

**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL NUEVO PERSONAL DE LA DIVISIÓN
DE SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA COMFAMILIAR**

YADIRA IBETH MAYAC ORTEGA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**MANUAL DE INDUCCION PARA EL NUEVO PERSONAL DE LA DIVISION
DE SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA COMFAMILIAR**

YADIRA IBETH MAYAC ORTEGA

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar para al
título de Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1° del Acuerdo N. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

Agradecimientos

A Dios creador del universo y dueño de mi vida que me permite construir otros mundos mentales posibles, por ello la fe, el esfuerzo y optimismo dedicado a lo largo de los años de estudio, son el fruto de la gente que creyó en mi persona, apoyándome en todo sentido, dándome la mano a través de la educación. Es por ello que este trabajo está dedicado a las personas que a lo largo de mi vida me han dado la formación de ser persona.

Con mucho cariño a mis hermanos, por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera, que me escucharon y aconsejaron hasta el último minuto, a ti mamá que pusiste la mano dura pero suave, a todos mis familiares y amigos que me motivaron y estuvieron a mi lado.

A la empresa COMFAMILIR DE NARIÑO por darme la oportunidad de aprender y aplicar mis conocimientos adquiridos durante mi paso en la universidad

Quiero expresar también mis más sinceros agradecimientos a mis jurados y asesor por sus conocimientos impartidos, por su tiempo y dedicación para poder sacar este proyecto adelante, por su ejemplo de profesionalidad que nunca olvidare.

Mil gracias a ustedes.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. PROBLEMA.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACION	14
3.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
4. MARCO DE REFERENCIAL	16
4.1 MARCO TEORICO.....	16
5. MANUAL DE INDUCCIÓN DEL PROGRAMA: “VIVIENDA CON BIENESTAR	21
6. CONCLUSIONES.....	56
7. RECOMENDACIONES	57
ANEXOS	58

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MANUAL DE INDUCCION PARA EL NUEVO PERSONAL DE LA DIVISION DE SERVICIOS SOCIALES.....	59
ANEXO B. FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOFAMILIAR-LINEA BASE.....	63
ANEXO C. DIAGNÓSTICO DE VULNERABILIDAD- GENERATIVIDAD FAMILIAR.....	66
ANEXO D. FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A FAMILIAS.....	69

RESUMEN

Este trabajo es presentado en la Ciudad de Pasto como resultado de la práctica empresarial desarrollada en la empresa COMFAMILIAR DE NARIÑO. Durante el desarrollo de este trabajo fue elaborado para la compañía el presente manual de inducción para nuevos trabajadores del área de servicios sociales- proyecto VIVIENDA CON BIENESTAR.

El manual de inducción inicia en la observación y fue nutrido con el estudio de cinco meses. Durante este tiempo y en el desarrollo del trabajo se evidencio la importancia de la creación de este manual como instrumento importante en el proceso de nuevos empleados.

Para la validación de la información se contó con la participación y aportes de los trabajadores del área.

ABSTRACT

This work is presented in the City of Pasto, Nariño Colombia as a result of business practice developed in the Comfamiliar of Nariño Company. Is presented as a requirement for degree of business administration. During the course of this work was developed for the Company induction manual for the new workers to the area of Social Services-Vivienda con Bienestar Project.

Induction manual starts from the observation, and was nourished with field work and five-month study-. During this time and in the course of the study showed the importance of the creation of this manual as an important tool in the process of the induction of new workers. In the validation of the information is counted with the participation and contribution of the workers in the area.

INTRODUCCIÓN

Con los fundamentos teóricos adquiridos en administración de empresas y, posteriormente, cinco meses de práctica empresarial que facilitaron el contacto directo con el mundo laboral; me permito presentar en este documento un trabajo dirigido al campo administrativo, con énfasis en el área de talento humano y administración pública.

En este sentido, es preciso destacar la importancia del proceso de inducción y reinducción en una organización. De su óptima ejecución depende que el empleado comprenda de forma clara y concreta, cuál es su papel y responsabilidad en la organización; así como la influencia del mismo por fuera de ella.

Para todos aquellos quienes independientemente de su profesión u ocupación se desempeñan dentro de cualquier organización, es común enfrentarse a la situación de ansiedad y confusión que conlleva el ocupar un nuevo cargo; es precisamente este aspecto el que motivó a desarrollar un manual de inducción para nuevo personal en la empresa COMFAMILIAR DE NARIÑO.

Por la complejidad de esta empresa se elaboró el manual en una sola área específica correspondiente a “servicios sociales”; y por prioridad, se seleccionó su programa “Vivienda con Bienestar”.

Al cumplir con el objetivo principal de este trabajo, la elaboración del manual mencionado con anterioridad, se pretende ayudar al nuevo empleado para que no se desoriente y bloquee al momento de desempeñar su cargo. Además, se pretende facilitar la cohesión de este al grupo y, de la misma manera, a las metas de la organización.

Aunque muchos autores fundamentan que la inducción es un proceso estratégico para el óptimo desempeño de una empresa, la principal limitación que se observa en este trabajo radica en el escepticismo y la poca relevancia que se le brinda en algunas organizaciones, no solo a este tema, sino al sin número de procesos que involucra la gestión del talento humano.

Se espera que este trabajo contribuya a COMFAMILIAR y sirva de guía para otras organizaciones de la región. El Departamento necesita organizaciones competitivas y que mejor forma de lograrlo que a través del impulso de la gestión del talento humano y, más precisamente, en los procesos de inducción y reinducción.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El propósito fundamental de un programa de inducción según autores, es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

Existen diferentes métodos para abordar el tema de inducción al personal, una de las teorías que será utilizada en éste estudio es la que expone, "Marta Alice Alles", quien manifiesta que al nuevo colaborador se le debe entregar y explicar por medio de carpetas, manuales, cd, video, etc.; todo lo relacionado con la empresa.

Según Mondy, R. Wayne; Noe y M. Robert en su libro "*Administración de Recursos Humanos*", la inducción facilita el ajuste del nuevo empleado a la organización, también ayuda al nuevo empleado a cohesionarse con ella.

De una manera formal, la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible, para ello el empleado necesita saber específicamente lo que implica el cargo; en el ámbito informal, el empleado es recibido de una manera amistosa con sus compañeros y es introducido al grupo.

Dentro de los beneficios que brinda un programa adecuado de inducción está el minimizar los índices de rotación, elevar el índice de producción y disminuir el riesgo en la calidad del trabajo.

De esta manera, gracias a la oportunidad de trabajar en una de las empresas más reconocidas en la región, y al centrarme en la división de servicios sociales, de la cual hago parte como pasante, me atrevo a decir que actualmente esta división presenta debilidades que entorpecen su normal funcionamiento; algunas de ellas se encuentran relacionadas directamente con el personal.

Se cree que la empresa está adhiriendo el proceso de inducción con la capacitación, es decir, se está desarrollando en el mismo proceso. Por otra parte, la escasa inducción que se le da al personal cuando ingresa a esta división que es la encargada de manejar proyectos y convenios; al no realizarse de manera efectiva, el proceso de inducción produce resultados en el individuo, tales como: desmotivación, falta de compromiso hacia la

empresa y a su grupo de trabajo, búsqueda exclusiva de interés personal, la realización de actividades se hace de manera superficial y facilista.

Además, él no proporcionar la orientación apropiada en lo referente a la naturaleza de la entidad, su historia, el ambiente donde se desarrolla, sus políticas, normas etc., hace que el empleado se encuentre en un medio desconocido, el cual deberá ir explorando con un poco de dificultad y temor.

Actualmente en la división de servicios sociales el proceso de inducción se desarrolla a través de dos procesos: en uno (inducción y capacitación) sin brindar un tiempo prudencial a cada uno, dando como resultado un proceso experimental donde a cada persona adivina cuales son las tareas o funciones a realizar repercutiendo de esta manera que el empleado no se familiarice rápidamente con su puesto de trabajo y de hecho que no se sienta comprometido con la empresa

Y un segundo proceso se hace efectivo cuando el individuo ingresa a la empresa, dónde se lo incorpora de manera inmediata al cargo, dejando muchos vacíos, y haciendo a un lado que la “inducción (debe ofrecer) una información y explicación amplia sobre el contenido del manual de bienvenida que contiene los siguientes apartados: Historia de la organización sus objetivos, horarios, días de pago” etc.¹. Los empleados buscan de alguna forma reducir el estrés y la ansiedad.

“El empleado nuevo está interesado en hacer las cosas adecuadas y necesita probarse a sí mismo, de forma que la sensación de no rendir de acuerdo a la norma provocará de modo inevitable estrés”².

Por tanto la poca importancia que se le brinda a este proceso de inducción conlleva a que la empresa desaproveche todas las potencialidades que tiene cada individuo; además, impide que el nuevo trabajador ponga a disposición todos sus conocimientos y creatividad para el trabajo.

Por lo anterior, se cree importante que la empresa realice este proceso por factores como: mayor adaptación del nuevo empleado al cargo y la empresa, compromiso de las partes involucradas, motivación al realizar cada vez mejor el trabajo, mayor sentido de pertenencia y por ende el conocer de la empresa y contribuir al fortalecimiento de la misma.

¹ MONDY, R. Wayne y NOE, M. Robert. Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Prentice Hall Sexta Edición, 1997.

² ALLES. Empleo: el proceso de selección. Bogotá: Ediciones Macchi, 2006.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de inducción para el personal de la División de Servicios Sociales de la empresa COMFAMILIAR DE NARIÑO, que permita lograr que el empleado adquiera una buena orientación laboral y empresarial.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Dar a conocer a los funcionarios de la División de Servicios Sociales para que tengan claridad sobre el funcionamiento general del proceso de inducción para lograr efectividad laboral.
- ✓ Programar periodos de re inducción para el personal que lo necesite.
- ✓ Lograr que los empleados desempeñen sus labores en términos de eficiencia y eficacia.
- ✓ Posibilitar la retroalimentación del manual en el mejoramiento del desempeño laboral.

3. JUSTIFICACION

3.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La división de **SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA COMFAMILIAR DE NARIÑO** presenta debilidades en materia de inducción a los nuevos trabajadores, por lo cual, el presente trabajo se orienta en el escaso interés por parte de la organización en el proceso de inducción; no existe un manual que sirva de guía y por ello, los empleados cumplen únicamente con las funciones, tienden a no sentirse parte de la organización y desconocen varios aspectos de la misma.

Pese a que existe administración del personal, el proceso de inducción no se lo toma como una etapa más de este proceso sino que tiende a involucrarse directamente con el proceso de capacitación. Si bien es cierto que este proceso debe llevarse a cabo por el jefe de talento humano, es la dirección general quien incide e influye para que este proceso se lo lleve como tal.

