

2004-12-01

SERVICIOS DE ATENCIÓN A NIÑOS/NIÑAS Y ADOLESCENTES EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN MODALIDAD MEDIO INSTITUCIONAL INTERNADO, SEMIINTERNADO Y EXTERNADO



E: CARE SERVICES FOR GIRLS, BOYS AND TEENAGERS
UNDER PROTECTION PROGRAMS, MODALITIES: BOARDING,
SEMI-BOARDING AND EXTERNAL INSTITUTIONS.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: protección infantil-servicios de
atención; protección infantil-servicios
de protección especial; protección
infantil-medios institucionales.



I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

© ICONTEC 2004

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

El **ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC 5326 fue ratificada por el Consejo Directivo del 2004-12-01.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 193 Protección y Reeducación de la Niñez.

CENTRO DE REHABILITACIÓN MYA
CLÍNICA SANTO TOMÁS
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS
DERECHOS DEL NIÑO Y DE LA MUJER
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
BIENESTAR SOCIAL DE BOGOTÁ -DABS-
FEDERACIÓN NACIONAL DE MUNICIPIOS
FUNDACIÓN RESTREPO BARCO
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR -ICBF-
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL
ONG UNIDAS DEL VALLE
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
RED DE INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN
DE ANTIOQUIA
RED DE INSTITUCIONES DE SANTANDER
RED DE PROTECCIÓN DE BOGOTÁ
SENA
UNICEF PARA COLOMBIA Y VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA-
OBSERVATORIO DE INFANCIA

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ACARPIN
ACJ-YMCA RED DE PROTECCIÓN DE LA
INFANCIA DE SANTANDER
ALIVI
ALBERGUE INFANTIL DE BOGOTÁ
ALDEAS JUVENILES SOS COLOMBIA
AMPARO DE NIÑOS
ASOCIACIÓN COLOMBIANA PRO-NIÑO
RETARDADO MENTAL -ACONIR-

ASOCIACIÓN HOGAR PARA EL NIÑO
ESPECIAL
ASOMENORES
ASPERLA
CASA DE LA CHINCA
CASA DE PROTECCIÓN DEL MENOR
"NUESTRA SEÑORA DEL PALMAR"
CASA MAMÁ MARGARITA
CIUDAD DON BOSCO

CENTRO DE ASESORÍA FAMILIAR Y
COMUNITARIA -CAF-
CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO
VERSALLES
CENTRO DE EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN
DE AUDICIÓN Y LENGUAJE -CERAL-
CENTRO ESPECIALIZADO DE RECEPCIÓN
Y OBSERVACIÓN DE ADOLESCENTES
-CER-
COMITÉ PRIVADO DE ASISTENCIA A LA
NIÑEZ -PAN-
COMITÉ REGIONAL DE REHABILITACIÓN
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CORPORACIÓN EDUCATIVA COMBOS
CORPORACIÓN GENTE NUEVA
CORPORACIÓN PUEBLO DE LOS NIÑOS
DEFENSORÍA DELEGADA PARA LOS
DERECHOS DEL NIÑO, LA MUJER Y LA
FAMILIA
ESCUELA DE TRABAJO LA LINDA
(CIUDADELA LOS ZAGALES)
ESCUELA TRABAJO SAN JOSÉ
FRINE
FULIM
FUNDACIÓN CASA DEL MENOR "MARCO
FIDEL SUÁREZ"
FUNDACIÓN EL MANÁ
FUNDACIÓN FEDAR
FUNDACIÓN FESCO
FUNDACIÓN HOGARES CLARET
FUNDACIÓN HOGARES JUVENILES
CAMPELINOS

FUNDACIÓN LA CASA DE JULITA
FUNDACIÓN NIÑOS DE LOS ANDES
FUNDACIÓN PRO-DÉBILES AUDITIVOS
FUNDACIÓN PROTECCIÓN DE LA JOVEN
AMPARO DE NIÑAS
FUNDACIÓN RENACER
FUNDACIÓN RESTREPO BARCO
FUNDACIÓN SEMBRANDO FUTURO DEL
HUILA
FUNDACIÓN SEMILLAS DE AMOR
HOGAR BAMBI-BOGOTÁ Y CALI
HOGARES CLUB MICHÍN APOYO A LA
MADRE MALTRATADA Y SUS HIJOS
HOGARES TERESA TODA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR -ICBF-
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN LOS
ÁLAMOS
INSTITUTO DE FORMACIÓN TORIBIO MAYA
INSTITUTO HERMANAS FRANCISCANAS
DE SANTA CLARA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL
OPAN - CLUB AMIGO TEUSAQUILLO
RENACER – KIWANIS
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
UNIVERSIDAD DEL VALLE
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
URDIMBRE FUNDACIÓN, EDUCATIVA Y
SOCIAL

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
1. OBJETO	1
2. ALCANCE	1
3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y CONCEPTOS	1
3.1 REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3.2 CONCEPTOS	4
4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
5. ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA	8
5.1 LEGALES	9
5.2 FINANCIEROS	10
5.3 ADMINISTRATIVOS	10
5.4 TÉCNICOS	14
6. ESTÁNDARES DE PROCESO	15
6.1 COMPONENTE LEGAL	15
6.2 COMPONENTE FINANCIERO	16
6.3 COMPONENTE ADMINISTRATIVO	16
6.4 COMPONENTE TÉCNICO	18

	Página
7. ESTÁNDARES DE RESULTADO	32
7.1 PROTECCIÓN	32
7.2 ACCIONES EN SALUD	35
7.3 EDUCACIÓN Y DESARROLLO	36
7.4 PARTICIPACIÓN Y FORMACIÓN DE CIUDADANOS	37
TABLAS	
Tabla 1. Tipo, proporción y condiciones de las instalaciones físicas	11
Tabla 2. Dotación institucional	13
Tabla 3. Dotación implementos de aseo personal	13
Tabla 4. Dotación de vestuario	14
Tabla 5. Dotación básica educativa	14
Tabla 6. Implementos de aseo personal	36
BIBLIOGRAFÍA	39

**SERVICIOS DE ATENCIÓN A NIÑOS/NIÑAS Y ADOLESCENTES
EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN MODALIDAD MEDIO
INSTITUCIONAL INTERNADO, SEMIINTERNADO Y EXTERNADO**

1. OBJETO

Esta norma tiene como finalidad proporcionar los criterios legales, administrativos, financieros y técnicos que permitan garantizar la protección integral a niños/niñas y adolescentes con y sin discapacidad, atendidos en medio institucional en jornadas de internado, semiinternado y externado.

1.1 Esta norma establece los estándares de estructura para la prestación de servicios de protección integral a niños/niñas y adolescentes atendidos en medio institucional.

1.2 Esta norma establece los estándares de proceso en la atención a población infantil y adolescente, en servicios de protección integral en medio institucional.

1.3 Esta norma establece los estándares de resultado esperados en la población atendida.

1.4 Esta norma suministra orientaciones y consideraciones por tener en cuenta para la implementación de los estándares de estructura, proceso y resultado.

2. ALCANCE

Esta norma es aplicable a las organizaciones que prestan los servicios de protección en internado, semiinternado y externado, que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, independientemente de su origen y naturaleza jurídica, para la atención de niños/niñas y adolescentes.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y CONCEPTOS

3.1 REFERENCIAS NORMATIVAS

A continuación se hace una breve reseña de los documentos que establecen requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio de protección, tanto nacionales como internacionales, con el propósito es contextualizar a los lectores en cuanto a la reglamentación existente. El siguiente no es un listado exhaustivo de la reglamentación al momento editar la norma; por lo tanto, está sujeto a cambios, y es responsabilidad de los usuarios de la norma consultar y determinar la reglamentación que le es aplicable.

3.1.1 La Convención Internacional de los Derechos del Niño

Es el instrumento jurídico internacional más importante dirigido a mejorar las condiciones de vida de la población infantil a través de la protección integral. Resalta la necesidad de prestar consideración particular para quienes viven en condiciones especialmente difíciles.

La Convención presenta tres elementos para la garantía de los Derechos de la Niñez: los valores que fundamentan cualquier acción a su favor y en especial la prevalencia de derechos y el interés superior del niño y de la niña; los instrumentos que humanizan el tratamiento de las cuestiones de la niñez, y los fines que delimitan responsabilidades y exigen su cumplimiento, buscando el desarrollo integral de la niñez.

Esta Convención fue aprobada por Colombia mediante la Ley 12 del 22 de enero de 1991.

3.1.2 Constitución Política de Colombia –(1991)

Define la República de Colombia como un Estado Social de Derecho. Algunos artículos están relacionados con la niñez y la adolescencia en forma particular:

En el artículo 13 se expresa la igualdad de todas las personas y la protección del Estado a aquellas que se encuentren en circunstancias de debilidad.

El artículo 44 consagra los derechos de los niños y niñas: les otorga la categoría de prevalentes; los determina como uno de los fines esenciales del Estado; y otorga a la familia, la sociedad y el Estado la responsabilidad de velar por su aplicación, quienes, bajo el principio de la corresponsabilidad, tienen la obligación de concurrir solidariamente en favor del desarrollo armónico e integral de la niñez y del ejercicio de sus derechos. Culmina señalando expresamente que cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción a los infractores.

El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado garantiza la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud (véase el Artículo 45).

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia, y en la práctica del trabajo y la recreación; para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. (Véase el Artículo 67).

Los artículos 48 y 49 establecen la garantía del derecho a la seguridad social para todos los habitantes del país; se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. El artículo 50 establece el derecho de los niños y niñas menores de un año a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del Estado, cuando no cuenten con algún tipo de protección o seguridad social.

3.1.3 Ley 07 de enero 24 de 1979: Sistema Nacional de Bienestar Familiar –SNBF–

Conjunto de organismos, instituciones, agencias o entidades públicas o privadas que, total o parcialmente, prestan el servicio de bienestar familiar, entendido como un servicio público a cargo del Estado.

3.1.4 Código del Menor (Decreto 2737 de 1989).

Define las situaciones irregulares bajo las cuales puede encontrarse un niño/una niña o adolescente, así como las medidas que deben adoptarse para brindarle tutela.

El artículo 30 define que “Un menor se halla en situación irregular cuando: se encuentre en situación de abandono o de peligro. Carezca de la atención suficiente para la satisfacción de sus necesidades básicas. Su patrimonio se encuentre amenazado por quienes lo administren. Carezca de representante legal. Presente deficiencia física, sensorial o mental. Sea adicto a sustancias que produzcan dependencia o se encuentre expuesto a caer en la adicción. Sea trabajador en condiciones no autorizadas por la Ley. Se encuentre en una situación especial que atente contra sus derechos o su integridad”.

El artículo 31 expresa: “Un menor se encuentra en situación de abandono o de peligro cuando: 1°. Fuere expósito. 2°. Faltaren en forma absoluta o temporal las personas que, conforme a la ley, han de tener el cuidado personal de su crianza y educación; o existiendo, incumplieren las obligaciones o deberes correspondientes, o carecieren de las calidades morales o mentales necesarias para asegurar la correcta formación del menor. 3°. No fuere reclamado en un plazo razonable del establecimiento hospitalario, de asistencia social o del hogar sustituto en que hubiere ingresado, por las personas a quienes corresponde legalmente el cuidado personal de su crianza y educación. 4°. Fuere objeto de abuso sexual o se le hubiere sometido a maltrato físico o mental por parte de sus padres o de las personas de quienes el menor dependa; o cuando uno u otros lo toleren. 5°. Fuere explotado en cualquier forma, o utilizado en actividades contrarias a la Ley, a la moral o a las buenas costumbres, o cuando tales actividades se ejecutaren en su presencia. 6°. Presentare graves problemas de comportamiento o desadaptación social. 7°. Cuando su salud física o mental se vea amenazada gravemente por las desavenencias entre la pareja, originadas en la separación de hecho o de derecho, en el divorcio, en la nulidad del matrimonio o en cualesquiera otros motivos.”

