todas las gestiones correspondientes y brindar acompañamiento a los participantes y, aun así, persistan las dificultades frente a la garantía de un derecho; el prestador deberá dirigirse a la autoridad competente según

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

corresponda para velar por la garantía o restablecimiento de los derechos de los niños y las niñas y solicitar asesoría a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

- Agotar todas las gestiones correspondientes con entidades competentes y brindar acompañamiento a las familias, para lograr la protección y garantía de los derechos de los participantes, de acuerdo con las rutas internas y rutas de ciudad.
 - Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con los niños y las niñas que promuevan su autocuidado frente al maltrato infantil. La proyección de estas acciones debe ser liderada por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico y apoyo equipo interdisciplinario. La implementación y la evaluación es realizada por los psicosociales. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo, durante los dieciséis (16) días hábiles posteriores su realización. Frente al desarrollo de estas temáticas, el prestador del servicio podrá establecer estrategias permanentes que transversalicen las proyecciones pedagógicas.
 - Proyectar, implementar y evaluar acciones educativas con las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas que promuevan su autocuidado frente a la violencia sexual. La proyección de estas acciones debe ser lideradas por los agentes educativos psicosociales, contando con la orientación del coordinador pedagógico, la implementación y la evaluación es realizada por los psicosociales. Registrar estas acciones en el Sistema de Información Buen Comienzo, durante los 16 días hábiles posteriores a la realización. Frente al desarrollo de estas temáticas, el prestador del servicio podrá establecer estrategias permanentes que transversalicen las proyecciones pedagógicas.
 - Proyectar, implementar y hacer seguimiento a acciones educativas orientadas a la autoprotección con las madres adolescentes. Estas acciones se deben reportar en el Sistema de Información Buen Comienzo durante los 16 días hábiles posteriores a la finalización de cada mes.
 - Implementar procesos de cualificación con agentes educativos en torno a la protección integral, de acuerdo con las orientaciones del componente de Talento Humano.
3. *El prestador del servicio cuenta con protocolo para la detección y atención de casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia, y lo activa en caso de ser necesario.*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

Para dar cumplimiento a este criterio el prestador del servicio debe construir en los dos primeros meses de iniciada la atención un protocolo que incluye:

- **Presentación:** objetivo del documento, la forma como se construyó, población a la cual va dirigido, importancia para la protección integral.
- **Definición de criterios:** es fundamental que el prestador del servicio defina y socialice con todos los agentes educativos los principios bajo los cuales se van a manejar los casos de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos; aquí se incluyen, por ejemplo, la confidencialidad, el respeto por el niño o la niña, la no revictimización, la prudencia y el registro objetivo de la información, entre otros.
- **Homologación de conceptos:** conceptos básicos para el manejo permanente de los agentes educativos, los cuales son orientadores para el análisis y accionar en términos de prevención y atención en caso de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas. Algunos ejemplos de conceptos:
 - Prevalencia de derechos de los niños, niñas y adolescentes
 - Derechos de los niños y las niñas.
 - Derechos de mujeres gestantes y lactantes.
 - Derechos de protección de los niños, niñas y adolescentes
 - Inobservancia, amenaza y vulneración de derechos
 - Negligencia en el cuidado
 - Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos - PARD.
 - Protección Integral.
 - Responsabilidad Parental.
 - Corresponsabilidad Familiar.
 - Violencia intrafamiliar.
 - Maltrato infantil.
 - Trabajo infantil
 - Violencia sexual.
 - Abuso sexual.
 - ESCNNA: Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
 - Abandono.
 - Patria Potestad.
 - Custodia.
 - Cuidados Personales.
 - Malnutrición.
 - Inseguridad alimentaria.
 - Entre otros.

Es importante que el prestador del servicio identifique los conocimientos previos y los adquiridos por los agentes educativos, mediante una prueba de conocimientos previos (pretest) y posteriores (postest) frente a conceptos incluidos en el protocolo, rutas internas, externas, entre otros. En caso de identificar en el postest, que no hay apropiación en este tema, es necesario la proyección y ejecución de estrategias de cualificación.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

- **Marco legal:** es importante que el prestador del servicio conozca el soporte legal que debe orientar la prevención y la atención frente a casos de vulneración de derechos de los niños y las niñas, para así exigir la garantía y su restablecimiento. Aquí se deben incluir, por ejemplo, las que se referencian a continuación y otras que se dispongan desde el marco normativo nacional y local.
 - ✓ Constitución Política de la República de Colombia de 1991 Artículos 44 y Artículos 45
 - ✓ Ley 294 de 1996 por la cual se desarrolla el Artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
 - ✓ Ley 1257 DE 2008 Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
 - ✓ Resolución 459 de 2012 Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual
 - ✓ Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia: Artículos 42 (obligaciones especiales de las instituciones educativas), 43 (obligación ética fundamental de los establecimientos educativos), 44 (obligaciones complementarias de las instituciones educativas).
 - ✓ Ley 1878 de 9 de enero 2018 por la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia y se dictan otras disposiciones.
 - ✓ Ley 640 de 2001, Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
 - ✓ Ley 1146 de 2007, por medio del cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, las niñas y los adolescentes abusados sexualmente.
 - ✓ Ley 1719 de 2014, la cual tiene por objeto la adopción de medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual
 - ✓ asociada al conflicto armado interno.
 - ✓ Ley 1804 de 2016, Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones.
 - ✓ Acuerdo 054 de 2015, Por medio del cual se redefine la regulación municipal sobre la Política Pública de Primera Infancia y el Programa Buen Comienzo.
 - ✓ Entre otros.
- **Identificación de factores de riesgo:** la descripción de factores de riesgo que se realizó en el criterio de calidad de “proyección e implementación de acciones orientadas a prevenir la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas” (descrito anteriormente).
- **Identificación de signos y síntomas** que den cuenta de posibles vulneraciones a los niños y las niñas.



- **Medidas orientadas a la protección** de los participantes: establecer de manera conjunta con el equipo humano responsable de la atención de los niños y las niñas, otras medidas orientadas a su protección en la sede, como:
 - Ninguna persona diferente del padre, madre o adulto significativo podrá permanecer sola con un niño o niña.
 - Cuando un niño o niña requiera ir a las unidades sanitarias, debe ir acompañado(a) de su padre, madre o adulto significativo que lo acompaña en el proceso.
 - Estar atentos a comportamientos que puedan generar riesgos para la integridad de los niños, niñas, familias y talento humano de la sede y notificarlos a el operador del servicio, siguiendo lo definido en el protocolo, para la activación de rutas en caso de ser necesario.

- **Indicaciones básicas para los agentes educativos** que observan, escuchan e intervienen en los casos (el qué hacer y el qué no hacer), haciendo especial énfasis en la advertencia de reservas legales de la información y en la prohibición de la realización de videos, publicación de fotografías y documentos que pueden llegar a ser o sean parte de la reserva sumarial.

- **Rutas internas**, es necesario que el prestador del servicio diseñe estas rutas para que la atención en cualquier caso de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos sea oportuna y pertinente. Se debe organizar esta información en diagramas para facilitar la visualización y comprensión de parte de los agentes educativos y demás personal del prestador del servicio. Las rutas internas deben socializarse con todo el personal del prestador del servicio en el momento de la inducción. Se deberá especificar los casos en que la ruta interna debe estar acompañada inmediatamente de la activación de la ruta externa.

Definir ruta interna frente a casos en que la presunta vulneración de derechos a los niños y las niñas proceda de una persona que tenga nexos con el prestador del servicio (empleado, contratista, visitante u otro). El prestador del servicio debe adoptar medidas que garanticen el interés superior de las niñas y los niños. Es necesario que el prestador del servicio tenga en cuenta las siguientes observaciones:

- ✓ Definir con los agentes educativos los alcances de la intervención desde cada área.
- ✓ Realizar análisis interno del caso definiendo acciones a seguir (en lo posible de manera interdisciplinaria).
- ✓ Establecer parámetros para la remisión interna del caso hacia el agente educativo competente para atenderlo o activar la ruta respectiva.
- ✓ Las rutas internas no deben socializarse con las familias y la comunidad, esto se hace únicamente con las rutas externas.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- **Rutas externas**, es necesario conocer en detalle las rutas existentes en la ciudad para la atención de casos de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos; plasmarlas en diagramas o adoptar los existentes, complementando estos con datos actualizados para el año en curso, con información específica del territorio, como nombre del prestador del servicio o dependencia, nombre de persona contacto (si es posible), cargo, teléfonos, dirección, horarios de atención y servicios ofrecidos. Las rutas deben ser diferenciadas de acuerdo a situaciones específicas, y mínimo se debe contar con las siguientes: maltrato infantil, violencia intrafamiliar, violencia sexual, negligencia en el cuidado y malnutrición. En casos en los que no existan rutas externas establecidas en la ciudad, el prestador del servicio debe indagar las posibles instituciones a las cuales acceder y otras acciones a realizar. Las rutas externas deben ser socializadas con los agentes educativos, las familias y otras personas significativas, a más tardar en los tres primeros meses de iniciada la atención. Reforzar a los seis meses de haber realizado la primera socialización, lo anterior como estrategia de fortalecimiento. *(Ver Anexo 11.1 Insumo construcción rutas de atención)*.
 - ✓ Todas las rutas deben estar detalladas en su alcance.
 - ✓ En el protocolo se debe puntualizar que siempre que se presuma una vulneración de derechos, es necesario activar la ruta con la autoridad competente, sea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF o Comisarías de Familia. Para el caso de presuntas vulneraciones por violencia física o sexual, se activa la ruta con la entidad de salud y Fiscalía (para casos de violencia sexual con Caivas). Teniendo en cuenta la normatividad vigente.
 - ✓ Definir internamente el proceso de seguimiento a todas las rutas activadas, así como la documentación del proceso desde su inicio; lo cual estará a cargo del agente educativo psicosocial, con el apoyo del equipo interdisciplinario (en caso de ser necesario) y de articulación. Para esto, se debe hacer uso del medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo. <https://www.medellin.edu.co/formulario-estructura-formulario-de-seguimiento-activaciones-de-ruta/>
 - ✓ Implementar rutas externas cuando sea necesario, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones las cuales deben estar anexas al protocolo:
 - Realizar un análisis frente a cuál ruta es más indicada activar y quién debe activarla, contemplando asuntos como riesgos para el niño o la niña y para agentes educativos; además del respeto al proceso llevado con la familia y otras personas significativas, entre otros.
 - Tener en cuenta que las rutas externas pueden activarse a través de diferentes mecanismos y no necesariamente a nombre de una persona, puede colocarse a nombre del prestador del servicio o de manera anónima.
 - Es necesario que desde el prestador del servicio se realice informe donde se documente la revelación inicial, sea cual fuere la fuente (niño, niña, observación

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

de agentes educativos, miembros de la familia y otras personas significativas), dando traslado a la autoridad o entidad competente.