Por lo expuesto anteriormente, es clara la necesidad de brindarle al proceso de inducción la importancia que tiene como una de las etapas de la administración de personal; se propone crear un manual que contribuya al desarrollo normal de la contratación de personal, además que le permita a la organización sobresalir entre otras empresas de la ciudad.

El continuar con las mismas herramientas de trabajo y la superficialidad en el proceso de inducción llevará a que todo el personal que ingresa a la empresa lo haga primero por necesidad, pero sin compromiso porque no tienen sentido de pertenencia hacia su empresa. Además, básicamente trabajará por dinero, se limitará a sus actividades, no brindará colaboración, y finalmente, no se sentirá comprometido con la empresa.

Por otra parte, se debe desvirtuar la idea de que si un empleado no responde o reacciona rápidamente ante un proceso se lo debe despedir, eso no debe ser así, ya que se están tomando decisiones rápidamente y sin justificaciones claras. Es difícil hacer las cosas sin antes haber recibido las pautas claras o la inducción precisa.

El no solucionar los problemas hará que esta división tenga a mediano plazo falencias en el desempeño del talento humano; contrario su solución, conlleva a que no se realice sus labores únicamente por una remuneración, si no por cumplir con unos objetivos personales y organizacionales.

Finalmente, los trabajadores sentirán compromiso y asumirán una verdadera responsabilidad por todas las funciones que deben desarrollar; el trabajo no será rutinario, si no que por el contrario ofrecerá un nuevo estilo de vida.

4. MARCO DE REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

A medida que se capacita a las personas que gestionan las áreas de recursos humanos voy descubriendo que algunas organizaciones dejan “de lado” u olvidan el proceso de socialización a través de la implementación de un programa de inducción u orientación del nuevo colaborador.

Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo; proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición, aun cuando ya cuenten con experiencia en el puesto.

La inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo empleado la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo. Es común que la inducción incluya: los valores de la organización, misión, visión y objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, calidad, servicio al cliente y trabajo en equipo, visita a instalaciones , programas especiales, servicio de medicina preventiva entre otros puntos. Este proceso de adaptación se da tanto en el puesto de trabajo como en la organización³.

El proceso de inducción es el proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto. Es una etapa que inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo a sus nuevos compañeros a sus nuevas obligaciones. El propósito fundamental de un programa de inducción según autores, es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

Para que un programa de inducción y entrenamiento sea efectivo, debe permitir encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa, por lo tanto, se considera que todo proceso de inducción deberá contener básicamente tres etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de éstos:

³ JOFRE, Roxana. Programa de inducción ¿para qué sirve?. Internet: (<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/importancia-del-programa-de-induccion-y-capacitacion.htm>).

- ✓ **Inducción general:** información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización.
- ✓ **Inducción específica:** orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.

Evaluación: evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.

- ✓ **Inducción general:** en esta etapa, se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo (dependiendo de éste, se profundizará en algunos aspectos específicos), considerando la organización como un sistema. Sin embargo, es importante considerar que todo el personal de una empresa son vendedores o promotores (directos o indirectos) de la misma, lo cual hace que sea fundamental una orientación de todos hacia una misma imagen corporativa.
- ✓ **Inducción específica:** en esta etapa, se debe brindar toda la información específica del oficio a desarrollar dentro de la compañía, profundizando en todo aspecto relevante del cargo. Es supremamente importante recordar, que toda persona necesita recibir una instrucción clara, en lo posible sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera que haga, como lo puede hacer (o como se hace) y la forma en cómo va a ser evaluada individual y colectivamente. Esta etapa, generalmente es liderada por el personal dirigente del cargo, quien realizará la presentación del jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de las distintas áreas.

Evaluación: Luego de finalizar el proceso de inducción, y antes de terminar o durante el período de entrenamiento y/o de prueba, el personal dirigente del cargo debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción, no quedaron lo suficientemente claros para el trabajador, con el fin de reforzarlos o tomar acciones concretas sobre los mismos (re inducción, refuerzos y otros). Además es importante tener en cuenta los beneficios que obtenemos al implementar un proceso de inducción, tales como:

- Cuanto más información previa tengan los nuevos colaboradores en relación con la organización tanto más fácil será el proceso de socialización.
- Cuanto más se involucre a los “nuevos colaboradores” en las actividades que va a realizar en la organización, más fácil será su integración y mayor será su compromiso y rendimiento.

- Construir un sentimiento de pertenencia y permanencia en la organización.
- Reforzamos el contrato psicológico a través de que el empleado forme parte, tenga parte y tome parte tanto de la tarea como del logro de resultados.
- Reducir la rotación.
- Reducir estrés y ansiedad en los nuevos empleados.
- Reducir los costos de la puesta en marcha.⁴

La diferencia entre las capacidades de un nuevo empleado y las exigencias de su puesto puede ser importante. La inducción y la capacitación complementan las capacidades de los nuevos trabajadores. El resultado que se espera obtener es un equilibrio entre lo que puede hacer el nuevo empleado y lo que exige el puesto.

Aunque esos esfuerzos requieren mucho tiempo y resultan costosos, reducen la rotación de personal y ayuda a los nuevos trabajadores a ser productivos. Para tales efectos se considera en este proceso la utilización de un método que permita que el funcionario reciba durante los primeros días una buena impresión de la organización a través de la utilización de un manual de inducción.

Programas de inducción: los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad⁵.

Estos programas hacen que los nuevos empleados se familiaricen con sus pálpes, la organización y los demás compañeros, por lo general en el programa se explican los asuntos de la empresa que deben conocer los nuevos colaboradores. Con frecuencia, una película o una serie de diapositivas contribuyen a describir la historia, los productos, los servicios y las normas de la organización⁶.

Existen muchos formatos de inducción y estos varían según el tipo de empresas, la cantidad de información y el volumen de ingreso de personal es por ello que encontramos empresas cuyo manual de inducción es

⁴ JOFRE, Roxana. Programa de inducción ¿para qué sirve?. Internet: (<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/importancia-del-programa-de-induccion-y-capacitacion.htm>).

⁵ CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill

⁶ WERTHER Y DAVIS: Administración de personal y Recursos Humanos, 3ra edición. México: Mc Graw – Hill

simplemente un escrito que se le entrega al trabajador al momento de su incorporación y el resto de la información se la da verbalmente y con el pasar de los días, otras empresa elaboran un manual contentivo de toda información y se le pide al trabajador que lo conserve mientras dure su permanencia en la organización.

Pero hoy en día con el avance de la tecnología muchas empresas han diseñado un programa de inducción interactivo a través del computador y cada empleado tiene accesos a él cada vez que los desee, existen también las charlas de inducción que se realizan por grupos de empleados y donde varias personas que trabajan en la compañía comparten esa responsabilidad.

Para el caso que ocupa el estudio en la empresa Comfamiliar se determina la elaboración de un manual de inducción que servirá tanto para empleados (a) nuevos como antiguos, esto teniendo en cuenta si existen ascensos dentro del área de trabajo, y por consiguiente necesitaran de una adecuada inducción por parte del supervisor encargado. Puesto que en la actualidad parte de la dificultad que se tiene en esta área radica que las trabajadoras antiguas no identifican plenamente la visión, misión, valores etc.; sino a manera muy general.

Responsabilidad por la inducción: esta la comparte el área de talento humano y el supervisor inmediato, por lo general el área de talento humano orientan a los empleados sobre los intereses amplios y los beneficios de la organización. Los supervisores se encargan de las capacitaciones, además de que les ayudan a adaptarse a su grupo de trabajo.

Beneficios de la inducción: aun cuando las investigaciones sobre los programas de inducción son escasas, por lo general proporcionan grandes beneficios. Son el resultado de los efectos que tiene el programa de inducción sobre la conducta de los trabajadores.

El asedio de los compañeros o las críticas de los supervisores pueden mantenerse en su perspectiva apropiada, puesto que los trabajadores mejor orientados tienen mejores esperanzas más realistas de empleo. Como resultado de ello los trabajadores nuevos no se sentirán observados y desvirtuados y eso permitirá tener mejor y mayor rendimiento.

Estos programas se producen porque el programa de inducción ayuda a las personas a comprender los aspectos sociales, técnicos y culturales del sitio de trabajo. El proceso mediante el cual las personas se adaptan a una organización se denomina socialización, que es una etapa crítica hacia la aceptación por parte de los otros miembros, cuando se acepta a los nuevos empleados, entran a formar parte del grupo social. Estos programas como

los de inducción ayudan a acelerar el proceso de socialización y aceptación en el grupo de trabajo.

Comprobación de la inducción: Los buenos programas de inducción incluyen un buen procedimiento de comprobación, el cual es necesario debido a que los nuevos empleados, con frecuencia, se sienten renuentes a admitir que no recuerda todo lo que se les dijo en la inducción y orientación inicial. Sin ese procedimiento, sus preguntas quedan sin respuestas.

El seguimiento puede ser reunión programada o una simple lista de verificación, pidiéndole al empleado que critique los puntos débiles del programa de inducción. Se supone que los puntos débiles son temas sobre los que un empleado necesita más información. La lista de verificaciones sirve también como retroalimentación para el área de personal con el fin de que pueda identificar partes del programa que sean buenas o malas. El mal desempeño de las tareas de supervisión también resulta evidente por medio de la retroalimentación.

5. MANUAL DE INDUCCIÓN DEL PROGRAMA: "VIVIENDA CON BIENESTAR"



CARTA DE BIENVENIDA.

Estimado señor (a)

Es para nosotros muy grato darle la bienvenida a tu nuevo centro de trabajo, en el cual deseamos te sientas satisfecho y que además, disfrutes de un ambiente de compromiso individual, en el cual estamos seguros te desarrollarás como ser humano integral.

Desde este momento queremos te consideres como parte de una sola familia de Comfamiliar de Nariño que hemos formado a través de muchos años de esfuerzo puesto que nosotros ya te sentíamos parte de ella.

Sabemos que con tu valioso apoyo y entusiasmo Comfamiliar de Nariño seguirá a la vanguardia de un servicio de calidad y excelente prestigio.

BIENVENIDO...

ATENCIÓN:

JHON ROJAS



Sección I
GENERALIDADE DE LA
EMPRESA

(I) BREVE RESEÑA HISTORICA

- **DECADA DEL 60:** El 15 de Septiembre de 1966 a las 9:00 PM en el club del Comercio previa citación de FENALCO Seccional de Pasto, se reúnen varios Establecimientos Comerciales e Industriales (57 afiliados de FENALCO) de los que están obligados a pagar el Subsidio Familiar a sus trabajadores, de conformidad con lo ordenado por el Decreto Ejecutivo número 118 de 1957 y Ley 58 de 1963. El 29 de septiembre se instala el primer Consejo Directivo. PRIMER PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO: FRANCISCO ROSAS PRIMER DIRECTOR ADMINISTRATIVO: GERARDO PAREDES VARONA. REVISOR FISCAL: JOSE IGNACIO OBANDO. GOBERNADOR: JOSE MARIA SALAZAR BUCHELI. Se fundamenta con reconocimiento de su Personería Jurídica mediante Resolución 613 de Octubre 18 expedida por la Gobernación del Departamento de Nariño.