3.1.5 Leyes, resoluciones y acuerdos relacionados con salud: Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSS–

“Será subsidiada en el sistema general de seguridad social en salud la población más pobre y vulnerable del país en área rural y urbana. Tendrán particular importancia en este grupo personas tales como: Madres en gestación, mujeres cabeza de familia, niños menores de 1 año, menores en situación irregular, entre otros” Capítulo 2, Artículo 157, literal A, Párrafo 2.

En el mismo artículo 157, en el literal B, se explica la atención en salud para los participantes vinculados (aún no afiliados), a través de las instituciones públicas y aquellas privadas que tengan contrato con el Estado.

- **Resolución 412 de 2000 del Ministerio de Salud:** contiene las Normas Técnicas y Guías de Atención para el desarrollo de las siguientes acciones relacionadas con los niños/las niñas y adolescentes: protección específica (vacunación, Plan Ampliado de Inmunizaciones, planificación familiar, atención preventiva en salud oral y atención del parto y recién nacido), detección temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo en menores de 10 años, alteraciones del desarrollo del joven, alteraciones del embarazo y de la agudeza visual), y la atención de enfermedades de interés en salud pública (tales como alteraciones asociadas a la nutrición, mujer y menor maltratado, Enfermedad Diarreica Aguda, Infección Respiratoria Aguda).
- **Ley 715 de 2001:** por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 de la Constitución Política, se establecen los recursos y las competencias de las Entidades Territoriales en los temas de Salud, Educación y Propósito General. Los recursos de transferencias son

girados directamente por el Tesoro Nacional a todos los departamentos y municipios. Para el caso de salud, los recursos se distribuyen en: Régimen Subsidiado continuidad y ampliación, Salud Pública y atención a población pobre sin afiliación (antes llamados vinculados). Dentro de los recursos de Propósito General se encuentra la competencia del municipio de “Atención a grupos vulnerables: podrán establecer programas de apoyo integral a grupos de población vulnerable como la población infantil, ancianos, desplazados, madres cabeza de hogar” (véase el artículo 76.11).

- **Ley 789 de 2003.** “Artículo 1°. Sistema de Protección Social. El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo”.
- **Acuerdo 244 de 2003** - Régimen Subsidiado de salud, Artículo 2°: “Potenciales Beneficiarios del Régimen Subsidiado: Toda población pobre y vulnerable que no tiene capacidad de pago para cotizar al régimen contributivo y en consecuencia deben recibir subsidio total o parcial...”

3.1.6 Leyes, resoluciones y acuerdos relacionados con Educación

La educación es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y un servicio público que cumple una función social, a cargo del Estado, la sociedad y la familia, el cual es obligatorio entre los 5 años y 15 años de edad y comprende, como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social, que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y deberes.

- **Ley General de Educación 115 de 1994.** En su título III, Capítulo V, artículos 68 al 71, esta ley establece la educación para la rehabilitación social como parte integrante del servicio público educativo.

La educación para la rehabilitación social comprende los programas educativos que se ofrecen a personas cuyo comportamiento individual y social exige procesos educativos integrales que le permiten su reincorporación a la sociedad.

En su título II, artículo 152, establece que las secretarías de educación ejercerán las funciones necesarias para dar cumplimiento a las competencias atribuidas por la Ley 60 de 1993 y la ley 115 de 1994.

- **La Resolución 1515 de 2003 del MEN.** En el artículo 2 establece las directrices generales para la organización y asignación de cupos y matrícula, para garantizar el acceso al sistema educativo; y, especialmente, el literal (a) establece la prioridad a las poblaciones en estratos uno y dos y población vulnerable.

3.2 CONCEPTOS

3.2.1 Protección integral

A partir de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, surge la Doctrina de la Protección Integral que se constituye en el marco ético de las políticas, planes, programas,

acciones y decisiones que se tomen sobre la niñez y la adolescencia. Tiene implícito un concepto de justicia material, social y efectiva, necesaria para la realización cotidiana de niños/niñas y adolescentes, como ciudadanas/ciudadanos en pleno desarrollo de su potencial y en ejercicio de sus derechos. La protección integral está referida, entonces, a la garantía efectiva de los derechos y a un sistema de relaciones sociales, culturales, familiares y políticas orientadas a proveer el desarrollo armónico e integral de la niña y el niño. Exige la participación de los múltiples actores sociales que interactúan como sistemas o como redes de bienestar familiar locales, regionales y nacionales.

3.2.2 Niñez y adolescencia

A partir de la protección integral y los derechos de la infancia se ha desarrollado una nueva concepción de niñez y adolescencia. Esta concepción determina que los niños/las niñas y los adolescentes, en su condición de seres humanos, son titulares de derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales; sobre los cuales se reconoce que debe hacerse una consideración especial en cada una de las etapas del desarrollo de la persona: primera infancia, infancia y adolescencia.

Los niños/las niñas y adolescentes, como sujetos sociales, éticos y jurídicos en sí mismos, no son simplemente extensiones de sus padres o del Estado, cuando aquellos faltan. Los padres, tutores, maestros o autoridades del Estado deben reconocerlos como personas sujetos de derechos, y su relación con ellos debe sustentarse en dos principios trascendentes: el interés superior y la prevalencia de derechos.

3.2.3 Interés superior del niño

El interés superior se constituye en la prioridad para la protección efectiva y la plena satisfacción del conjunto de derechos del niño/de la niña, reconocidos en la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

El interés superior, concebido como principio, se refiere a la obligatoriedad de buscar un equilibrio para garantizar los diferentes derechos en el momento de tener que tomar una decisión en la cual haya conflicto entre estos. Por lo tanto, se convierte en orientador y en límite al poder y a las decisiones de las autoridades públicas y privadas, y de los padres y los adultos en general, quienes tienen la obligación de considerar este principio en el ejercicio de sus atribuciones, tanto legislativas y judiciales como administrativas, familiares y educativas.

3.2.4 Prevalencia de los derechos

La prevalencia, concebida como principio, significa que los derechos de la niñez priman sobre los derechos de los adultos. Cuando existe conflicto entre los derechos de los adultos y los derechos de los niños/las niñas, se aplica la prevalencia para hacer efectiva la primacía de los derechos de la niñez. Las políticas, planes, programas y acciones deben orientar su estructuración y desarrollo de manera que este principio se haga efectivo.

3.2.5 Familia

La familia “se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla”¹, que genera pertenencia. Es el espacio al que tienen derecho los niños, las niñas y adolescentes para crecer, socializarse y establecer vínculos afectivos, es allí donde se brindan las condiciones

¹ Constitución Política de Colombia artículo 42.

para desarrollarse como sujetos titulares y en ejercicio responsable de sus derechos. La familia, como núcleo social, está en permanente interacción con la sociedad y el Estado.

3.2.6 Corresponsabilidad

Participación activa de la familia, la sociedad y el Estado para asistir y proteger al niño/a la niña y adolescente, además de garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos.

3.2.7 Comunidad

Es el conjunto de personas, familias, organizaciones y entidades públicas o privadas que comparten una zona geográfica, barrio, localidad o municipio, donde sujetos y contextos se interrelacionan, transformándose mutuamente para construir la dinámica social.

3.2.8 Proyecto de Atención Institucional –PAI–

Es el documento que orienta y materializa la propuesta institucional a la luz de la protección integral; debe incluir la misión, la visión, los principios filosóficos, los objetivos generales y específicos de la institución, el marco ético y conceptual, el marco metodológico, las estrategias y los recursos (asociados a los componentes administrativos, financieros y técnicos) previstos para afrontar el desarrollo del proceso de atención; organiza y define los objetivos de las etapas del proceso de atención y, en cada una de ellas, los objetivos y acciones para cada una de las áreas de derechos (Participación y formación de ciudadanos, Protección, Salud, Educación y desarrollo).

3.2.9 Proceso de atención integral

Consiste en una serie de acciones organizadas de manera secuencial y lógica a partir de las áreas de derechos y de los momentos en los que se organiza el proceso de acuerdo con los criterios de la institución.

La integralidad supone tener en consideración todas las dimensiones del ser humano y, por lo tanto, el conjunto de sus derechos, ya que estos son interdependientes, y cuando se vulnera uno de ellos todos los demás se ven afectados, por la naturaleza integral del ser humano. De esta forma, las acciones del proceso de atención deben diseñarse para propiciar el desarrollo integral de todos los niños/las niñas y adolescentes, de manera que se garantice el acceso a todos los servicios en ejercicio de sus derechos. Este planteamiento pone en evidencia la necesidad de trabajar en un proyecto de atención desde un enfoque interdisciplinario y de trabajo en equipo.

De otra parte, garantizar integralidad en la atención implica coordinación con instituciones de otros sectores como salud, educación, justicia y trabajo, entre otros, para proporcionar a los niños/las niñas y adolescentes las mejores condiciones de acceso y calidad de los servicios.

3.2.10 Historia integral

Se refiere al registro y archivo de los documentos escritos que recogen la información pertinente, útil y necesaria tanto personal y familiar como de contexto, que posibilita la atención del niño/de la niña o adolescente en el programa.

3.2.11 Plan de Atención Individual

Es el documento en donde se plasma, de manera organizada y sistemática, el compromiso de cambio que se establece entre el niño/la niña o adolescente, su familia y el equipo de la

institución, a partir del reconocimiento de su historia de vida, situación, intereses, motivaciones y recursos, que le permita fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y asumir una función constructiva en la sociedad.

3.2.12 Comunidad institucional

Se entiende como el conjunto de personas que participan habitualmente de la vida institucional, desarrollando actividades específicas dirigidas a obtener los objetivos planteados en el PAI. Está constituida por los niños/las niñas, adolescentes, sus familias, el equipo operativo o técnico, el equipo administrativo y financiero, el equipo directivo, las relaciones significativas del adolescente y las redes de apoyo.

3.2.13 Servicio público de bienestar familiar

“Conjunto de actividades del Estado, encaminadas a satisfacer en forma permanente y obligatoria las necesidades de la sociedad colombiana relacionadas con la integración y realización armónica de la familia, la protección preventiva y especial del menor necesitado y la garantía de sus derechos”².

3.2.14 Calidad

Conjunto de características inherentes al servicio.

3.2.15 Estándar

Criterio de referencia que señala un nivel de calidad previamente definido y exigible para la prestación del servicio.

3.2.16 Estándar de estructura

Criterio de referencia que indica un nivel de calidad en cuanto a la utilización de los recursos legales, financieros, administrativos y técnicos que deben existir en forma permanente para prestar el servicio.

3.2.17 Estándar de proceso

Criterio de referencia que indica un nivel de calidad en la utilización de los recursos para la operación del servicio.

3.2.18 Estándar de resultado

Criterio de referencia que indica un nivel de calidad con respecto a los cambios en las condiciones de vida de la población beneficiaria, derivados directamente del servicio.

3.2.19 Guía

Orientación respecto de la aplicación de los estándares.

² Decreto 2388 de 1979

4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de protección se clasifican en internado, *semiinternado* y *externado*, según el tiempo de permanencia de los niños/las niñas y adolescentes en el programa y el tipo de vinculación familiar que tengan.

Los procesos de atención que se desarrollen desde estos programas deben estar planteados en términos de garantía y/o restitución de derechos.

Las modalidades de atención a la población vulnerable en el Sistema de Protección del Bienestar Familiar son:

A. Internado

Se considera internado al programa que ofrece servicios en medio institucional y servicios temporales y sustitutos del cuidado familiar a niñas/niños o adolescentes durante, las 24 h, 7 d a la semana, para cuidarlos y protegerlos cuando están en situación de abandono o amenaza grave contra su vida y su integridad, y desarrollar las estrategias necesarias para que la red propia y adoptiva de soporte familiar y social pueda reasumir las funciones de garantía de derechos que les corresponden.