- Implementar estrategias de acompañamiento a la mujer gestante, la mujer en período de lactancia, al niño o la niña, su familia y los agentes educativos (en caso de ser necesario).
- Definir responsables de realizar seguimiento a cada caso y documentarlo.

En el momento en que el prestador del servicio se entere que, personas externas activaron ruta externa por amenaza, inobservancia o vulneración de derechos, debe iniciar un proceso de seguimiento al caso e implementar estrategias de acompañamiento al niño, la niña, la mujer gestante o mujer en período de lactancia (en caso de ser necesario). Si no se cuenta con un documento en el que se certifique la activación de dicha ruta externa o la manera de verificar que realmente se activó, debe activar de manera inmediata.

- ✓ Antes de activar ruta externa por presunta negligencia en el cuidado es necesario que se realicen acciones de acompañamiento (encuentro en el hogar o asesoría personalizada) por parte del agente educativo psicosocial, con lo cual se puede promover acciones de cuidado por parte de la familia y otras personas significativas, y recoger elementos para el análisis de la necesidad o no, de activar la ruta externa.

El prestador del servicio debe tener en cuenta la siguiente ruta de activación ante presunta vulneración de derechos:

- El prestador del servicio (a través del agente educativo psicosocial que tiene conocimiento de la situación), activa de manera inmediata la ruta por presunta vulneración, amenaza, e inobservancia de derechos, con las entidades competentes en los sectores: Salud, Protección y Justicia, según corresponda el caso.
- Brindar acompañamiento a la familia y otras personas significativas de manera integral, de acuerdo con la situación presentada
- El prestador del servicio realiza reporte de los hechos, durante los 5 días posteriores de realizar o conocer la activación de la ruta; diligenciando el *Anexo 11. Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos* y realiza el reporte en el link de “Reporte de presuntos hechos de violencia”. <https://www.medellin.edu.co/formulario-reporte-de-presuntos-hechos-de-violencia/>; a partir de la información que tenga sobre los hechos, de acuerdo con la activación de ruta realizada. Esto incluye la activación de rutas en los casos de gestantes y madres menores de 14 años. Si son amenazas por violencia social, remitirse a las orientaciones definidas en el componente de Gestión del Riesgo.
- Una vez diligenciada la anterior información, el prestador del servicio la reporta a la interventoría o supervisión y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo (UAEBC) al correo proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- El prestador del servicio realiza el seguimiento de los casos y realiza la debida documentación hasta el cierre del caso; conservando las evidencias en la carpeta confidencial del participante, para un eventual requerimiento por la autoridad competente, la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo o interventoría.
- Realizar reporte inmediato a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo por contacto telefónico y por correo electrónico al buzón proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co por parte de uno de los directivos del prestador del servicio, en caso de que en la presunta vulneración de derechos a los participantes esté involucrada una persona que tenga nexo con el prestador del servicio (empleado, visitante u otro), además de proceder a la activación de rutas internas y externas según sea el caso. En el correo debe reportarse la siguiente información (fecha del evento, sede de atención, tipo de presunción, breve descripción de la situación presentada).
- El prestador del servicio debe adoptar medidas que garanticen el interés superior de las niñas y los niños y documentarlas.

En estos casos el prestador del servicio debe realizar análisis y documentación, haciendo un recuento sobre la forma cómo se dieron los hechos y establecer las medidas necesarias para atender el caso y evitar que se presenten situaciones como esta nuevamente.

- Solicitar asistencia técnica a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en los casos en que se haya activado ruta externa y no exista una respuesta de las entidades competentes. En aquellos casos en los que el prestador del servicio no esté de acuerdo con la atención del proceso emprendido por la institución a la cual fue remitido o cuando desconoce el manejo que le debe dar al caso o en cualquier momento en que el equipo considere que requiere apoyo o información adicional.

Es importante tener en cuenta que, si se envía vía correo electrónico el *Anexo 11. Formato de remisión de casos de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos* o cualquier informe respecto a un caso, sea desde y hacia correos institucionales tanto del prestador del servicio como a las autoridades competentes, entre las que se puede encontrar la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo; si esta lo solicita, las fotografías o información específica de los casos se adjuntan únicamente cuando la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo o autoridad competente lo requiera, siempre bajo el apremio de la reserva legal, guardando la confidencialidad de la información y evitando la revictimización.

- Conservar una carpeta independiente con la evolución de los casos en los que se activa ruta interna y externa por parte del prestador del servicio u otros. Se debe registrar este seguimiento en una carpeta independiente a la carpeta que contiene la información general de cada niño, niña, mujer gestante o lactante de acuerdo a las orientaciones establecidas en el componente de Gestión Documental.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- **Socialización del protocolo:** socializar el protocolo actualizado con la totalidad de agentes educativos del prestador del servicio a más tardar el tercer mes de iniciada la atención, utilizando estrategias que posibiliten la sensibilización y reflexión. En caso de ingresos nuevos, socializar con estos también como parte obligatoria de la inducción.
4. *El prestador del servicio construye e implementa procedimientos para la atención de ingreso y salida, situaciones fortuitas de extravío de niños y niñas y de fallecimiento de participantes o agentes educativos.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Elaborar un procedimiento de ingreso y salida de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas de cada grupo.
- Definir el horario de atención.
- Dar a conocer a las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas el horario de ingreso y salida, y sensibilizarlas frente a la importancia de cumplir con éste, reconociendo las implicaciones en la aplicación de los protocolos de bioseguridad y las concertaciones establecidas en el Acuerdo de Convivencia.
- Definir los agentes educativos que serán los responsables de la atención de los niños y las niñas durante su ingreso y salida y socializarlo con las familias.
- Formalizar con cada familia o personas significativas (mediante un documento firmado por éstas), quiénes serán las encargadas de participar en cada encuentro con los niños y niñas. Dicho documento debe contener información como nombre completo de la persona, parentesco con el niño o niña, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos u otras personas).
- Garantizar que en ningún caso la mujer gestante, la mujer en período de lactancia, o el adulto que acompaña al niño o la niña se presente bajo los efectos del consumo de alcohol o sustancias psicoactivas que se permitan advertir físicamente.
- Recordar a las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia y a las familias que incumplan con los acuerdos establecidos, las implicaciones que esto genera. Solicitar que justifiquen su incumplimiento y establecer estrategias para evitar reincidencia. Si es reiterativo deben realizarse compromisos escritos, lo que derivaría en un posterior reporte a entes competentes por presunta negligencia en el cuidado.
- Verificar las condiciones del sector en el momento de ingreso y salida de los niños y las niñas, para implementar acciones pertinentes si existe alguna condición de riesgo. En caso de que estos existan se deben seguir las orientaciones del componente de Acciones Seguras en Territorio.
- Identificar e indagar por eventualidades con las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y niñas que presenten signos o síntomas relacionados con afectaciones en la salud o aspectos emocionales al ingreso al grupo.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Registrar de manera escrita y de manera detallada, los casos en que se presenten situaciones en el estado de salud, condición física o emocional de la mujer gestante, mujer en período de lactancia, niño o niña durante el encuentro grupal, siempre avalando lo descrito por medio de firmas de quienes intervienen en la elaboración de dicho reporte y las familias, e informar a la coordinadora pedagógica y agente educativo psicosocial.

El prestador del servicio tendrá en cuenta los siguientes aspectos para el procedimiento de ingreso y salida del encuentro educativo cuando aplique:

- Garantizar el distanciamiento social entre las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, familias, personas significativas y talento humano del prestador del servicio, al momento del ingreso y salida del encuentro educativo.
- Verificar que las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, familias y personas significativas utilicen de manera adecuada el tapabocas.
- Desinfección o lavado de manos de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias y personas significativas.
- Indagación a los participantes si presentan síntomas y registrarlo en el formato dispuesto para ello.
- Diseñar e implementar estrategias que permitan el ingreso y salida de manera organizada, evitando las aglomeraciones (Ejemplo: establecer horarios escalonados, disponer de talento humano que considere para el registro del ingreso, habilitar diferentes entradas de acuerdo con las condiciones locativas de la sede; entre otras).

Elaborar un procedimiento de atención de situaciones fortuitas de extravío de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas.

- Contar con la información actualizada de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas y sus familias o personas significativas. Esta debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo.
- Identificar factores de riesgo, tales como:
 - ✓ *Riesgos físicos:* estado y funcionamiento de puertas, cerrojos, cuidando que se encuentren en buen estado y que no estén al alcance de los niños y las niñas, además verificar que ventanas, mallas y otros lugares por los cuales los niños y las niñas pudieran salir, se encuentren en adecuado estado y aseguradas para que esto no se dé.
 - ✓ *Riesgos sociales:* personas sospechosas, conflictos intrafamiliares (disputa por custodia de los niños y las niñas), alteraciones del orden público, consumo y venta de sustancias psicoactivas en el entorno, entre otros.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Reconocer de manera previa el espacio donde se realizarán actividades extramurales, con el fin de identificar riesgos reales y potenciales, y para planear las acciones preventivas que se deben tener.
- Realizar verificación permanente de la presencia de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas en la sede de atención o donde se estén desarrollando actividades extramurales.
- Definir responsabilidades de los agentes educativos frente al cuidado de los niños y las niñas.