- **DECADA DEL 70:** Se adquiere el lote ubicado en la calle 18 con carrera 25 para la construcción del Hotel Agualongo.

Comienza a funcionar la escuela piloto de varones con 35 alumnos de primero a segundo de primaria en el Parque Infantil, en unos meses más tarde se da la apertura de cursos de tercero y cuarto de primaria, para luego contar con 62 alumnos y 3 años después se cierra este servicio. Con el Director Antonio María Dulce.

La Caja fue autorizada para la construcción de viviendas de interés social.

Se reconoce el 40% del costo de los medicamentos, el 30% exámenes radiológicos y laboratorio.

Se elimina la educación gratuita, se aprueban 40 becas otorgadas a trabajadores

La Superintendencia de Cooperativas autoriza a las Cajas hacer uso de la reserva de subsidio familiar para obras de beneficio social.

El seguro de vida que otorgaba la Caja se cambio por un auxilio de muerte.

Se traslada el consultorio de la calle 18 No. 23 – 36 a la antigua sede de la Cámara de Comercio a la calle 18 No. 25 – 31.

Se amplían los servicios médicos a los hijos y cónyuges de los trabajadores afiliados.

Se inicia el servicio de odontología.

La Caja se separa de FENALCO por tal motivo cambia de nombre de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEPENDIENTE DE FENALCO por CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO para desarrollar programas

para las cuales se establecieron las Cajas y se nombra como Director a Gerardo Paredes Barona.

Se coloca el nombre al edificio de la Caja "AGUALONGO".

Se aumentan las becas del colegio en Pasto y Tumaco.

Se inaugura el supermercado del sur-oriental.

Se amplía la droguería del municipio de Ipiales.

La Entidad entra en crisis, por tal motivo cierra el servicio de capacitación.

- **DECADA DEL 80:** La Entidad entro en crisis, por tal motivo cierra los 3 supermercados (Parque Infantil, el de los Sur-orientales y el de Ipiales)

Se crea La Superintendencia del Subsidio Familiar para la vigilancia de las Cajas de Colombia.

Luego de un año y medio se reabre el supermercado del Parque Infantil.

Se inicia la construcción de las cabañas y la piscina central del Centro Recreacional de Chachagüi.

Se inician los servicios de capacitación y de la IPS en Tumaco.

Se aprueba la construcción del acueducto para el Centro Recreacional.

Se adecua y remodela las instalaciones de la IPS.

Se arrienda el Hotel Agualongo a la firma Asociación Hotelera Integral (AHÍ)

Luego se inaugura la primera etapa del Centro Recreacional.

Inicia funciones el laboratorio clínico en el Parque Infantil.

La Alcaldía dona un lote a la Caja ubicado en el barrio Miraflores para la construcción del polideportivo.

- **DECADA DEL 90:** Se presta el servicio de droguería en Miraflores en Pasto y Tumaco.

Inicia labores el laboratorio de microbiología.

Se crea y empieza a funcionar el servicio del fondo de Vivienda de Interés social FOVIS.

Entra en funcionamiento el programa de Educación Continuada para Adultos.

Se aprueba la adquisición del programa de SYSCAJA con la firma UNISYS.

Entra en funcionamiento el supermercado de Tumaco y el de Miraflores en Pasto.

Se crea la biblioteca popular en la Unidad de Atención Integral en Miraflores. Se aprueba el proyecto Fondo Rotatorio de Crédito de Fomento para empresas familiares.

Se crea la ARS donde desaparecen los servicios médicos que ofrecía directamente Comfamiliar. El primer Subdirector fue el Dr. Oscar Reyes Yain.

Se aprueba el programa de Vivienda de Interés Social.

Se legaliza el proyecto de la construcción y dotación del Centro de Educación Formal en Pasto donde funciona posteriormente el Colegio Siglo XXI, el supermercado y también la Subdirección de Salud.

Se compra el lote de terreno para la construcción del Centro Recreacional Chilvi en Tumaco.

Se inicia la construcción de la Unidad Deportiva y Recreativa en Tumaco. Se establece la ARS como Caja salud UT (Unión temporal).

El Instituto Departamental de salud autoriza a la Caja prestar los servicios de IPS a I nivel.

Se aprueba el proyecto del Centro Urbano de Recreación en Pasto.

Se aprueba el proyecto de la Unidad de Servicios Nor.-oriental en Pasto (Avenida Colombia).

Se presta los servicios de salud con la IPS y ARS en Pasto, Ipiales y Tumaco.

Se amplía la cobertura para prestar los servicios de subsidio, recreación y capacitación en los municipios de La Unión, Samaniego, La Cruz, Sandona y Túquerres.

DIRECTORES ADMINISTRATIVOS

JUAN LLOVERA TERRADAS, GUSTAVO CORTEZ BURBANO, CARLOS SANTACRUZ, JAIME MARTINEZ COLUNGE, AMANDA NOGUERA DE VITERI, VICENTE CARDENAS GUERRERO, ORLANDO VASQUEZ BASTIDAS, MARIA DEL SOCORRO MARTINEZ, MILTON MIRANDA FREYRE, JOSE FELIX MORENO MESIAS, EDGAR SANTACRUZ SILVA, SERGIO CASTRO GAVIRIA, HERNANDO DE LA ROSA MONCAYO, GOFREY RIZO RIVAS y BAUDILIO PAEZ CASTRO.

(1.1) Misión

La caja de compensación familiar de Nariño es una **entidad privada** enmarcada en el sistema de la **protección social**, proporciona servicios sociales integrales, orientados a mejorar la calidad de vida del trabajador afiliado y su familia, cimentada en una **gestión ética**, autónoma y eficiente, con la participación de un **talento humano comprometido** y tecnología adecuada, que en alianza con empresas e instituciones que contribuye al desarrollo sostenible de la región

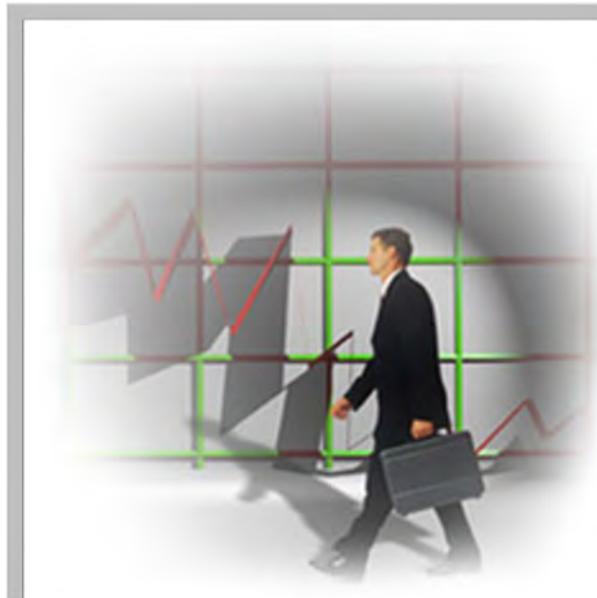
- ☉ **ENTIDAD PRIVADA:** Unidad económica constituida legalmente para la realización de beneficios a través de la actividad productiva o la prestación de servicios.
- ☉ **PROTECCIÓN SOCIAL:** conjunto de instrumentos utilizados con el objetivo de promover y mejorar el bienestar.
- ☉ **GESTIÓN ÉTICA:** conjunto de valores que contribuyen a trabajar con respeto, responsabilidad, honestidad etc con el propósito de promover siempre el buen nombre de la empresa.
- ☉ **TALENTO HUMANO COMPROMETIDO:** personal eficiente con los perfiles adecuados para desarrollar sus tareas y actividades con el fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes.



(1.2) VISIÓN

Ser en el año 2012 una **organización empresarial competitiva** y flexible, que contribuye al desarrollo social, cultural y regional, con imagen positiva por la **calidad**, excelencia en los servicios y sentido de **responsabilidad social empresarial**.

- ☉ **ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL COMPETITIVA:** se utilizan procedimientos de análisis y decisiones formales, encuadrados en el marco del proceso de "planificación estratégica". La función de dicho proceso es sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global.
- ☉ **CALIDAD:** ofrecer una calidad de servicio desde el momento en que el cliente ingresa a la empresa hasta el momento que sale de la misma basado bajo el concepto de permanecer en la mente de nuestros clientes como los mejores de la región
- ☉ **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”,



(1.3) PRINCIPIOS QUE SUSTENTA LA MISIÓN

- ④ **ESTIMULAR LA CREATIVIDAD EMPRESARIAL:** se refiere a creatividad la cual es la base de la innovación, para innovar es necesario contar con los conocimientos necesarios, pero es la creatividad la que nos permite aprovechar estos conocimientos, por ejemplo, para crear e implementar nuevos productos, tecnologías o procesos.
- ④ **ERRADICAR EL MIEDO AL FRACASO:** se refiere a que para innovar es necesario que erradiquemos el miedo al fracaso en nuestros trabajadores, por ejemplo, haciéndoles saber que está permitido hacer todas las pruebas que crean conveniente y cometer todos errores que sean necesarios, pero siempre y cuando, se aprendan de estos errores.
- ④ **LANZAR CONSTANTEMENTE NUEVOS PRODUCTOS:** se refiere a lanzar constantemente nuevos productos al mercado, los cuales no necesariamente tienen que ser totalmente nuevos, sino que a los que ya tenemos podríamos modificarle el diseño, agregarle nuevas funciones o características.
- ④ **ATENTO A LOS CAMBIOS DEL MERCADO:** se refiere a innovar a estar siempre atentos a las nuevas necesidades, de tal manera que podamos rápidamente aprovecharlos o reaccionar ante éstos, por ejemplo, diseñando productos o servicios que satisfagan las nuevas necesidades.

(1.4) FUNCIONES CORPORATIVAS

- ④ **INTEGRACIÓN:** se refiere a la cualidad que posee la firma y que es imprescindible en toda organización de nuestro tiempo de dotar a su personal de un conocimiento integral de sus principales procesos de
- ④ **EDUCACIÓN PERMANENTE:** lo cual significa que COMFAMILIAR está comprometido en garantizar cursos de formación y capacitación de forma continua y sin interrupciones a todos los servidores públicos
- ④ **INNOVACIÓN:** se refiere a que la institución tiene la capacidad de introducir herramientas modernas y eficientes que mejoren el funcionamiento interno, tanto en los procesos como los servicios
- ④ **SERVICIO:** Se refiere a que cada uno de los empleados de COMFAMILIAR se caracterizan por tener una actitud positiva hacia el servicio en todo el sentido de la palabra, es decir, desde los niveles inferiores hasta la propia dirección de la institución. La entrega de un servicio de calidad es parte del compromiso de la institución y forma parte de la mística del trabajo de cada empleado. tal forma que cada área o dependencia en mayor o menor medida haga un aporte al proceso.