B. Semiinternado

El seminternado es una modalidad de protección integral en medio socio-familiar que consiste en una jornada de atención de ocho (8) horas diarias. Los niños/las niñas y adolescentes beneficiarios de este servicio viven con sus familias y asisten a las jornadas diarias que brinda la entidad de seminternado en protección.

C. Externado

El externado es una modalidad de protección integral en medio socio-familiar que consiste en una jornada de atención de cuatro horas diarias. Los niños y adolescentes beneficiarios de este servicio viven con sus familias y asisten a las jornadas diarias que brinda la entidad.

5. ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA

Este capítulo establece los estándares de estructura que deben considerar las organizaciones privadas y oficiales que prestan servicios de protección a la infancia y adolescencia.

Los estándares de estructura se clasifican en cuatro componentes: legal, financiero, administrativo y técnico.

Guía

- El **componente legal** es el conjunto de requisitos establecidos en normas, leyes, decretos, resoluciones y otras disposiciones que señalan su base jurídica; incluye las variables relacionadas con los requisitos jurídicos mínimos que debería presentar cualquier organización interesada en la prestación de los servicios de atención a los niños/las niñas y adolescentes en programas de protección.
- El **componente administrativo** se refiere al conjunto de funciones y condiciones de planeación, organización, dirección, toma de decisiones y control; incluye los requisitos mínimos que deberían cumplir la organización en aspectos relacionados con: talento humano, condiciones locativas, dotación y sistema de información sobre la población atendida.

- El **componente financiero** se refiere al conjunto de requisitos relacionados con el manejo de los recursos para el desarrollo de las operaciones de la organización.
- El **componente técnico** se refiere las propuestas con que la organización cuenta para ofrecer un servicio que garantice y restituya derechos a los niños/las niñas y adolescentes. Incluye los requisitos mínimos que debería cumplir la organización en aspectos relacionados con el Proyecto de Atención Institucional –PAI.

5.1 LEGALES

5.1.1 Personería jurídica

Toda organización, fundación, asociación o entidad de utilidad común e iniciativa privada que desarrolle actividades relacionadas con la prestación del Servicio público de bienestar familiar debe contar con personería jurídica. Para las organizaciones adscritas al SNBF, la personería jurídica se constituye por la ley, el decreto, la ordenanza o el acuerdo que las crea.

Guía

La **personería jurídica** corresponde al reconocimiento que el Estado hace de la existencia de la organización y su razón social, mediante la cual la faculta para ejercer derechos y contraer obligaciones dentro del marco de la Ley y de sus estatutos.

5.1.2 Representación legal

Toda organización que preste servicios de atención a la infancia y adolescencia debe contar con el certificado de representación legal.

Guía

La **representación legal** es el documento que acredita al representante legal para actuar a nombre de la organización, ya que él se constituye en la persona que tiene la facultad, por ley, por convención o por estatutos, para celebrar negocios jurídicos en nombre de la organización, que producen efectos de Derecho respecto del representado.

5.1.3 Licencia de funcionamiento

Las organizaciones privadas y oficiales que ofrezcan servicios de protección deben contar con la licencia de funcionamiento y/o registros similares expedidos por la autoridad competente.

Guía

La **licencia** es el documento emanado por acto administrativo, por medio del cual la autoridad competente autoriza el funcionamiento de la organización, específicamente frente al programa referenciado.

5.1.4 Número de Identificación Tributaria –NIT–

Las organizaciones privadas y oficiales deben contar con el número de identificación tributaria asignado por la autoridad competente.

5.1.5 Registro Único Tributario –RUT–

Las organizaciones privadas y oficiales deben contar con el Registro Único Tributario asignado por la autoridad competente.

5.2 FINANCIEROS

Las organizaciones deben contar con un sistema organizado, completo, riguroso y que cumpla las disposiciones generales que establece la ley, para el manejo de los recursos financieros.

5.2.1 Sistema de presupuesto

Las organizaciones deben contar con un sistema de planificación presupuestal que permita conocer las proyecciones a corto, mediano y largo plazo de las operaciones financieras del programa.

5.2.2 Estructura de costos

Las organizaciones deben contar con análisis de centros de costos que permitan determinar el valor calculado para la atención por niño/niña o adolescente. Los centros de costos permiten que las organizaciones identifiquen el valor real de la atención.

5.3 ADMINISTRATIVOS

5.3.1 Instalaciones físicas

Las organizaciones que ofrezcan este tipo de servicios deben contar con instalaciones físicas con el fin de identificar su ubicación y verificar las condiciones de seguridad de las mismas.

5.3.1.1 Terreno

Los lotes o terrenos para uso de instalaciones destinadas a implementar estos programas deben estar ubicados en zonas en las cuales el riesgo de accidentalidad de las personas por causas naturales o humanas sea mínimo. Por lo tanto, no pueden quedar ubicados en zonas pantanosas, áreas anegables, terrenos con alto riesgo de deslizamiento o receptores de estos.

5.3.1.2 Áreas

La organización debe contar, como mínimo, con los tipos, proporciones y condiciones de áreas que se establecen en los numerales 5.3.1.2.1 y 5.3.1.2.2 y en la Tabla 1.

5.3.1.2.1 Tipo

El tipo de áreas para la atención de niños/niñas y adolescentes debe responder a las necesidades particulares por edad, tamaño previsto de los grupo, naturaleza de los servicios directos prestados en dichas instalaciones y condiciones o características de la población.

5.3.1.2.2 Condiciones (seguridad y estado físico-higiénico)

Todas las áreas deben estar en buenas condiciones físicas, y deben estar adecuadas a las condiciones de sexo y necesidades especiales, si se requiere; no pueden presentar factores que pongan en riesgo la vida, salud e integridad de la población, y deben garantizar la privacidad en su uso.

Tabla 1. Tipo, proporción y condiciones de las instalaciones físicas

Tipo	Proporción (mínima)	Condiciones particulares	Condiciones generales para todos los espacios
Áreas individuales de atención		- Garantizar las condiciones de privacidad para su utilización.	<ul style="list-style-type: none"> - Sin goteras, - sin grietas en las paredes, - con ventanas puertas y anjeos completos, - sin deterioro ni averías por humedad - pisos regulares, sin obstáculos ni agrietamientos - ventilación apropiada, - iluminación eficiente - pisos y paredes limpios - Ausencia de olores característicos del desaseo.
Áreas de actividades educativas	1,5 m ² por niño/niña o adolescente		
Salón múltiple			
Servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> • lavamanos • sanitarios • duchas 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 lavamanos por 15 niños/niñas o adolescentes. • 1 sanitario por 10 niños/niñas o adolescentes. • 1 ducha por 15 niños/niñas o adolescentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar las condiciones de privacidad para su utilización. - De fácil acceso desde los dormitorios y áreas educativas, laborales, culturales y recreativas. - Limpios, no tapados, sin desportillamiento o agrietamiento, con sistema de agua operando. 	
Dormitorios	3,0 m ² por niño/niña o adolescentes	Garantizar las condiciones de limpieza y acogimiento para su utilización.	
Servicio de alimentos <ul style="list-style-type: none"> - comedor - cocina - almacenamiento 	1 por institución	<ul style="list-style-type: none"> - sin basuras o desperdicios en el suelo, - mesas, mesones y estantes aseados. - con servicios de control de roedores y plagas. - Ausencia de olores característicos del desaseo. - Manejo de alimentos perecederos y no perecederos según los requisitos establecidos para su conservación y almacenamiento. 	
Zona de lavandería y planchado	1 por institución		
Zonas deportivas y recreativas	3,0 m ² por niño/niña o adolescente	- Demarcadas estructural y funcionalmente.	
Talleres	2,3 m ² por niño/niña o adolescente	- Demarcadas estructural y funcionalmente.	
Espacio de aislamiento (recuperación) de enfermos (cuarto y baño)	1 por entidad		
Espacio para basuras	1 por entidad	Según las disposiciones legales vigentes.	
Zona administrativa <ul style="list-style-type: none"> - oficinas - área de archivo de carpetas 			
Tanque almacenamiento de agua potable		Según las disposiciones legales vigentes	

NOTA Los servicios de alimentación, recreación, deporte, capacitación y lavandería pueden ser ofrecidos de manera directa o a través de terceros que cumplan con las condiciones establecidas en esta norma.

5.3.2 Talento humano

La organización que ofrece este tipo de servicios debe contar con personal idóneo y acreditado en los niveles directivo, administrativo, técnico y operativo, que permita conformar equipos de trabajo interdisciplinario y ofrecer servicios que aseguren la relación y el crecimiento personal de los niños/las niñas y los adolescentes, acordes con lo establecido en el PAI. Debe haber al menos una persona que responda por la dirección general de la organización y un acompañante del proceso de atención por cada 25 niños/niñas y adolescentes. Para los casos de los niños/las niñas y adolescentes que presenten discapacidades y requieran mayor asistencia personal, esta proporción será determinada, en cada caso, por el equipo de trabajo interdisciplinario de manera que se garantice su protección integral.

5.3.2.1 Vinculación del talento humano

La vinculación del personal para laborar en la organización debe hacerse bajo estricto cumplimiento de las disposiciones legales, laborales, que determine la entidad competente.

5.3.2.2 Proceso de selección, capacitación y evaluación del talento humano

Se deben tener procedimientos definidos para los procesos de selección, inducción, capacitación y evaluación, debidamente formulados en manuales propios para cada programa y organización.

5.3.2.3 Funciones, responsabilidades y autoridades

La organización debe hacer un análisis de cargos y perfiles que permita establecer responsabilidades, nivel de autoridad y asignación de funciones del personal.

5.3.2.4 Registros

Además del certificado judicial y de policía, deben existir registros que respalden la competencia y la vinculación del personal de la organización según las disposiciones legales vigentes.

5.3.3 Dotación institucional (infraestructura)

La organización debe disponer de la dotación para cada uno de los espacios destinados a la prestación de los servicios de atención a los niños/las niñas y adolescentes.

Tabla 2. Dotación Institucional

Tipo	Dotación general	Dotación particular para algunos espacios
Áreas individuales de atención	Para cada uno de los espacios se debe disponer de la dotación en función del servicio ofrecido teniendo en cuenta las condiciones climáticas, edad, género y número de niños/niñas y adolescentes	
Áreas de actividades educativas		
Salón múltiple		Equipos audiovisuales
Servicios sanitarios		
Dormitorios		Cama o cuna y colchón, mueble para guardar objetos personales, almohada, juego de cama (funda, sábana y sobresabana), cubrelecho, cobijas, caucho/protector colchón. Estos elementos son de asignación individual para uso personal.
Servicio de alimentos • comedor • cocina • almacenamiento		<ul style="list-style-type: none"> - Puesto en la mesa, silla, bandeja, plato hondo, plato pando, vaso, pocillo o teteros y juego de cubiertos adecuados a la necesidad de los niños/las niñas y adolescentes. - Refrigerador, menaje, licuadora, estufa, horno, lavaplatos y mesón <p>NOTA Si el servicio de alimentación es contratado, estos estándares rigen para el prestador del servicio.</p>
Lavandería		Tendederos, mesas, plancha e insumos para este servicio. NOTA Si el servicio de lavandería es contratado, estos estándares rigen para el prestador del servicio.
Zonas deportivas y recreativas		Implementos deportivos y recreativos (por ejemplo: balones, raquetas y juegos de mesa, entre otros), adecuados a la necesidad de los niños/las niñas y adolescentes.
Talleres		La dotación depende del tipo de taller; es indispensable contar con los elementos propios de seguridad industrial. Esta dotación debe ser adecuada a la necesidad de los niños/las niñas y adolescentes.
Cuarto para basuras		
Cuarto de recuperación de enfermos	Cama y colchón, almohada, juego sábanas, cubre lecho, cobijas, baño y caucho/protector colchón, acceso a un baño con privacidad. Esta dotación debe ser adecuada a la necesidad de los niños/las niñas y adolescentes.	
Zona administrativa		Centro de cómputo, mobiliario propio de oficina.