Realizar las siguientes acciones en caso de presentarse el extravío de participantes:

- Cerciorarse que el participante no esté presente en la sede o en el lugar en el cual debería estar (en caso de que la atención se esté ofreciendo por fuera de la sede).
- Indagar con el agente educativo encargado del grupo, sobre la situación presentada, hechos que pudieron generar el extravío; características del participante, tales como vestuario y socializarlas con las personas que apoyarán la búsqueda.
- Distribuir responsabilidades entre los agentes educativos y otras personas para atender la situación.
- Iniciar la búsqueda del participante, empezando por los lugares cercanos (o sitio donde se estaba prestando la atención), identificando espacios comunes o no comunes donde podría ser hallado(a). Es conveniente involucrar a la familia en su búsqueda. Para la búsqueda es conveniente apoyarse en la descripción realizada por la familia.
- Notificar a las directivas del prestador del servicio sobre la situación presentada para que brinden el apoyo necesario.
- Implementar las siguientes acciones en caso de que el participante extraviado no sea encontrado en un tiempo aproximado de 15 minutos:
 - ✓ Establecer comunicación telefónica con la Policía del Cuadrante correspondiente, si no hay respuesta inmediata, con el CAI más cercano, solicitando su presencia y apoyo.
 - ✓ Si esta acción no es eficiente es necesario establecer contacto a través de la línea 123 solicitando el apoyo de la Policía de Infancia y Adolescencia. Se debe indagar por el tiempo probable de presencia en la sede o lugar en que se presentó el extravío.
 - ✓ Informar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en caso de que del 123 reporten que no es posible el desplazamiento de la Policía de Infancia y Adolescencia, o que el tiempo de llegada será superior a 30 minutos.
 - ✓ Suministrar a la Policía de Infancia y Adolescencia, a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo y al ICBF (cuando aplique) información clara del participante como: nombre y apellidos, NUIP, cédula o tarjeta de identidad, nombre de familiares,

- teléfonos de contacto, dirección, acciones realizadas, descripción del participante y seguir las indicaciones suministradas por estas dependencias.
- ✓ Definir responsabilidades para el acompañamiento a la familia y otras personas significativas, interacción con la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo e instituciones de apoyo.
 - ✓ Propiciar diálogos y encuentros con las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre la situación presentada, con el fin de prevenir, tramitar sentimientos y emociones, y definir acciones para atender hechos similares.
 - ✓ Realizar y documentar el proceso interno de investigación, haciendo un recuento sobre la forma cómo se dieron los hechos y establecer las medidas necesarias para atender el caso y evitar que se presenten situaciones como esta nuevamente.
 - ✓ En caso de que persista la desaparición del participante, reportarla en Fiscalía y atender los requerimientos legales a los que haya lugar. Ofrecer a la familia acompañamiento psicosocial, remitir a proceso de atención psicoterapéutica y realizar seguimiento al caso con la familia y la Fiscalía General de la Nación.
 - ✓ Reportar a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo de manera inmediata vía telefónica y correo electrónico cuando un participante se haya extraviado. En el correo debe registrarse información como (fecha del evento, sitio del extravío, breve descripción de la situación presentada) y acciones realizadas.

Elaborar un procedimiento para la atención de situaciones por fallecimiento de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas y agentes educativos.

Tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Distribuir responsabilidades entre los agentes educativos frente a las acciones a seguir.
- Notificar una vez se tenga conocimiento a las directivas del prestador del servicio sobre la situación presentada para que brinden el apoyo necesario.
- Notificar el mismo día de conocido el caso a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, vía contacto telefónico y correo electrónico, la situación presentada.
- Notificar a la interventoría y a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre las novedades que puedan generarse en la prestación del servicio, con el fin de atender situaciones relacionadas con lo sucedido; planteando en forma general las acciones a realizar con el fin de generar el menor impacto posible en los niños, niñas y familias.
- Tratar de mantener la calma y disminuir la ansiedad entre las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias y agentes educativos.
- Notificar de manera asertiva a las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre los hechos ocurridos.
- Atender los requerimientos de las autoridades competentes, brindando información verbal y escrita, según sea el caso.
- Acompañar a la familia y otras personas significativas de la persona que falleció en los

- diferentes momentos del proceso, hasta que se considere conveniente, respetando sus posturas frente al tema de la muerte.
- Realizar análisis pormenorizado del caso y documentarlo.
- Remitir informes a la interventoría y Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo a medida que se desarrolla el proceso.
- Propiciar diálogos y encuentros con las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, las familias y los agentes educativos sobre la situación presentada, con el fin de tramitar sentimientos y emociones, y definir acciones para atender hechos similares.
- Ofrecer acompañamiento psicosocial y remitir a proceso de atención psicoterapéutica a niños, niñas, familias y agentes educativos que así lo requieran.
- El prestador del servicio debe registrar en el Sistema de Información de Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo como motivo de retiro el fallecimiento, a más tardar al día siguiente de conocido el hecho.
- El prestador del servicio debe enviar al correo proteccion.buencomienzo@medellin.gov.co los anexos correspondientes de acuerdo al Memorando de fallecimientos establecido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
- Realizar la activación de la póliza estudiantil y acompañar a la familia o personas significativas en todo el proceso con la aseguradora.

En caso de que la mujer gestante, la mujer en período de lactancia, el niño, niña o agente educativo fallezca durante la jornada de atención es necesario llevar a cabo las siguientes acciones:

- Informar al Número Único de Emergencias 123 sobre la situación presentada, solicitando indicaciones de manejo.
- Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo, garantizando la presencia en el lugar de los hechos de la manera más urgente posible.
- Informar de manera inmediata a la interventoría y Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Realizar las demás acciones planteadas anteriormente en este procedimiento.

Para facilitar la visualización de las orientaciones descritas para los tres procedimientos mencionados, se sugiere diligenciar el siguiente cuadro para cada uno de ellos:

Datos generales de la entidad		
Nombre del procedimiento:		
Actividades	Fuente de verificación	Responsables

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

--	--	--

5. *El prestador del servicio implementa las orientaciones para la realización de salidas pedagógicas, teniendo en cuenta las siguientes orientaciones.*

Para dar cumplimiento a este estándar el prestador del servicio debe tener en cuenta las siguientes orientaciones:

- Antes de realizar una salida pedagógica el prestador del servicio debe tener en cuenta:

Desde el componente Proceso Pedagógico: las salidas pedagógicas deben hacer parte de la proyección pedagógica y la documentación de la experiencia, teniendo en cuenta *Anexo 5. La práctica pedagógica.*

Desde el componente de protección:

- Informar con suficiente anticipación (mínimo 20 días hábiles) a las familias sobre la actividad a realizar (objetivo, lugar, fecha, horario) y asegurarse de contar con el documento de consentimiento informado de cada niño y niña firmado por su familia o adulto responsable. En la modalidad de Entorno Familiar no es necesario tener una autorización de las familias o adultos responsables, ya que éstos asisten con los niños y niñas al encuentro, por lo que no se delega la responsabilidad en el prestador del servicio. Sin embargo, el cambio en la programación habitual debe ser concertado previamente.
- Solicitar la autorización al componente pedagógico de la Interventoría de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, con mínimo quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en la cual está prevista la realización de la misma, para lo cual deberá enviar correo electrónico. Dicha solicitud debe contener la información general sobre la actividad que se realizará: objetivo, fecha, lugar, horario, cantidad de niños, niñas y demás personas que participarán en la misma. El prestador del servicio deberá contar en la sede con documentación que certifique que las familias fueron notificadas sobre la actividad a realizar.
- Enviar a la interventoría, junto con la solicitud de autorización de la salida pedagógica, la verificación de que el servicio de transporte contratado cumple con la normatividad establecida para el desplazamiento de los participantes-y que la empresa está acreditada por la autoridad competente. Para esto se debe adjuntar la información relacionada en el componente de servicio de transporte. (esto en los casos que aplique para transporte).
- Definir las responsabilidades de los agentes educativos antes y durante la realización de las salidas pedagógicas.
- Gestionar con las familias el acompañamiento de algunos adultos durante la realización de la actividad y definir responsabilidades entre ellos previamente.
- Reconocer las características del espacio donde se realizará la actividad, con el fin de identificar posibles riesgos, cuidados especiales, personal de apoyo, servicios adicionales, entre otros.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Definir acciones orientadas a prevenir accidentes durante la realización de la actividad y determinar acciones en caso de que éstos se lleguen a presentar.
- Contar con el listado de los participantes, y de los adultos responsables de cada niño o niña y sus números telefónicos actualizados; así como con el número telefónico de la empresa aseguradora y documento soporte de la póliza y la información sobre los centros de atención donde pueden acudir en caso de necesitarlo.
- Preparar el botiquín itinerante de primeros auxilios, el cual debe ser llevado durante la actividad extramural.
- Tener en cuenta que la actividad no debe generar ningún tipo de costo para las familias
- Tener en cuenta las orientaciones de la resolución 777 de 2021 (o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen), implementando la estrategia burbuja, evitar la aglomeración, los “trencitos” y la salida de varios grupos al mismo lugar.
- Cuando se trata sólo del cambio de lugar donde se realizará el encuentro con los participantes y éste se encuentre ubicado en el mismo sector, el prestador del servicio no requiere de autorización, pero sí lo debe notificar con ocho (8) días de anticipación para que los equipos de interventoría estén informados al respecto y puedan definir sus cronogramas de trabajo.
- En caso de presentarse una salida pedagógica por invitación directa de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, el prestador del servicio no requiere de autorización, pero sí deberá notificar la novedad inmediatamente a la Interventoría para que los equipos puedan definir sus cronogramas de trabajo.

Durante la salida pedagógica el prestador del servicio debe:

- Tomar las medidas necesarias para evitar accidentes durante la realización de la actividad, haciendo uso de los conocimientos adquiridos durante la experiencia de atención de los niños, las niñas y las familias.
- En caso de que la actividad tenga una duración inferior a la jornada de atención, una vez finalice la misma se deberá ofrecer atención a los niños y las niñas durante el resto de la jornada.
- Garantizar que la alimentación se ofrecerá a los niños y las niñas de acuerdo con el ciclo de menú definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la realización de salidas pedagógicas y teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
 - Presentación en empaque individual completamente sellado para cada alimento, el cual debe estar previamente desinfectado (fruta y bolsas).
 - Medidas higiénicas generales en el lugar de distribución: que no esté cerca de focos de infección, que no se ubique sobre el suelo, que esté sobre superficies limpias.
 - Que se conserve la temperatura indicada para cada alimento.
 - Que se realice lavado de manos de los niños y las niñas.
 - Garantizar que el transporte de los alimentos cumple con las especificaciones requeridas.
 - Garantizar la adecuada hidratación de los menores
- Garantizar la atención de los niños y las niñas que no participarán en la actividad.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- En caso de que otros agentes del prestador del servicio o externos adelanten acciones directas con los niños y las niñas deberán hacerlo con el acompañamiento de un agente educativo responsable de la atención habitual de los niños y las niñas.

Las salidas pedagógicas deben reportarse en este formato

SALIDAS PEDAGÓGICAS 2022	
Prestador del Servicio	
Sede de atención	
Fecha: (Día/mes/año)	
Agentes educativos responsables	
Dirigido a:	
Lugar de la salida pedagógica	
Objetivo	
Experiencias a desarrollar	

f. Componente de infraestructura y dotación

El prestador del servicio debe reportar a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la infraestructura a habilitar en el sistema de información, haciendo uso del *Anexo 9.1. Formato Reporte de Sedes*, el cual debe ser enviado vía correo electrónico. En caso de que durante la vigencia del contrato se vayan a realizar cambios de sede, el prestador del servicio debe reportar la nueva sede en el mismo formato y solicitar su habilitación.