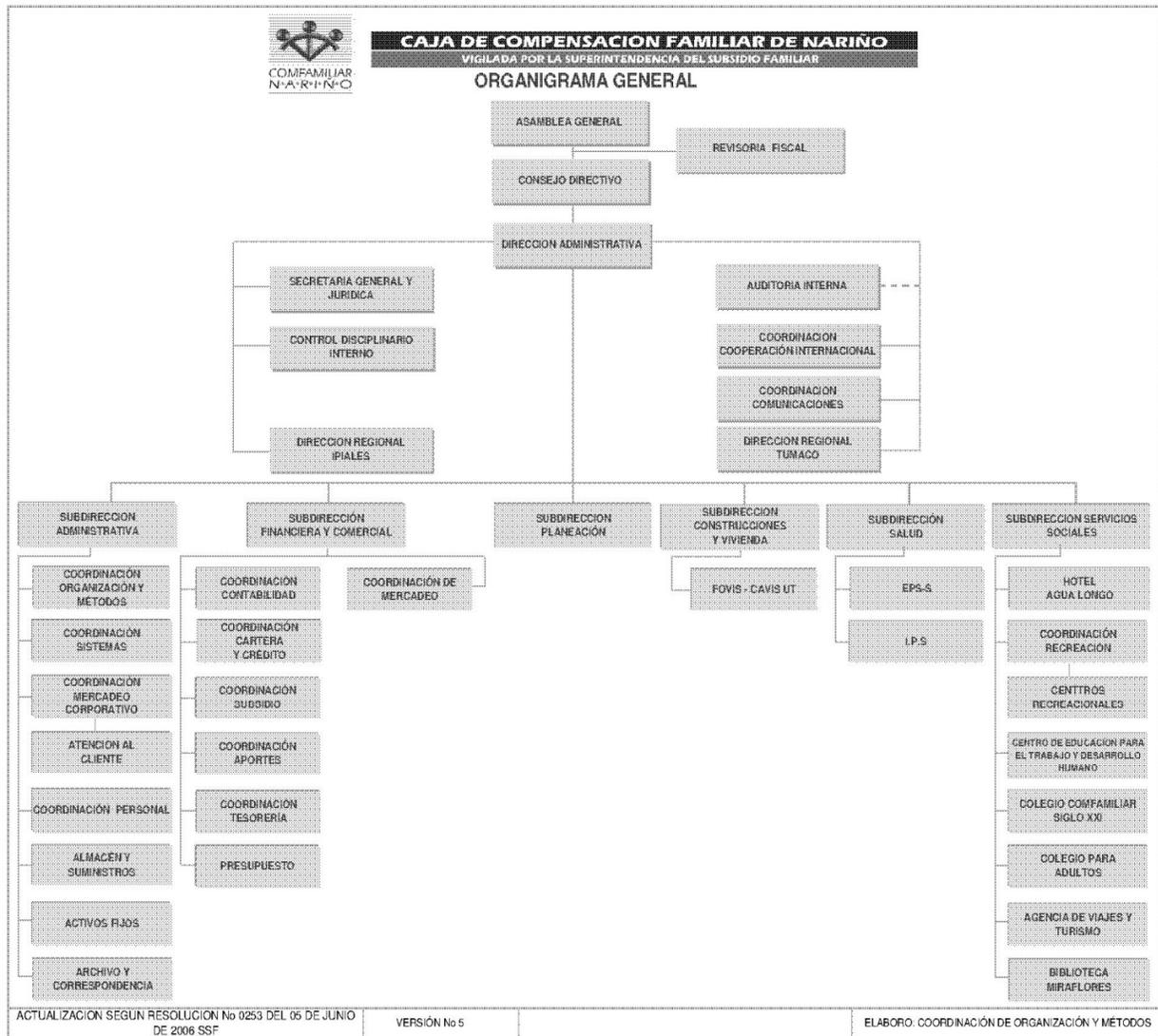


(1.5) VALORES CORPORATIVOS:



(1.6) ORGANIGRAMA:

El siguiente esquema representa el organigrama de COMFAMILIAR.



(1.7) DEL INGRESO A COMFAMILIAR

El ingreso al COMFAMILIAR se encuentra determinado por los preceptos establecidos en la Ley 14-91 sobre Servicio Civil y Carrera Administrativa. En adición se requerirá para ingresar a la institución.

- a) Llenar los requisitos mínimos del cargo; y
- b) Demostrar, en un concurso de oposición, que se posee la idoneidad que demanda el cargo para ser desempeñado eficientemente.





SECCION II

NORMAS DE TRABAJO

(2.1) CARNET DE IDENTIFICACION

Todo empleado de deberá estar provisto de un Carnet de Identificación que le permitirá identificarlos como miembros de la Institución. Dicha identificación debe llevarse en un lugar visible a la altura del pecho, en el lado superior izquierdo. En los casos en que el Carnet no haya sido emitido o se haya olvidado se deberá solicitar en la Recepción un “Carnet Especial de Empleado”, al cual el empleado debe darle el mismo tratamiento que al Carnet de identificación.

El Carnet de Identificación es obligatorio para permanecer dentro de la Institución, y el no llevarlo consigo en la forma indicada será considerado como una falta leve.

(2.2) PERIODO PROBATORIO

El empleado o funcionario preseleccionado deberá cumplir un período de prueba de no menos de un (1) mes y un máximo de tres (3) meses, el cual se determinará dependiendo del cargo o respectivo. Durante el período probatorio la contratación del empleado estará revestida de un carácter temporal.

La evaluación y calificación de servicios del empleado que esté cumpliendo período de prueba deberá hacerla su superior jerárquico, y en caso de que éste otorgue calificación final satisfactoria al cabo del período probatorio, deberá remitir la recomendación para el nombramiento.

(2.3) FUENTES DE RECLUTAMIENTO

(2.4) JORNADAS DE TRABAJO

Los puestos vacantes serán cubiertos de la siguiente manera. Cuando se produzcan vacantes, la organización buscará que éstas sean cubiertas a nivel interno, a fin de que funcionen como mecanismo de promoción. Se seleccionarán entre el personal existente, por medio de una evaluación aquellos aspirantes que llenen mejor los requisitos de los puestos disponibles. Cuando la institución no cuente con el personal calificado, cuando las tareas a desempeñar sean novedosas en la dinámica administrativa o cuando no se Presenten aspirantes internos, la institución recurrirá al concurso externo.

La duración de la jornada laboral abarca dos (2) turnos de trabajo: un primer turno matutino comprendido entre las 8:00 A. M y las 12:00 M y un segundo turno que abarca de 2:00 P.M a 6:00 P.M, de lunes a viernes.

(2.5) ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Cuando el servicio lo requiera por su naturaleza, urgencia o algún motivo especial atendible, se podrá prolongar la jornada de trabajo después de las horas límites establecidos y aún exigir la asistencia al trabajo en días no laborables.

El personal permanente realizará sus labores ordinarias en los lugares e instalaciones oficiales que se le indiquen de manera formal. También podrá realizarlas en otros lugares o instalaciones distintas de aquellos, cuando así lo requiera el servicio y siempre que no perjudique al empleado.

A ningún empleado se le permite el ingreso a las instalaciones en días feriados ni en horas en que no se esté ordinariamente laborando en el mismo, a menos que cuente con la aprobación por escrito de la Dirección, tramitada vía un superior jerárquico.

La asistencia y puntualidad de los empleados será controlada es obligación de todos los empleados registrar la asistencia, a la hora de su entrada a la institución, así como a la hora del término de sus labores, aun en aquellos casos en que se llegara más tarde o se saliera más temprano. El Departamento de Recursos Humanos diariamente llevará un control de la asistencia y puntualidad e informará a cada Encargado Departamental sobre ausencias o tardanzas injustificadas de los empleados bajo su cargo, Se concederá una gracia de diez (10) minutos adicionales a partir de la hora reglamentaria de entrada al trabajo. Vencido este lapso, cada empleado deberá estar en su lugar de trabajo para dar inicio a las labores del día

(2.6) DE LA TARDANZAS Y AUSENCIAS

Cualquier empleado o funcionario que marque el registro de asistencia después de a hora reglamentada para el ingreso se considerara como tardanza. Las tardanzas se considerarán como faltas disciplinarias y serán sancionadas de conformidad con el presente reglamento. No se permitirán salidas del personal durante las horas regulares de trabajo, a no ser por causa justificada y con formal autorización escrita de su superior inmediato correspondiente. Para tales fines, el empleado deberá llenar por anticipado un formulario especial justificando las causas de su salida y someterlo a su superior, quien procederá a remitirlo al Departamento de Recursos Humanos

Se considera ausencia el hecho de no concurrir al lugar de trabajo uno o más días completos de labor.

- a) El empleado que por fuerza mayor o enfermedad faltare a un día de trabajo deberá comunicarlo a su respectiva unidad de trabajo
- b) El empleado ausente durante uno o más días deberá presentar a su superior inmediato una certificación médica o una autorización escrita de la autoridad competente, copia de la cual se depositará en el expediente personal de dicho empleado en la unidad administrativa a la que pertenezca.

(2.7) DEL ABANDONO AL CARGO

(2.8) EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Incorre en abandono del cargo el empleado o funcionario que, ostentando tal calidad, y estando en la obligación de asistir a su trabajo, deja de hacerlo durante dos (2) días laborables consecutivos, o dos (2) días en un mismo mes sin permiso de la autoridad competente.

COMFAMILIAR como parte de su política de implementación de una buena gestión administrativa dispone de un sistema de evaluación de desempeño con la finalidad de detectar fallas de la organización, fortalecer los recursos humanos y verificar los buenos resultados alcanzados por cada uno de nuestros empleados.