5.3.4 Dotación personal

La organización debe garantizar la disponibilidad de recursos para adquirir los implementos de vestuario, aseo personal, útiles y material didáctico, según se indica en las Tablas 3, 4 y 5.

Tabla 3. Dotación implementos de aseo personal

Uso personal	Acceso permanente bajo administración institucional
Jabón	Papel higiénico
Cepillo dental	Champú
Cepillo cabello	Talcos pies
Peinilla	Crema dental
Toalla	Toallas higiénicas (según se requiera)
Máquina de afeitar (según se requiera)	Crema de manos/ cuerpo (según se requiera)
Desodorante o sustituto (según se requiera)	Crema antipañalitis (según se requiera)
	Betún y cepillo para zapatos
NOTA Para los semiinternados y externados no es exigible el cumplimiento de este estándar	

Cada niño/niña o adolescente debe contar con la dotación de vestuario básica compuesta de, por lo menos, tres mudas completas, además de pijama y chancletas. Adicionalmente, se pueden requerir prendas de vestuario complementario, según condiciones particulares. Para toda la dotación se debe tener en cuenta las necesidades particulares, el sexo, la edad y las condiciones climáticas.

Tabla 4. Dotación de vestuario

Básica	Complementaria
Ropa interior (calzones o calzoncillos, camiseta franela y <i>brassier</i> o <i>top</i>)	Short-bicicletero/pantaloneta
Pantalón o falda	sudadera
Camisa o blusa	tenis
Zapatos	sandalias
Medias	chaqueta
Saco (según clima)	vestido de baño (según clima)
Pijama y chancletas	pañales (según se requiera)
NOTA Para los semiinternados y externados no es exigible el cumplimiento de este estándar.	

Tabla 5. Dotación básica educativa

Tipo de dotación	Estándar
Vestuario escolar (pantalón - falda, camisa, medias y zapatos de uniforme, y tenis y sudadera de uniforme).	La entidad debe garantizar la dotación de vestuario escolar, según los requerimientos del plantel al cual se vinculen los niños, las niñas y adolescentes.
Material escolar Útiles, textos, implementos escolares.	La entidad debe entregar el material escolar, según los requerimientos del plantel al cual se vinculen los niños, las niñas y adolescentes.
Material pedagógico	La entidad debe ofrecer a niños/niñas y adolescentes acceso al material pedagógico necesario para desarrollar la propuesta institucional contenida en el PAI, en esta área (refuerzo escolar, nivelación, formación, etc.)
Elementos lúdico-deportivos (juguetes de medios de transporte, juguetes para desempeñar roles e imitar oficios, juguetes deportivos, juegos de mesa, juegos de armar, elementos de estimulación, instrumentos musicales y casetes con música, entre otros)	La entidad debe ofrecer a niños/niñas y adolescentes acceso al material lúdico-deportivo necesario para desarrollar la propuesta institucional contenida en el PAI, en esta área de desarrollo, teniendo en cuenta las características de edad y condición personal.
NOTA Para los semiinternados y externados no es exigible el cumplimiento de los estándares relacionados con vestuario y material escolar.	

5.4 TÉCNICOS

5.4.1 Proyecto de Atención Institucional –PAI–

Las organizaciones que presten servicios directos de atención a la infancia y adolescencia con el fin de garantizar o restituir los derechos que les han sido vulnerados deben formular un proyecto de atención institucional (PAI) desde la perspectiva de derechos. El proyecto de atención institucional –PAI– debe contemplar elementos mínimos como: la misión organizacional, la visión, los objetivos generales y específicos, las características de la población por atender, la descripción de un proceso de atención integral a partir de la especificación de etapas o momentos y áreas de atención con las respectivas actividades para cada uno, y la identificación de los recursos tanto humanos y físicos como financieros.

Guía

El concepto de Proyecto de Atención Institucional (PAI) rebasa la referencia tradicional a la programación de actividades y la definición de metas y objetivos. El proyecto debería entenderse como una construcción que cuenta con el compromiso de toda la comunidad institucional en la delimitación de los propósitos que se asignan a la formación de los niños/las niñas y adolescentes. La elaboración de un proyecto y el compromiso con este implican que todas y cada una de las prácticas y actividades desarrolladas se eligen y efectúan de manera intencional, con el fin de alcanzar los objetivos planteados, en armonía con la concepción que se mantiene de la protección de la niñez.

5.4.2 Servicios de atención integral

La organización debe garantizar a todos los niños/las niñas y adolescentes que atiende el acceso a los siguientes servicios:

- salud,
- atención psicológica,
- atención social y familiar,
- servicios educativos,
- formación prelaboral y laboral,
- alimentación,
- recreación, cultura y deporte,
- información y comunicación,
- atención especializada, cuando lo requieran.

6. ESTÁNDARES DE PROCESO

Los componentes legal, administrativo y financiero son comunes en los programas de protección, en las modalidades de internado, semiinternado y externado.

6.1 COMPONENTE LEGAL**6.1.1 Vigencia de los documentos legales**

Las organizaciones privadas y oficiales, que desarrollen programas de protección en programas de internado, semiinternado y externado, deben mantener vigentes los documentos legales que las facultan para ejercer derechos y contraer obligaciones dentro del marco de la Ley y de sus estatutos.

6.1.2 Notificación de cambios

Los cambios de representación legal, domicilio, cierre del programa o disolución o liquidación de la entidad deben notificarse oportunamente a la entidad competente, con el fin de mantener actualizado el directorio de prestadores del servicio público de bienestar familiar.

6.2 COMPONENTE FINANCIERO

6.2.1 Registro de libros de contabilidad

Las organizaciones deben tener los libros de contabilidad debidamente registrados.

6.2.2 Sistema contable

Las organizaciones deben tener los estados financieros firmados por contador público y/o revisor fiscal, y movimientos contables debidamente respaldados. El sistema contable y tributario debe ser conforme con las disposiciones legales, vigentes, establecidas para las organizaciones de régimen especial.

6.3 COMPONENTE ADMINISTRATIVO

6.3.1 Condiciones higiénicas de las áreas

Todas las áreas que constituyen la planta física en la cual se implementa el proceso de atención deben permanecer en condiciones higiénicas y de limpieza aceptables durante todo el tiempo, de manera que se garantice que son saludables para la población atendida.

6.3.2 Mantenimiento de las áreas

Las organizaciones deben garantizar un mantenimiento sistemático y permanente de los espacios que constituyen la planta en donde se desarrolla el programa, con el fin de que ésta se encuentre en buen estado y no genere ningún riesgo para la población atendida.

6.3.3 Manejo de basuras

Las organizaciones deben realizar permanentemente un manejo apropiado de las basuras y desechos que se presentan en las instalaciones en donde opera el programa, de acuerdo con los requisitos establecidos por la autoridad competente.

6.3.4 Servicios públicos

La organización debe garantizar los servicios públicos domiciliarios permanentemente durante la prestación del servicio.

6.3.5 Prevención de accidentes y desastres

La organización debe implementar estrategias para prevenir y disminuir los niveles de accidentalidad dentro de las instalaciones en donde opera el programa, así como realizar acciones de prevención de desastres.

Guía

Prevención de accidentes

Los factores más comunes por tener en cuenta para controlar accidentes en los espacios de esta naturaleza son:

- vidrios rotos al alcance de los niños/las niñas y adolescentes;
- escaleras agrietadas, con obstáculos o sin pasamanos;
- balcones o terrazas sin protección;
- aljibes, albercas o estanques sin protección;
- tomacorrientes y cables eléctricos descubiertos;
- ventiladores u otros aparatos eléctricos en mal estado;
- cables por el piso, pisos resbalosos o rotos;
- sustancias tóxicas o irritantes al alcance de las niñas/los niños y adolescentes;
- almacenamiento conjunto de alimentos e implementos y sustancias para el aseo.

Prevención de desastres

Un plan de prevención de desastres es el conjunto de medidas elaboradas anticipadamente mediante un trabajo colectivo, con la participación de toda la comunidad institucional, que permite reducir la posibilidad de ser afectados si estos se producen.

Los planes institucionales de prevención de desastres que realmente sirven son aquellos que:

- son discutidos por todos los miembros de la institución;
- están escritos y publicados localmente;
- son probados para saber si realmente sirven;
- son aprendidos y conocidos por todos, inclusive por los padres de familia;
- son practicados periódicamente para saber cuál es el comportamiento real de las personas.

6.3.6 Cumplimiento de obligaciones laborales

La organización debe cumplir oportunamente con las obligaciones laborales adquiridas y establecidas por la Ley respecto al personal vinculado al programa.

Guía

Las condiciones estipuladas por Ley determinan, entre otros aspectos que:

- se afilie a seguridad social a quienes tiene contrato laboral;
- se solicite el recibo de pago de cuotas de salud y pensión a quienes estén vinculados por contrato de prestación de servicios, para hacer efectivo el pago de los honorarios;
- todas las organizaciones deben tener su personal afiliado a una administradora de riesgos profesionales ARP. El personal que contratan como prestación de servicios puede solicitar a la entidad que lo afilie a la ARP de los demás trabajadores (decreto 1295/94);
- se pague oportunamente los salarios, prestaciones u honorarios acordados.

6.3.7 La organización debe implementar los planes de selección, inducción, capacitación y empalme del personal que vincula, a partir de los procedimientos y estrategias definidos en los manuales correspondientes.

6.3.8 La organización debe implementar estrategias que mejoren el clima institucional.

6.3.9 Programa de salud ocupacional y seguridad industrial

La organización debe implementar, desarrollar y evaluar periódicamente las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, de acuerdo con lo establecido por la autoridad competente.

6.3.10 Suministro de materiales e insumos

La organización debe definir y aplicar criterios y procedimientos para garantizar que el suministro de materiales e insumos se brinde de manera oportuna y en condiciones requeridas, de tal manera que no se obstaculicen las actividades administrativas ni técnicas para la realización del proceso de atención.

6.4 COMPONENTE TÉCNICO

Los programas de internado, semiinternado y externado se diferencian a partir del proceso de atención que desarrollan.

6.4.1 Internados

Toda organización que desarrolla programas de atención a la niñez y adolescencia en internado debe cumplir los siguientes requisitos.

6.4.1.1 Historia integral

La organización que desarrolla el proceso de atención debe elaborar, para cada niño/niña y adolescente, una historia integral, que consiste en un registro completo y fiable con la siguiente información, como mínimo: datos relativos a la medida, la identidad del niño/de la

niña o adolescente, motivos determinantes de la medida, autos de la autoridad competente, día y hora del ingreso, registro civil, datos relativos a las condiciones generales del niño/de la niña o adolescente al momento de ingresar: estado de salud física y mental, oral, nutricional, socio-familiar, registro de todas las intervenciones con fecha, hora y nombre de quien la realiza, y demás documentos que posibilitan la atención del niño/de la niña o adolescente en el programa. También debe contener registro de intervenciones anteriores.

Los registros deben permanecer vigentes, y manejarse con criterio de confidencialidad, es decir, que deben estar disponibles únicamente para el equipo técnico de la organización y para los funcionarios de organizaciones que realicen actividades de control, asesoría y acompañamiento. Se debe contar con esta información a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa.

6.4.1.2 Diagnóstico integral

Se debe elaborar para cada niño/niña y adolescente un diagnóstico que integre las valoraciones de índole personal, familiar y social, que le permitan a la organización conocer la situación particular, establecer estrategias de intervención y seguimiento, así como proporcionar al defensor la información para fundamentar la necesidad de protección para cada caso. Este diagnóstico debe quedar consignado por escrito y debe estar diligenciado al mes del ingreso del usuario.

6.4.1.3 Plan de atención individual

La organización debe garantizar la formulación conjunta con cada niño/niña o adolescente y su familia –en caso de tenerla– de su plan de atención individual. El plan debe estar diseñado antes de que se hayan cumplido dos meses del ingreso de los usuarios al programa.