Estos criterios no son evaluados por la interventoría son las condiciones con las cuales deben contar los espacios que se gestionan en el sector.

1. *El prestador del servicio garantiza el ambiente y el entorno adecuados para el desarrollo integral de los niños y las niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Contar en cada sede con agua potable, energía eléctrica, manejo de aguas residuales, sistema de recolección de residuos sólidos y medios de comunicación de acuerdo con la oferta de servicios públicos domiciliarios, definidos en la Ley 142 de 1994 (o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen).

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Contar con espacios iluminados de manera natural o artificial para el desarrollo de experiencias con los participantes; propendiendo por el bienestar de las personas y prevención de enfermedades.
 - Generar acciones para mejorar las condiciones higiénicas, sanitarias y mantenimiento de los alrededores de la sede, libres de acumulación de basuras y estancamiento de agua.
2. *El prestador del servicio garantiza condiciones adecuadas de seguridad de la infraestructura para el desarrollo integral de los niños y las niñas.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe garantizar que:

- No se evidencian fisuras o grietas.
3. *El prestador del servicio garantiza ventanas, vidrios y vidrios adecuados para el desarrollo integral de los niños y las niñas.*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Las ventanas que limitan directamente con el espacio público impiden el ingreso de personas.
 - Las ventanas cuentan con vidrios en buen estado, completos, sin roturas ni vencimiento, óxido, astillas o latas levantadas, asegurados firmemente al marco que las soporte.
 - Las ventanas ubicadas en pisos superiores impiden la caída de los niños y niñas (sillar de la ventana con altura mínima de 1m solo si no existe otros elementos de seguridad) y no podrá tener ningún elemento escalable cerca.
 - Las puertas o divisiones en vidrio cuentan con marcas visibles a la altura de los niños y las niñas y con la demarcación exigida por bomberos.
 - Las puertas se encuentran en buen estado.
4. *El prestador del servicio garantiza el buen estado de los pisos, muros y techos para el desarrollo y atención integral de los niños y las niñas, mujeres gestantes y lactantes*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Tener pisos con acabado que permita la fácil limpieza y desinfección.
- Contar con piso liso – uniforme y sin obstáculos donde los participantes no se tropiecen.
- Realizar intervención inmediata en caso de identificar goteras, filtraciones o deterioro por humedad en cualquier lugar interior o exterior de la infraestructura.
- Evitar riesgos reales y potenciales que puedan afectar la salud y la seguridad de los niños, las niñas y demás personas. Ejemplo: clavos expuestos, superficies cortopunzantes, filosas u oxidadas. etc.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

5. *El prestador del servicio garantiza instalaciones eléctricas e hidráulicas seguras para la atención de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas).*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar que la red eléctrica esté en buen estado y no se encuentre expuesta al alcance de los niños y las niñas.
- La red eléctrica no deberá estar expuesta así esté por encima de la altura de los niños y las niñas.
- Anular los tomacorrientes que no se utilicen con tapas ciegas o elementos que no permitan la manipulación de los niños y las niñas, ni el ingreso, anidamiento, proliferación de plagas y vectores.
- Garantizar que la red hidráulica esté en buen estado y no se encuentre expuesta al alcance de los participantes.
- Proteger los desagües para evitar el acceso de elementos sólidos y bloquee el ingreso y proliferación de plagas y vectores.

6. *El prestador del servicio garantiza espacios de servicio: baterías sanitarias, aseo y disposición de residuos sólidos, para la atención de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas).*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Baterías sanitarias: contar con servicio sanitario: 1 sanitario y 1 lavamanos.
- Aseo: contar con zona de lavados.

7. *El prestador del servicio garantiza que las sedes cumplen el índice de capacidad para la atención de los participantes (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas).*

Para cumplir con este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar en las sedes de atención un índice de atención de 1.2 m2.
- Para el caso de las sedes que cuentan con zonas recreativas, el prestador del servicio deberá garantizar el distanciamiento de dos (2) metros entre los participantes.

Criterios de Calidad Dotación

1. *El prestador del servicio cuenta con la dotación, el material didáctico y de consumo necesarios para la atención, de acuerdo con el número de niños y niñas atendidos.*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Garantizar la disposición de la dotación y el material didáctico, teniendo en cuenta las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el *Anexo 9,3 Conceptos básicos de la dotación y el Anexo 9.4. Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*, estos deben cumplir con los conceptos de antropometría, ergonomía (seguridad y confort), usabilidad, accesibilidad y sostenibilidad.
 - Garantizar que los encuentros educativos cuenten con la dotación, el material didáctico y de consumo, necesario y pertinente, para el desarrollo de cada niño y niña, deberán contar con sus elementos y no deberán ser compartidos. Esto aplica para los materiales fungibles, no fungibles y material didáctico.
 - Revisar los materiales, juguetes, material fungible y no fungible y demás elementos de la dotación que pueden representar riesgos de contagio o dificultades para su limpieza y desinfección (materiales porosos y absorbentes), y ubicarlos en el espacio que se disponga para su almacenamiento, por ejemplo: juguetes de material de tela, gimnasio que no sea lavado con frecuencia.
 - Utilizar otros materiales no estructurados del medio natural, de la manufactura y de la industria, amigables con el medio ambiente, que permitan la exploración y transformación por parte de los niños y las niñas, favoreciendo la generación de ambientes potenciadores del desarrollo acorde a las orientaciones del componente Proceso Pedagógico.
2. *El prestador del servicio realiza el trámite correspondiente para la compra, mantenimiento y reposición de la dotación y el material didáctico.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Diligenciar el Formato Plan de Compra, Mantenimiento y Reposición de la Dotación y el Material Didáctico, que hace parte del *Anexo 9.5. Formatos componente de dotación*, y conservarlo en la sede principal.
 - Incluir en el Formato Plan de Compra, Mantenimiento y Reposición, materiales no estructurados y elementos no mencionados en el *Anexo 9.4. Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*, los cuales considere necesarios para la atención de acuerdo con su propuesta pedagógica y las características del contexto de la población.
 - Solicitar el aval a la interventoría o supervisión mediante radicado para realizar las compras nuevas, reposiciones y/o mantenimientos de una unidad o un grupo de ítems que superen tres (3) SMLV, donde se detalle la acción a realizar, su justificación y el rubro de donde ejecutaría la acción de mantenimiento, reposición o compra. La dotación del material didáctico y el mobiliario infantil se deberá tener en cuenta las especificaciones técnicas de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
3. *El prestador del servicio hace seguimiento permanente al estado de la dotación, material didáctico y de consumo, garantizando que cumplan con las condiciones de calidad y seguridad para la usabilidad.*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Realizar el inventario de dotación en la semana de alistamiento utilizando el formato descrito en el *Anexo 9.5. Formatos componente de dotación*, El nombre de los ítems que se enuncian en este formato debe corresponder al nombre que la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo le da a los mismos en el *Anexo 9.4. Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*. El formato de inventario debe permanecer en la sede administrativa del prestador del servicio. Es importante aclarar que la dotación y el material didáctico construido por las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, los agentes educativos y familias, no deben ser reportados en el *Anexo 9.5. Formatos componente de dotación*,
 - Garantizar que la dotación y material didáctico cumpla con las condiciones de seguridad, salubridad y las cantidades mínimas, actualizando trimestralmente el inventario y conservando la anualidad. El material deteriorado debe desecharse y reponerse de acuerdo a las orientaciones para este proceso.
 - Elaborar e implementar un cronograma de limpieza y desinfección de la dotación y material didáctico, en el cual se establezcan las fechas y responsables de su realización. Este debe estar contemplado en el Plan de Saneamiento Básico, esto tomando en cuenta la importancia de la desinfección por el COVID – 19. Al finalizar la atención, la dotación en préstamo entregada por Buen Comienzo se debe devolver limpia y desinfectada, preferiblemente en cajas o embaladas
 - Elaborar el trámite correspondiente para dar de baja la dotación y el material didáctico, Para los bienes con placa del municipio de Medellín deben diligenciar el formato Comprobante de traslado reintegro reposición el cual hace parte del *Anexo 9.4. Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*, y debe ser enviado vía correo electrónico a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, quien continuarán el trámite al interior de la Secretaría. Para los bienes que no cuentan con placa del municipio de Medellín como los elementos dotación, algunos elementos del menaje de cocina y material didáctico, para realizar el procedimiento de dar de baja, el prestador del servicio debe contar con un acta y el registro fotográfico del mismo.
4. *El prestador del servicio cuenta con un (1) botiquín portátil. Este debe contar con los elementos de acuerdo con lo establecido.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Disponer de un (1) botiquín portátil, en cada encuentro educativo.
- Tener en óptimas condiciones el botiquín de primeros auxilios, implementando las siguientes orientaciones:
 - ✓ El botiquín portátil debe ser de un material de fácil lavado y secado, se recomienda plástico rígido, amplio, con agarradera y tapa con cierre hermético, para el fijo. Para el botiquín portátil, se recomienda tipo lona impermeable.

- ✓ Contar con el inventario de insumos actualizado durante los primeros 5 días del mes, que especifique: cantidad, fecha de vencimiento (cuando el producto lo amerite) e integridad en los empaques. Se debe reportar al coordinador pedagógico el material próximo a vencerse o que requiere cambio por vencimiento o deterioro del producto o de su empaque. El formato del inventario debe tener los siguientes ítems:

Insumo	Cantidad	Presentación	Fecha de vencimiento	Control Febrero	Control Marzo
Clorhexidina o Yodopovidona Espuma	1	Frasco x 250 cc	Febrero 2021	Vencido	
Solución Salina	3	Frasco o bolsa por 250 cc	Marzo 2021		
Alcohol Antiséptico	1	Frasco x 250 cc al 70%	Diciembre 2021		

El botiquín debe contener los elementos definidos en el *Anexo 9.4. Listado y Cantidades de Dotación y Material Didáctico*.

Cuando en una sede funcionen dos o más modalidades de atención, se puede tener un botiquín fijo para todas las modalidades y un botiquín portátil por cada una de ellas.