A tales fines se revisarán objetivamente las funciones de cada empleado y se dictaminará, en función de las calificaciones obtenidas, las pautas a seguir en cada caso. Se deberán efectuar auditorias de personal periódicamente, con el propósito de determinar el grado en que las modificaciones sugeridas para mejorar el desempeño de un empleado, están dando resultado. Se mantendrán al día los dispositivos de seguimiento de cada empleado con las informaciones relativas a los logros y/o inconvenientes que éstos hayan presentado durante el período

(2.8) PROTECCION DE LOS BIENES DE LA UNIDAD

Los bienes de la unidades de oficina son bienes del Estado y Por lo tanto, es deber de todos los empleados del conservar debidamente los bienes, útiles, valores, vehículos o cualquier otro equipo o instrumento de trabajo que utilicé. El régimen disciplinario no busca sancionar a los empleados ni hacerles su trabajo más difícil, sino contribuir a que los funcionarios cumplan leal, asidua y honestamente sus deberes y responsabilidades, a fin de alcanzar la mayor eficiencia del servicio público. Este régimen disciplinario procura que las faltas disciplinarias que se cometan sean sancionadas de manera justa y equitativa, no de forma arbitraria. Se entiende por falta disciplinaria, cualquier violación a los deberes, prohibiciones e incompatibilidades previstos en el presente manual, a las que se hallaren sujetos los empleados y funcionarios

(2.9) REGIMEN DICIPLINARIO

{2.10) Q UE ES EL PUESTO DE TRABAJO FUNCIONES DE LA DIVION DE SERVICIOS SOCIALES:

El puesto de trabajo de la **DIVISION DE SERVICIOS SOCIALES** se crea bajo la necesidad de tener una persona profesional y preparada que maneje los convenios que se realiza tanto la caja de compensación como los organismos que los disponga; El objetivo central de este puesto de trabajo es garantizar que el trabajador cumpla en la tarea asignada con la mejor calidad, de forma tal que se asegure una carga de trabajo elevada y uniforme, garantizando la utilización razonable de sus conocimientos.

(2.10.1) FUNCIONES DE LA DIVION DE SERVICIOS SOCIALES:

Los Servicios Sociales, a través de los equipos técnicos y los medios necesarios, desarrollan las acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras para garantizar a personas y grupos el acceso al sistema de servicios sociales en respuesta a las necesidades de información y orientación, convivencia, participación e inserción social, así como al desarrollo de la comunidad. Dichas acciones requieren de la valoración de los profesionales de los servicios sociales comunitarios que desarrollarán la intervención correspondiente a través de las siguientes funciones:

- ☉ Detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- ☉ Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- ☉ Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social en intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- ☉ intervención en los núcleos familiares o convivencia les en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- ☉ Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- ☉ Gestión de prestaciones de urgencia social.
- ☉ Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.
- ☉ Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- ☉ Atención, información y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia sobre los recursos existentes.

(2.10.2) FUNCIONES DE COORDINADOR DE CONVENIOS:

- ☉ Elaborar, en colaboración con el equipo directivo y de e acuerdo con sus directrices, el plan de trabajo
- ☉ Informar de las actuaciones y los avances de los convenios
- ☉ Realizar el tratamiento técnico, así como su selección y adquisición, atendiendo a las propuestas, peticiones de los trabajadores.
- ☉ Atender a las personas usuarias de los proyectos durante las horas que le hayan sido asignadas para esta función dentro de su horario individual
- ☉ Asesorar a los profesionales o trabajadores en habilidades de uso de la información.
- ☉ Supervisar las actividades de que realizan tanto los educadores familiares como los profesionales de acompañamiento.
- ☉ Coordinar los programas de capacitación de los integrantes del equipo y el material correspondiente, en función de los proyectos asignados.
- ☉ Entregar a tiempo los informes correspondientes de los avances, inconvenientes o dificultades del proyecto.
- ☉ Todas las que se presenten en la ejecución del trabajo.

(2.10.3) FUNCIONES DE EDUCADOR FAMILIAR:

- ⊗ Focalizar las familias
- ⊗ Cumplir con la meta de familias a entrevistar (70)
- ⊗ Llenar correctamente los formularios RUB.
- ⊗ Atender los casos que se presenten dando la información adecuada y precisa de cada tema.
- ⊗ Reportar ante los profesionales de acompañamiento los casos difíciles de ser tratados por ellos.
- ⊗ Presentar reportes mensuales de la situación de vulnerabilidad que se presente de las familias atendidas.
- ⊗ Cumplir con las 250 horas requeridas para los talleres junto con las familias.
- ⊗ Cuidar de los elementos de trabajo o de dotación para que al final sean entregados a la coordinadora en buen estado.
- ⊗ Buscar un lugar adecuado para la elaboración de taller con las familias focalizadas
- ⊗ Diseñar actividades creativas para desarrollar talleres con las familias focalizadas

- ⊗ Programar reuniones de capacitación si así lo requiere el caso de un determinado tema a tratar, PREVIA CARTA DE SOLICITUD A LA COORDINADORA DEL CONVENIO.
- ⊗ Entregar los documentos para el pago oportuno antes de los primeros 5 días de cada mes.

(2.10.4) FUNCIONES DE PROFESIONAL DE ACOMPAÑAMIENTO:

- ⊗ atender todos los casos que reporten los educadores familiares.
- ⊗ Trasladarse hasta el lugar donde se encuentre la familia a ser atendida.
- ⊗ Atender a cada familia mínimo en 4 sesiones, máximo lo que requiera de acuerdo al caso presentado.
- ⊗ Presentar avances e informes a la coordinadora acerca de la familia que está siendo atendida.
- ⊗ Acompañar a los educadores familiares en las actividades si así lo requieren ellos.
- ⊗ Reportar los casos extremos a ICBF para que ellos hagan el seguimiento adecuado de cada caso.
- ⊗ Ayudar a encontrar soluciones a las familias por ejemplo (citas médicas, cupos en algún colegio, denuncias ante autoridades. Etc).

- 📍 Entregar los documentos para el pago oportuno antes de los primeros 5 días de cada mes.



(2.11) PROTOCOLO PARA EL ENCUESTADOR ¿Cómo TRATAR A LAS PERSONAS?

Las sociedades más industrializadas, por regla general, y la pérdida de muchos de los valores tradicionales hace que cada vez más las personas mayores sean marginadas e incluso, ignoradas, dando a entender su aparente inutilidad para una sociedad movida solamente por las prisas, el estrés y los valores materiales.

Algunos de los puntos clave para tratar con respeto y usar un lenguaje con protocolo son:

1. Hablar con respeto a todas las personas mayores, sean o no conocidos.
2. Evitar poner malas caras o hacer gestos despectivos cuando los mayores les dicen algo. Les cuentan una historia, les dicen algún halago, o simplemente les hacen un gesto amable (aunque a ellos no se lo parezca).
3. Debe reprenderles cuando hagan críticas despectivas a la espalda (viejo, chocho, tocado, pesado, etc.). Estas palabras pueden herir a la persona mayor que las escucha.
4. Recuerde que den siempre las gracias, por cualquier cosa. A la hora de pedir, recuérdelos también que utilicen siempre "por favor".
6. Hay que aprender a escuchar a los mayores. Da lo mismo que la historia o "batallita" la haya contado anteriormente; la felicidad que para ellos supone, en la mayor parte de los casos, tener un público entregado merece la pena. Se puede, con cierta prudencia.
7. Saludar. Hay que saludar cuando nos visitan o visitamos a otras personas. No se puede pasar sin hacer un saludo como si no existieran. Lo mismo a la hora de despedirse.

8. Ayuda. En algunos casos puede que necesiten ayuda para sentarse o levantarse, llegar hasta el coche, leer una letra demasiado pequeña para ellos.

(2.12) Qué se pretende al realizar una visita domiciliaria?

Contribuir en los procesos educativos de los padres y madres de familia, con el fin de desarrollar habilidades sociales que les permita ampliar su red de vínculos afectivos, sociales y significativos.

Identificar las dificultades del sistema familiar y aquellos factores de vulnerabilidad que están ocasionando conflictos en las relaciones del sistema familiar que están incidiendo en las relaciones de parentofiliales (padres con los hijos e hijas).

Cooperar para que el sistema familiar pueda asumir un cambio de perspectiva y una visión prospectiva (visualización de caminos posibles) sobre sus dificultades frente a las expresiones violentas y agresivas y a la educación a los niños y niñas.

Explorar los niveles de la relación del sistema familiar, y de este, con las redes familiares, institucionales, servicios de salud, educativos (hogar infantil, escuela, hogar de bienestar) y detectar cuáles son los servicios más utilizados y las demandas hechas por las familias.

Buscar otros niveles de asesoramiento psicosocial de orden profesional e institucional, cuando el abordaje familiar no haya tenido los efectos esperados con la acción educativa.

Remitir casos especiales a las instituciones de salud que por sus características presentan altos índices de vulnerabilidad. A manera de ejemplo: en los casos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, drogadicción, entre otras.

(2.13) ¿Cuáles son las reglas de oro en una relación de ayuda entre el Educador Familiar y la familia?

En una relación de ayuda de los Educadores Familiares en las visitas domiciliarias se requiere que:

- ☉ Reconozca que las dificultades y los conflictos son la fuente de nuevas posibilidades, oportunidades, expectativas porque contienen en si misma los elementos para generar cambios y la fuerza para

movilizarlos. Por lo tanto el trabajo con familia no pretende suprimir el conflicto, sino aprovecharlo como contexto de cambio.

- ☉ Reconozca que todos los sistemas familiares poseen recursos y capacidades para transformar situaciones que no les son favorables para una sana convivencia.
- ☉ Asuma que la ayuda ofrecida genera posibilidades y nuevas perspectivas frente a los conflictos.
- ☉ Reconozca que existen diversas formas, tipos y organizaciones familiares, y que lo importante es desarrollar la capacidad para construir, imaginar y crear otras formas que propicien aprendizajes y experiencias de cambio en la función educativa.
- ☉ Adopte una manera de conversar que incorpore los tributos positivos de las personas, que resalte los comportamientos y las relaciones constructivas en el contexto familiar.
- ☉ Asuma una posición de respeto con los entrevistados. Ejemplo: no interrumpir abruptamente la cotidianidad de las personas sin explicar la razón por la cual se efectúa la visita.



La primera consideración que se debe hacer es mirar los espacios familiares para reconocer qué valores proporcionan los lugares como la cocina, el comedor, la alcoba, el patio de ropas o el salón. Hacer el intento de reflexionar con las

familias sobre estas experiencias y su vinculación con los espacios afectivos y conversacionales. Mirar, igualmente, el espacio conyugal, porque él habla sobre las prácticas establecidas en la familia. Cada espacio es decorado de acuerdo a los valores, sentimientos, ideales, retos y triunfos. Por ejemplo, a veces se encuentran casas decoradas con objetos que representan homenajes, condecoraciones, diplomas. Otras veces, se encuentran casas decoradas con objetos que aluden al deporte, la recreación, la música que expresan los ideales y experiencias.

Observar, los espacios de los (las) jóvenes y de los niños y niñas, porque estos muestran el lugar que ocupan los hijos, el respeto por su dignidad; y lo que ellos, significan para sus padres y madres.

No olvidemos que todas las casas (hogares o domicilios) tienen unos significados especiales. Miremos los colores con que están decoradas, los muebles, la disposición de las sillas, el lugar de los niños y niñas, las formas de decoración, el aseo y la limpieza.