Guía

A partir de la historia integral, se plantea el diagnóstico inicial, base para construir el plan de atención individual que define la ruta de trabajo que se va a seguir específicamente para cada niño/niña o adolescente. Debería ser elaborado con la participación activa del niño/de la niña y de la familia, en caso de tenerla.

El plan de atención individual debería tener una correspondencia clara con el proceso de atención que formula el programa, ya que aquél se hace operativo, de manera particular a través del proceso para cada niño/niña o adolescente.

6.4.1.4 Seguimiento al plan de atención individual

Se deben realizar sesiones de seguimiento y evaluación con el equipo técnico, con el fin de identificar los resultados alcanzados con respecto al Plan de atención individual de cada uno de los niños/las niñas y adolescentes. Estas sesiones deben darse periódicamente y las conclusiones que estas arrojen deben reflejarse en el desarrollo del Plan de atención individual.

6.4.1.5 Protección

6.4.1.5.1 Estudio socio-familiar

La organización debe adelantar un estudio socio-familiar al ingreso y egreso del niño/la niña o el adolescente que permita conocer sus condiciones de vida social, económica y familiar.

6.4.1.5.2 Prevención de maltrato, abuso y explotación

La organización debe desarrollar acciones o programas que promuevan y faciliten el desarrollo de habilidades para prevenir, detectar y afrontar situaciones de riesgo en cada uno de los niños/las niñas o adolescentes que ingresan al programa. Estas acciones deben estar dirigidas a la implementación de planes de formación y capacitación que les permitan adquirir conocimientos, herramientas y habilidades para prevenir y manejar situaciones en donde se atente contra su integridad física y psicológica, como el abuso, el maltrato y explotación, entre otros. Todo niño/niña o adolescente que lleve más de dos meses en el programa debe estar recibiendo formación en estos aspectos.

6.4.1.5.3 Prevención de maltrato, abuso y explotación institucional

La organización no debe permitir ningún tipo de abuso, maltrato y explotación en su interior. No puede tolerarse ningún tipo de exceso por parte de algún miembro de la comunidad institucional. La implementación de las estrategias y acciones debe ser de manera permanente.

6.4.1.5.4 Transporte

La organización debe velar porque el transporte de los niños/las niñas y adolescentes se lleve a cabo bajo condiciones de seguridad.

6.4.1.6 Acciones en salud

6.4.1.6.1 Valoraciones de salud

Se deben practicar valoraciones del estado general de salud física, oral, psicológica, estado nutricional y de las áreas pertinentes, según el caso, a todos los niños/las niñas y adolescentes del programa, a su ingreso. Al mes del ingreso al programa debe contarse con las valoraciones iniciales completas.

Se deben realizar las mismas valoraciones al egreso, con el fin de identificar las condiciones en las que salen del programa, siempre y cuando su permanencia haya sido igual o superior a dos meses.

6.4.1.6.2 Seguimiento en salud

A todos los niños/las niñas y adolescentes se les debe hacer seguimiento a su estado de salud física, nutricional y oral.

Seguimiento nutricional:

Para menores de 1 año: por lo menos una vez al mes.

De 1 año a 3 años: trimestralmente.

De 3 a 5 años: trimestralmente.

Mayores de 5 años: semestralmente.

Seguimiento en salud:

Para menores de 1 año: por lo menos una vez al mes.

De 1 a 3 años: trimestralmente.

De 3 a 5 años: trimestralmente.

Mayores de 5 años: semestralmente.

Seguimiento en salud oral:

De 1 a 3 años: 1 vez al año.

De 3 a 5 años: 1 vez al año.

Mayores de 5 años: semestralmente.

6.4.1.6.3 Programas de promoción de salud

La organización debe implementar para toda la comunidad institucional programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Estos programas deben desarrollarse semestralmente.

6.4.1.6.4 Simulacros del plan de prevención de desastres

La organización debe organizar simulacros de su plan de prevención de desastres con el fin de preparar a la comunidad institucional, frente al manejo y comportamientos requeridos, para minimizar los riesgos en este tipo de situaciones. Estos programas deben desarrollarse tres veces al año.

6.4.1.6.5 Condiciones de almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos

La organización debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes para el almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos. Además, se debe garantizar el menaje necesario y en buen estado para todos los niños/las niñas y adolescentes que están en una misma jornada. Este requisito debe cumplirse a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa

6.4.1.7 Educación y desarrollo

6.4.1.7.1 Valoraciones educativas

La organización debe garantizar las valoraciones educativas al ingreso y egreso para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar las competencias básicas académicas, el nivel de escolaridad y el nivel de desarrollo cognitivo.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

Los boletines escolares son válidos como valoración de egreso.

6.4.1.7.2 Valoraciones de desarrollo

La organización debe garantizar las valoraciones de desarrollo al ingreso y egreso para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar el nivel de desarrollo y/o discapacidad.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

6.4.1.7.3 Certificados de niveles educativos

La organización debe realizar la gestión necesaria con el fin de conseguir los documentos y certificados que acrediten los niveles educativos previamente cursados. Esta gestión debe darse antes de que se cumplan dos meses de permanencia de los niños en el programa.

6.4.1.7.4 Refuerzo escolar o nivelación académica

La organización debe garantizar un proceso sistemático de refuerzo escolar o de nivelación académica para aquellos niños/niñas o adolescentes que lo requieran. Las actividades propias de este proceso deben iniciarse de manera inmediata a la valoración educativa y deben darse de manera sistemática, para fortalecer el proceso escolar de cada niño/niña o adolescente del programa, según sus necesidades y condiciones particulares de desarrollo.

6.4.1.7.5 Actividades de aprestamiento

Para los niños o niñas que no estén en edad escolar se les debe garantizar el desarrollo de actividades que logren su aprestamiento, al igual que el suministro de los materiales correspondientes, los cuales deben entregarse de manera inmediata al ingreso en el programa.

6.4.1.7.6 Valoración de intereses y destrezas vocacionales

Se debe realizar una valoración que identifique los intereses y destrezas vocacionales y que permita fortalecer el proceso de desarrollo personal para determinar el programa formativo vocacional en el que puede ser inscrito. Se debe contar con esta valoración a los dos meses del ingreso del niño/niña o adolescente.

6.4.1.7.7 Seguimiento del nivel de desarrollo y del proceso educativo

Se debe realizar un seguimiento periódico del nivel de desarrollo y del proceso educativo, que permita identificar los avances, logros de cada niño/niña y adolescente. Debe efectuarse por lo menos cada tres meses y contarse con los registros respectivos.

6.4.1.8 Participación y formación de ciudadanos

6.4.1.8.1 Presentación de los acuerdos de convivencia

La organización debe abrir un espacio para que los niños/las niñas y adolescentes que ingresan al programa conozcan los acuerdos de convivencia establecidos previamente a su llegada y den su apreciación sobre estos, según sus condiciones particulares de desarrollo. Este espacio de reflexión debe permitir, a quienes ingresan al programa, la identificación de las condiciones básicas para una convivencia adecuada y de las alternativas para el manejo del conflicto, entre otros. El trabajo con el pacto de convivencia debe efectuarse durante el primer mes de permanencia del niño/de la niña o adolescente.

Guía

Los pactos de convivencia trascienden el tradicional manual de conducta o reglamento institucional. Los pactos son el resultado de un proceso participativo, en donde diferentes actores, de diferentes niveles y roles conjugan voluntades para generar espacios de convivencia armónicos y positivos.

Al concebirse como pacto de convivencia, los acuerdos a los que se lleguen deberían involucrar no solo a los niños, niña y adolescentes, sino a la familia y a los equipos técnicos y administrativos de la organización y a todos los que de manera activa o pasiva hagan parte de estos compromisos.

La convivencia en el programa se refleja a partir de la interacción social de todas las instancias de la organización, por lo tanto no es procedente visualizar los pactos como instrumentos coercitivos y reguladores del comportamiento de la población usuaria. Incentivos: la organización debe establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para reconocer el avance de los niños/las niñas y adolescentes y estimular el fortalecimiento de conductas de buena convivencia. Estos incentivos deben ser acordados con los jóvenes y en ningún caso deben corresponder a suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura. (Minprotección Social).

Correctivos: la organización debe establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para corregir las conductas que dificulten la buena convivencia. Estos correctivos deben ser acordados con los niños/las niñas y adolescentes y en ningún caso deben corresponder a impedir o eliminar el suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura. En particular, se prohíbe totalmente el uso de los siguientes correctivos: maltrato físico o psicológico, prohibición de visitas de sus familiares, prohibición de salidas autorizadas por los Defensores o Jueces. (Minprotección Social)

Guía

Incentivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para reconocer el avance de los niños/las niñas y adolescentes y estimular el fortalecimiento de conductas de buena convivencia. Estos incentivos deberían ser acordados con los jóvenes y en ningún caso deben corresponder a suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura.

Correctivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para corregir las conductas que dificulten la buena convivencia. Estos correctivos deberían ser acordados con los niños/las niñas y adolescentes y en ningún caso deben corresponder a impedir o eliminar el suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura. En particular, se prohíbe totalmente el uso de los siguientes correctivos: maltrato físico o psicológico, prohibición de visitas de sus familiares, prohibición de salidas autorizadas por los Defensores o Jueces.

6.4.1.8.2 Espacios de ajuste a los acuerdos de convivencia

Se debe hacer un análisis, con la participación de toda la comunidad institucional, sobre el pacto de convivencia por lo menos una vez al año, con el fin de ajustar los aspectos que así lo requieran, teniendo en cuenta las diferentes variables que inciden en las transformaciones del programa y el tipo de población atendida en protección.

6.4.2 Semiinternado

Toda organización que desarrolle programas de atención a la niñez y adolescencia en semiinternado debe cumplir los siguientes requisitos.

6.4.2.1 Historia integral

La organización que desarrolla el proceso de atención para cada niño/niña y adolescente debe elaborar una historia integral, que consiste en un registro completo y fiable con la siguiente información: datos relativos a la medida, ya sea preventiva o de protección, la identidad del niño/de la niña o adolescente, motivos determinantes de la medida, autos de la autoridad competente para el caso con medida de protección, día y hora del ingreso, registro civil, datos relativos a las condiciones

generales del niño/de la niña o adolescente al ingreso: estado de salud física, mental, oral, nutricional y socio-familiar; registro de todas las intervenciones con fecha, hora y nombre de quien la realiza y demás documentos que posibilitan la atención del niño/de la niña o adolescente en el programa. También debe contener registro de intervenciones anteriores.

Los registros deben permanecer vigentes, y manejarse con criterio de confidencialidad, es decir, que deben estar disponibles únicamente para el equipo técnico de la organización y los funcionarios de organizaciones que realicen actividades de control, asesoría y acompañamiento. Se debe contar con esta información a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa.

6.4.2.2 Diagnóstico integral

La organización debe elaborar para cada niño/niña y adolescente un diagnóstico sobre las valoraciones de índole personal, familiar y social, que le permitan a la autoridad competente (defensor o profesional del centro zonal que haya definido la medida de protección o prevención, respectivamente) ampliar la información para definir la situación sobre el caso. Este diagnóstico debe quedar consignado por escrito y debe estar debidamente formulado al mes de su ingreso.

6.4.2.3 Plan de atención individual

La organización debe garantizar la formulación conjunta con cada niño/niña o adolescente y su familia, de su plan de atención individual. El plan debe estar debidamente formulado antes de que se cumplan dos meses de su ingreso.

Guía

Se debería tener en cuenta lo establecido en la guía del numeral 6.4.1.3 de esta norma.

Los niños/las niñas y adolescentes que asisten al programa cuentan con familia, por lo tanto el plan de atención individual debería contemplar la participación de ésta y del propio niño, tanto en la formulación como en el desarrollo y evaluación respectiva.