Nota. La dotación adquirida con recursos del Municipio de Medellín entrará a ser plaqueteada e inventariada por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

g. Componente gestión del riesgo en emergencias, desastres y violencia social

1. *El prestador del servicio construye e implementa el plan de gestión del riesgo contextualizado a la sede, acorde a los lineamientos Buen Comienzo y en acuerdo y articulación con otros planes de gestión del riesgo existentes, como los comunitarios, barriales, locales o empresariales.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Elaborar, socializar y poner a consideración de todo el personal, el plan de gestión del riesgo, para ajustarlo a la realidad y al contexto de la sede de atención. Se Tendrá como referencia el Anexo 8.1. Proyecto Educativo De Gestión del Riesgo de Desastres En el Municipio de Medellín.
- Realizar la construcción del plan de gestión del riesgo acorde a las indicaciones mencionadas en el presente criterio de calidad. Tener en cuenta, además:
 - Identificación de cada riesgo: si es real o potencial.
 - Clasificación del riesgo de acuerdo con: la posibilidad de ocurrencia y la vulnerabilidad.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Las posibles acciones de evitación de la ocurrencia y de disminución de la vulnerabilidad. Estas se enumeran una a una para cada riesgo identificado y clasificado. Para los riesgos que son externos a el prestador del servicio, pero le afectan directamente, el prestador del servicio debe identificar las rutas con organismos de socorro, instituciones y entidades propias del tema como: Policía, DAGRD, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Secretarías y dependencias de la Alcaldía entre otras, de acuerdo con el plan de gestión del riesgo. Solicitar la atención en caso de presentarse el evento y realizar las acciones indicadas por las autoridades competentes.
 - Deberá hacerse revisión del plan de gestión del riesgo como mínimo una vez por semestre (primer semestre entre los meses de enero a marzo, segundo semestre entre los meses de junio a agosto) o cada vez que se identifique un nuevo riesgo que no se tenía contemplado en la planeación inicial y dejar constancia de este proceso a través de acta y listados de asistencia.
 - La elaboración del plan de gestión del riesgo se hará en conjunto con representantes de los diferentes niveles administrativos y operativos, y será adaptado a la sede. En caso de contar con agentes educativos formados en el tema, se deberá hacer bajo la orientación de estos.
 - El plan de evacuación o plan de emergencias pasa a ser una acción dentro del plan de gestión del riesgo.
- Se debe realizar un (1) simulacro de evacuación por semestre: **el primer simulacro se debe realizar a punto de encuentro interno** que es el sitio seguro ubicado en la sede y previamente definido y reconocido por todas las personas para resguardarse por condiciones de violencia social. Este simulacro previamente planeado se realiza teniendo como intencionalidad una situación de emergencia o desastre por riesgo social: enfrentamientos de combos, balaceras, asonadas, estampida por evento público, objetos y artefactos explosivos sospechosos en la calle y zonas externas a la sede. **El segundo simulacro se hará a punto de encuentro externo** que es el sitio seguro ubicado en las afueras de la sede y previamente definido y reconocido por todas las personas para resguardarse por condiciones de riesgos asociados a la evacuación completa de la sede: sismo (después del movimiento), incendio, fuga de gases, entre otras). Es ideal que dicho simulacro a punto de encuentro externo se realice en la fecha del simulacro nacional de evacuación por sismo que promueve el Gobierno Nacional.

Nota: los simulacros se llevarán a cabo en la medida en que las condiciones por el covid 19 lo permitan y teniendo en cuenta las orientaciones definidas por las autoridades locales y la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, para el desarrollo de los mismos. Ambos simulacros deben incluir actividades pedagógicas que permitan a los niños y las niñas involucrarse y comenzar a generar el hábito saludable de identificación del riesgo. La salida de niños y niñas solo se debe realizar hasta la entrada de la sede o el punto de encuentro si este es cercano y no representa peligro para la integridad de niños, niñas, familias, personas significativas, agentes educativos y otros que participen del evento. Para los casos en que se tenga que: cerrar calles, cruzar vías, interrumpir accesos de otras instituciones se

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

deberán gestionar los permisos correspondientes ante las autoridades respectivas, previos al simulacro.

- La planeación del simulacro debe ser reportado en el apartado “Simulacro” que se encuentra en novedades de la atención del Sistema de Información con un máximo de ocho días calendario, previos a la realización de este.
- La señalización, el material didáctico y de ayuda deberá contemplarse con un enfoque de pedagogía crítica y con orientación a los participantes sin dejar de cumplir con los lineamientos establecidos por la normatividad para la señalización de evacuación, manejo de extintores y de riesgos.
- La persona formada y certificada como primer respondiente, gestión del riesgo, plan de emergencias y otros afines (en el marco de las articulaciones realizadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo), debe replicar con los otros agentes educativos los fundamentos de la cualificación, con el fin de crear un lenguaje unificado y capacidad instalada de reacción frente a diferentes eventualidades.
- Se debe crear la señal de alerta o contar con un sistema o mecanismo de alarma y se debe realizar un trabajo pedagógico para que sea de conocimiento de todo el personal, participantes, familias y otras personas significativas.
- el prestador del servicio debe cumplir con todo lo relacionado a la normatividad con respecto a Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, estas acciones serán verificadas por la entidad competente, especialmente los estándares mínimos de la Resolución 312 de 2019.

En caso de presentarse situaciones por violencia social, el prestador del servicio debe tener en cuenta:

- Dar continuidad al proceso de atención a los niños y las niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia, cumpliendo con el horario de atención, en caso de que la situación lo permita y la autoridad competente lo defina de esta manera.
- Desplazarse con los niños y las niñas, mujeres gestantes y lactantes al punto de encuentro seguro (punto de encuentro interno) de la sede. Este debe ser previamente identificado por todos los agentes educativos.
- Evitar la cercanía a ventanas o espacios expuestos.
- Activar la cadena de llamadas e informar dirección exacta, señales precisas del lugar, describir la situación presentada y tomar el nombre y cargo de cada persona que responde.
- Acatar todas las indicaciones recibidas por parte de las entidades contactadas en la activación de la cadena de llamadas.
- Es necesario que los agentes educativos ofrezcan tranquilidad a los participantes y sus familias.
- Realizar actividades que generen distracción entre las familias y participantes.
- Evitar al máximo realizar comentarios en torno a la situación que se está presentando, con el fin de no generar mayor pánico entre las familias.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Aislar del grupo a las personas que se encuentren más ansiosas o en pánico y apoyarlas buscando que se estabilicen.
- Los agentes educativos deben salir del sector en grupos, y de ser necesario, buscar acompañamiento de la Policía.
- Las indicaciones para agentes educativos que se desplazan en territorio están registradas en el *Anexo 8.2. Ruta de acciones seguras en territorio.*

En los casos en que ocurra una emergencia, desastre o una situación por violencia social, el prestador del servicio deberá notificar de manera inmediata a la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo sobre el evento ocurrido a través de llamada telefónica a los profesionales del componente de gestión del Riesgo, y posteriormente documentar las orientaciones de las entidades competentes, y las acciones implementadas por el prestador del servicio, diligenciando el Formato de Reporte de accidentes, emergencias, desastres y violencia social del Sistema de Información, lo anterior no es una cadena de llamadas, en caso de no contestar el profesional de gestión del riesgo de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, el prestador del servicio hará el reporte a las entidades respectivas.

En caso de tener que realizar modificaciones al proceso de atención debido a alguna de estas situaciones, el prestador del servicio debe notificar previamente a la interventoría para solicitar la respectiva autorización.

2. Promover la construcción del plan de prevención de riesgos y accidentes en el hogar.

Para dar cumplimiento a este criterio, el prestador del servicio tendrá como referencia el anexo 8.3. *Hogar y Entorno Seguro Gestión del Riesgo de Desastres* y el anexo 8,4, *Orientaciones para medidas de seguridad y prevención de accidentes en el hogar* y podrá nutrirlo con lo descrito en la GUIA ORIENTADORA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA PRIMERA INFANCIA del ICBF.

El prestador del servicio debe como mínimo:

- Construir una estrategia con las familias y otras personas significativas, sobre la importancia de construir en el hogar un plan de prevención de riesgos y accidentes, de manera participativa con todos sus integrantes, propendiendo principalmente por el bienestar y seguridad de los niños y las niñas en un hogar seguro.
- Apoyar a las familias con la identificación de los principales riesgos en el hogar y estrategias para su mitigación, de acuerdo con las condiciones sociodemográficas de las mismas.
- Incluir en la proyección pedagógica, estrategias educativas con los niños, niñas, familias y otras personas significativas, que contribuyan con la implementación permanente del plan de riesgos en el hogar, durante la primera semana el prestador del servicio deberá socializar con las familias o adultos responsable lo riesgos más importantes para la edad del participante.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

3. *El prestador del servicio educa a mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños y niñas, familias, otras personas significativas, agentes educativos y directivos en Primera Respuesta e implementa el procedimiento para la prevención, mitigación, atención de accidentes y acciones de primer respondiente frente a eventualidades en salud de participantes, familias, y agentes educativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe tener en cuenta las orientaciones que se presentan a continuación:

- Proyectar e implementar acciones educativas para la prevención de accidentes e identificación de riesgos, reconocimiento y responsabilidades de la actuación, cuando se presentan situaciones (ver práctica N° 15 de AIEPI).
- Identificar condiciones de riesgo que puedan generar accidentes en la sede, en sus alrededores o en otros lugares donde se ofrezca la atención a los niños y las niñas, mujeres y familias gestantes y lactantes.
- Promover la importancia del autocuidado.
- Velar por el bienestar, el cuidado y la protección de todos.
- Distribuir responsabilidades entre los agentes educativos sobre la actuación en casos de urgencia o emergencia.
- Nombrar, cualificar o participar de la cualificación de los agentes educativos como Primeros Respondientes.
- Contar con la información actualizada de los niños, las niñas, las mujeres gestantes, lactantes y sus familias. Esta debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos, personas amigas), parentesco de los adultos con el niño o niña, entre otros. (Se debe constatar cada (tres) 3 meses o cuando se detecten situaciones como cambios de domicilio).
- Contar con la información actualizada de la póliza de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, instituciones prestadoras de servicios de salud con las que se tiene convenio de atención, el contacto de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para apoyar en caso de barreras para su activación, beneficios de la póliza, alcances y posibilidades de la misma, de acuerdo con las orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.
- Educar a las familias para el uso de los servicios de salud y las responsabilidades de cada actor durante la atención en los servicios de salud como copagos, utilización de la póliza en caso de que haya derecho a la misma, entre otros.
- Socializar con los agentes educativos, las familias y otras personas significativas, información completa sobre la póliza de accidentes a la cual tienen derecho los niños, niñas, mujeres gestantes y lactantes, atendidos en Buen Comienzo y la forma como pueden acceder al servicio.
- Todos los agentes educativos deben tener la información como número de la póliza, lista de las IPS de la red de prestación de servicios para urgencias de la póliza, donde pueden recurrir en caso de necesitarlo.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- El prestador del servicio deberá garantizar de manera progresiva la cualificación en primer respondiente para todo el equipo humano responsable de la atención integral.