La distribución de los espacios del domicilio expresan los niveles de jerarquía que ocupa cada uno de los miembros de la familia. Generalmente la persona que ejerce mayor autoridad está ubicada en los mejores lugares del domicilio. Posee los objetos de mayor valor y número de ellos. Los lugares de las habitaciones y las sillas donde se sientan indican sitios preferenciales asignados a la persona de mayor poder y prestigio.

Así mismo, la presencia de animales domésticos es a menudo una contribución ventajosa, proporcionan evidencias directas de la expresión de las emociones y afectos de los niños/as. A veces ocupa un lugar central de la familia. Y en algunas ocasiones posibilita compañía y se convierten en un miembro más de la familia.

Recordar que los niños y niñas y los (las) jóvenes son transformadores constantes de su entorno, mientras que la familia tiene la tendencia a perpetuar sus esquemas y sus tradiciones.

(2.14) ¿Cómo programar una visita domiciliaria?

La programación es indispensable para determinar con la familia el conjunto de actividades y temas que vayan a tratar, para lo cual se deben fijar objetivos claros y precisos y, basados en ellos, señalar el camino que se va a seguir. Por este motivo, es indispensable que el Educador Familiar se encuentre lo suficientemente informado sobre los temas relativos al itinerario de cada una de las familias; además, la programación le permite organizar cada una de las sesiones, teniendo presente las guías y los materiales que va a utilizar.

Es importante elaborar un cronograma para esquematizar las acciones que se van a realizar y el tiempo previsto en cada una de las visitas, con la finalidad de que cada familia conozca el orden en que se va a llevar a cabo y sepa organizar el tiempo.

Otro elemento a tener en cuenta en la programación son las fichas de seguimiento, para mantener un récord de los avances y actividades realizadas en cada una de las visitas, las cuales plasman la conducta de la familia y el ambiente donde vive. Dichas anotaciones deben hacerse durante

todo el proceso hasta el momento que termine la implementación del proyecto.

Para programar una visita domiciliaria se requiere:

- ② Planear con anticipación las actividades que van a realizar
- ② Preparar el tema que va a trabajar con la familia y consultar el manual.
- ② Informar a la familia sobre la visita, para que esté preparada para recibirla.
- ② Tener presente las rutinas que hay en las casas de las personas que se van a visitar
- ② Retomar compromisos y tareas anteriores o incluirse temas diferentes en el momento de realizar la visita, en vez de desarrollar los temas planeados.
- ② Acordar con la familia las acciones que se van a adelantar, para lo cual se deben fijar objetivos claros y precisos.



(2.15) GUIA PARA EDUCADOR FAMILIAR

(2.15.1) GENERALIDADES DEL PROGRAMA

- **DEFINICIÓN**

Vivienda con bienestar es un programa institucional dirigido a la población pobre y vulnerable que habita las áreas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, orientado al bienestar de las familias colombianas, que promueve: i) el desarrollo de habilidades y competencias para la crianza y el crecimiento integral de los niños, niñas y adolescentes en un ambiente de convivencia armónica, ii) el desarrollo de una sana salud sexual y reproductiva y iii) el desarrollo de factores protectores para la disminución de riesgos en la vivienda y en la conservación del hábitat.

- **OBJETIVOS:** Desarrollar y potenciar capacidades en las familias para la Promoción de la convivencia armónica de todos sus integrantes, la prevención de la Violencia Intrafamiliar, a través de una estrategia pedagógica, psicológica y social, que promueva el mejoramiento de su

- **POBLACION OBJETIVO:** Son beneficiarios del programa:

Familias focalizadas por Red Unidos

Familias desplazadas

Familias vulnerables de niveles SISBEN 1 y 2

Familias de niños, niñas y adolescentes que pasaron por un proceso administrativo de Restablecimiento de Derechos

ACTORES DEL PROGRAMA:

- **Familia:** Las familias son actores fundamentales del programa que están involucradas en todo el proceso de formación y acompañamiento psicosocial para la prevención de la violencia intrafamiliar y la promoción de su convivencia armónica. En consecuencia será en estas donde se potencien los elementos necesarios para mejorar la calidad de vida y contribuir a la convivencia pacífica y al mejoramiento de sus relaciones, entorno y condiciones de habitabilidad.
- **Educador Familiar:** Es un Agente Educativo, dinamizador de procesos reflexivos y formativos con la familia. Igualmente es un facilitador entre la familia y los servicios sociales existentes en su sector. Perfil. Estudiante de último año de carreras de áreas sociales

o profesional recién egresado de áreas sociales o técnico o tecnólogos de áreas sociales.

- **Profesional de Acompañamiento Psicosocial:** Es un profesional que realiza el acompañamiento individual y especializado a las familias que presentan situaciones que requieren de una atención específica. **Perfil:** Profesional en áreas sociales con formación y/o experiencia en intervención familiar.

Tanto el educador familiar como el profesional de acompañamiento psicosocial deben contar con las siguientes características:

Características personales: capacidad de liderazgo, facilidad para interactuar y relacionarse con las personas, capacidad de transmitir conocimientos, creatividad, responsabilidad y habilidad para ser aceptado por la comunidad. Conocimientos, habilidades y actitudes: debe contar con herramientas conceptuales y metodológicas y debe estar en capacidad de desarrollar competencias personales que faciliten la atención de las familias beneficiarias del programa, teniendo en cuenta sus competencias valorativas, cognitivas y comunicativas

(2.15.2) GUIA PARA DILIGENCIAR FORMULARIOS

- **Visita familiar y Aplicación de la Ficha de Caracterización Sociofamiliar** RUB: Este es el primer contacto que el educador familiar tiene con la familia, por ello debe tener en cuenta que de la manera como este se desarrolle depende en gran medida el enganche y la vinculación de esta con el programa, Una vez diligenciada la ficha (FORMATO RUB), el educador familiar digitará los datos en el formato Excel definido y lo entregará al operador quien a su vez enviará el archivo al supervisor de la regional respectiva quien validará y hará el cargue en el sistema de Registro Único de Beneficiarios.
- **Caracterización de las familias según Ficha de Caracterización:** Con base en el análisis de información recolectada en la aplicación de la ficha de caracterización Sociofamiliar - línea de base (inicial), el educador familiar organizará grupos de familias según los temas de interés y las problemáticas identificadas para desarrollar las sesiones formativas. Los grupos resultantes deben estar compuestos por no más de 20 familias cada uno.

- Ⓢ **Plan de formación a las familias:** El educador familiar elaborará el plan general de formación a familias, en el que contemple el proceso de formación no inferior a 256 horas durante la ejecución del programa. El Plan de general de formación debe desarrollar las líneas estratégicas y sus temáticas.
- Ⓢ **Sesiones formativas:** Es el proceso mediante el cual el educador familiar desarrolla el proceso de orientación educativa a las familias a cargo. De cada una de las sesiones formativas debe llevarse un registro de asistencia.
- Ⓢ **Acompañamiento Psicosocial:** Es el proceso que adelanta el profesional de acompañamiento psicosocial con la familia o integrantes de la misma que lo requieran, de acuerdo con la caracterización realizada por el educador familiar, o a lo observado por este en las sesiones formativas. De cada familia con las que se adelanta este proceso, el profesional de acompañamiento deberá:

El cierre o remisión de caso se dará después de finalizar el proceso de acompañamiento para lo cual se debe diligenciar el formato de Cierre o Remisión. Todos los formatos de cierre o remisión deben ser entregados por el profesional al operador quien a través de comunicación escrita los enviará al supervisor del contrato o convenio para que este revise y remita los que corresponden al centro zonal o entidad competente.

Sesiones Formativas individuales: El Educador Familiar dedicará como mínimo 41 horas del mes para el desarrollo de sesiones individuales con las familias que requieran de profundización en temas específicos, identificados en las sesiones formativas grupales. El interés particular de la familia para la profundización sobre un tema específico también será tenido en cuenta por el Educador. Estas sesiones deben ser registradas y firmadas por la familia.

Visita Familiar de Seguimiento: Se programará y desarrollará por parte del Educador Familiar, como mínimo dos visitas familiares, durante el proceso de formación a las familias en las cuales se realizará seguimiento y se prestará atención a los adelantos y al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la familia en las sesiones formativas, El tiempo destinado por el educador para el desarrollo de esta actividad es de 47 horas mensuales. Estas sesiones deben ser registradas y firmadas por la familia.

Visita Familiar para aplicación de la Ficha de Caracterización: La última visita que realiza el educador es para aplicar la ficha de Caracterización Sociofamiliar - Línea Base nuevamente, o Línea Base final. Con la información recolectada en los 2 momentos se dispone de insumos para caracterización y análisis comparativos entre las dinámicas familiares antes y después de ejecutado el programa. Estos análisis se elaborarán por parte del ICBF y del operador.

Certificación de la Familia: una vez se haya aplicado la Ficha de Caracterización Sociofamiliar - Línea Base Final y se haya culminado el proceso de formación con la familia, que establezca que esta cumplió con los objetivos previstos, se adelantará un evento de cierre en el que la familia recibe en ceremonia especial, con la siguiente certificación:

“La familia participó en el programa Vivienda con Bienestar y por su responsabilidad y compromiso en el proceso ha sido distinguida con el título de:

“FAMILIA PROTECTORA, CUIDADORA Y RESPONSABLE CON SUS HIJOS”





SECCION III INCENTIVOS Y BENEFICIOS

(3.1) CONDICIONES LABORALES

- Ⓢ **Horario de trabajo:** en este caso no se debe cumplir con horarios de trabajo de 8 horas como lo dice la ley, dado que el trabajo a realizar es un trabajo de campo cada trabajador los debe contemplar como mejor le sea posible lo importante es que al final de cada mes se deben presentar los informes requeridos.
- Ⓢ **Días de pago:** los pagos se realizaran los primeros 5 días de cada mes y el pago se efectuara directa en su cuenta de ahorros. Hay que tener en cuenta que esto también depende de la entrega oportuna de los documentos requeridos para el mismo.
- Ⓢ **Prestaciones:** Cada trabajador perteneciente al programa vivienda con bienestar debe cancelar su pago de salud y pensión y anexar esta planilla a los documentos para el pago.
- Ⓢ **Vacaciones:** los trabajadores que tengan más de un año laborando en la empresa, se les dará seis días laborales pagados. Después de cuarto año, el periodo de vacaciones será mayor por cada 5 días se les dará 1 día extra.
- Ⓢ **PERMISOS:** en caso de que el empleado necesite ausentarse un día fuera de lo permitido, deberá exponer su caso el jefe inmediato y de acuerdo al grado de importancia de su falta, esta decidirá si el permiso goza de salario o no.
- Ⓢ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:**

PUNTUALIDAD: se debe llegar puntualmente a las reuniones programadas por la coordinadora como máximo de espera se dan 15 minutos de lo contrario se recomienda no interrumpir y se verá en la obligación de pagar una multa que se

UNIFORME: el trabajador debe portar su uniforme de dotación para realizar su trabajo de campo como es (gorra, peto, bolso) con las insignias de Comfamiliar de Nariño y/o como requisito que el empleado dentro de la empresa tome en cuenta su arreglo personal; así como aseo personal, corte de pelo, uñas cortas etc.