6.4.2.4 Seguimiento al plan de atención individual

La organización debe realizar sesiones de seguimiento y evaluación con el equipo técnico y con los niños/las niñas, adolescentes y sus familias, con el fin de identificar los resultados alcanzados en cuanto al plan de atención individual. Estas sesiones deben darse periódicamente, y sus conclusiones deben reflejarse en el desarrollo del plan de atención individual.

Guía

Las sesiones de seguimiento y evaluación cobran sentido en la medida en que los resultados obtenidos en estas sean utilizados y sean la base para las decisiones de carácter terapéutico, educativo, formativo y jurídico, entre otros aspectos.

6.4.2.5 Protección

6.4.2.5.1 Estudio socio-familiar

La organización debe adelantar un estudio socio-familiar al ingreso y egreso del niño/la niña o el adolescente, que permita conocer sus condiciones de vida social, económica y familiar.

6.4.2.5.2 Prevención de maltrato, abuso y explotación

La organización debe desarrollar programas o acciones que promuevan y faciliten el desarrollo de habilidades para prevenir y afrontar situaciones de riesgo en cada uno de los niños/las niñas o adolescentes que ingresan al programa. Estas acciones deben estar dirigidas a la implementación de planes de formación y capacitación que les permitan adquirir conocimientos, herramientas y habilidades para prevenir y manejar situaciones en donde se atente contra su integridad física y psicológica, como el abuso, el maltrato y la explotación entre otros. Todo niño/niña o adolescente que lleve más de dos meses en el programa debe estar recibiendo formación en estos aspectos.

6.4.2.5.3 Prevención de maltrato, abuso y explotación institucional

La organización no debe permitir ningún tipo de abuso, maltrato y explotación en su interior. No puede tolerarse ningún tipo de exceso por parte de algún miembro de la comunidad institucional. La implementación de las estrategias y acciones debe efectuarse de manera permanente.

6.4.2.5.4 Fortalecimiento familiar

La organización debe realizar acciones permanentes con el fin de apoyar, asesorar y contribuir en el mejoramiento del ambiente familiar y la estabilidad de la familia. Estas acciones deben implementarse de manera inmediata a la finalización del diagnóstico.

6.4.2.6 Acciones en salud

6.4.2.6.1 Valoraciones de salud

Se deben practicar valoraciones del estado general de salud física, oral, psicológica, estado nutricional y de las áreas pertinentes, según el caso, a todos los niños/las niñas y adolescentes del programa, a su ingreso y egreso; las cuales deben ser tramitadas por las familias. En caso de no lograr la responsabilidad efectiva de las familias en esta gestión, el programa debe proveer las condiciones para desarrollar estas valoraciones. Al mes del ingreso al programa, debe contarse con las valoraciones completas.

Se deben realizar las mismas valoraciones al egreso, con el fin de identificar las condiciones en las que salen del programa, siempre y cuando su permanencia haya sido igual o superior a dos meses.

6.4.2.6.2 Seguimiento en salud

A todos los niños/las niñas y adolescentes se les debe hacer, como mínimo, seguimiento semestral a su estado de salud físico, nutricional y odontológico, con la participación activa de las familias.

La organización debe desarrollar acciones de formación con la familia, orientadas a generar conciencia sobre la importancia de la prevención y control de la enfermedad a partir del seguimiento a su salud.

6.4.2.6.3 Programas de promoción de salud

La organización debe implementar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, para toda la comunidad institucional. Estos programas deben desarrollarse semestralmente.

6.4.2.6.4 Simulacros del plan de prevención de desastres

La organización debe organizar simulacros de su plan de prevención de desastres, con el fin de preparar a la comunidad institucional, frente al manejo y comportamientos requeridos para minimizar los riesgos en este tipo de situaciones. Estos programas deben desarrollarse tres veces al año.

6.4.2.6.5 Condiciones de almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos

La organización debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes para el almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos. Además, se debe garantizar el menaje necesario y en buen estado, para todos los niños/las niñas y adolescentes que están en una misma jornada. Este requisito debe cumplirse a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa

6.4.2.7 Educación y desarrollo

6.4.2.7.1 Valoraciones educativas

La organización debe realizar valoraciones educativas al ingreso y egreso para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar las competencias básicas académicas, el nivel de escolaridad y el nivel de desarrollo cognitivo.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

6.4.2.7.2 Valoraciones de desarrollo

La organización debe realizar valoraciones de desarrollo al ingreso y egreso, para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar el nivel de desarrollo.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

6.4.2.7.3 Certificados de niveles educativos

La organización debe realizar la gestión necesaria con el fin de conseguir los documentos y certificados que acrediten los niveles escolares previamente cursados, cuando sea del caso. Esta gestión debe darse antes de que se cumplan dos meses de permanencia de los niños/las niñas en el programa.

6.4.2.7.4 Refuerzo escolar o nivelación académica

La organización debe realizar un proceso sistemático de nivelación académica y apoyo pedagógico para todos los niños/las niñas o adolescentes que ingresan al programa. Las actividades propias de este proceso deben iniciarse de manera inmediata a la valoración pedagógica, y darse de manera sistemática para cada niño/niña o adolescente del programa.

6.4.2.7.5 Seguimiento del nivel de desarrollo y del proceso pedagógico

Se debe realizar un seguimiento periódico del nivel de desarrollo y del proceso pedagógico, que permita identificar los avances, logros de cada niño/niña y adolescente. Debe efectuarse por lo menos cada tres meses y contarse con los registros respectivos.

6.4.2.7.6 Valoración de intereses y destrezas vocacionales

Se debe realizar una valoración que identifique los intereses y destrezas vocacionales, y que permita fortalecer el proceso de desarrollo personal para determinar el programa formativo vocacional en el que puede ser inscrito. Se debe contar con esta valoración a los dos meses del ingreso del niño/niña o adolescente.

6.4.2.8 Participación y formación de ciudadanos

6.4.2.8.1 Presentación de los acuerdos de convivencia

La organización debe abrir un espacio para que los niños/las niñas y adolescentes que ingresan al programa conozcan los acuerdos de convivencia establecidos previamente a su llegada y den su apreciación sobre estos. Este espacio de reflexión debe permitir, a quienes ingresan al programa, la identificación de las condiciones básicas para una convivencia adecuada y de las alternativas para el manejo del conflicto, entre otros. El conocimiento del pacto de convivencia debe efectuarse durante el primer mes de permanencia del niño/de la niña o adolescente.

Guía

Los pactos de convivencia trascienden el manual de conducta o reglamento institucional tradicional. Los pactos son el resultado de un proceso participativo, en donde diferentes actores, de diferentes niveles y roles, conjugan voluntades para generar espacios de convivencia armónicos y positivos.

Al concebirse como pacto de convivencia, los acuerdos a los que se lleguen deberían involucrar no solo a los niños/las niñas y adolescentes, sino, también, a la familia y a los equipos técnicos y administrativos de la organización.

La convivencia en el programa se refleja a partir de la interacción social de todas las instancias de la organización; por lo tanto, no es procedente visualizar los pactos como instrumentos coercitivos y reguladores del comportamiento de la población usuaria.

Guía

Incentivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para reconocer el avance de los niños/las niñas y adolescentes y estimular el fortalecimiento de conductas de buena convivencia. Estos incentivos deberían ser acordados con los jóvenes y en ningún caso deben corresponder a suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura.

Correctivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para corregir las conductas que dificulten la buena convivencia. Estos correctivos deberían ser acordados con los niños/las niñas y adolescentes y en ningún caso deben corresponder a impedir o eliminar el suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura. En particular, se prohíbe totalmente el uso de los siguientes correctivos: maltrato físico o psicológico, prohibición de visitas de sus familiares, prohibición de salidas autorizadas por los Defensores o Jueces.

6.4.2.8.2 Espacios de ajuste a los acuerdos de convivencia

Se debe hacer un análisis, con la participación de toda la comunidad institucional, sobre el pacto de convivencia, por lo menos una vez al año, con el fin de ajustar los aspectos a los que hubiere lugar, teniendo en cuenta las transformaciones del programa y la evolución de la población atendida.

6.4.3 Externado

Toda organización que desarrolla programas de atención a la niñez y adolescencia en externado debe cumplir los siguientes requisitos:

6.4.3.1 Historia integral

La organización que desarrolla el proceso de atención para cada niño/niña y adolescente debe elaborar una historia integral que debe consistir en un registro completo y fiable con la siguiente información: datos relativos a la medida, ya sea preventiva o de protección, la identidad del niño/niña o adolescente, los motivos determinantes de la medida, autos de la autoridad competente para el caso con medida de protección, día y hora del ingreso, registro civil; y datos relativos a las condiciones generales del niño/niña o adolescente al ingresar: estado de salud física y mental, oral, nutricional y socio-familiar; registro de todas las intervenciones con fecha, hora y nombre de quien la realiza; y demás documentos que posibilitan la atención del niño/niña o adolescente en el programa. También debe contener registro de intervenciones anteriores.

Los registros deben permanecer vigentes, y manejarse con criterio de confidencialidad, es decir, que deben estar disponibles únicamente para el equipo técnico de la organización y para los funcionarios de organizaciones que realicen actividades de control, asesoría y acompañamiento. Se debe contar con esta información a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa.

6.4.3.2 Diagnóstico integral

La organización debe elaborar, para cada niño/niña y adolescente, un diagnóstico sobre las valoraciones de índole personal, familiar y social, que le permitan a la autoridad competente (defensor o profesional del centro zonal que haya definido la medida de protección o prevención, respectivamente) ampliar la información para definir la situación sobre el caso. Este diagnóstico debe quedar consignado por escrito y debe estar debidamente formulado al mes de su ingreso.

6.4.3.3 Plan de atención individual

La organización debe garantizar la formulación conjunta con cada niño/niña o adolescente y su familia de su plan de atención individual. El plan debe estar debidamente formulado antes de que se cumplan dos meses de su ingreso.

Guía

Además de atender lo establecido en la guía del numeral 6.4.1.3 de esta norma, se debería tener en cuenta que:

los niños/las niñas y adolescentes que asisten al programa cuentan con familia; por lo tanto, el plan de atención individual debería contemplar la participación de ésta y del propio niño/niña, tanto en la formulación como en el desarrollo y evaluación respectivos.

6.4.3.4 Seguimiento al plan de atención individual

La organización debe realizar sesiones de seguimiento y evaluación con el equipo técnico, con el fin de identificar los resultados alcanzados en cuanto al plan de atención individual de cada uno de los niños/las niñas y adolescentes. Estas sesiones deben darse periódicamente, y las conclusiones que éstas arrojen deben reflejarse en el desarrollo del plan de atención individual.

Guía

Las sesiones de seguimiento y evaluación cobran sentido en la medida en que los resultados obtenidos en las estas sean utilizados y sean el insumo para las decisiones de carácter terapéutico, educativo, formativo y jurídico, entre otros aspectos.

6.4.3.5 Protección

6.4.3.5.1 Estudio socio-familiar

La organización debe adelantar un estudio socio-familiar al ingreso y egreso, que permita conocer las condiciones de vida social, económica y familiar en la cual se desarrolla el niño/la niña o el adolescente.

6.4.3.5.2 Prevención de maltrato, abuso y explotación

La organización debe desarrollar acciones o programas que promuevan y faciliten el desarrollo de habilidades para prevenir y afrontar situaciones de riesgo en cada uno de los niños/las niñas o adolescentes que ingresan al programa. Estas acciones deben estar dirigidas a la implementación de planes de formación y capacitación que les permitan adquirir conocimientos, herramientas y habilidades para prevenir y manejar situaciones en donde se atente contra su integridad física y psicológica, como el abuso, el maltrato y la explotación, entre otros. Todo niño/niña o adolescente que lleve más de dos meses en el programa debe estar recibiendo formación en estos aspectos.