En caso de presentarse accidentes o emergencias en niños, niñas, mujeres gestantes y lactantes, el prestador del servicio debe:

- Actuar como primer respondiente, ofreciendo atención inmediata.
- Utilizar el material del botiquín según el tipo de lesión y la valoración primaria de la persona.
- Actuar de acuerdo a la distribución de responsabilidades previa entre los agentes educativos. (todos son primeros respondientes con diferente nivel de cualificación y por lo tanto diferente nivel de actuación).
- Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo.
- En caso de ser necesario desplazar al niño, niña, mujer gestante o lactante, a la institución prestadora de servicios de salud, según el nivel de complejidad requerido por la situación e indicación de la póliza. Simultáneamente, otros agentes educativos establecen comunicación con la familia para entregar la información inicial y solicitar que se dirijan a los servicios de salud correspondientes para hacerse cargo de la situación desde ese momento.
- Garantizar la continuidad en la atención para el resto de los niños y las niñas, mujeres, familias gestantes y lactantes, tratando de mantener la calma y disminuir la ansiedad.
- Informar a la Interventoría sobre la situación presentada a través del Formato de Reporte de Accidentes, Emergencias y Desastres, del sistema de Información.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, realizando la articulación con las dependencias necesarias.
- Esta situación debe ser documentada por el agente educativo que tiene la urgencia.
- Analizar las posibles causas del accidente e implementar las medidas a las que haya lugar con el fin de evitar que se vuelva a presentar.
- Establecer contacto con la empresa aseguradora en caso de que requieran reembolsar recursos invertidos por el prestador del servicio o la familia para la atención del niño o la niña la mujer gestante o lactante

En caso de presentarse accidentes o emergencias con los participantes por fuera de la sede de atención, el prestador del servicio debe:

- Brindar acompañamiento a la familia o red de apoyo, con el fin de disponer la información y gestión necesarias para la atención oportuna del niño o niña.
- Reiterar a la familia la información completa sobre la póliza de accidentes a la cual tienen derecho los participantes atendidos en Buen Comienzo y la forma como pueden acceder al servicio.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, apoyo psicosocial, entre otros; realizando la articulación con las dependencias necesarias.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

- Establecer contacto con la empresa aseguradora en caso de que requieran reembolsar recursos invertidos por el prestador del servicio o la familia para la atención del participante.

El prestador del servicio debe orientar a las familias para que, en caso de presentarse una urgencia o emergencia con los participantes fuera de la sede; de manera inmediata y segura, los trasladen al lugar correspondiente o esperen la atención por los segundos o terceros respondientes. Para ello, se debe establecer un canal de comunicación efectivo entre las familias y primeros respondientes del prestador del servicio; así mismo, socializar información sobre la póliza. Esto debe ser conocido por todos los agentes educativos, a fin de brindar el apoyo necesario en caso de requerirse.

Procedimiento para la prevención y atención de accidentes de agentes educativos y demás personal del prestador del servicio. El prestador del servicio debe:

- Identificar condiciones de riesgo que puedan generar accidentes en la sede, en sus alrededores o en otros lugares donde se brinde la atención a los participantes y establecer las acciones necesarias para prevenir, evitar, mitigar o atenderlas.
- Promover entre los adultos que laboran en el prestador del servicio la importancia del autocuidado.
- Contar con la información actualizada de cada adulto y de por lo menos dos personas cercanas a éste. Dicha información debe incluir: nombre completo de cada persona, documento de identidad, números telefónicos, dirección, números telefónicos de redes de apoyo (otros familiares, vecinos, personas amigas), parentesco de las otras personas con el empleado de el prestador del servicio, EPS a la cual pertenece cada empleado, IPS donde consulta, lugar donde le atienden urgencias, Administradora de Riesgos Laborales-ARL. Esta base de datos debe reposar en un lugar conocido y asequible para las personas que se encuentran en la sede.
- Ofrecer cualificación sobre primer respondiente a los agentes educativos.
- Se debe establecer contacto con las ARL para, a través de articulación, solicitar apoyo en la implementación tanto de los planes de gestión del riesgo, como elaboración de manuales y protocolos de atención, así como capacitaciones, charlas y otras que sirvan de insumo para la capacidad instalada en Gestión del Riesgo laboral, en emergencias, desastres y atención de primer respondiente.

En caso de presentarse accidentes de agentes educativos y demás personal del prestador del servicio, el prestador del servicio debe actuar en concordancia de la ley 1072 de 2015 Salud y Seguridad en el Trabajo (o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan):

- Auxiliar inmediatamente a la persona que sufrió el accidente actuando como primeros respondientes.
- Utilizar el material del botiquín según el tipo de lesión y la valoración primaria de la persona.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Actuar de acuerdo a las responsabilidades previamente establecidas frente a las acciones a seguir entre los agentes educativos.
- Establecer contacto telefónico con la familia o red de apoyo.
- Informar a las directivas de el prestador del servicio sobre la situación presentada.
- Garantizar la continuidad de la atención para los niños, y las niñas, tratando de mantener la calma y disminuir la ansiedad.
- Notificar a la Administradora de Riesgos Laborales-ARL, sobre el evento y consultar sobre el lugar al cual se debe remitir la persona que sufrió el accidente.
- En caso de riesgo inminente de la vida, se deberá llevar a la persona a la Institución Prestadora de Servicios-IPS más cercana, sin realizar previamente dicha consulta con la ARL.
- Desplazar a la persona al lugar de atención indicado por la ARL, con el fin de que reciba la atención necesaria.
- Ofrecer acompañamiento a la familia en gestiones de salud, realizando la articulación con las dependencias necesarias.
- Propiciar diálogos y encuentros con los niños, las niñas, las familias y los empleados sobre la situación presentada, con el fin de prevenir, tramitar sentimientos y emociones y definir acciones para atender hechos similares.
- Realizar seguimiento y remitir a la interventoría información sobre los accidentes de trabajo ocurridos con el talento humano.

h. Componente de procesos de interacción con familias.

1. *El prestador del servicio conforma Comités de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia por cada comuna.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Socializar con las familias y la comunidad al inicio de la prestación del servicio, la información relacionada con la atención de los niños, las niñas y las familias. Se deben tener en cuenta datos como: valor del contrato, número de participantes a atender, atenciones desde los diferentes componentes, talento humano; entre otros. Así mismo, debe motivar a los participantes para que integren el Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia que será creado por comuna.
- Conformar en cada comuna el Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia, durante los dos (2) primeros meses posteriores al inicio de la atención. Este comité debe estar integrado por mínimo cinco (5) familias o personas significativas, coordinadores pedagógicos que atienden en la comuna, un agente educativo integrante de los equipos interdisciplinarios de la comuna, dos (2) representantes de la comunidad (edil, líder comunitario, etc.).
- Realizar encuentros bimestrales (cada dos meses) con el Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia, con el fin de promover su participación permanente en el proceso de atención integral de los niños y las niñas, realizar

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

seguimiento a la prestación del servicio; aportar en la definición de estrategias de mejoramiento continuo y generación de comunidades y entornos protectores e incluyentes de los niños y las niñas.

- Promover la participación del Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia en la Mesa de Primera Infancia de la comuna correspondiente (o escenario equivalente), así como en el Comité Municipal de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia, en coordinación con el profesional psicosocial del equipo de Gestión Territorial dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en cada comuna.
- Adelantar encuentro de rendición de cuentas dirigido a las familias y otras personas significativas y Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia de la comuna, durante el último mes de la prestación del servicio. En caso de que un prestador del servicio no suscriba contrato para la atención toda la vigencia, este encuentro lo debe realizar en el último mes de la vigencia del último contrato que firmó en el año.
- Tener en cuenta las orientaciones definidas desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para la consolidación de los diferentes escenarios de participación de las familias y comunidad a favor de la promoción del desarrollo integral de los niños y las niñas del Municipio de Medellín.

2. *El prestador del servicio incluye en los encuentros educativos desarrollados en la modalidad, temáticas para la cualificación de las familias y otras personas significativas, con el fin de promover el desarrollo integral de los niños y las niñas desde la gestación.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Incluir mensualmente en la proyección pedagógica de los encuentros educativos grupales, temas orientados al fortalecimiento de las familias como agentes educativos para la promoción del desarrollo infantil; teniendo en cuenta las necesidades y situaciones presentadas en el día a día. Esta proyección es flexible y susceptible a cambios, sin embargo, debe incluir como mínimo los siguientes temas:
 - Prevención y detección de los diferentes tipos de violencia.
 - Fortalecimiento familiar a través de la promoción del buen trato y los vínculos afectivos*
 - Rutas para la garantía y restablecimiento de derechos*
 - Prácticas de cuidado y crianza.
 - Fortalecimiento de competencias parentales

Nota. *Estos temas de protección integral tendrán carácter de obligatoriedad, cada uno con una intensidad horaria de mínimo 1 hora al año.

Otros temas que pueden incluirse en estos encuentros educativos:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Desarrollo infantil haciendo énfasis en neurodesarrollo.
- Hábitos y estilos de vida saludable.
- Prácticas AIEPI (generalidades en un encuentro educativo grupal).
- Transiciones armónicas.
- Corresponsabilidad familiar, el hogar como un entorno protector.