- ⊗ **REQUISITOS PARA EL PAGO:** los papeles que debe presentar todo trabajador para su respectivo pago son los siguientes:

CUENTA DE COBRO



San Juan de Pasto, 7 de noviembre 2011.

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
Nit.891280008-1

DEBE A:

JOSEFINA CAROLINA TORRES PUERRES
CC. 27.222.444 DE CUNDINAMARCA

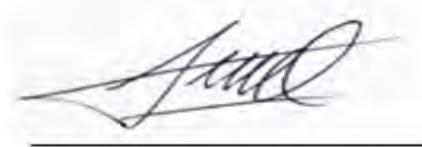
La suma de: UNMILLONTRECIETNOSTRECEMIL PESOS M/CTE (1.313.000)

Por concepto: PRESTACION DE SERVICIOS COMO PROFESIONAL DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROGRAMA VIVIENDA CON BIENESTAR EN EL MUNICIPIO DE PASTO CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE



JOSEFINA CAROLINA TORRES PUERRES
CC. 27.222.444 DE CUNDINAMARCA

EXONERACION DE RIESGOS

 <p>COMFAMILIAR NARIÑO</p>	CARTA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
San Juan de Pasto, 7 de noviembre 2011.	
Señores COMFAMILIAR DE NARIÑO San Juan de Pasto	
Yo, JOSEFINA CAROLINA TORRES PUERRES , identificado con cédula de ciudadanía No. CC. 27.222.444 DE CUNDINAMARCA , manifiesto voluntariamente que no utilizaré el seguro de Riesgos Profesionales que solicita COMFAMILIAR DE NARIÑO y exonero a esta Institución de cualquier eventualidad que se presente.	
Atentamente	
	
JOSEFINA CAROLINA TORRES PUERRES	
CC. 27.222.444 DE CUNDINAMARCA	

COMFAMILIAR quiere esforzarse por reconocer y premiar a sus empleados más destacados. la institución celebra un encuentro en el que se reconoce a parte del personal que merece ser premiado por su disciplina en la asistencia, su puntualidad, su dedicación al trabajo, su buen desempeño, su compañerismo y algunos otros factores positivos.

Otro mecanismo de incentivo utilizará es el otorgamiento de días libres a los empleados que hayan alcanzado ciertos objetivos y metas de forma encomiable en pos del mejoramiento de su departamento o de la institución en general.

(3.2) RECONOCIMIENTO Y PREMIOS

(3.3) PROGRAMAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO

Todo empleado tiene el derecho y la obligación de expresar cuáles programas de capacitación quiere o son de su prioridad, así como la disposición del tiempo en el cual le gustaría participar en dicha capacitación. De la misma manera, el Departamento de Recursos Humanos hará una vez al año un diagnóstico de las necesidades de capacitación y/o actualización respecto de cada uno de los empleados de la institución

(3.4) ROTACION DE PERSONAL

La institución está consciente de la importancia de que en algunas áreas, dadas sus funciones esenciales, se flexibilicen determinados puestos con la finalidad de dinamizar la estructura interna de trabajo y darles oportunidades a empleados que han demostrado un excelente desempeño. En este sentido se deberán hacer investigaciones periódicas relacionadas con la rotación de personal. Los datos que se obtengan se canalizaran a las diferentes áreas de la organización, para que sirvan de apoyo a cualquier medida que facilite la mejor y oportuna provisión de recursos humanos.

6. CONCLUSIONES

Un programa de inducción es de gran importancia, puesto que la información necesaria. Tiene que estar debidamente organizada en datos claros, actuales y oportunos.

Un trabajador nuevo le toma tiempo adaptarse al nuevo ambiente de trabajo, a través de la aplicación de este manual, el trabajador se sentirá más seguro y confiado y su trabajo lo realizara más fluidamente y sin contratiempos.

La inducción, parte principal de este trabajo, es una función o actividad en la administración misma, juega un papel muy importante, ya que ayuda a que el nuevo empleado se integre a la nueva organización y reciba información necesaria para un rápido desarrollo tanto personal como para la organización.

La inducción es una herramienta en la motivación del trabajador, no puede haber motivación hacia algo si no se tiene la información necesaria.

7. RECOMENDACIONES

Es importante que exista una matriz DOFA donde se analice las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del manual que permita llevar a mejores términos y resultados.

Dar mayor prioridad a los empleados enfocándolos al logro de los objetivos por medio del manual de inducción.

Extender el periodo de inducción para dar mayor impacto en el mismo y así evitar contratiempos futuros.

Dar la importancia que se merecen los trabajadores que llegan al área de Servicios Sociales, reconociendo que el talento humano es la parte mas importante y vital de cualquier entidad, reconociendo los esfuerzos, aprovechando las fortalezas y evitando caer en el malgaste diario.

ANEXOS

ANEXOS



**ANEXO A. MANUAL DE INDUCCION PARA EL NUEVO PERSONAL DE
LA DIVISION DE SERVICIOS SOCIALES**

MATRIZ DE INFORMACION PARA EL MANUAL

MANUAL	DESCRIPCION	ACTIVIDAD	RESPONDABLE
<p align="center">SECCION I</p> <p align="center">GENERALIDADES DE LA EMPRESA</p>	<p>-En esta sección se explicara brevemente el manual enfocándose principalmente en la sección I donde se explicaran las generalidades de la empresa, la carta de bienvenida junto con la presentación del organigrama y sus partes.</p> <p>-Esto tendrá una duración de 20-25 minutos.</p>	<p>-Adecuación por parte del grupo organizador el lugar para la explicación pertinente del manual.</p> <p>-Coordinar con el grupo de apoyo la entrega del manual a cada uno de los colaboradores.</p> <p>-Organizar por grupos no más de 5 personas para hacer el reconocimiento del lugar de trabajo (comfamiliar)</p>	<p>DIRECTOR GENERAL</p>

<p style="text-align: center;">SECCION II NORMAS DE TRABAJO</p>	<p>-En esta sección se explicara con detenimiento las normas de trabajo y se concentrara específicamente en los ítems que embarcan el “proyecto vivienda con bienestar” tales como: protocolo para el encuestador ¿Cómo tratar a las personas?, que se pretende al realizar una visita domiciliaria, reglas de oro de educador familiar y la familiar, como programar la visita domiciliaria, entre otras.</p>	<p>-Entrega de mapas de ubicación del lugar donde deben desplazarse los educadores a realizar las visitas domiciliarias.</p> <p>-Identificar y conformar grupos que estarán bajo la responsabilidad del profesional de acompañamiento.</p> <p>-Revisar y organizar la documentación entregada por el educadora familiar para programar secciones formativas.</p>	<p style="text-align: center;">COORDINADOR DEL CONVENIO Y PSICOLOGA DE APOYO</p>

	-Esto tendrá una duración de 45-50 minutos		
<p style="text-align: center;">SECCION III INCENTIVOS Y BENEFICIOS</p>	<p>-En esta sección se explican los incentivos y beneficios que pueden ser otorgados en pro de los resultados, de igual forma se explicará la documentación necesaria para el pago respectivo de los honorarios, esta parte le corresponde explicarla al asistente administrativo y financiero quien es la persona que está en contacto directo con la parte financiera y conocerá más detalladamente estos procesos.</p> <p>NOTA/ la aprobación de</p>	<p>-Revisar resultados tanto de educadores como de profesionales para entrega de resultados.</p> <p>-Entrega de formatos para pagos.</p> <p>-Revisar detenidamente los documentos entregados por educadores y profesionales.</p> <p>-Entregar documentos de pago a tesorería para hacer el respectivo trámite de pago.</p>	<p style="text-align: center;">COORDINADOR DE CONVENIO ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</p>

	<p>pagos, viáticos toda la salida de dinero será aprobada por coordinador de convenio.</p> <p>-Esto tendrá una duración de 15- 20 minutos</p>		
--	---	--	--

FIRMA DE LOS RESPONSABLES

DIRECTOR

COORDINADOR DE CONVENIO

PSICOLO DE APOYO

ASISTENTE ADMON Y FIANCIERO

ANEXO B. FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOFAMILIAR-LINEA BASE