6.4.3.5.3 Prevención de maltrato institucional

La organización no debe permitir ningún tipo de abuso, maltrato y explotación en su interior. No puede tolerarse ningún tipo de exceso por parte de algún miembro de la comunidad institucional. La implementación de las estrategias y acciones debe ser de manera permanente.

6.4.3.5.4 Fortalecimiento familiar

La organización debe realizar acciones permanentes con el fin de apoyar, asesorar y contribuir en el mejoramiento del ambiente familiar y la estabilidad de la familia. Estas acciones deben implementarse de manera inmediata a la finalización del diagnóstico.

6.4.3.6 Acciones en salud

6.4.3.6.1 Valoraciones de salud

La organización debe solicitarse a la familia una certificación que permita conocer la valoración del estado de general de salud física, oral, nutricional, psicológica y de las áreas pertinentes, según el caso, de todos los niños/las niñas y adolescentes, al ingreso y egreso del programa. En caso de no lograr la responsabilidad efectiva de las familias en esta gestión, la organización debe proveer las condiciones para desarrollar estas valoraciones. Al mes del ingreso al programa debe contarse con las valoraciones completas.

6.4.3.6.2 Seguimiento en salud

A todos los niños/las niñas y adolescentes se les debe hacer seguimiento semestral a su estado de salud física, nutricional y oral, con la participación activa de las familias.

La organización debe desarrollar acciones de formación con la familia, orientadas a generar conciencia sobre la importancia de la prevención y control de la enfermedad a partir del seguimiento a su salud.

6.4.3.6.3 Programas de promoción de salud

La organización debe implementar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para toda la comunidad institucional. Estos programas deben desarrollarse semestralmente.

6.4.3.6.4 Simulacros del plan de prevención de desastres

La organización debe organizar simulacros de su plan de prevención de desastres, con el fin de preparar a la comunidad institucional en cuanto al manejo y comportamientos requeridos para minimizar los riesgos en este tipo de situaciones. Estos programas deben desarrollarse tres veces al año.

6.4.3.6.5 Condiciones de almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos

La organización debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes para el almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos. Además, se debe garantizar el menaje necesario y en buen estado para todos los niños/las niñas y adolescentes que están en una misma jornada. Este requisito debe cumplirse a partir del ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa

6.4.3.7 Educación y desarrollo

6.4.3.7.1 Valoraciones educativas

La organización debe realizar valoraciones educativas al ingreso y egreso, para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar las competencias básicas académicas, el nivel de escolaridad y el nivel de desarrollo cognitivo.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

6.4.3.7.2 Valoraciones de desarrollo

La organización debe realizar valoraciones de desarrollo al ingreso y egreso para cada niño/niña o adolescente, que permitan identificar el nivel de desarrollo.

Ambas valoraciones deben efectuarse de manera rigurosa con los mismos instrumentos y procedimientos. Las valoraciones iniciales deben efectuarse al mes de ingreso al programa, y las de egreso cuando termine de implementarse el plan de atención individual de cada niño/niña o adolescente.

6.4.3.7.3 Certificados de niveles educativos

La organización debe realizar la gestión necesaria con el fin de conseguir las certificaciones académicas o el último boletín como mecanismo para hacer seguimiento. Esta gestión debe darse antes de que se cumplan dos meses de permanencia de los niños/las niñas en el programa.

6.4.3.7.4 Refuerzo escolar o nivelación académica

La organización debe procurar la permanencia en el sistema educativo; por lo tanto, debe realizar un proceso sistemático de refuerzo escolar para todos los niños/las niñas o adolescentes que ingresan al programa. Las actividades propias de este proceso deben iniciarse de manera inmediata a la valoración educativa, y deben darse de manera sistemática para cada niño/niña o adolescente del programa.

6.4.3.7.5 Programa de apoyo a la familia (implementos escolares)

La organización debe realizar la gestión necesaria para apoyar a las familias en cuanto a la adquisición de implementos escolares requeridos por sus hijos/ hijas. La gestión se debe iniciar a partir de la identificación de las necesidades de cada niño/niña o adolescente, que no hayan podido ser cubiertas por las familias.

6.4.3.7.7 Valoración de intereses y destrezas vocacionales

Se debe realizar una valoración que identifique los intereses y destrezas vocacionales, y que permita fortalecer el proceso de desarrollo personal para determinar el programa formativo vocacional en el que puede ser inscrito. Se debe contar con esta valoración a los dos meses del ingreso del niño/niña o adolescente.

6.4.3.7.6 Seguimiento del nivel de desarrollo y del proceso pedagógico

La organización debe realizar un seguimiento periódico del nivel de desarrollo y del proceso educativo, que permita identificar los avances y logros de cada niño/niña y adolescente. Debe efectuarse por lo menos cada tres meses y contarse con los registros respectivos.

6.4.3.7 Participación y formación de ciudadanos

6.4.3.8.1 Presentación de los acuerdos de convivencia

La organización debe abrir un espacio para que los niños/las niñas y adolescentes que ingresan al programa conozcan los acuerdos de convivencia establecidos previamente a su llegada y den su apreciación sobre estos. Este espacio de reflexión debe permitir, a quienes ingresan al programa, la identificación de las condiciones básicas para una convivencia adecuada y de las alternativas para el manejo del conflicto, entre otros. El trabajo con el pacto de convivencia debe efectuarse durante el primer mes de permanencia del niño/de la niña o adolescente.

Guía

Los pactos de convivencia trascienden el manual de conducta o reglamento institucional tradicional. Los pactos son el resultado de un proceso participativo, en donde diferentes actores, de diferentes niveles y roles, conjugan voluntades para generar espacios de convivencia armónicos y positivos.

Al concebirse como pacto de convivencia, los acuerdos a los que se lleguen deberían involucrar no solo a los niños/las niñas y adolescentes, sino a la familia y a los equipos técnicos y administrativos de la organización.

La convivencia en el programa se refleja a partir de la interacción social de todas las instancias de la organización; por lo tanto, no es procedente visualizar los pactos como instrumentos coercitivos y reguladores del comportamiento de la población usuaria.

Guía

Incentivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para reconocer el avance de los niños/las niñas y adolescentes y estimular el fortalecimiento de conductas de buena convivencia. Estos incentivos deberían ser acordados con los jóvenes y en ningún caso deben corresponder a suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura.

Correctivos: la organización debería establecer sistemas o mecanismos claros y conocidos por toda la comunidad institucional, para corregir las conductas que dificulten la buena convivencia. Estos correctivos deberían ser acordados con los niños/las niñas y adolescentes y en ningún caso deben corresponder a impedir o eliminar el suministro de elementos o acciones contempladas en los estándares de estructura. En particular, se prohíbe totalmente el uso de los siguientes correctivos: maltrato físico o psicológico, prohibición de visitas de sus familiares, prohibición de salidas autorizadas por los Defensores o Jueces.

6.4.3.8.2 Espacios de ajuste a los acuerdos de convivencia

La organización debe realizar análisis, con la participación activa de toda la comunidad institucional, sobre el pacto de convivencia por lo menos una vez al año, con el fin de ajustar los aspectos a los que hubiere lugar teniendo en cuenta las transformaciones del programa y la evolución de la población atendida.

7. ESTÁNDARES DE RESULTADO

A continuación se relacionan los estándares de resultado, por áreas de derechos, teniendo en cuenta que las diferencias, según se trate del servicio de internado, semiinternado y externado, son menores y se indican en cada aspecto.

7.1 PROTECCIÓN**7.1.1 Documentación para identificación personal**

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben gestionar con las familias o autoridades competentes la obtención de los documentos de identificación personal, establecidos por las disposiciones legales vigentes. Esta gestión debe darse de manera inmediata al ingreso al programa.

7.1.2 Igualdad de oportunidades

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben garantizar condiciones que permitan la igualdad de oportunidades, de manera que se evite toda forma de discriminación entre los niños/las niñas y adolescentes que se encuentran en el programa. Esta condición debe darse a partir del momento de ingreso.

7.1.3 Atención a víctimas de maltrato, abuso y explotación.

La organización de internado, semiinternado y externado debe desarrollar un proceso de protección sistemático y especializado para todos los niños/las niñas y adolescentes que han sido víctimas de maltrato, abuso y/o explotación en todas sus expresiones. Esta atención debe brindarse a partir del momento en que es identificada la situación.

Guía

Algunas manifestaciones de maltrato, abuso y explotación son:

- normativa de cualquier adulto responsable del niño: sobreprotección, autoritarismo, imposición de normas, imposibilidad del dialogo.
- Maltrato físico: toda lesión, agresión física o castigo corporal causado a niño/niña/ adolescente. Puede ser leve, moderado o grave; y su ocurrencia antigua, reciente o recurrente.
- Maltrato emocional: toda acción u omisión que produzca daño mental o emocional: rechazo, crítica, burla, ridiculización, amenaza de abandono o daño si no cumple las expectativas de los adultos, demandas y exigencias inapropiadas para la edad del niño/de la niña o adolescente.
- Abuso sexual: cualquier acto sexual con niños/las niñas menores de 14 años de edad. Puede ser con contacto físico: masturbación, tocamiento, besos, frotación genital, sexo oral, penetración vaginal, oral, etc; sin contacto físico: acoso sexual, exhibición de los genitales del adulto, de revistas, películas pornográficas o cualquier actitud o acercamiento al niño/a la niña o adolescente que lo incite, induzca o seduzca y no defienda su dignidad como persona.
- Explotación sexual infantil: utilización del niño/de la niña, adolescente en prostitución, pornografía, turismo sexual, venta y tráfico de niños/las niñas y adolescentes.
- Negligencia: privación de los elementos básicos, necesarios para garantizar el desarrollo integral del niño/de la niña o adolescente, brindados por el servicio de protección de la organización y por las instancias competentes del Estado: alimentación, educación, salud, medicamentos, cuidado personal, afecto y respeto. Permitir o auspiciar relaciones lesivas para el desarrollo físico, mental, emocional y social del niño/de la niña o adolescente.
- Negligencia emocional: no establecer relaciones personales con el niño/niña o adolescente; no atender sus necesidades afectivas y emocionales; impedir sus expresiones de afecto; aislarlo del grupo familiar o de sus vínculos significativos, manifestar o expresar desprecio o cualquier otra actitud de marginación o aislamiento.
- Explotación en trabajo infantil: vinculación del niño/niña /adolescente en el desarrollo de actividades en condiciones riesgosas: mendicidad, trabajo informal, servicio doméstico, explotación sexual y cualquier otra forma de convocación con fines de lucro económico.

7.1.4 Condiciones de privacidad

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado debe garantizar las condiciones de privacidad de los niños, las niñas y adolescentes en la utilización de los espacios (sanitarios, dormitorios -objetos personales, reuniones con la familia o autoridad competente).

La organización debe garantizar la confidencialidad de la información sobre las condiciones de los niños/las niñas y adolescentes, de manera que el personal que no tenga injerencia en el manejo del proceso no pueda acceder a las historias y los diagnósticos integrales. El manejo de la confidencialidad y privacidad de los niños/las niñas y adolescentes debe darse de manera sistemática a partir del ingreso de la población beneficiaria, y garantizarse aún después de su egreso. Las cartas, correspondencias y llamadas telefónicas no deben ser escuchadas o leídas por personas de la institución, sin el debido consentimiento.

Guía

Las condiciones de respeto a la intimidad constituyen un aspecto que se debería considerar en todo servicio. El reconocimiento a esa intimidad contempla aspectos como la autorización a la posesión de objetos personales y a disponer de lugares seguros para guardarlos, la garantía de las condiciones de privacidad al atender una visita y el respeto de todo el personal vinculado con el servicio en cuanto a los aspectos confidenciales –información conocida por su quehacer profesional– relativos a los niños/las niñas y adolescentes y sus familias.

7.1.5 Contacto con familias

La organización de internado, semiinternado y externado debe ubicar y mantener contacto directo con las familias de los niños/las niñas y adolescentes y debe involucrarlos en el proceso de atención de estos. La gestión de la ubicación para promover su vinculación debe darse de manera inmediata y sistemática desde el ingreso al programa.