Para el desarrollo de las diferentes temáticas, el prestador del servicio deberá tener en cuenta:

- Lograr la participación de los diferentes profesionales del equipo interdisciplinario. El profesional encargado del encuentro educativo puede apoyarse en otros profesionales del equipo de acuerdo con la intencionalidad y tema que se abordará en dicho encuentro.
 - El prestador del servicio puede articularse con ofertas de ciudad, siempre y cuando sean dirigidos a procesos educativos en primera infancia.
 - Diseñar estrategias pedagógicas innovadoras y creativas para los encuentros educativos grupales, vivenciales, interactivas, participativas y reflexivas (no magistrales); que permitan la inclusión, socialización de experiencias, diálogo de saberes, la deconstrucción, construcción y resignificación para nuevos aprendizajes que incidan en el fortalecimiento de la familia y otros adultos significativos para acompañar el proceso de crianza en la primera infancia.
 - Diseñar la convocatoria para las familias y otras personas significativas con especial cuidado: debe ser creativa y cálida; dándoles a conocer la importancia que tiene su participación en los encuentros educativos y la incidencia que su participación puede tener para el fortalecimiento del proceso de crianza.
 - Participar en las convocatorias que realice la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo para encuentros educativos con familias y otras personas significativas.
 - Registrar la proyección y desarrollo de los encuentros educativos en el Sistema de Información Buen Comienzo (o en el medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).
 - Diseñar piezas comunicacionales de fácil difusión con las familias que les permita apropiarse de información fundamental para la garantía de derechos de los niños y las niñas y acciones a seguir en caso de amenaza y vulneración de derechos.
3. *El prestador del servicio implementa acciones de acompañamiento a las familias y otras personas significativas.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Ejecutar acciones que permitan apoyar a las familias y otras personas significativas en diferentes situaciones que tengan que ver con el desarrollo integral de los niños y las niñas en la primera infancia. Estas acciones se llevan a cabo mediante asesorías, encuentros en el hogar, entre otras que se consideren pertinentes.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Las acciones de acompañamiento se pueden realizar por requerimiento de las familias y otras personas significativas, o por situaciones identificadas por parte de los agentes educativos; además, teniendo en cuenta la programación de encuentros según la proyección pedagógica.
- En el registro de los acompañamientos hacer uso de términos que hagan referencia a niños y niñas de primera infancia; y no utilizar enunciados que den cuenta del manejo de “historia clínica” dadas las características de la atención que brinda Buen Comienzo.
- Realizar informes de los procesos de acompañamiento a las familias y otras personas significativas en caso ser solicitados por autoridades competentes o la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

i. Componente participación y movilización social

1. *El prestador del servicio define e implementa un acuerdo de convivencia basado en los principios de inclusión, equidad y respeto, para promover la corresponsabilidad en la atención.*

El acuerdo es una herramienta que contribuye a la interacción respetuosa, armoniosa y afectuosa entre los actores participantes del proceso de atención y al reconocimiento de sus derechos. Este acuerdo promueve la corresponsabilidad en la atención de los niños, niñas, mujeres gestantes y mujeres en período de lactancia.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad, el prestador del servicio debe:

- Elaborar durante el primer trimestre de iniciada la atención, un acuerdo de convivencia por sede, a partir de las expresiones de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, niñas, familias, otras personas significativas y agentes educativos, por lo tanto, es fundamental implementar estrategias que posibiliten la participación de cada uno de estos actores.

El acuerdo de convivencia debe contemplar los siguientes aspectos entre otros:

- ✓ Presentación general del documento. Una parte introductoria que describa cómo fue construido: metodología, acciones implementadas, número de participantes por grupo poblacional (mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias, otras personas significativas y agentes educativos) y una breve reflexión de la experiencia del proceso de construcción del documento.
- ✓ Acuerdos por parte de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, las familias y otras personas significativas:
- ✓ Buen trato con los niños, las niñas, los agentes educativos, familias y otras personas significativas.
- ✓ Cumplimiento en los compromisos relacionados con la garantía de derechos.

- ✓ Información oportuna sobre novedades en las condiciones físicas, emocionales y comportamentales de los niños y las niñas.
 - Puntualidad en la hora de inicio y finalización de las actividades programadas de acuerdo con la modalidad.
 - Entrega oportuna de toda la documentación relacionada con la mujer gestante, la mujer en período de lactancia, el niño o la niña, cuando sea requerida por el prestador del servicio.
 - Adecuada higiene personal la mujer gestante, la mujer en período de lactancia, los niños y las niñas.
 - Participación en las actividades programadas por los agentes educativos, dirigidas a las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas.
 - Información oportuna de las condiciones de salud de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niña y niño.
 - Cumplimiento en los compromisos relacionados con la garantía de derechos.
 - Buen trato con los niños, las niñas, mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, agentes educativos, familias y otras personas significativas.
 - Manejo adecuado de las herramientas virtuales.
 - Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se disponga.
- ✓ Acuerdos por parte de los agentes educativos y personal de el prestador del servicio:
 - Buen trato para las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias, otras personas significativas y demás personas de el prestador del servicio.
 - Información oportuna sobre novedades en las condiciones físicas, emocionales y comportamentales de los niños y las niñas.
 - Cumplimiento de acciones relacionadas con la garantía de derechos.
 - Oportunidad en la entrega de información a las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, las familias y otras personas significativas.
 - Puntualidad en el inicio y finalización de las actividades.
 - Calidad en la atención teniendo en cuenta el profesionalismo, la ética y la cualificación.
 - Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se disponga.
 - Atención oportuna a solicitudes realizadas por las familias.
- ✓ Acuerdos por parte de mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños y niñas:
 - Buen trato en la interacción entre las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, con los agentes educativos, sus familias y otras personas significativas.
 - Cuidado de su cuerpo, del cuerpo de los demás, de las plantas, los animales, los juguetes y de los elementos u objetos del entorno cercano.
 - Implementación del protocolo de bioseguridad durante las actividades que así se disponga.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Definir en el momento de la construcción del acuerdo de convivencia, con los diferentes actores participantes, las acciones pedagógicas a implementar en caso de incumplimiento reiterativo.
 - Socializar el acuerdo de convivencia con las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia y las familias que vayan ingresando durante el transcurso de la atención y que no participaron de su elaboración.
 - Implementar acciones educativas y de comunicación (información verbal, letreros impresos, material virtual, entre otros) que posibiliten la recordación, la apropiación y la reflexión para promover el cumplimiento, el seguimiento y la evaluación conjunta de los acuerdos pactados.
2. *El prestador del servicio establece articulaciones efectivas con actores para potenciar la participación de las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas.*

La articulación es entendida como una acción colectiva horizontal, donde diversos actores, sectores e instituciones aúnan esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos comunes en aras de generar transformaciones y nuevas oportunidades.

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Identificar e inventariar por comuna, durante los dos primeros meses de iniciada la atención, los actores institucionales, sociales, comunitarios, culturales, económicos, ambientales, entre otros; con los cuales se puedan establecer articulaciones para potenciar la participación de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, las niñas, las familias y otras personas significativas. El inventario de actores hace parte de la caracterización de la Propuesta Institucional para la Educación Inicial en el marco de la Atención Integral. El inventario debe contener como mínimo las siguientes variables: Comuna, Nombre del actor, objetivo del actor, tipo de actor (organización comunitaria, social, ONG, sector educación, cultura, deporte), Componente de la atención integral al que contribuye, Dirección, Barrio, Nombre completo de contacto, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y Estado de la Articulación (por explorar, por implementar y efectiva).
- Promover la participación de los niños y las niñas por lo menos una (1) vez en el año en actividades artísticas, culturales, comunitarias ambientales, académicas, entre otras. Teniendo en cuenta las condiciones actuales generadas por el covid 19, dicha participación se debe adelantar desde experiencias virtuales en caso tal de que la articulación así lo permita.
- Registrar en el Sistema de Información Buen Comienzo o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo la planeación (15 días calendario antes de la fecha de implementación) y la evaluación (15 días calendario posterior a la ejecución) de la acción de articulación.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Socializar con las familias y agentes educativos la oferta institucional existente en el territorio o en la ciudad, con el objetivo de promover la participación de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños, niñas, familias y otras personas significativas.
 - Establecer canales de comunicación y articulación con el equipo de Gestión territorial, promoviendo la participación de el prestador del servicio en procesos de acompañamiento técnico, asesorías y cualificación, para lo cual el prestador del servicio coordinará al interior del equipo interdisciplinario, su participación o vinculación en estos procesos, sin afectar la atención de las mujeres en período de lactancia, mujeres gestantes, los niños y las niñas.
3. *El prestador del servicio implementa acciones de movilización social que promueven la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado; el reconocimiento, la participación y la protección de los niños y las niñas desde la gestación en el marco de la Política Pública de Primera Infancia.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Realizar una (1) acción de movilización social en cada semestre por comuna, teniendo en cuenta lo concerniente al lineamiento conceptual para los procesos de participación y movilización social Para el desarrollo de estas acciones se debe adelantar articulación con las mesas de primera infancia o escenarios equivalentes. En estas deben participar las mujeres gestantes, mujeres en período de lactancia, niños, niñas, familias, agentes educativos y actores diferentes a los prestadores del servicio del servicio. Si el prestador del servicio no se articula con la mesa de primera infancia o escenario equivalente no será eximida del cumplimiento de este criterio de calidad y deberá realizar la acción de movilización con sus propios recursos.
- Estas acciones deben cumplir mínimo con uno de los objetivos descritos en la conceptualización del componente de Participación y Movilización social para que la acción sea considerada como una movilización social.
- Contar con la revisión y aprobación por parte del área de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, en caso de realizar articulación con medios de comunicación. Esta aprobación también aplica para las diferentes piezas diseñadas por las mesas de primera infancia o escenarios equivalentes.
- Promover la participación de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, familias y otras personas significativas, representantes de la comunidad y diferentes actores en las acciones de movilización social.
- Desarrollar estrategias que promuevan la incidencia de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas en las acciones de movilización social; ellos y ellas son los principales protagonistas de su desarrollo, por lo tanto, no es suficiente con que sean únicamente asistentes en las acciones. Para lo anterior se sugiere:

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

- Identificar los aspectos de mayor pertinencia y relevancia para los niños y las niñas, las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, familias y otras personas significativas, reconociendo que ellos y ellas tienen sus propios intereses.
 - Visibilizar las narrativas, imaginarios, proyectos y producciones de las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, los niños y las niñas, con ello se avanza en el reconocimiento de su capacidad creativa y transformadora en los diferentes entornos donde transcurren sus vidas.
 - Informar y explicar la intencionalidad de las acciones de movilización social, con ello se potencia personas que narran y consultan a las mujeres gestantes, las mujeres en período de lactancia, a los niños y a las niñas sobre lo que sucede en la cotidianidad.
 - Participar de las acciones de movilización social convocadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo (a partir de los hitos de movilización definidos para la anualidad), además en las ofertas a realizar en las comunas donde presta el servicio.
 - Registrar en el Sistema de Información Buen Comienzo (o medio definido por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo) la planeación (15 días calendario antes de la fecha de implementación) y la evaluación (15 días calendario posterior a la ejecución) de la acción de movilización social.
 - Las acciones de movilización social que lo requieran deberán cumplir con lo regulado por el Decreto Nacional 3888 de 2007 y reglamentado por el Municipio de Medellín en el Decreto 1199 de 2011 (o normatividad que la modifique o sustituya). Se implementarán de acuerdo con las orientaciones definidas por las autoridades competentes en el marco del Covid 19.
 - En caso de que no puedan adelantarse acciones de movilización social de manera presencial (debido a condiciones generadas por el Covid 19), el prestador del servicio podrá implementar otras estrategias y hacer uso de herramientas virtuales u otras estrategias no convencionales para su desarrollo. Esto deberá notificarse a la interventoría.
4. *El prestador del servicio participa en las mesas de primera infancia coordinadas por los equipos de Fortalecimiento de Política Pública de Primera Infancia o en el escenario de participación equivalente.*

Para dar cumplimiento a este criterio de calidad el prestador del servicio debe:

- Participar en la mesa de primera infancia o escenario equivalente de la comuna donde presta el servicio. En caso de que el prestador del servicio haga presencia en varias comunas o corregimientos, el mismo agente educativo no deberá participar en más de dos (2) mesas de primera infancia o escenarios equivalentes al tiempo, teniendo en cuenta las múltiples responsabilidades que ello implica.
- Aportar en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones de la mesa de primera infancia o escenario equivalente, contribuyendo a la generación de comunidades protectoras y al posicionamiento de la Política Pública de Primera Infancia.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4	DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	

En la Mesa de Primera Infancia o escenario equivalente participará el coordinador pedagógico o profesionales de articulación o derivación.