Página 2 de 4

¿Cuenta con los siguientes servicios públicos instalados?					
D12. Acueducto Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D13. Alcantarillado Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D14. Energía eléctrica Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D15. Gas natural conectado a la red pública Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Servicios públicos externos					
D16. Teléfono fijo con línea Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D17. Recolección de basuras Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D18. Transporte público Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D19. Parque Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D20. Vías de acceso Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
La vivienda cuenta con:					
D21. Sala Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D22. Comedor Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D23. Cocina independiente Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D24. Lavadero Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D25. Baño con ducha Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D26. Baño con sanitario Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
D27. Baño con lavamanos Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D28. Nevera Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D29. Estufa Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D30. Lavadora Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D31. Radio Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D32. Televisión Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Espacios y usos de la vivienda					
D33. Número de habitaciones <input type="text"/> Habitaciones		D34. Número de dormitorios <input type="text"/> Dormitorios		D35. Número de camas dormitorio 1 <input type="text"/> Camas	
D36. Número de camas dormitorio 2 <input type="text"/> Camas		D37. Número de camas dormitorio 3 <input type="text"/> Camas			
Distribución de personas por dormitorio			D38. Dormitorio 1		
			Cama 1 Cama 2 Cama 3		
Padre			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madre			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padrastro			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madrastra			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo(a) menores de 3 años			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo(a) entre 4 y 9 años			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo(a) entre 10 y 15 años			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hijo(a) entre 16 y 18 años			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros familiares mayores de edad			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros no parientes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D41. Número de personas por dormitorio <input type="text"/>			Personas promedio por dormitorio <input type="text"/>		
Saneamiento básico					
D42. Manejo de basuras				D43. Frecuencia de aseo a la vivienda	
Caneva con tapa <input type="checkbox"/>		Contenedor público <input type="checkbox"/>		Diario <input type="checkbox"/>	
Caneva sin tapa <input type="checkbox"/>		Recolección de servicio de aseo <input type="checkbox"/>		Quincenal <input type="checkbox"/>	
		Botan a la calle <input type="checkbox"/>		Semanal <input type="checkbox"/>	
		Queman <input type="checkbox"/>		Mensual <input type="checkbox"/>	
		Botan a la quebrada <input type="checkbox"/>			
		Relleno sanitario <input type="checkbox"/>			
		Reciclan <input type="checkbox"/>			
D44. ¿Hay humedad en la vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D45. ¿Hay olores fuertes en la vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D46. ¿Hay ventilación e iluminación en la vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
D47. ¿Hay presencia de roedores en la vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D48. ¿Hay presencia de moscas y zancudos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
D49. ¿Hay presencia de cucarachas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D50. ¿Tiene animales domésticos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		D51. ¿Los animales domésticos están vacunados? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D52. ¿Los animales domésticos están en un espacio especial? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
				D53. ¿Hay presencia de aguas estancadas en la vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
D54. ¿De dónde proviene o toma principalmente el agua para preparar los alimentos?					
Acueducto público <input type="checkbox"/>		Acueducto comunal o veredal <input type="checkbox"/>		Agua de lluvia - manantial <input type="checkbox"/>	
Pozo con bomba <input type="checkbox"/>		Pozo sin bomba - jagüey <input type="checkbox"/>		Pila pública <input type="checkbox"/>	
				Agüatero <input type="checkbox"/>	
				Rio o quebrada <input type="checkbox"/>	
				Carro tanque <input type="checkbox"/>	
				Tanque <input type="checkbox"/>	
				Nacimiento <input type="checkbox"/>	
D55. ¿El agua empleada para preparar alimentos presenta?					
Sedimentos <input type="checkbox"/> Mal sabor <input type="checkbox"/> Mal olor <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/>			D56. ¿Qué tipo de tratamiento recibe el agua antes de beberla? La usan tal como la obtienen <input type="checkbox"/> La hierven <input type="checkbox"/> La agregan cloro <input type="checkbox"/> Utilizan filtros <input type="checkbox"/>		
D57. ¿Dónde preparan los alimentos?					
Cuarto sólo para cocinar <input type="checkbox"/>		Cuarto usado también para dormir <input type="checkbox"/>		Patio, Comedor, enramada, aire libre <input type="checkbox"/>	
				No cocinan <input type="checkbox"/>	
D58. ¿Las personas encargadas de cocinar se lavan siempre las manos antes de preparar los alimentos?				Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
D59. ¿Se lavan frutas y verduras antes de consumirlas?				Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
D60. ¿Quién cocina en la vivienda?					
Madre <input type="checkbox"/>		Padre <input type="checkbox"/>		Hija <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/> Otro pariente <input type="checkbox"/> Otro no pariente <input type="checkbox"/>	
E. CONVIVENCIA FAMILIAR					
E1. ¿Dónde hacen tareas los niños y niñas?					
Escritorio <input type="checkbox"/>		Mesa de comedor <input type="checkbox"/>		Cama <input type="checkbox"/> Otro espacio <input type="checkbox"/>	
E2. ¿Quién toma las decisiones familiares?					
Padre <input type="checkbox"/>		Madre <input type="checkbox"/>		Padre y madre <input type="checkbox"/> Otros adultos <input type="checkbox"/> Niños y niñas <input type="checkbox"/> Padre, madre, hijos y demás integrantes de la familia <input type="checkbox"/>	
E3. ¿Cómo se expresan usualmente el afecto los integrantes de la familia?					
Palabras cariñosas <input type="checkbox"/>		Abrazos <input type="checkbox"/>		Regalos <input type="checkbox"/> Paseos <input type="checkbox"/> Comidas <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>	

E4. ¿Cuáles son los principales motivos de conflicto en la familia?
 Problemas económicos Comportamiento de los niños y niñas Conductas delictivas Problemas sexuales Maltrato
 Problemas de salud Alcoholismo Intervención de terceros Infidelidad

E5. ¿Cómo se resuelven los conflictos?
 Se gritan Se amenazan Se ponen apodos o frases de burla Se lanzan objetos No hacen nada
 Se insultan Se pegan Se dejan de hablar Dialogan

E6. Cuando los hijos cometen una falta ¿Cómo reaccionan los padres?
 Los gritan Les pegan Les quitan algo que les gusta No les dicen nada Los comparan
 Los insultan Les ponen apodos o frases de burla Les quitan los alimentos Los encierran
 Los amenazan Les preguntan por qué lo hizo Dialogan con ellos No los dejan jugar

E7. Cuando los hijos se portan bien, ¿Cómo son motivados para que continúen con su buen comportamiento?
 Les dan un regalo Le cuentan a todo el mundo lo que hicieron bien No hacen nada Les dan dinero
 Los felicitan y hacen reconocimiento verbal Les quitan una actividad que no les gusta realizar Los dejan salir Los dejan jugar

E8. ¿Qué actividad realiza la familia en el tiempo libre?
 Jugar Ver televisión Cocinar Asistir a actividades recreativas o culturales Asistir a actividades religiosas
 Leer juntos Escuchar música Dormir Salir a consumir licor
 Salir de paseo Conversar Hacer deporte o caminar Practicar videojuegos

E9. ¿Qué eventos importantes han ocurrido en la familia en el último año?
 Ausencia del padre o la madre u otras figuras familiares de protección Muerte violenta Lesión o enfermedad grave
 Institucionalización de hijos menores de edad Muerte o pérdida de algún miembro de la familia Condición de discapacidad de algún miembro
 Embarazo y/o nacimiento Pérdida de la libertad de algún familiar Trastornos psiquiátricos
 Desplazamiento forzado Fuga de algún miembro de la familia Crisis económica
 Reclutamiento por grupo al margen de la Ley Abuso sexual Jubilación de un miembro del grupo familiar
 Constitución de nuevas parejas estables, casamiento o unión de pareja Cambio de género de algún familiar Episodio de violencia intrafamiliar

E10. ¿Quién está encargado de la educación sexual de los hijos e hijas?
 Padre Padre y madre Hermanos mayores Escuela o colegio Ninguno
 Madre Otros adultos Amigos Personal de salud

E11. ¿Qué tipo de medidas toma para prevenir riesgos de sus hijos en términos de embarazo adolescente, abuso o explotación sexual, participación en actividades al margen de la ley o consumo de sustancias psicoactivas?
 Conversar directamente sobre el tema Buscar apoyo de los amigos Consultar con entidades o personas expertas
 Solicitar que se aborde el tema en el colegio o en la comunidad Seleccionar cuidadores Restringir el contacto con personas ajenas a la casa
 Espiar su comportamiento, conversaciones u objetos personales Seleccionar amigos Ninguna

E12. ¿Algún integrante de la familia participa en organizaciones sociales, comunitarias o deportivas? Sí No

E13. Número de personas que asumen la responsabilidad económica de la familia Persona(s)

E14. ¿A quién se le sirve la mejor porción de comida en la vivienda?
 Padre Madre Niños Niñas Abuelos Adolescentes Otro Igual para todos

E15. ¿Niños y niñas, tienen y juegan con los mismos juguetes? Sí No

E16. ¿Niños y niñas participan en actividades domésticas? Por igual Más los niños Más las niñas No participan

E17. ¿Niños y niñas, menores de 12 años, se quedan solos en la casa? Sí No

F. INFORMACIÓN DEL JEFE DEL GRUPO FAMILIAR

F1. Primer nombre

F2. Segundo nombre

F3. Primer apellido

F4. Segundo apellido

F5. Número celular

F6. Tipo de documento de identidad Cédula de ciudadanía Cédula de extranjería
 Pasaporte

F7. Número de documento de identidad

ANEXO C. DIAGNÓSTICO DE VULNERABILIDAD- GENERATIVIDAD FAMILIAR

Indicadores de cada parámetro	Criterios de vulnerabilidad -generatividad	Escala Vulnerabilidad - ----- Generatividad*					
		1	2	3	4	5	6
<u>Red vincular:</u> constituida por miembros de la familia que conviven en el momento, parientes con los que cuentan, instituciones que dan apoyo, grupos políticos, religiosos, deportivos, sociales, etc., a los que pertenecen	Pequeño tamaño y/o desligamiento de la red familiar - red suficiente y vínculos familiares significativos						
	Escasez/suficiencia de fuentes de apoyo social e institucional						
<u>Filiación:</u> tipos de vínculos entre miembros de la familia y de su red: consanguinidad; parento-filiales: adopción, custodia, patria potestad; conyugales: tipo de unión; económicos: dependencia-autonomía económica de los miembros; sociales: pertenencia - anonimato - exclusión de su comunidad	Confusiones o conflictos/claridad y acuerdo en:						
	- Vínculos parento-filiales						
	- Vínculos conyugales						
	- Vínculos económicos						
	Exclusión/inclusión en la comunidad						
<u>Sociocultural:</u> circunstancias y valores sociales, tradicionales, religiosos y políticos relevantes; sentido atribuido a los eventos que motivan el contacto con el ICBF; circunstancias sociales y políticas específicas que inciden sobre el proceso de atención	Circunstancias sociales y políticas agravan el problema/favorecen su solución						
	Circunstancias sociales y políticas obstaculizan/favorecen la intervención						
<u>Vulnerabilidad social:</u> riesgos/apropiación de recursos. Condiciones y acceso a: vivienda, salud, educación, ingreso/empleo, servicios públicos, calidad del entorno: ambiental, transporte, equipamiento de servicios, etc.	Escasa /suficiente apropiación de recursos para el bienestar socioeconómico de la familia y el afrontamiento de sus problemas						

<p><u>Histórico y evolutivo:</u> historia/relato encarnado de la familia; ciclo vital de los miembros y de la familia como grupo; eventos estresantes de la familia y en relación con el entorno, de orden afectivo, económico, de salud, de cuidado de los miembros, laborales, sociopolíticos, etc.</p>	Existen/no existen eventos de la historia familiar que frenan su desarrollo							
	Sobrecarga de demandas de los miembros en diferentes etapas evolutivas/adecuadas demandas para los recursos familiares							
	Alto/baja acumulación de eventos estresantes en los últimos dos años							
<p><u>Jurídico:</u> procesos activos pendientes sobre asuntos de filiación y de cumplimiento de deberes conyugales y parento-filiales. Otros procesos con la justicia ordinaria</p>	Presencia/ausencia de procesos jurídicos que interfieren la vida familiar							
<p><u>Dinámico relacional:</u> – Estilo de vinculación emocional y expresión afectiva – Estilo de organización familiar: toma de decisiones, resolución de conflictos, disciplina, ejercicio de la autoridad</p>	Conflicto/ armonía conyugal							
	Conflicto/ armonía padre - hijos							
	Conflicto/ armonía madre - hijos							
	Conflicto/armonía entre hermanos							
	Conflicto/armonía con familia extensa							

CIERRE O REMISIÓN

CIERRE

REMISIÓN

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fecha

Nombres y apellidos completos del Jefe de Hogar:	
Identificación: <i>Tipo</i> () <i>Número</i> :	Fecha de inicio de sesión:
Fecha de última de sesión:	Número de sesiones:
Dirección de la residencia:	Teléfonos:
Precise las situaciones identificadas al inicio del proceso de acompañamiento:	
Precise los resultados obtenidos con el proceso de acompañamiento:	
¿Por qué se finaliza el proceso de acompañamiento psicosocial? Recomendaciones	

Firma del Profesional de Acompañamiento