La organización debe realizar la gestión necesaria y suficiente con el fin de posibilitar el contacto de los niños y adolescentes con miembros de su familia y/o personas relevantes para cada cual; en consecuencia, debe abrir espacios para estos encuentros.

7.1.6 Contacto con su entorno

La organización de internado debe realizar la gestión necesaria y suficiente con el fin de posibilitar el contacto de los niños/las niñas y adolescentes con amigos y por lo tanto abrir espacios que permitan que dicho contacto se dé.

7.1.7 Contacto con la autoridad competente

Las organizaciones que presten servicios de internado deben posibilitar el contacto entre los niños/las niñas o adolescentes y su defensor.

La organización debe gestionar los permisos con la autoridad competente para que, en caso de requerirse, el niño/la niña o adolescente pueda visitar su familia; y debe, también, tramitar los permisos especiales.

7.1.8 Religión

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben permitir, de manera permanente, a todos los niños/las niñas y adolescentes, practicar sus

convicciones religiosas y espirituales, para lo cual deben facilitar su participación en las ceremonias, servicios o reuniones.

La organización debe autorizar la tenencia y uso de libros u objetos de culto y de instrucción religiosa de su confesión.

La organización debe garantizar el derecho de todo niño/niña y adolescente a no participar en servicios religiosos y a rehusar libremente la enseñanza, asesoramiento o adoctrinamiento religioso.

7.1.9 Reintegro familiar

Las organizaciones que presten servicios de internado deben desarrollar acciones para lograr el reintegro de los niños/las niñas y adolescentes que cuentan con familia. Las acciones que se implementen deben permitir identificar, de manera coordinada con la autoridad competente, si ésta es la mejor opción para el niño/la niña o adolescente; y, en caso de que así, deben garantizar un reintegro adecuado.

7.2 ACCIONES EN SALUD

7.2.1 Afiliación Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS–

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben gestionar la afiliación de todos los niños/las niñas y adolescentes al sistema general de seguridad social en salud o el registro en la lista de trámite de afiliación, a través de la familia, o directamente si no la tuvieran, con el fin de que se les garantice las condiciones para su atención. Al mes del ingreso al programa se debe haber efectuado la gestión de afiliación o registro en la lista de trámite de afiliación.

La organización debe asesorar a la familia con el fin de facilitar el acceso a este servicio. Esta orientación debe brindarse antes de que se cumpla un mes a partir del primer contacto del programa con la familia.

7.2.2 Atención en salud

A todos los niños/las niñas y adolescentes, en caso de requerirlo, se les debe garantizar atención médica general y especializada, odontológica, nutricional y psicológica, y los respectivos tratamientos. Esta atención se debe dar a partir del ingreso al programa, de acuerdo con las necesidades particulares que se presenten en cada niño/niña o adolescente.

7.2.3 Suministro de alimentos

La organización debe garantizar, en forma permanente, el suministro alimenticio que supla, en un 100 % para internado, 55 % para semiinternado y 45 % para externado, las necesidades nutricionales en términos de proteínas, carbohidratos y grasas. El cumplimiento de esta condición debe corresponder a las características de la población atendida, de acuerdo con lo establecido por la autoridad competente.

Este suministro, además, debe contemplar condiciones que garanticen la inocuidad, higiene y preservación de las características de los alimentos, para lo cual debe hacerse un seguimiento riguroso.

7.2.4 Hábitos saludables

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben desarrollar acciones tendientes a la adquisición de buenos hábitos alimentarios e higiénicos. La formación de estos aspectos debe darse de manera sistemática desde el ingreso de los niños/las niñas y adolescentes al programa.

7.2.5 Entrega de dotación

Las organizaciones que presten servicios de internado deben garantizar la entrega de implementos personales suficientes, de calidad y de acuerdo con la edad, sexo, condiciones geográficas y consideraciones particulares de los niños/las niñas y adolescentes. Esta dotación debe contemplar elementos de vestuario, calzado e implementos para su alojamiento.

7.2.6 Implementos de aseo personal

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben garantizar el suministro de elementos básicos de aseo a los niños/las niñas y adolescentes. Estos implementos deben estar a disposición de la población usuaria desde su ingreso al programa, y deben corresponder a lo indicado en la Tabla 3, para internado, y según la tabla 6 para semiinternado y externado.

Tabla 6. Implementos de aseo personal

Implementos de aseo personal	
personales	institucionales
Cepillo dental	Toallas higiénicas
	Papel higiénico
	Crema dental
	Jabón

7.3 EDUCACIÓN Y DESARROLLO

7.3.1 Acceso a servicios educativos

Las organizaciones que presten servicios de internado deben realizar la gestión necesaria ante la secretaría de educación o institución educativa de la respectiva jurisdicción, para asegurar la prestación del servicio educativo a los niños/las niñas y adolescentes, teniendo en cuenta los resultados particulares que se obtuvieron en las valoraciones educativas practicadas. Las características, el nivel educativo, la oferta local y el interés del niño/de la niña o adolescente deben ser variables por considerar para la ubicación en programas educativos. Esta gestión debe permitir que el niño/la niña o adolescente tenga su vinculación educativa lo más pronto posible, según sus condiciones.

7.3.2 Implementos escolares

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben hacer entrega de los implementos escolares que requiere cada niño/niña o adolescente, de acuerdo con el nivel o curso escolar en el que esté inscrito. Estos implementos deben entregarse de manera inmediata al momento de ingresar a estudiar, según lo establecido en la Tabla 5.

7.3.3 Proceso formativo vocacional

Todos los(as) niños y adolescentes que ingresen al programa de internado, semiinternado y externado deben tener un proceso formativo que les permita descubrir sus intereses o capacidades y desarrollar habilidades y destrezas vocacionales, para garantizar así su autonomía en la medida de sus posibilidades. Estos procesos formativos deben iniciarse a partir de la valoración realizada, y deben darse de manera sistemática durante la permanencia en el programa, según sus necesidades y condiciones particulares de desarrollo.

7.3.4 Actividades artísticas y culturales

La organización de internado, semiinternado y externado debe garantizar el desarrollo de actividades artísticas y culturales para todos los niños/las niñas y adolescentes, con el fin de fomentar la formación en estas áreas. Estas actividades las puede desarrollar de manera directa la entidad o mediante el acceso a servicios de esta naturaleza que se brinden externamente. Estas actividades se deben generar de manera sistemática a partir del mes de ingreso al programa.

7.3.5 Actividades deportivas y recreativas

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben garantizar el desarrollo de actividades recreativas y deportivas para todos los niños/las niñas y adolescentes. Estas actividades las puede brindar directamente la entidad o mediante el acceso a escenarios deportivos por fuera de las instalaciones físicas en donde se desarrolla el programa. Estas actividades se deben generar de manera sistemática a partir del mes de ingreso al programa.

7.4 PARTICIPACIÓN Y FORMACIÓN DE CIUDADANOS

7.4.1 Presentación del programa

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben realizar acciones específicas al ingresar los niños/las niñas y adolescentes, que les permitan conocer y entender las condiciones generales del programa y los acuerdos de convivencia que se han establecido (derechos y responsabilidades); se les debe facilitar el conocimiento de los compañeros y compañeras, personal del programa y las instalaciones físicas, etc. Estas actividades iniciales deben estar orientadas a brindar la información y ubicación necesaria para posibilitar una adaptación adecuada; se deben implementar de acuerdo con la edad y las características particulares de desarrollo y origen. Las actividades señaladas deben efectuarse, para internado, en el primer mes de ingreso al programa, y para externado el primer día de ingreso al programa.

7.4.2 Vinculación de la familia

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben desarrollar acciones específicas que promuevan y fomenten la participación de las familias en el proceso de atención que se implementa para cada niño/niña o adolescente. La participación de la familia en el proceso de atención debe contemplarse a partir del momento de su ingreso.

Guía

Algunos de los niños/las niñas y adolescentes que ingresan a un programa de internado no cuentan con familia, ya que han sido declarados en abandono; algunos otros tiene pero es ésta la que está generando la condición de riesgo y la razón de ser de la medida de protección; y otros desconocen la ubicación de sus respectivas familias. Por lo anterior, el programa debería prever las condiciones y estrategias para alcanzar niveles de participación apropiados, ya sea que tan solo uno de los niños/las niñas o adolescente cuente con su familia nuclear o extensa.

7.4.3 Participación de la comunidad institucional

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben implementar la estructura prevista en su Proyecto de Atención Institucional –PAI– respecto a la conformación de un espacio participativo de las diferentes instancias de la comunidad institucional, con el fin de tomar decisiones teniendo en cuenta las apreciaciones de ésta. La estructura debe contemplar sistemas de elección y mecanismos de decisión, entre otros. La puesta en marcha de la estructura para toma de decisiones debe hacerse a partir del ingreso de la población usuaria al servicio.

7.4.4 Acceso a la información sobre la medida de protección

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben mantener debidamente informados a los niños/las niñas y adolescentes sobre la medida de protección que tienen y sobre la evolución de su proceso de atención. Los espacios para brindar esta información deben darse desde el primer día de ingreso al programa.

7.4.5 Acceso a medios de comunicación

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben garantizar el acceso a medios de comunicación, teniendo en cuenta las características de edad de los niños/las niñas y adolescentes, según sus necesidades y condiciones particulares de desarrollo; y deben promover el uso de estos medios en el proceso de formación como sujetos de derechos críticos y conocedores de su entorno. El acceso a medios informativos debe darse desde el primer día de ingreso al programa

7.4.6 Acceso a actividades comunitarias

Las organizaciones que presten servicios de internado, semiinternado y externado deben desarrollar la gestión necesaria para garantizar la participación de los niños/las niñas y adolescentes en actividades comunitarias, según sus necesidades y condiciones. Estas actividades deben propender por la integración a la vida comunitaria. Todos los niños/las niñas y adolescentes deben tener espacios de interacción con la comunidad, contemplando la debida protección de su integridad. Esta gestión debe efectuarse desde que ingresa la población usuaria al programa.

BIBLIOGRAFÍA

ICBF; UNICEF; FUNDACIÓN ANTONIO RESTREPO BARCO Y FUNDACIÓN FES. Proyecto Estándares de Calidad. Evaluación de la calidad del proceso de atención: instrumento Básico General. Manual de aplicación. Cuarta edición, Bogotá, D. C., 2001.

Dirección de Planeación Dirección Técnica, Bogotá, D. C. 2004. Lineamientos de Programación 2004. Criterios técnicos y administrativos generales al Proyecto 138.

ICBF. EJES MISIONALES, Capítulo *Creciendo y aprendiendo* (Julio de 2003).

ICBF EJES MISIONALES, Capítulo *Restableciendo vínculos*, elaborado con base al texto de *Familia, Ciclo Vital y Psicoterapia Breve* de Ángela Hernández, Búho, 1997.

HERNÁNDEZ, Ángela. Diseño y evaluación de proyectos: una herramienta para el fortalecimiento Institucional. Programa nacional de autoevaluación, fortalecimiento y estándares de calidad en instituciones de protección a la niñez. UNICEF Colombia; Fundación Restrepo Barco. Bogotá, 2000.

RUIZ González, Esmeralda. La dimensión ética de los proyectos sociales. El Sentido-I. Programa de autoevaluación, fortalecimiento y estándares de calidad de los procesos de protección integral. ICBF/UNICEF, Colombia; Fundación Restrepo Barco. Bogotá, 2001.

ORTIZ Pinilla, Nelson. Diseño y Evaluación de Proyectos: una herramienta para el fortalecimiento institucional. Programa de autoevaluación, fortalecimiento y estándares de calidad de los procesos de protección integral. ICBF/UNICEF, Colombia; Fundación Restrepo Barco, Bogotá, 2000.