5. *El prestador del servicio implementará evaluación con los niños y las niñas para conocer su percepción frente a la calidad del servicio de atención integral.*

Para dar cumplimiento a este criterio, la entidad tendrá en cuenta las orientaciones generadas por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

j. Componente Gestión Territorial

Con respecto al desarrollo de este componente, el prestador del servicio debe cumplir con los siguientes criterios:

1. *Participar en los procesos de Gestión Territorial liderados desde la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo, de acuerdo con las orientaciones generadas para ello.*
2. *Establecer canales de comunicación y articulación permanentes con el equipo de Gestión territorial asignado para la comuna donde operan las diferentes sedes.*
3. *Garantizar la participación del talento humano en los procesos de cualificación, asesoría, movilización social, asistencia técnica, etc; implementados por los profesionales de Gestión Territorial (y otros equipos dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo en el territorio), para lo cual el prestador del servicio coordinará al interior del equipo interdisciplinario, su participación o vinculación en estos procesos, sin afectar la atención de los niños y las niñas.*
4. *Disponer las condiciones necesarias para la participación de los niños, niñas y familias en los diferentes procesos de acompañamiento liderados por los profesionales de Gestión Territorial (y otros equipos dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).*
5. *Promover la participación del Comité de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia, en la Mesa de Primera Infancia de la comuna correspondiente (o escenario equivalente), así como en el Comité Municipal de Seguimiento a la Atención Integral de la Primera Infancia, en coordinación con el profesional psicosocial del equipo de Gestión Territorial en cada comuna.*
6. *Participar de procesos de mejoramiento, gestión del conocimiento, monitoreo y movilización social liderados por profesionales de Gestión Territorial (y otros equipos dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo).*

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

REFERENCIAS

A Campos. Septiembre de 2014. Los aportes de la neurociencia a la atención y educación de la primera infancia. Bolivia. Cerebrum - Centro Iberoamericano de Neurociencia, Educación y Desarrollo Humano. Publicación realizada por el Banco Mundial, la cooperación japonesa a través del proyecto de atención y cuidado a la primera infancia ADEPI, en coordinación con UNICEF. Material exclusivo para el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Impresión: PRISA Ltda.

A Campos. 2010. Neuroeducación: uniendo las neurociencias y la educación en la búsqueda del desarrollo humano. La Educación. Revista Digital, kdoce.cl

Alcaldía de Medellín, Gaceta Oficial. (2011). Por medio del cual se reglamenta la realización de espectáculos públicos y demás actividades que impliquen la concentración de personas con fines lúdicos, recreativos, deportivos, académicos o manifestarse públicamente.

Medellín. 6p. Recuperado de:

<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Publicaciones/Documentos/Gaceta%20Oficial/2011/Gaceta%203891/DECRETO%201199%20DE%202011.pdf>

Alcaldía de Medellín, Política Pública para la familia; Plan estratégico para la familia 2014 - 2022 (2012) Medellín.

Aucouturier, B. (2004): Los fantasmas de la acción y la práctica psicomotriz. Barcelona. Graó.

Ausloos, G. (1998) Las capacidades de la familia. Barcelona, Herder. 183 p.

Bonder, Gloria. (1998). Género y subjetividad avatares de una relación no evidente. Universidad de Chile: Programa Interdisciplinario de Estudios de Género (PIEG). 120p.

Bronfenbrenner, U, (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica

Bronfenbrenner Urie (1987). La Ecología del Desarrollo Humano Experimentos en entornos naturales y diseñados. Ediciones Paidós. España. 359p. Recuperado de www.psicopedagogosrioiv.com.ar

Bruner, J. (1984). Acción, pensamiento y lenguaje. Madrid: Alianza Editorial

Calmels, Daniel. "El juego corporal" Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Paidós, 2018.

Congreso de Colombia. (2006). Código de la Infancia y la Adolescencia. Colombia. 72p. Recuperado de: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortallCBF/Especiales/SRPA/ClyA-Ley-1098-de-2006.pdf>

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. (1997).
Recuperado de:

https://search.un.org/results.php?tpl=un&lang=es&query=enfoque+de+g%C3%A9nero&cbunFilters_esc=on&cbfcFilters_women=on

De Klinkler, P. (2002) Resiliencia. La estimulación del niño para enfrentar desafíos. Buenos Aires-México, Lumen.

Departamento Nacional de Planeación, Conpes Social. (2007). Política Pública Nacional de Primera Infancia “Colombia por la Primera Infancia”. Colombia. 39p. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177832_archivo_pdf_Conpes_109.pdf

Estrada, Ángela. (2004). Dispositivos y ejecuciones de género en escenarios escolares. En: Pensar (en) Género. Teoría y práctica para nuevas cartografías del cuerpo. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. 250p.

Fernández, Ana María. (1993). La bella diferencia, la mujer de la ilusión: pactos y contractos entre hombres mujeres. Argentina: Paidós. 230p.

Fernando Maureira Cid. Exemplum (2010), Neurociencia y Educación. 3: 267-274

Hoyuelos, A., (2006) La estética en el pensamiento y obra de Loris Malaguzzi, Barcelona, España, Ediciones Octaedro, S.L.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF. (septiembre de 2020). Guía de orientaciones técnicas, operativas y financieras para el desarrollo de los “Pilotos de Apertura Presencial Excepcional - PAPE” en los servicios de atención a la primera infancia del ICBF. Bogotá, Colombia.

Jesús C. Guillén (2012). Escuela con cerebro. Un espacio de documentación y debate sobre Neurodidáctica. Neuroeducación: estrategias basadas en el funcionamiento del cerebro.

Lagarde, Marcela. (1996). Género y Feminismo. Desarrollo Humano y Democracia. Madrid: Horas y horas. 256p.

Lansdown, Gerison. (2005). Me haces caso? El derecho de los niños pequeños a participar en las decisiones que los afectan. En: Cuadernos sobre Desarrollo Infantil Temprano. La Haya, Fundación Bernard Van Leer Foundation. 60p. Recuperado de: <http://webs.ucm.es/info/polinfan/2006/area-lectura/mod-1/Me-haces-caso.pdf>

Mussen PH, Conger JJ, Kagan J, Huston AC. (1995). Desarrollo y Personalidad del Niño (3aed.). Herbra.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Mustard, F., Young, M., & Manrique, M. (n.d.). ¿Qué es el desarrollo infantil? Recuperado en diciembre de 2014 de <http://primerainfancialac.org/docs/2/2.5-Atencion-PI-enfoque->

Nussbaum, Martha C (2012). Crear Capacidades propuesta para el desarrollo humano. 1°

edición Ediciones Paidós. España. 261p. Recuperado de www.sanjuan.edu.ar

Perinat, A. (2007). Un enfoque sistémico del desarrollo. En: Psicología del desarrollo Un enfoque sistémico. (pp. 48-57) Barcelona: Editorial UOC.

PNUD (2004). Informe sobre desarrollo humano: La libertad cultural en el mundo diverso de hoy. Recuperado en diciembre de 2014 de http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2004_es.pdf

Política Pública de Primera Infancia, Acuerdo 54 de 2015. Recuperado de: <http://medellin.edu.co/documentos/496-acuerdo-054-de-2015/file>

Política Pública Nacional de Primera Infancia. (2007). Colombia por la Primera Infancia. Conpes. Recuperado de: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles304202_109.pdf

Porstein, A. (2011) Cuerpo, juego y movimiento en el nivel inicial. Santa Fe, Argentina: Homo Sapiens Ediciones.

Presidencia de la República, Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia. Cero a Siempre (2013). Fundamentos Políticos, Técnicos y de Gestión.

Presidencia de la República, Política Pública de Cero a Siempre. Ley 1084 de 2016. Recuperado de:

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201804%20DEL%2002%20DE%20AGOSTO%20DE%202016.pdf>

Rinaldi,C., (2011) En diálogo con Reggio Emilia, Escuchar, investigar, aprender, Lima, Perú, Grupo editorial Norma S.A.C

Ruiz, A Abad, J. "Lugares de juego y encuentro para la infancia" Revista Iberoamericana de Educación, vol. 71 (2016), pp. 37-62.

Save the Children. (2005). Participación de niños, niñas y adolescentes a los quince años de la Convención, sobre los Derechos del Niño. Perú. 140p.

Shanker, Stuart. 2013. Calma, atención y aprendizaje estrategias para la autorregulación en el aula. Lima Cerebrum.

Cód. DE-DIES-141	Documento específico DE-DIES Lineamiento para Caracterización de Procesos en el Municipio de Medellín	 Alcaldía de Medellín
Versión. 4		

Unicef. (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Madrid. 52p. Recuperado de <http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

UNICEF. (2001). Niña Azul Niño Rosa: reflexiones sobre el enfoque de género en el proceso de formación de niños y niñas. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco. 125p.

VECCHI, V. Arte y creatividad en Reggio Emilia. Madrid: Morata, 2013

Viveros, E & Muñoz, L. (2006). Dinámica internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interaccionales. Medellín: Universidad Luis Amigó. 237 p.

Vygotsky, Lev, S (1996). La imaginación y el arte en la infancia. Laboratorio Ediciones Akal.

Vygotsky, Lev, S (2004). Teoría de las Emociones. Ediciones Akal.

Zadina, J. N. (2015). Psicología Educativa. Psicología Educativa, 21(2), 71–77. DOI:

<http://doi.org/10.1016/j.pse.2015.08.005>

Vygotsky (2000). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Biblioteca de Bolsillo.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF. (Septiembre de 2020). Guía de orientaciones técnicas, operativas y financieras para el desarrollo de los “Pilotos de Apertura Presencial Excepcional - PAPE” en los servicios de atención a la primera infancia del ICBF. Bogotá, Colombia.